

คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ จำกัด

The Department of Livestock Development Savings

and Credit Cooperative , Ltd. Service Quality

นางสาวเข็มสรณ์ งามฤดีพัฒนาโชติ^{1*}, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรไท ชั่วเจริญ²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ จำกัด 2. เพื่อศึกษาการจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ จำกัด และ 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกับคุณภาพการบริการ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้เป็นสมาชิกและสมาชิกสมทบสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ จำกัด จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และค่า t (t-test) และค่า F (F-test) (ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r)

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่า $\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.33$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมาชิกและสมาชิกสมทบมีความพึงพอใจกับคุณภาพการให้บริการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่า $\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.40$ 2) ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่า $\bar{X} = 4.0$, $SD = 0.36$ 3) ด้านคุณลักษณะผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่า $\bar{X} = 4.01$, SD

^{1*} นักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต Visionary Leader รุ่นที่ 18

(กลุ่มวิชาเอกการจัดการ) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ที่ปรึกษาคณะวิชาอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

= 0.45 4) ด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่า $\bar{X} = 3.72$, $SD = 0.43$ และ
5) ด้านมาตรฐานการให้บริการอยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่า $\bar{X} = 3.68$, $SD = 0.37$

2. คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ จำกัด โดยภาพรวมเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ประเภท หน่วยงานต้นสังกัด ระดับการศึกษาสูงสุด และเงินได้รายเดือนมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

3. การจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่า $\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.49$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมาชิกและสมาชิกสมทบมีความพึงพอใจกับการจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ จำกัด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการประเมินผลอยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่า $\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.51$ 2) ด้านการจัดองค์กรอยู่ในระดับมากที่ระดับค่า $\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.50$, 3) ด้านการโน้มนำอยู่ในระดับมากที่ระดับค่า $\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.51$, 4) ด้านการวางแผนอยู่ในระดับมากที่ระดับค่า $\bar{X} = 3.99$, $SD = 0.52$

4. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกับคุณภาพการบริการ พบว่าปัจจัยของการจัดการประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การโน้มนำ และการประเมินผล มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันในทุกๆ ด้าน

คำสำคัญ : คุณภาพ, การให้บริการ

Abstract

The purpose of this research 1. To study the service quality of the Department of Livestock Development Savings Cooperatives Limited 2. To study the management of the Savings and Credit Cooperative Limited, and 3. To study the relationship between management and service quality The samples in this study were 400 members and associate members of the Department of Livestock Development Savings Cooperatives, Ltd. The research instruments were a 5 level rating scale questionnaire. The statistics used in the research were frequency, percentage, mean (\bar{X}), standard deviation (SD).And t (t-test) and F (F-test) (ANOVA) and Pearson's product moment correlation coefficient (r).

The results of the research showed that

1. Service quality of the Department of Livestock Development Savings Cooperatives Limited overall is at the high level at the level of $\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.33$. When considered in each aspect, found that members and associate members are satisfied with the quality of service Sorted in descending order of 5 aspects as follows

1) Reliability in service quality standards at a high level at the level of $\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.40$ 2) Safety is at a high level. High at the level of $\bar{X} = 4.0$, $SD = 0.3$ 3) The aspect of the service provider characteristics was at the high level at the level of $\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.45$ 4) The aspect of communication is at the high level at the level of $\bar{X} = 3.72$, $SD = 0.43$ and 5) The level of service standards is at a high level at the level of $\bar{X} = 3.68$, $SD = 0.37$

2. Service quality of the Department of Livestock Development Savings Cooperatives Limited Overall, when classified by gender, age, type of agency Highest education And monthly income are satisfied, the service quality is no different

3. The savings cooperative management of the Department of Livestock Development, Ltd., is at a high level, at the level of $\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.49$ Considering in each aspect, it was found that the members and associate members were satisfied with the management of the Savings and Credit Cooperatives, Department of Livestock Development, Ltd. Ordered in descending order of 4 aspects as follows: 1) The evaluation aspect is in the high level at the level of $\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.51$. 2) The aspect of organization management is at the high level at the level of $\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.50$, 3) The aspect of orientation was at the high level at the level of $\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.51$, 4) Planning was at the high level at the level of $\bar{X} = 3.99$, $SD = 0.52$.

4. Relationship between management and service quality Found that management factors include planning, organization, direction and evaluation. Has a relationship with service quality with a Sig value of 0.00, which is less than 0.01, with a positive correlation or in a similar direction in all directions.

