

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ แห่งชาติ จำกัด

Satisfaction of member on Services Quality of The Savings and Credit Cooperative of Royal Thai Police Headquarters Limited

อรุณ นิชะสม¹, ดร.ปริญญากรณ์ พจน์ธีระ²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิก (2) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31 – 40 ปี สถานภาพสมรสแล้ว ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ที่ 15,001 – 20,000 บาท ยศตบตำรวจ และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6 – 10 ปี ความคิดเห็นของสมาชิกเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า สมาชิกที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัดที่ไม่แตกต่างกัน และคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัดด้านความมีตัวตน ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความมั่นใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจ โดยตัวแปร ทั้ง 5 ตัวนี้ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิก

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ / สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ

¹นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Visionary Leaders) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²อาจารย์ที่ปรึกษาคณาจารย์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

Research Purposes: 1) Study the members' satisfaction service of The Savings and Credit Cooperative of Royal Thai Police Headquarters Limited. 2) Study the service quality of The Savings and Credit Cooperative of Royal Thai Police Headquarters Limited. The sample group consisted of 400 members of the cooperative. The satisfaction tools used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and analysis of variance.

The results were as follows: Most of the samples were male, with ages between 31 – 40 years, were married, were bachelor's degree, earned a monthly between 15,001 – 20,000 baht, were police senior sergeant major and have been the members 6 – 10 years. The opinions of members towards the service quality overall were at a high level and the level of service satisfaction overall is a high level.

The results of the hypothesis testing showed that members with different personal factors satisfaction service of The Savings and Credit Cooperative of Royal Thai Police Headquarters Limited that is no different and service quality of The Savings and Credit Cooperative of Royal Thai Police Headquarters Limited objectivity the tangibles dimension, the reliability dimension, the responsiveness dimension the assurance dimension and the empathy dimension. These five variables affect the satisfaction of members.

Key Words: Satisfaction / Members of The Savings and Credit Cooperative of Royal Thai Police Headquarters Limited

บทนำ

สหกรณ์ คือ องค์กรที่เกิดจากการรวมกลุ่มของบุคคลเพื่อดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อความต้องการและเป้าหมายของสมาชิกที่เป็นเจ้าของร่วมกัน องค์กรสัมพันธ์ภาพสหกรณ์ระหว่างประเทศ หรือไอซีเอ (International Cooperative Alliance : ICA) ให้ความหมายของสหกรณ์ไว้ว่า สหกรณ์ คือ องค์กรของบรรดาบุคคล ซึ่งรวมกลุ่มกันโดยสมัครใจในการดำเนินวิสาหกิจที่พวกเขาเป็นเจ้าของร่วมกัน และควบคุมตามหลักประชาธิปไตย เพื่อสนองความต้องการ (อันจำเป็น) และความหวังร่วมกันทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมตามพระราชบัญญัติ

สหกรณ์ พ.ศ.2542 ให้ความหมายของสหกรณ์ไว้ว่า สหกรณ์ คือ คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542 ดังนั้น สหกรณ์จึงตั้งขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่แก้ปัญหาในด้านการทำมาหากินที่เหมือน หรือคล้าย ๆ กัน หรือความต้องการบริการที่เหมือนกัน และเป็นปัญหาที่สมาชิกแต่ละคนไม่สามารถแก้ไขได้ตามลำพัง หรือตั้งขึ้นมาเพื่อดำเนินการให้สมาชิกได้รับประโยชน์ในการประกอบอาชีพของตนมากกว่าที่แต่ละคนเคยได้จากการดำเนินกิจการเองตามลำพัง

สหกรณ์ออมทรัพย์ คือ สถาบันการเงินแบบหนึ่งที่มีสมาชิกเป็นบุคคล ซึ่งมีอาชีพอย่างเดียวกัน หรือที่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์ และให้กู้ยืมเมื่อเกิดความจำเป็นหรือเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์นอกวงและได้รับการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ สามารถกู้ยืมเงินได้เมื่อเกิดความจำเป็นตามหลักการช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สหกรณ์ออมทรัพย์แห่งแรกในประเทศไทย จัดตั้งขึ้นในหมู่ข้าราชการสหกรณ์และพนักงานธนาคารเพื่อการสหกรณ์ จดทะเบียนเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2492 คือ สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด และได้แพร่หลายไปในหน่วยงานของรัฐและเอกชนทั่วประเทศ ส่วนสหกรณ์ ออมทรัพย์ในชุมชนแห่งแรก คือ สหกรณ์เครดิตยูเนียนแม่มูล จำกัด จดทะเบียนเมื่อ วันที่ 1 มกราคม 2522

