



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการ

สหกรณ์เครดิตยูเนียนนักบุญเปโตร

Satisfaction of Service and Behavior of Using Service at Saint Petro Credit Union Cooperative

ศุภเศรษฐ์ แก้วพุดตาล (Supasak Kaewputtam)¹ มยุขพันธ์ ไชยมันคง (Mayookapan Chaimankong)²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนนักบุญเปโตร (2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนนักบุญเปโตร และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจคุณภาพการบริการกับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนนักบุญเปโตร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้มาใช้บริการและ สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนนักบุญเปโตร เขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 380 ราย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความแตกต่างและการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติ Chi-Square ผลการศึกษาพบว่า (1) ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนนักบุญเปโตรโดยรวมอยู่ในระดับมาก และพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจ ลูกค้า ด้านการรู้จัก และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ สำหรับด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับปานกลาง (2) พฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนนักบุญเปโตร ส่วนใหญ่มาใช้บริการสินเชื่อมากที่สุด รองลงมาคือ บริการฝาก-ถอน ความถี่ที่มาใช้บริการเดือนละ 2-3 ครั้ง มาใช้บริการวันอาทิตย์ เวลาระหว่าง 08.30-12.00 น. (3) ความพึงพอใจคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ ความพึงพอใจ คุณภาพบริการ พฤติกรรมการใช้บริการ สหกรณ์เครดิตยูเนียนนักบุญเปโตร

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี jutiporntru@gmail.com

² หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี gs@thonburi-u.ac.th



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

Abstract

The purposes of the research were 1) to study satisfaction of service of Saint Petro Credit Union Cooperative, 2) to examine behaviors of using service at the Union, and 3) to investigate relationships between the service satisfaction and behaviors of using service. The sampling was 380 customers and members of Saint Petro Credit Union Cooperative, Samphran district, Nakhon Pathom province. The research tool was a questionnaire. Besides, the used statistics were frequency, mean, percentage, standard deviation, co-relation as well as Chi-Square. The findings showed that 1) the overall of service satisfaction of the Union was in high level, which the customers were satisfied with 'reliability', 'assurance', 'experience', and 'responsiveness' respectively in a high level. But it showed that 'actual service' was in a moderate level. 2) The behaviors of using service of the Union were followings: The credit department had the most users, followed by deposit-withdrawal service. The customers came to the Union two -three times a month, and usually went on Sunday at 08.30 - 12.00 p.m. 3) The relationships between the service satisfaction and behaviors of using service were positively correlated and statistically significant at level of .05.

Keywords: Satisfaction, Service quality, Behaviors of using service, Saint Petro Credit Union Cooperative



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

บทนำ

สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนเป็นสหกรณ์ประเภทหนึ่งในสหกรณ์ทั้ง 7 ประเภท จัดเป็นองค์กรธุรกิจที่แตกต่างจากธุรกิจภาคเอกชนและรัฐวิสาหกิจอื่นเนื่องจากเป็นองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร หากแต่ดำเนินธุรกิจแล้วมีส่วนเหลือหรือส่วนเกินก็จะนำมาจัดสรรเป็นเงินปันผลตามหุ้นคืนให้แก่สมาชิก ดำเนินงานโดยยึดความร่วมมือของมวลสมาชิก ตั้งอยู่บนพื้นฐานความสามัคคี และความสมัครใจตามระบบประชาธิปไตย รักษาความยุติธรรม ช่วยกันดูแล ควบคุม จัดสรร และปันส่วนกันอย่างเที่ยงธรรม แนวคิดและอุดมการณ์ที่สำคัญอันเป็นเป้าหมายของการจัดตั้งสหกรณ์ คือ การสร้างความตระหนักให้สมาชิกรู้จักอดออม อดทน รักความก้าวหน้า พร้อมทั้งจะช่วยเหลือตนเอง และเพื่อนสมาชิก ซึ่งเป็นการแสดงความเสียสละและความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน การดำเนินธุรกิจของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนไม่แตกต่างจากสถาบันการเงินอื่นทั่วไป ที่ต้องอาศัยสภาพลักษณะและคุณภาพการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิก หากขาดเชื่อมั่นจากสมาชิกและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การดำเนินธุรกิจจะประสบปัญหาในที่สุด คุณภาพการบริการของสหกรณ์ส่วนหนึ่งมาจากการบริหารจัดการและการควบคุมการดำเนินงานที่ดีจากคณะกรรมการจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้เกิดแก่สมาชิกที่จะมีให้กับสหกรณ์ ซึ่งสหกรณ์จะสร้างขึ้นมาได้ส่วนหนึ่งก็มาจากการบริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลนั่นเอง การประกอบธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาลจะช่วยให้สหกรณ์สามารถดำเนินงานไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดผลดีแก่มวลสมาชิก (สำนักบริหารเงินทุน, กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2559)

สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนได้มีการดำเนินงานในกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หลักในการพัฒนาคน กิจกรรมหลักที่สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนส่วนใหญ่ได้ปฏิบัติอยู่คือ การส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์ การรับฝากเงินจากสมาชิก การให้สมาชิกกู้เงินตามความจำเป็น และการจัดสวัสดิการเพื่อเป็นหลักประกันทางสังคมแก่สมาชิก

สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนนักบุญเปโตร เป็นสหกรณ์ออมทรัพย์ที่ให้บริการแก่สมาชิกในชุมชน เพื่อตอบสนองและแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ในด้านสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนนักบุญเปโตร ซึ่งถือว่าเป็นรายได้หลัก ที่นำมาบริหารจัดการในองค์กร ซึ่งการให้บริการด้านสินเชื่อจะเป็นการให้กู้ยืมเงินให้กับสมาชิกที่ สหกรณ์ได้เปิดให้สมาชิกที่มีความประสงค์ใช้บริการด้านสินเชื่อ สามารถยื่นเรื่องขอกู้ยืมเงินได้ตามหลักเกณฑ์ของสหกรณ์ ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจะได้รับการจัดสรรสู่มวลสมาชิกในรูปแบบของดอกเบี้ย เงินปันผล และสวัสดิการต่างๆ สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนนักบุญเปโตร เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทต่อลูกค้าเป็นส่วนใหญ่ ในปัจจุบันนี้ลูกค้าหรือสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการกับสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนนักบุญเปโตรมีหลายรูปแบบตามความต้องการของลูกค้า ดังนั้น การให้บริการจึงถือว่าเป็นจุดสำคัญอีกจุดหนึ่งที่สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนนักบุญเปโตร ได้ยึดถือเป็นนโยบายหลักในการดำเนินงานเพื่อเป็นที่ยอมรับเชื่อถือและได้รับความไว้วางใจจากผู้มาใช้บริการและสมาชิก ได้แก่ บริการเงินฝาก บริการสินเชื่อเพื่อสมาชิก และผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนนักบุญเปโตร

ปัจจุบันสหกรณ์ได้มีการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์องค์กรใหม่ ตลอดจนปรับปรุงยกระดับศักยภาพบุคลากรในองค์กร ปรับกระบวนการขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ปรับทัศนคติการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ รวมถึงการปรับใช้ระบบเทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์สูงสุด จากแนวนโยบายที่ต้องการสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนแก่ประชาชนระดับฐานราก ดังนั้น การรักษาฐานลูกค้าไว้ได้นั้นเราต้องมีการปรับปรุงพัฒนารูปแบบและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนนักบุญเปโตร



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

วัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิด

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนนักบุญเปโตร
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนนักบุญเปโตร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจคุณภาพการบริการกับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนนักบุญเปโตร

เนี่ยนนักบุญเปโตร

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจคุณภาพการบริการกับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนนักบุญเปโตร ได้กำหนดกรอบความคิดในการวิจัย ดังนี้



ระเบียบวิธีวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนนักบุญเปโตร เขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม การศึกษานี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 ราย และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling) เพื่อแบ่งเขตของสมาชิกในแต่ละตำบลที่เป็นสมาชิกและผู้มาใช้บริการรับฝากเงินกับสหกรณ์ในตำบลท่าข้าม จำนวน 6 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 1 หมู่ 2 หมู่ 3 หมู่ 4 หมู่ 5 และ หมู่ 6 เพื่อใช้เป็นกรอบในการสุ่มตัวอย่าง และทำการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยการเก็บตัวอย่างหมู่บ้านละ 65 ชุด ได้ทั้งหมด 390 ตัวอย่าง คัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ที่สุดให้เหลือเพียงจำนวน 380 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก ซึ่งเป็นลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด (Check List) แบบให้