Key words : quality, service

บทนำ

สหกรณ์ออมทรัพย์ถือเป็นองค์กรทางเศรษฐกิจที่สมาชิกรวมกลุ่มกัน ด้วยความสมัครใจและมีความเป็นเจ้าของร่วมกัน โดยประกอบธุรกรรมทางการเงิน วัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันทางด้านเศรษฐกิจ และยังเป็นสถาบันการเงินที่ส่งเสริมให้

บุคคลที่เป็นสมาชิกผู้จัดการประหยัด รู้จักการออมทรัพย์ สหกรณ์ออมทรัพย์มีบทบาทสำคัญที่จะพัฒนาประเทศชาติทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการปกครอง รวมถึงในส่วนของสมาชิกรายบุคคล และสำหรับประชาชนส่วนรวม

ณ ปัจจุบันประเทศกำลังประสบปัญหาด้านเศรษฐกิจทางการเงินอย่างสูง เนื่องจากค่าเงินบาทที่แข็งตัว ภาวะเงินเฟ้อ สภาวะเศรษฐกิจทางการเงินของประเทศที่ประสบปัญหาดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อสถาบันการเงิน ภาคครัวเรือน ภาคธุรกิจ อุตสาหกรรมบางแห่งได้มีการลดจำนวนพนักงานลง ปิดกิจการ ย้ายฐานการลงทุน ประชาชนมีรายได้ที่ไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย เนื่องจากสินค้าอุปโภคบริโภคซึ่งเป็นปัจจัย 4 พื้นฐานในการดำรงชีวิต มีราคาสูงขึ้น ค่าของเงินลดลง จำเป็นต้องใช้จ่ายอย่างประหยัด

สหกรณ์ออมทรัพย์กรมปลัดฯ จำกัด เป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการกับสมาชิกและสมาชิกสมทบ สังกัดกรมปลัดฯ ที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค การบริหารงานของสหกรณ์ดำเนินการตามแผนงานประจำปีเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ สามารถจัดสรรกำไรคืนผลตอบแทนสูงสุดให้กับสมาชิกและสมาชิกสมทบในรูปแบบต่างๆ เช่น เงินปันผลจากการถือหุ้นของสมาชิก เงินเฉลี่ยคืนจากดอกเบี้ยสะสมรายปี สวัสดิการที่สมาชิกพึงได้รับ เป็นต้น การบริหารงานของสหกรณ์ในสภาวะเศรษฐกิจเช่นนี้ จึงต้องใช้ความสามารถและความพยายามอย่างยิ่งที่จะทำกำไรให้สูงกว่าหรือไม่ต่ำกว่าปีที่ผ่านมา ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกในด้านความเชื่อมั่นทางการเงินต่อการการบริหารงานที่มีความโปร่งใสในด้านธุรกรรมทางการเงิน และความชัดเจนของการให้บริการที่สามารถบ่งบอกได้ถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของการบริหารงานของสหกรณ์ด้วยหลักธรรมาภิบาล การบริการจึงเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีบทบาทต่อการสร้างความพึงพอใจการให้บริการกับสมาชิกและสมาชิกสมทบของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปลัดฯ จำกัด เป็นอย่างยิ่ง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัย เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ จำกัด” เพื่อรับทราบความพึงพอใจของสมาชิกและสมาชิกสมทบ ที่ใช้บริการของสหกรณ์อย่างแท้จริง โดยจะนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการ ให้บริการของสหกรณ์ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาการจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกับคุณภาพการบริการ

สมมติฐานงานวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างมีความพึงพอใจคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ จำกัด แตกต่างกัน
2. การจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ จำกัด มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย
 - 1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภท หน่วยงานต้นสังกัด ระดับการศึกษาสูงสุด และเงินได้รายเดือน
 - 1.2 การจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ จำกัด ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การโน้มนำ (Leading) และการประเมินผล (Evaluation)
2. ตัวแปรตาม คุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ด้านมาตรฐานการบริการ ด้านความปลอดภัย และด้านการติดต่อสื่อสาร

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ จำกัด ครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ จำกัด เพื่อคุณภาพการบริการ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับสมาชิกและสมาชิกสมทบอย่างสูงสุด ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1.1 แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการ

1.2 แนวคิดทฤษฎีการ

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกและสมาชิกสมทบสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ จำกัด จำนวน 9,765 คน (ณ วันที่ 30 กันยายน 2562)

3. ขอบเขตพื้นที่ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาสมาชิกและสมาชิกสมทบสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ จำกัด ในหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค สังกัดกรมปศุสัตว์