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด ได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่ง ตร.ที่ 1379/2519 ลงวันที่ 14 กันยายน 2519 โดยอธิบดีกรมตำรวจขณะนั้น คือ พล.ต.อ.ศรีสุข มหิทธิเทพ สั่งให้หน่วยราชการระดับกองบังคับการขึ้นไป ในส่วนบริหารส่วนกลาง และทุกกองกำกับในส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาค ดำเนินการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ขึ้น โดยให้ถือเป็นนโยบายของกรมตำรวจและอนุญาตให้สมาชิกบัญชีทุกแห่งดำเนินการหักเงินค่าหุ้นรายเดือน เงินงวดชำระหนี้ ตลอดจนค่าธรรมเนียมแรกเข้าจากเงินเดือนของข้าราชการตำรวจและลูกจ้างประจำที่เป็นสมาชิก นำส่งแก่สหกรณ์ได้ นายทะเบียนรับจดทะเบียนตาม พ.ร.บ.สหกรณ์ พ.ศ. 2511 ทะเบียนเลขที่ ก.พธ.2/2520 ทะเบียนข้อบังคับที่ 2/2520 เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2520 ชื่อ “สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยกลางกรมตำรวจ จำกัด” เริ่มดำเนินการ เมื่อวันที่ 19 เมษายน 2520 มีสมาชิก 502 คน มีหุ้นรวม 3,240 หุ้น เป็นเงิน 32,400 บาท ขอจดทะเบียนเปลี่ยนชื่อ 2 ครั้ง ครั้งที่ 1 วันที่ 7 มีนาคม 2532 เปลี่ยนชื่อจาก “สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยกลางกรมตำรวจ จำกัด” เป็น “สหกรณ์ออมทรัพย์กรมตำรวจ จำกัด” และครั้งที่ 2 วันที่ 10 เมษายน 2542 เปลี่ยนชื่อจาก “สหกรณ์ออมทรัพย์กรมตำรวจ จำกัด” เป็น “สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด”

ในปี พ.ศ.2562 เป็นเวลากว่าสี่ทศวรรษที่สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด ได้จัดตั้งขึ้น ปัจจุบันมีสมาชิกจำนวน 15,519 คน อันประกอบด้วย ข้าราชการตำรวจ ลูกจ้างของสำนักงานตำรวจ

แห่งชาติ เป็นสมาชิกหลัก รวมถึงมีบิดา มารดา และหรือบุตร เป็นสมาชิกสมทบ ทุนเรือนหุ้น จำนวน 6,623,316,580 บาท ซึ่งเมื่ออยู่ในช่วงของยุคเศรษฐกิจใหม่ที่เป็นยุคแห่งเศรษฐกิจบนฐานความรู้ (Knowledge Based Economy) หัวใจสำคัญของการแข่งขัน คือ ยุทธศาสตร์ (Strategy) ซึ่งหากคณะกรรมการและฝ่ายจัดการซึ่งเป็นประชากรที่มีการศึกษา มีข้อมูลด้านความพึงพอใจในการให้บริการและมีความรู้ด้านการให้บริการแก่สมาชิกที่เหมาะสมแล้ว สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด ย่อมสามารถดำรงอยู่ในยุคเศรษฐกิจใหม่นี้ได้

จากเหตุผลที่กล่าวมา ความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางการพัฒนาการให้บริการ และการวางแผนยุทธศาสตร์เกี่ยวกับเรื่องการให้บริการแก่สมาชิกต่อไปในอนาคตได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิก
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด ดังนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตปัจจัยที่จะนำมาใช้ในงานวิจัยฉบับนี้ ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด ในครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของงานวิจัยไว้ ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ชั้นยศ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด
2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

