

คุณภาพบริการและสมรรถนะด้านความรู้ของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการด้าน
การเงินของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต
Service Quality and Knowledge Competency of Employee on Satisfaction of
Users of Saving and Credit Cooperative, Limited, in Phuket

วริษา สมาธิ¹, อนุสรฯ สว่างชัย² และ ศิริวิทย์ ศิริรักษ์³

Warisa Samathi, Anusara Sawangchai and Sirawit Sirirak

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: topsirawit@hotmail.com

Received: January 24, 2025

Revised: August 31, 2025

Accepted: August 31, 2025

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยคุณภาพบริการ ปัจจัยสมรรถนะด้านความรู้ของพนักงาน และปัจจัยความพึงพอใจและ 2.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและสมรรถนะด้านความรู้ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต การวิจัยครั้งนี้ เป็นวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือสมาชิกที่ใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งหนึ่งจำนวน 289 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยคุณภาพบริการและปัจจัยสมรรถนะด้านความรู้ของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ พบว่าด้านประสิทธิภาพและการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการเข้าถึง ด้านราคา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านกลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ สมรรถนะด้านความรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ความรู้เกี่ยวกับสินเชื่อ ความรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, สมรรถนะด้านความรู้ของพนักงาน, ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the level of service quality factors, employee knowledge competency factors, and satisfaction factors, and 2) to examine the relationship between service quality and knowledge competency on the satisfaction of members using a savings cooperative in Phuket Province. This study was quantitative in nature. The sample consisted of 289 members who used the services of the cooperative. A questionnaire was

employed as the research instrument, and data were analyzed using percentages, mean, standard deviation, correlation analysis, and multiple regression analysis.

The results showed that the respondents' opinions on service quality factors and employee knowledge competency factors were at a high level overall, while satisfaction factors were at the highest level overall. Hypothesis testing indicated that service quality was positively and significantly related to the satisfaction of members using the savings cooperative in Phuket Province. Considering each component, effectiveness and customer assurance, accessibility, pricing, tangibility of service, product and service offerings, and reliability were all positively and significantly related to satisfaction. Moreover, employee knowledge competency was positively and significantly related to satisfaction. When examining each component, knowledge regarding loans and knowledge regarding public relations were positively and significantly related to satisfaction.

Keywords: Service Quality, Knowledge Competency of Employee, Satisfaction of Users

บทนำ

ธุรกิจทุกประเภทในปัจจุบันนั้นการส่งเสริมการพัฒนาด้านศักยภาพในการทำงานให้แก่บุคลากรขององค์กรเพื่อก่อให้เกิดความสามารถหรือผลัดดันความสามารถจากตัวบุคคลออกมาให้ได้มากที่สุดแล้วนำสมรรถนะและศักยภาพเหล่านั้นของบุคลากรช่วยทำให้องค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ (อรพิน ตันติวิรุฬห์, 2566) สมรรถนะของบุคลากรนั้นมีผลอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร โดยสมรรถนะ คือ ทักษะ ความรู้ พฤติกรรมและทัศนคติ ที่ส่งผลให้บุคคลทำงานได้ประสบผลสำเร็จและทำให้เกิดผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (David McClelland, 1973) ผู้บริหารองค์กรในปัจจุบันจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ของพนักงานซึ่งจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าสำหรับองค์กรธุรกิจในระยะยาว ไม่ว่าจะเป็นบริการและการสื่อสาร พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าอย่างเป็นกันเองและมีความเอาใจใส่การสื่อสารที่ชัดเจนและเพื่อสร้างความเข้าใจกับลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ พนักงานในองค์กรสามารถจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยการ จัดการเวลาให้เหมาะสม และการรับมือกับสถานการณ์ที่ฉุกเฉินอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มความเชี่ยวชาญในงานให้พนักงานมีความรู้และทักษะทางวิชาชีพในงานนั้นๆ รวมถึงช่วยให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์และความยืดหยุ่นสามารถแก้ไขปัญหาและปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น สมรรถนะด้านความรู้ของพนักงานจะที่เป็นสำคัญในการก่อให้เกิดประสิทธิภาพ (นิสนัย พลธรรม, 2556) คุณภาพบริการเป็นอีกปัจจัยที่ได้รับความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมากต่อเกิดผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ และเกิดผลเชิงบวกกับลูกค้า ซีแธมส์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman and Berry, 1990) อธิบายว่า คุณภาพบริการ เป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของบริการ โดยประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) โดย คุณภาพบริการที่ดีจะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกในทางบวก มีความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเกิดเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิด ความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน (Millet, 1954) โดยความพึงพอใจในการบริการให้กับผู้มาใช้บริการติดต่อสอบถาม สามารถพิจารณาจากการ

ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทัน การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า โอลิเวอร์ (Oliver, 1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่แสดงถึง ความรู้ประสงคฺ์ของลูกค้าเป็นวิจารณ์ญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่ แตกต่างกันไปแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน

สหกรณ์ออมทรัพย์ ในปัจจุบัน ไม่เพียงเป็นสถาบันการเงินที่มุ่งเน้นการออมและให้กู้ยืมแก่สมาชิกเท่านั้น แต่ยังมืบทบาทสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกได้อย่างตรงจุด สหกรณ์ คือ องค์กรที่จัดตั้งขึ้นโดยการรวมตัวกันของสมาชิกเพื่อดำเนินการด้านสังคมและเศรษฐกิจมีการร่วมกันลงทุน ร่วมกันบริการ บริหารจัดจำหน่ายสินค้าให้ตามต้องการของสมาชิก สมาชิกทุกคนมีสิทธิ์ในการบริหารโดยการแสดงสิทธิ์ออกเสียงโดยหนึ่งคนมีสิทธิ์หนึ่งเสียงเท่าเทียมกันทุกคน สหกรณ์ในประเทศไทยมีหลายประเภทเช่น สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์การประมง สหกรณ์นิคม สหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์บริการและสหกรณ์เครดิตยูเนียน เป็นต้น (สำนักส่งเสริมและพัฒนา สหกรณ์กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2559) สมรรถนะ ของพนักงานในสหกรณ์ออมทรัพย์และคุณภาพบริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการรับบริการ ที่มอบให้แก่สมาชิก เมื่อบุคลากรมีความรู้ความสามารถที่เพียงพอ เข้าใจถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน รวมถึงมีความสามารถในการสื่อสารและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้สมาชิกได้รับคำแนะนำที่ถูกต้อง เหมาะสม และได้รับบริการที่รวดเร็ว ทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการสูงขึ้น ความพึงพอใจของสมาชิก นับเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ เพราะความพึงพอใจของสมาชิกจะนำไปสู่ความมั่นคงและความยั่งยืนของสหกรณ์ในระยะยาว การที่สมาชิกมีความพึงพอใจในบริการของสหกรณ์ จะส่งผลให้สมาชิกมีความภักดีต่อสหกรณ์ ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และพร้อมที่จะแนะนำสมาชิกใหม่เข้ามาใช้บริการ

สหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต เปิด ให้บริการทุกวันในวันราชการ คือ วันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 น.-16.30 น. โดยมี บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารและอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการด้านการเงิน เช่น การออมเงิน การกู้ยืมเงิน เป็นต้น จากสภาพการให้บริการในปัจจุบัน พบว่า มีสมาชิกมาใช้บริการ เกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงิน ทุกวัน และมีจำนวนเพิ่มขึ้น ดังนั้น การให้บริการที่มีคุณภาพ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ จนนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการหรือพึงพอใจต่อองค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในที่จะศึกษาระดับของปัจจัยสมรรถนะด้านความรู้ของพนักงาน ปัจจัยคุณภาพบริการและปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตซึ่งผลจาก ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะด้านความรู้ของพนักงานและคุณภาพบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริการสหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ในด้านการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และวางแผนในการให้บริการที่มีคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยคุณภาพบริการ ปัจจัยสมรรถนะด้านความรู้ของพนักงาน และปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและสมรรถนะด้านความรู้ของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพบริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. สมรรถนะด้านความรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การทบทวนวรรณกรรม