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ เดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ จำกัด

2. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจการจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ จำกัด

3. ทำให้ทราบถึงระดับค่าความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกับคุณภาพการบริการ

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ จำกัด ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นพื้นฐานและแนวทางการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ความสำคัญของการบริการ หลักการให้บริการ ลักษณะของการบริการ องค์ประกอบของงานบริการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการบริการ และองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ

1) รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545, หน้า 18 – 19) ได้รวบรวมความหมายของคำว่า “การจัดการ” (Management) จะเน้นการปฏิบัติการเป็นไปตามนโยบาย (แผนที่วางไว้) ซึ่งนิยมใช้ในการจัดการธุรกิจ (Business management

2) James Thompson ทฤษฎีเชิงระบบ (systems theory) เป็นวิธีการจัดการที่ผสมผสานหน้าที่ในการจัดการกิจกรรมการจัดการและการวางแผนเชิงกลยุทธ์เข้าด้วยกัน โดยพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมภายนอก ทรรศนะที่อธิบายถึงผลกระทบจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีต่อองค์การถูกเสนอโดยแคเนียล แคทซ์

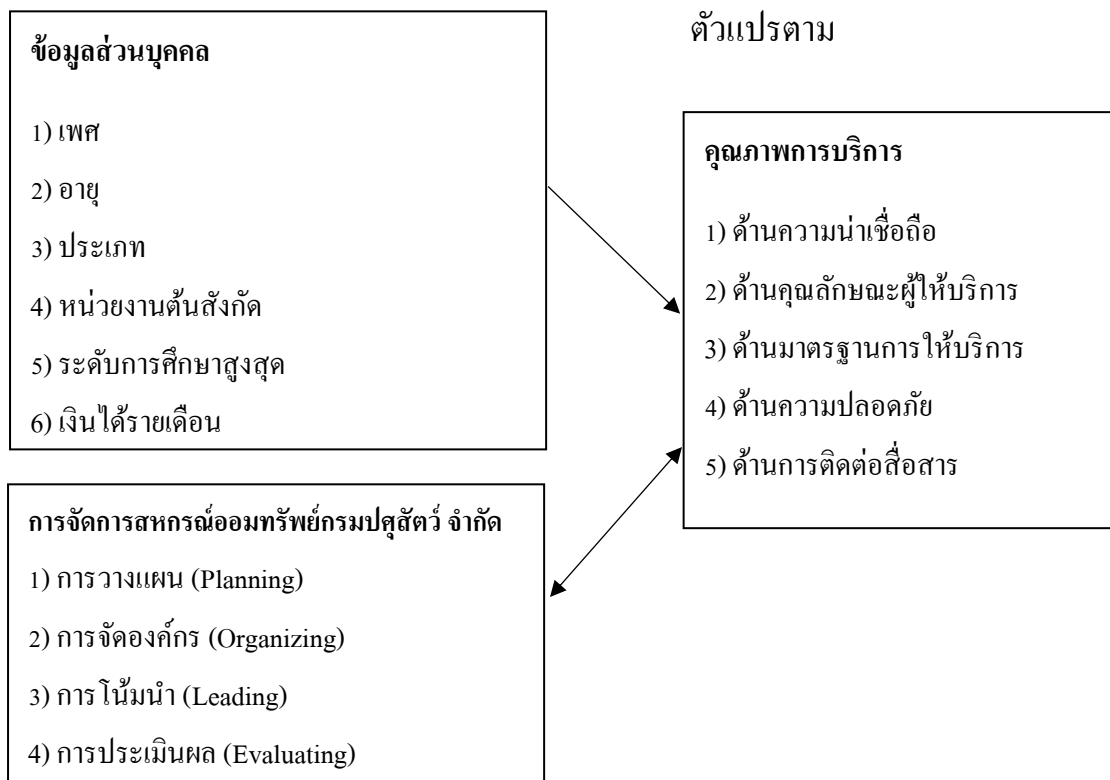
3) โรเบิร์ต คาห์น (Robert Kahn) และเจมส์ ทัมป์สัน (James Thompson) นักทฤษฎีเหล่านี้มีมุมมองว่าองค์การเป็นระบบเปิด (Open System) ซึ่งถือเป็นระบบที่องค์การได้นำทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมภายนอกมาแปรสภาพเป็นสินค้าและบริการเพื่อส่งกลับไปยังสภาพแวดล้อมในที่ซึ่งสินค้าและบริการได้ขายให้กับลูกค้า