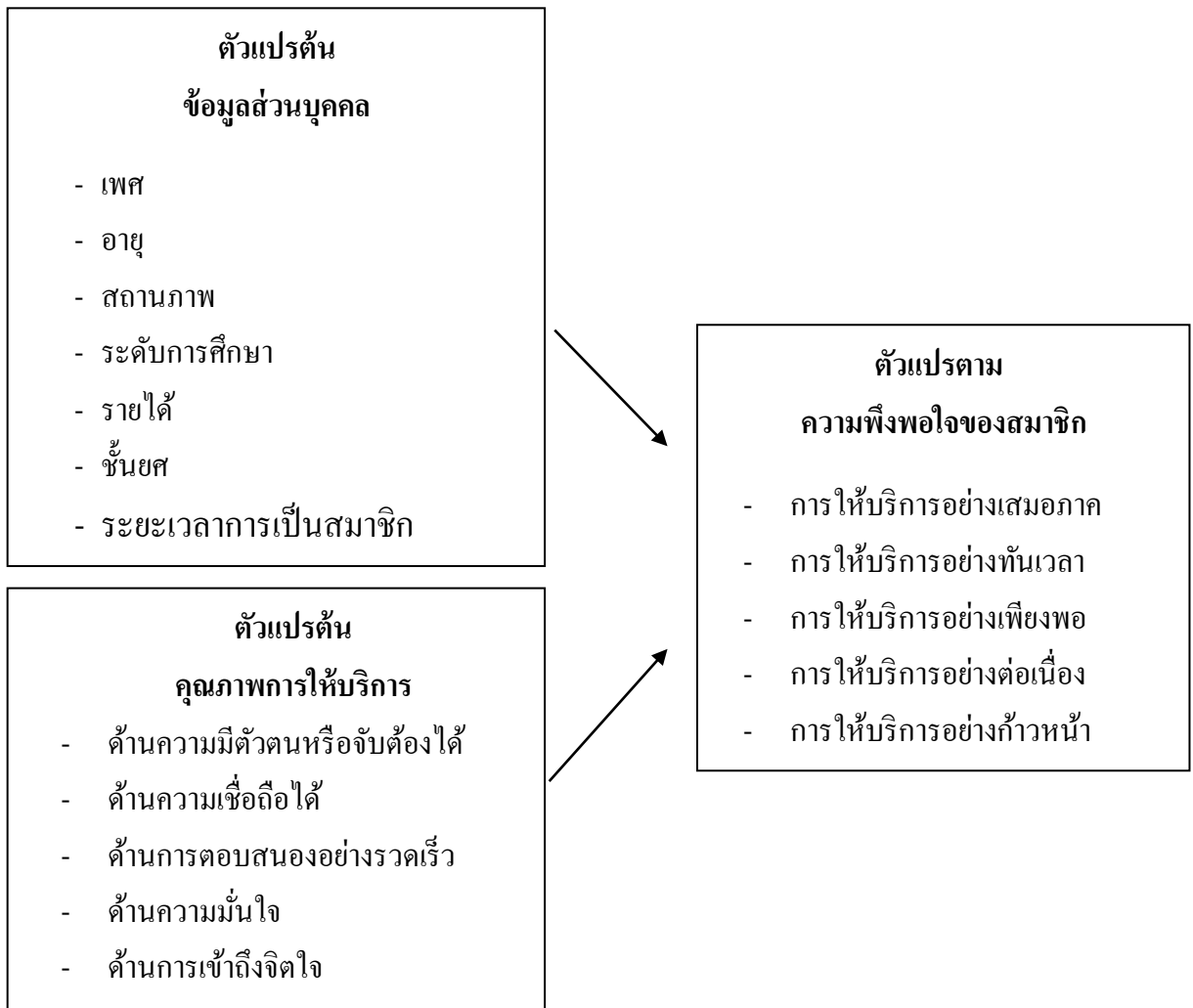
1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด จำนวน 15,519 คน (สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด, 31 สิงหาคม 2562)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด โดยสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาที่สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด

ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการวิจัยตั้งแต่เดือนสิงหาคม ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 รวมระยะเวลา 3 เดือน

กรอบแนวความคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่แตกต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด มีผลต่อระดับความพึงพอใจของสมาชิก

นิยามศัพท์

- สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด
- สมาชิก หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด
2. เพื่อนำไปกำหนดนโยบายวางแผนปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการแก่สมาชิก เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกให้ได้มากที่สุด
3. ทำให้ทราบแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Millet (2012) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรม ในการบริการงานของที่มีฐานคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ให้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้าง ความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวน การให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มีมีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไป อย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่า จะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการ ปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การประเมินหรือการวัดคุณภาพบริการที่นิยมใช้กันมากที่สุดนั่นก็คือ มาตรฐานวัดคุณภาพการ ให้บริการ (SERVQUAL scale) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ ถึงจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มาตรฐานดังกล่าว จะประกอบด้วยคุณสมบัติ 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. ความมีตัวตนหรือ จับต้องได้ (Tangibles)
2. ความเชื่อถือได้ (Reliability)
3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness)
4. ความมั่นใจ (Assurance)
5. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด จำนวน 15,519 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกที่มาใช้บริการจำนวน 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ปรับปรุงขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยนำข้อมูลและ แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มาสรุปในการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวิจัย โดยได้แบ่งการสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิก

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดรหัสหมายเลขแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบการเก็บแบบสอบถาม
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 ฉบับ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบพบโดยบังเอิญหรือแบบตามสะดวก (Accidental or Convenience Sampling)
3. ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนและตรวจสอบถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ครบตามจำนวนที่แจก คิดเป็นร้อยละ 100%

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. นำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนแล้วนำมาลงรหัสเลข (Coding) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน
2. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว มาบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อประมวลผลข้อมูลที่ได้จัดเก็บและคำนวณหาค่าทางสถิติแล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามวิจัยและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยนำเสนอผลในรูปแบบตารางประกอบความเรียงและนำผลการศึกษาที่วิเคราะห์ได้มาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และเขียนข้อเสนอแนะ