คุณภาพบริการ (service quality) หมายถึง ทศคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล กล่าวคือ หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพบริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวังคุณภาพบริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการ Parasuraman, et al., (1988) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นคุณภาพการให้บริการที่มีการพัฒนาจากการดูแลเอาใจใส่ ความไว้วางใจ และการตอบสนองตามความต้องการของนักท่องเที่ยว ที่สามารถส่งผลกระทบต่อกระบวนการการกลับมาใช้บริการซ้ำ (Repurchase) โดยองค์ประกอบของคุณภาพของการบริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 มิติ ดังนี้คือ 1). ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2). ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3). การตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว (Responsiveness) 4). การประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า(Assurance) และ 5). การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) ในปี ค.ศ. 2000 Bank Service Quality (BSQ) ได้ถูกพัฒนาขึ้นโดย Bahia และ Nantel เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการในอุตสาหกรรมธนาคารและสถาบันการเงิน โดยปรับปรุงจาก SERVQUAL ซึ่งมุ่งเน้นการวัดคุณภาพบริการโดยเฉพาะในบริบทของสถาบันการเงิน โดยมีมาตรวัดที่ประกอบด้วย 6 มิติ (Bahia and Nantel, 2000) ที่ช่วยวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการได้อย่างครอบคลุม ได้แก่ ด้านประสิทธิผลและการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการเข้าถึง ด้านราคา ด้านกลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านความน่าเชื่อถือ

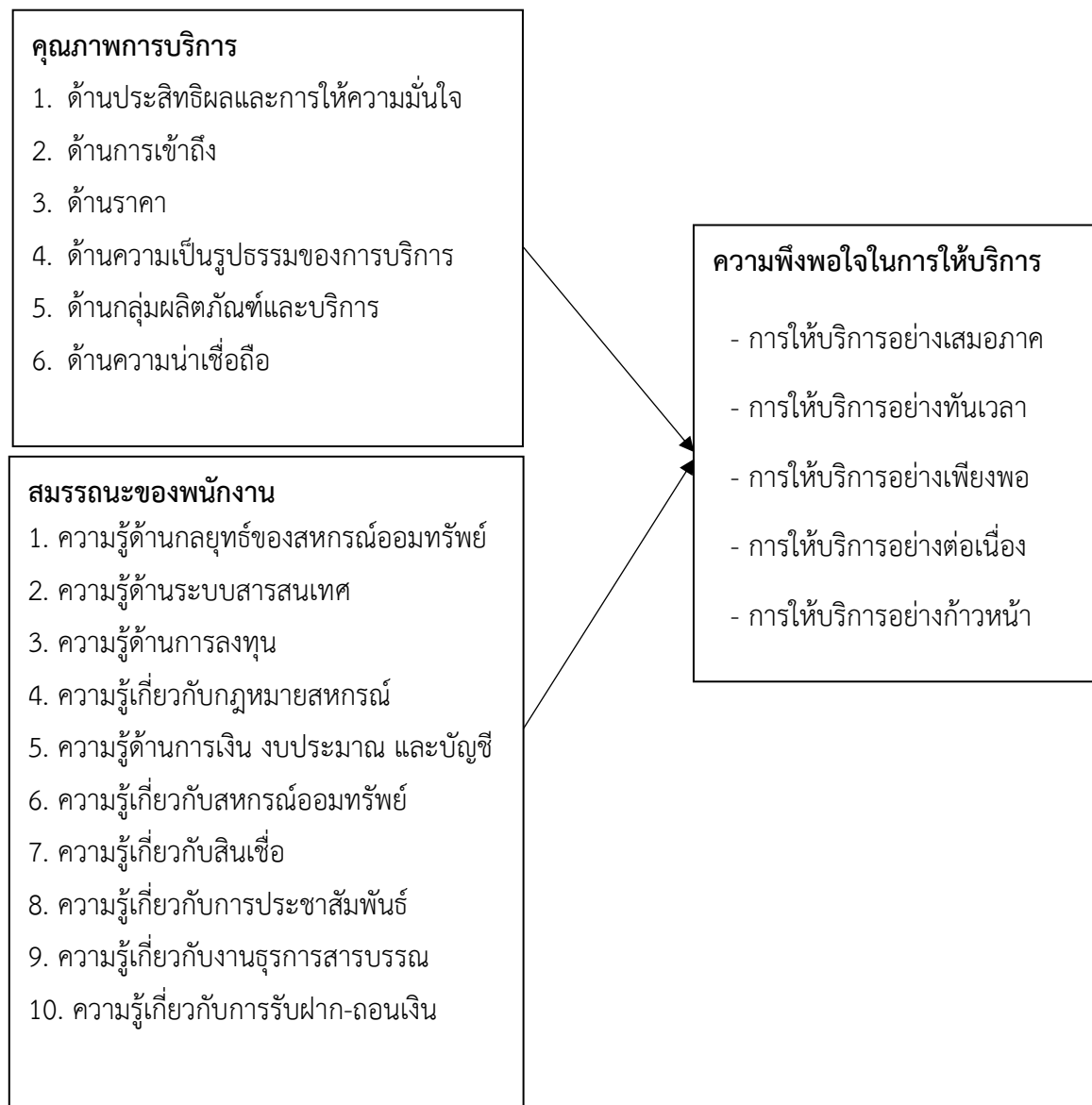
สมรรถนะในการปฏิบัติงาน คือสิ่งสำคัญในการเพิ่มความสามารถของการดำเนินงานให้กับองค์กร และสมรรถนะยังเป็นปัจจัยหลักในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่จะช่วยให้พนักงานสามารถปรับปรุงเพิ่มศักยภาพของตนให้เพิ่มขึ้นซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาขององค์กรด้วย David McClelland (1973) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ คือ ทักษะ ความรู้ พฤติกรรมที่ส่งผลให้บุคคลทำงานได้ประสบผลสำเร็จประกอบไปด้วยหลัก 3 ประการ คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และพฤติกรรมที่พึงปรารถนา (Attributes) สิริลักษณ์ สถิตย์ไทย (2553:160-163) ได้ศึกษาสมรรถนะตามตำแหน่งของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบด้วย ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่บัญชี เจ้าหน้าที่สินเชื่อ และเจ้าหน้าที่ธุรการ และกำหนดสมรรถนะด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่หรือพนักงานออกเป็น 10 ด้าน ได้แก่ ความรู้ด้านกลยุทธ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ ความรู้ด้านระบบสารสนเทศ ความรู้ด้านการลงทุน ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสหกรณ์ ความรู้ด้านการเงินงบประมาณ และบัญชี ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์ ความรู้เกี่ยวกับสินเชื่อ ความรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ ความรู้เกี่ยวกับงานธุรการสารบรรณ ความรู้เกี่ยวกับการรับฝาก-ถอนเงิน