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

เลือกตอบ ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนนักบุญเปโตร 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ 3) ด้านการให้ความมั่นใจลูกค้า 4) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า 5) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบวัดประมาณค่า โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ ซึ่ง 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนนักบุญเปโตร ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นอื่น ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนนักบุญเปโตร ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนนักบุญเปโตร โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนนักบุญเปโตร ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติ Chi-Square

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 53.16 อายุ 31-40 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็น 26.87 ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.74 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.890 รายได้ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 34.47

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 3.67 ซึ่งในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.80 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.79 อยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.76 อยู่ในระดับมาก ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.63 อยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีค่าเฉลี่ย 3.38 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ คือ พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.88 อยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า คือ มีการเปิดช่องบริการเพิ่มเมื่อมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.84 อยู่ในระดับมาก ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า คือ พนักงานจดจำ และข้อมูลต่างๆ ได้พร้อมทั้ง



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

ไม่เปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.68 อยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า คือ พนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.86 อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนนักบุญเปโตร โดยจำแนกดังนี้ จำแนกตามประเภทที่มาใช้บริการ คือ ใช้บริการสินเชื่อมากที่สุด ร้อยละ 48.68 จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการ คือ เดือนละ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 41.05 จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ คือ วันอาทิตย์ ร้อยละ 57.63 และจำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ คือ ระหว่าง 08.30-12.00 น. ร้อยละ 46.58

สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจคุณภาพบริการกับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนนักบุญเปโตร

ตารางที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจคุณภาพบริการกับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนนักบุญเปโตร

คุณภาพบริการ	พฤติกรรมการใช้บริการ			
	ประเภท	ความถี่	วัน	เวลา
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ไม่สัมพันธ์	ไม่สัมพันธ์	ไม่สัมพันธ์	สัมพันธ์
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	ไม่สัมพันธ์	ไม่สัมพันธ์	ไม่สัมพันธ์	ไม่สัมพันธ์
ด้านการให้ความมั่นใจลูกค้า	ไม่สัมพันธ์	ไม่สัมพันธ์	ไม่สัมพันธ์	ไม่สัมพันธ์
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	สัมพันธ์	สัมพันธ์	สัมพันธ์	สัมพันธ์
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	ไม่สัมพันธ์	ไม่สัมพันธ์	ไม่สัมพันธ์	สัมพันธ์
คุณภาพบริการภาพรวม	สัมพันธ์	สัมพันธ์	ไม่สัมพันธ์	ไม่สัมพันธ์

จากตารางที่ 1 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจคุณภาพบริการกับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนนักบุญเปโตรได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจคุณภาพบริการภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการใช้บริการด้านประเภทที่มาใช้บริการ และความถี่ที่มาใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ความพึงพอใจคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการใช้บริการด้านเวลาที่มาใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ความพึงพอใจคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนนักบุญเปโตร

4. ความพึงพอใจคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจลูกค้าพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนนักบุญเปโตร



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

5. ความพึงพอใจคุณภาพบริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการใช้บริการด้านประเภทที่มารับบริการ ความถี่ที่มารับบริการ วันที่มารับบริการและเวลาที่มารับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ความพึงพอใจคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการใช้บริการ เวลาที่มารับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 จากผลการศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนนักบุญเปโตร พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิชากร เสงฆ์กุล (2559) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กองบัญชาการช่วยรบที่ 1 จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กองบัญชาการช่วยรบที่ 1 จำกัด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุรนุส หะยีดาราโอ๊ะ (2558) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์อิสลาม อิบน์อ์ฟพาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี ผลการศึกษาพบว่าสมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการในภาพรวมมีความพึงพอใจมากในทุกด้าน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ฯ ทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขา ดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพสาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร และด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนนักบุญเปโตร ในแต่ละด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ มีระบบความปลอดภัยในการดูแลชีวิตและทรัพย์สิน ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง พนักงานสามารถให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการทำธุรกรรมต่างๆ แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า มีการเปิดช่องบริการเพิ่มเมื่อมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากขึ้น ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า พนักงานจดจำ และข้อมูลต่างๆ ได้พร้อมทั้งไม่เปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่น พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความระมัดระวังไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี พนักงานมีความสนใจที่จะรับฟังปัญหาและข้อ เสนอแนะและพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้า สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิรัชฐิตา แจ่มเปล้า (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเงินกู้สามัญ เงินกู้สามัญ ATM และเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน เนื่องจากสหกรณ์ฯ มี