4) Robert E. Wood การจัดการเชิงปริมาณ (Quantitative management) เพื่อช่วยในการตัดสินใจ โดยใช้คณิตศาสตร์ สถิติและสารสนเทศเป็นเครื่องมือเพื่อแก้ปัญหาทางการจัดการ

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ และผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ รวมถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

กรอบแนวคิด

ตัวแปรอิสระ (ตัวแปรต้น)



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 – ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายปิด ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บแบบสอบถามโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลจากแหล่งสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้อง จากเอกสารสิ่งพิมพ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย
2. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้เก็บข้อมูลการแจกแบบสอบถามออนไลน์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ในวิธีการเก็บแบบสอบถามจากสมาชิกและสมาชิกสมทบของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ จำกัด สังกัดส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูล ดังขั้นตอนต่อไปนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วจึงทำการลงรหัส เมื่อบันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ
2. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และแปลผล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สำหรับหาค่าร้อยละของแบบสอบถามที่สมบูรณ์และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ในการบรรยายลักษณะของข้อมูลนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่

1. t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม

2. F-test (ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม

3. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$

ผลการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าสัตว์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่า $\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.33$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมาชิกและสมาชิกสมทบมีความพึงพอใจกับคุณภาพการให้บริการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่า $\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.40$ 2) ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่า $\bar{X} = 4.0$, $SD = 0.36$ 3) ด้านคุณลักษณะผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่า $\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.45$ 4) ด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่า $\bar{X} = 3.72$, $SD = 0.43$ และ 5) ด้านมาตรฐานการให้บริการอยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่า $\bar{X} = 3.68$, $SD = 0.37$

2. คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าสัตว์ จำกัด โดยภาพรวมเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ประเภท หน่วยงานต้นสังกัด ระดับการศึกษาสูงสุด และเงินได้รายเดือนมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

3. การจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าสัตว์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่า $\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.49$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมาชิกและสมาชิกสมทบมีความพึงพอใจกับการจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าสัตว์ จำกัด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการประเมินผลอยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่า $\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.51$ 2) ด้านการจัดองค์กรอยู่ในระดับมากที่ระดับค่า $\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.50$, 3) ด้านการโน้มนำอยู่ในระดับมากที่ระดับค่า $\bar{X} = 4.01$,

SD = 0.51, 4) ด้านการวางแผนอยู่ในระดับมากที่ระดับค่า $\bar{X} = 3.99$, SD = 0.52

4. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกับคุณภาพการบริการ พบว่าปัจจัยของการจัดการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และมีค่าความสัมพันธ์ในทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะไปในทางทิศเดียวกันในทุกๆ ด้าน

อภิปรายผลการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปลัดสัตว์ จำกัด จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปลัดสัตว์ จำกัด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากโดยภาพรวมและรายด้าน เนื่องจากปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีรูปแบบของนวัตกรรมบริการที่หลากหลาย จึงเป็นสิ่งสำคัญของภาพลักษณ์องค์กร รวมถึงความเชื่อมั่นในการให้บริการ เพื่อสามารถตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือเกินความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและหลักการของ Gronroos (1990 p.17 อ้างถึงใน เกริกเกียรติ แก้วมณี, 2551, หน้า 11 – 12) ได้อธิบายแนวความคิดในเรื่อง “คุณภาพที่ผู้รับบริการรับรู้ทั้งหมด” โดยกล่าวว่า คุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้จะเกิดความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ คุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวัง (Expected quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัย และคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของผู้รับบริการ (Experienced quality) ยังสอดคล้องกับแนวคิดของเกษตรพันธ์ ชอบทำกิจ (2546 อ้างถึงในชลธิชา ศรีบำรุง, 2557, หน้า 28) กล่าวว่าสภาพความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน แม้ประเทศไทยจะเป็นที่ยอมรับของนานาประเทศว่าประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจบริการ เช่น ธุรกิจโรงแรม หรือธุรกิจการท่องเที่ยว แต่คุณภาพการให้บริการประชาชนในหน่วยงานภาครัฐหลายแห่งยังมีปัญหา ยังไม่เป็นที่น่าพอใจอีกมาก ไม่ใช่เป็นเรื่องของการขาดแคลน

วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ หรือขาดบุคลากร ที่แตกต่างกันมากก็คือ พฤติกรรมการบริการนั่นเอง