ความพึงพอใจ (Satisfaction) มิลเล็ท (Millet, 1954) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิด ความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการ บริการให้กับผู้มาใช้บริการติดต่อสอบถาม โดยพิจารณาจาก 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service) การให้บริการอย่างเพียงพอ

(Ample service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) ดังนั้น ในงานวิจัยนี้ ความพึงพอใจในการให้บริการ จะหมายถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ตามแนวคิดของ Millet (2012) ทั้ง 5 ด้าน

สรุป คุณภาพบริการ สมรรถนะในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของลูกค้า มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน โดยคุณภาพบริการและสมรรถนะของพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งความพึงพอใจนี้สามารถสะท้อนถึงความภักดีและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าได้

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้คือ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตในปี 2567 จำนวน 380 คน จากการคำนวณของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยมีค่าความคาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำคือ 195 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาด ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเก็บกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 289 คน โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามออนไลน์ให้กับสมาชิกทางอีเมล และให้สมาชิกสแกน QR CODE ทำแบบสอบถามเมื่อมาใช้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามทั้งหมดจะประกอบด้วยเนื้อหา 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต

ส่วนที่ 3 สมรรถนะด้านความรู้ของพนักงาน

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของสมาชิก

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะและความเห็นเพิ่มเติม

การรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ขอสื่อรับรองจากหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต เพื่อขอความร่วมมือกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire Method) ซึ่งเป็นแบบสอบถามออนไลน์จาก Google Form ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้น

2. ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือแบบสอบถามออนไลน์ด้วยโปรแกรมประยุกต์ Google Form

3. ผู้วิจัยสร้าง QR Code และส่งลิงก์แบบสอบถามออนไลน์ที่สร้างด้วยโปรแกรมประยุกต์ Google Form ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 289 คน

4. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากชุดแบบสอบถามทั้งหมดเพื่อดำเนินการวิเคราะห์และสรุปผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.2) มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 47.8) รองลงมา คือ 31-40 ปี (ร้อยละ 30.1) มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ อยู่ที่ 16 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 42.9) รองลงมา คือ 11 -15 ปี (ร้อยละ 32.5) มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 (ร้อยละ 68.2) รองลงมา คือ 15,001 – 20,000 (ร้อยละ 14.9)