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

คุณภาพการบริการต่อสมาชิกที่มาใช้บริการอยู่ในระดับสูง อาทิ การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม สะดวกรวดเร็ว ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ บริการได้อย่างถูกต้องและทั่วถึง ตลอดจนเจ้าหน้าที่ได้สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้เข้ามาใช้บริการ ดังกล่าวนี้นี้จึงทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเงินกู้สามัญ เงินกู้สามัญ ATM และเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน

วัตถุประสงค์ที่ 2 จากผลศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนักบุญเปโตร พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการสินเชื่อมากที่สุด รองลงมาคือ บริการฝาก-ถอน ความถี่ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เดือนละ 2-3 ครั้ง มาใช้บริการส่วนใหญ่คือวันอาทิตย์ รองลงมาคือวันจันทร์-วันศุกร์ เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่คือ ระหว่าง 08.30-12.00 น. สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปริญญา เพชรรุ่งฟ้า และคณะ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารออมสินสาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า การใช้บริการในภาพรวมมีผู้มาใช้บริการในวันจันทร์มากที่สุด ส่วนช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุด คือ 08.30-10.30 น. และมีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือนมากที่สุดคือ 1-3 ครั้งต่อเดือน ประเภทบริการที่มาติดต่อส่วนใหญ่ คือ บริการ ฝาก-ถอน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการประเภทฝาก-ถอนโดยมีความถี่ในการมารับบริการเดือนละ 2-3 ครั้ง วันที่มาใช้บริการเป็นส่วนใหญ่คือวันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดคือระหว่าง 13.01-16.30 น.

วัตถุประสงค์ที่ 3 จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจคุณภาพการบริการกับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนักบุญเปโตร พบว่า ความพึงพอใจคุณภาพบริการภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการใช้บริการด้านประเภทที่มาใช้บริการ และความถี่ที่มาใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการใช้บริการด้านเวลาที่มาใช้บริการสะท้อนให้เห็นว่าเวลาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการหากสหกรณ์สามารถให้บริการได้ตามที่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการปรารถนา เช่น มีการจัดเตรียมบุคลากรให้พร้อมเพื่อรองรับการบริการ พนักงานมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่มาใช้บริการ พนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการให้บริการมากยิ่งขึ้น ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการใช้บริการด้านประเภทที่มาใช้บริการ ความถี่ที่มาใช้บริการ วันที่มาใช้บริการและเวลาที่มาใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สะท้อนให้เห็นว่า ไม่ว่าผู้มารับบริการจะมาใช้บริการประเภทใดๆ ช่วงเวลาไหน หรือวันไหน หากผู้มารับบริการได้รับบริการอย่างประทับใจ เช่น พนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการอย่างใกล้ชิด พนักงานใส่ใจในลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการและบอกต่อ สะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพบริการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการมาใช้บริการของสมาชิกหรือผู้มารับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Krutz and Clow (1998) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ลูกค้าประเมินได้ยาก ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการ และจะประเมินจากกระบวนการที่บริการนั้นเกิดขึ้น คุณภาพการให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ กับระดับของการบริการที่ได้รับจริง สอดคล้องกับแนวคิดของ Steve and Cook (1995: 53) ซึ่งเห็นด้วยว่า การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ ความปลอดภัยในการให้บริการ และ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

ความรวดเร็วในการให้บริการสำหรับด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจลูกค้า พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนักบุญเปโตร สะท้อนให้เห็นว่า การใช้บริการกับสหกรณ์ฯ ด้วยเหตุผลอื่น เช่น รู้สึกมั่นใจและปลอดภัยเมื่อฝากเงินกับสหกรณ์เครดิตยูเนียนักบุญเปโตร หรือการทำธุรกรรมต่างๆ สอดคล้องกับแนวคิดของ Schiffman; & Kanuk. (2007:5) กล่าวว่า การซื้อสินค้าหรือบริการต่างๆ ซึ่งเกิดจากอิทธิพลภายในตัวบุคคลได้แก่ ความต้องการสิ่งจำเป็น ในการดำรงชีวิตประจำวัน และความต้องการที่เกิดจากแรงจูงใจบุคลิกภาพส่วนตัว การรับรู้ การเรียนรู้ และทัศนคติรวมทั้งอิทธิพลภายนอก ได้แก่ วัฒนธรรมประเพณี ระบบเศรษฐกิจ การเมืองการปกครอง และเทคโนโลยี ซึ่งผู้บริโภคทำการค้นหาการซื้อ การใช้ การประเมินผล การใช้สอย ผลัดกันใช้ และการบริการที่คาดว่าจะตอบสนองความต้องการของเขา