2. เพื่อศึกษาการจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ จำกัด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากโดยภาพรวมและรายด้าน การจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ ถือเป็นกลยุทธ์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของรศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545, หน้า 18 – 19) และสอดคล้องกับทฤษฎีการจัดการของ Robert E. Wood การจัดการเชิงปริมาณ (Quantitative management) เพื่อช่วยในการตัดสินใจ โดยใช้คณิตศาสตร์ สถิติและสารสนเทศเป็นเครื่องมือเพื่อแก้ปัญหาทางการจัดการ อย่างไรก็ตามการใช้การจัดการเชิงปริมาณยังคงใช้ได้เฉพาะปัญหาที่มีลักษณะเป็นแบบที่มีโครงสร้าง (Structured problem) ทฤษฎีวิทยาการจัดการเป็นวิธีการสมัยใหม่ในด้านการจัดการ ที่เน้นการใช้เทคนิคเชิงปริมาณอย่างเข้มงวด เพื่อช่วยให้ผู้จัดการทำการใช้ทรัพยากรองค์การ เพื่อผลิตผลิตภัณฑ์และบริการให้มากที่สุด

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกับคุณภาพการบริการ จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกับคุณภาพการบริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และมีค่าความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะไปในทางทิศเดียวกันในทุกๆ ด้าน ความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้ จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการสร้างแรงจูงใจซึ่งมีการประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่เป็นตัวชี้วัด และมอบรางวัลแก่ผู้มีผลการประเมินเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรพัฒนาการเพิ่มคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ จำกัด คือ เรื่องการติดต่อบริการทางโทรศัพท์ของสหกรณ์ ด้วยมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. จำนวนข้อคำถามของแบบสอบถามเชิงปริมาณคำถามปลายปิด ควรมีจำนวนที่เหมาะสม

2. สหกรณ์ออมทรัพย์กรมปลัดสัตว์ จำกัด ควรทำการวิจัย “ความพึงพอใจด้านการสื่อสารของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปลัดสัตว์ จำกัด” ทุกช่องทางการสื่อสาร

3. การส่งแบบสอบถาม ควรพิจารณาตามสัดส่วนของประเภทสมาชิก

บรรณานุกรม

James Thompson : systems theory. (1996). แนวคิดและทฤษฎีการจัดการ. Retrievd October 7, 2012. จากมุมมองแบบไดนามิก ซีม. Web site : <http://www.adisony>, blogspot.com .

Robert E. Wood : Quantitative management. แนวคิดและทฤษฎีการจัดการ. Retrievd October 7, 2012. จากมุมมองแบบไดนามิก ซีม. Web site : <http://www.adisony>, blogspot.com.

รายงานผลการดำเนินงาน และเอกสารการประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2560, หน้า 7.

รายงานผลการดำเนินงาน และเอกสารการประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2562, หน้า 10.

พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 ฉบับสมบูรณ์ ข้อบังคับและระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปลัดสัตว์ จำกัด. หน้า 46, หน้า 50, 2562.

อัจฉรา ชูวงษ์ : คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด : กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา, 2559.

รัฐกานต์ สุขศิริ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูระยอง จำกัด : วิทยานิพนธ์ การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.

สิบโทหญิง นุสรรา มหาสวัสดิ์ : ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ กรมการทหารสื่อสาร จำกัด : หลักสูตรบริการธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก, 2555.

ณัฐพัชร ผาก่า : ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายสวัสดิการออมทรัพย์ไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการทหารอากาศโยธิน จำกัด : หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2555.

พรรณราย จิตเจนการ : ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2558.

วาริ กาสิตธี : การวัดผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด :
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 2550.

รุ่งทิพย์ มณเฑียร, ณัชชา กริมใจ, ชนิดาภา ดิสุขอนันต์ : ความพึงพอใจของสมาชิก
ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลัย :
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, 2560.

เอกราช ช่างเหล่า, วิรัช วิรัชนิภาวรรณ : การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมสหกรณ์
ออมทรัพย์ครูในจังหวัดขอนแก่นของกรมส่งเสริมสหกรณ์ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่
ยั่งยืน : บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น, 2561.

มะณู บุญศรีมณีชัย. ปีที่ 23 ฉบับที่ 3 กันยายน – ธันวาคม 2559 : รูปแบบการพัฒนา
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข : ปีที่ 23 ฉบับที่ 3
กันยายน – ธันวาคม 2559. (หน้า 12 – 22) : สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น.

กรรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์สหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด
ชุดที่ 50 : คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด, 2562.