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูล โดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพรรณนาข้อค้นพบจากการวิจัย และทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยแยกสถิติออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequencies) บรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ชีวประวัติ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Means หรือ Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน สถิติทดสอบที่ใช้ในการศึกษา มีดังนี้

2.1 สถิติทดสอบแบบที่ 1 (t-test) ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 69.50 มีอายุ 31 – 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.30 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 50.80 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.80 มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.50 มีระดับชั้นยศดาบตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 26.30 และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.30

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	(\bar{X})	(SD)	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความมีตัวตนหรือจับต้องได้	4.14	0.69	มาก
2. ด้านความเชื่อถือได้	4.16	0.71	มาก
3. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.99	0.87	มาก
4. ด้านความมั่นใจ	4.17	0.78	มาก
5. ด้านการเข้าถึงจิตใจ	3.95	0.83	มาก
รวม	4.08	0.78	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ	(\bar{X})	(SD)	ระดับความคิดเห็น
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	4.07	0.95	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.88	1.06	มาก
3. จำนวนเจ้าหน้าที่และเครื่องมือให้บริการ	3.97	0.96	มาก
4. ช่วงเวลาทำการ เปิด – ปิด	4.24	0.88	มากที่สุด
5. การพัฒนาระบบเทคโนโลยี	4.13	0.88	มาก
6. ความพึงพอใจโดยรวม	4.13	0.91	มาก
ผลรวม	4.07	0.82	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด ผลรวมพบว่า มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับ ความพึงพอใจของสมาชิกที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด ที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิก ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด ทั้ง 5 ด้าน ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิก

การอภิปรายผลการศึกษาวิจัย

สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉราภรณ์ ชูวงษ์ (2559) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นักวิทยุฯ จำกัด ผลการวิจัย

พบว่า เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สังกัด ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการเป็นสมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการด้านความมีตัวตนหรือจับต้องได้ ด้านความเชื่อถือได้ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าถึงจิตใจ มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิก สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ สมิต สัจฉกร (2554) ที่กล่าวว่า การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยยุทธศาสตร์ให้บริการมีข้อควรคำนึง คือ สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน เหมาะสมแก่สถานการณ์ และไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ด้านความมีตัวตนหรือจับต้องได้ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด ควรเพิ่มความทันสมัยของอุปกรณ์สำหรับให้บริการ เช่น ตู้เบิกเงิน เครื่องกดบัตรคิวเครื่องปรับสมุดบัญชี ให้ตรงตามความต้องการใช้ของสมาชิกเพื่อลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่และเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ
2. ด้านความเชื่อถือได้ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด ควรปรับปรุงอุปกรณ์สำหรับให้บริการ เช่น ตู้เบิกเงิน เครื่องกดบัตรคิว เครื่องปรับสมุดบัญชี ให้มีสภาพพร้อมใช้งานให้มากขึ้น
3. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด ควรปรับปรุงขั้นตอนการบริการให้มีความรวดเร็วมากกว่าเดิม และลดขั้นตอนงานบางอย่างที่ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการให้บริการ
4. ด้านความมั่นใจแก่ลูกค้า สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด ควรมีการฝึกอบรมทักษะเพิ่มความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ และมีการทดสอบวัดผลความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่กับเนื้อหาของงานที่ทำอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ
5. ด้านการเข้าถึงจิตใจ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด ควรสร้างความเข้าใจในงานบริการให้กับเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่มีความตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองเพื่อให้เกิดคุณภาพในการให้บริการ

ประโยชน์ที่ได้รับ

ทราบถึงความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด และนำความคิดเห็นของสมาชิกไปปรับปรุง แก้ไขปัญหาการให้บริการเพื่อคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด

ข้อจำกัดในงานวิจัยและงานวิจัยในอนาคต

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด ทั้งหมด 5 ด้าน ซึ่งการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นั้น อาจมีตัวแปรอื่น ๆ นอกเหนือจากปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ตามที่ทำการศึกษา

2. การศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถาม ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มในการใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นข้อมูลเชิงลึก เพื่อที่จะทำให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์

3. ควรศึกษาความต้องการของเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งอาจจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด

รายการอ้างอิง

สมิต สัจฉกร. (2554). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 6)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธารสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด. (2562). *คู่มือสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด*

กรุงเทพมหานคร: บริษัท นพชัย การพิมพ์ จำกัด.

สถาบันวิชาการด้านสหกรณ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2549). *คู่มือผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์*.

กรุงเทพมหานคร.

Millet, J.D. (2012). *Management in the publics service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book Company.