ข้อเสนอแนะ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการจัดเตรียมบุคลากรให้พร้อมเพื่อรองรับการบริการ และความสะดวกในการเดิน สถานที่จอดรถ น้อยกว่าประเด็นอื่นๆ ดังนั้น สหกรณ์ควรให้ความสำคัญโดยจัดให้มีพนักงานที่เพียงพอต่อการให้บริการ ทำการติดต่อของผู้มารับบริการหรือสมาชิกทั้งการขอข้อมูล ขอคำแนะนำปรึกษา และการแก้ปัญหาของผู้มารับบริการและลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ควรจัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอเนื่องจากสมาชิกหรือผู้มารับบริการส่วนใหญ่ใช้ยานพาหนะในการเดินทางมาติดต่อ 1 คน ใช้ยานพาหนะ 1 คน หากมาติดต่อพร้อมกันจะเกิดปัญหาสถานที่จอดยานพาหนะทันที

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องการตอบข้อสงสัยหรือให้ข้อมูลลูกค้าในด้านต่างๆ การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารลูกค้า น้อยกว่าประเด็นอื่นๆ ดังนั้น สหกรณ์ควรให้ความสำคัญโดยมีการอบรมเพิ่มความรู้และเสริมทักษะให้พนักงานในเรื่องของผลิตภัณฑ์หรือบริการต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้สามารถให้บริการลูกค้าหรือสมาชิกได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

ด้านการให้ความมั่นใจลูกค้า เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องความประทับใจเพราะพนักงานมีกิริยา มารยาทสุภาพอ่อนโยนและเป็นมิตรของพนักงานและ ความมั่นใจและปลอดภัยเมื่อฝากเงินกับสหกรณ์เครดิตยูเนียนักบุญเปโตร น้อยกว่าประเด็นอื่นๆ ดังนั้น ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกหรือผู้มาใช้บริการทราบถึงสวัสดิการเงินสะสม (หุ้น) และสวัสดิการการคุ้มครองเงินกู้ ซึ่งในการจัดสวัสดิการนี้เป็นการสงเคราะห์แก่สมาชิกและทายาทของสมาชิกเมื่อสมาชิกเสียชีวิตในขณะที่มีหนี้สินคงค้างอยู่กับสหกรณ์ หนี้สินที่มีอยู่ทั้งจำนวนนั้นก็จะไม่เป็นภาระแก่ผู้ค้ำประกันและทายาทของสมาชิก ชี้ให้เห็นว่าเมื่อสมาชิกเสียชีวิตและมีหนี้สินกับสหกรณ์ หนี้สินนั้นก็จะได้รับการชำระได้พร้อมกับการได้รับเงินสมทบจากเงินสะสม (ค่าหุ้น) ให้กับทายาทอีกด้วยซึ่งถือเป็นการสร้างความมั่นคงและความเชื่อมั่นให้กับสมาชิกอีกทางหนึ่ง

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดตัวแปรที่ศึกษาเพียงความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้มาใช้บริการสหกรณ์โดยในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อภาคลักษณะของสหกรณ์ เช่น การสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์โดยนำผลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่สหกรณ์



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

เอกสารอ้างอิง

- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวหอ จังหวัดชลบุรี*. (งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ปริญญา เพชรรุ่งฟ้า และคณะ. (2553). *ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้ บริการธนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้วจังหวัดสมุทรสาคร*. (รายงานการวิจัย หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- ภูผา เรืองสินทรัพย์. (2553). *ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท สแแต่ท์ส ชิพแพ็ค (ประเทศไทย) จำกัด*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- วิชากร เสงขมภูิกุล. (2559). *ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กองบัญชาการช่วยรบที่ 1 จำกัด*. การประชุมวิชาการรับชาติสหวิทยาการเอเชียอาคเนย์ 2559 ครั้งที่ 3. คั่นเมื่อ 28 มีนาคม 2560, จาก http://www.sau.ac.th/graduate/research/MPA/SAUNIC_2016_doc_44.pdf.
- วิรัชฐิตา แจ่งเปล้า. (2559). *การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี จำกัด*. (งานนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร) วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ยุตนุล หะยิดาราโอะ. (2558). *ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์อิสลามอินูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอิสลามศึกษา) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, ปัตตานี.