วัตถุประสงค์ที่ 1 ระดับของปัจจัยคุณภาพบริการ ปัจจัยสมรรถนะด้านความรู้ของพนักงาน และปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ได้แสดงไว้ในตารางที่ 1-3

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการและปัจจัยสมรรถนะด้านความรู้

ตัวแปรต้น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ปัจจัยคุณภาพบริการ	4.47	0.44	มาก
1. ด้านประสิทธิผลและการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	4.50	0.47	มาก
2. ด้านการเข้าถึง	4.14	0.77	มาก
3. ด้านราคา	4.52	0.55	มากที่สุด
4. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.73	0.44	มากที่สุด
5. ด้านกลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการ	4.51	0.57	มากที่สุด
6. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.53	0.56	มากที่สุด
ปัจจัยสมรรถนะด้านความรู้ของพนักงาน	4.44	0.48	มาก
1. ความรู้ด้านกลยุทธ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์	4.48	0.54	มาก
2. ความรู้ด้านระบบสารสนเทศ	4.40	0.59	มาก
3. ความรู้ด้านการลงทุน	4.36	0.61	มาก
4. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสหกรณ์	4.42	0.57	มาก
5. ความรู้ด้านการเงิน งบประมาณ และบัญชี	4.42	0.55	มาก
6. ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์	4.52	0.53	มากที่สุด
7. ความรู้เกี่ยวกับสินเชื่อ	4.49	0.54	มาก
8. ความรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์	4.46	0.55	มาก
9. ความรู้เกี่ยวกับงานธุรการ สารบรรณ	4.41	0.55	มาก
10. ความรู้เกี่ยวกับการรับฝาก-ถอนเงิน	4.53	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับของปัจจัยคุณภาพบริการ ผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีค่าเฉลี่ยทั้ง 6 ด้านโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ค่าเฉลี่ย=4.73) ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย=4.53) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย=4.52) ด้านกลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย=4.51) ด้านประสิทธิผลและการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย=4.50) ด้านการเข้าถึง (ค่าเฉลี่ย=4.14) ตามลำดับ

ระดับของปัจจัยสมรรถนะด้านความรู้ของพนักงาน พบว่า ผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะด้านความรู้ของพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= 4.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าเฉลี่ย ทั้ง 10 ข้อ โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการรับฝาก-ถอนเงิน (ค่าเฉลี่ย=4.53) ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย=4.52) ความรู้เกี่ยวกับสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย=4.49) ความรู้ด้านกลยุทธ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย=4.48) ความรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย=4.46) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสหกรณ์ และความรู้ด้านการเงิน งบประมาณ และบัญชี (ค่าเฉลี่ย=4.42) ความรู้เกี่ยวกับงานธุรการ สารบรรณ (ค่าเฉลี่ย=4.41) ความรู้ด้านระบบสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.40) ความรู้ด้านการลงทุน (ค่าเฉลี่ย=4.36) ตามลำดับ

ระดับของปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต
ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจ

ตัวแปรตาม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ปัจจัยความพึงพอใจ	4.52	.70	มากที่สุด
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	4.61	0.48	มากที่สุด
2. การให้บริการอย่างทันเวลา	4.53	0.51	มากที่สุด
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	4.51	0.55	มากที่สุด
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.55	0.51	มากที่สุด
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.51	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีค่าเฉลี่ยทั้ง 5 ด้านโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย=4.61) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย=4.55) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา (ค่าเฉลี่ย=4.53) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (ค่าเฉลี่ย=4.51) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและสมรรถนะด้านความรู้ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและสมรรถนะด้านความรู้ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตได้แสดงในตารางที่ 3-4

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

Model	ความพึงพอใจ				
	B	SE (B)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.386	0.181		2.129	0.034
1. ด้านประสิทธิภาพและการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	0.167	0.045	0.166	3.754	0.000
2. ด้านการเข้าถึง	0.064	0.028	0.104	2.302	0.022
3. ด้านราคา	0.193	0.047	0.222	4.104	0.000
4. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.133	0.045	0.124	2.974	0.003
5. ด้านกลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการ	0.152	0.044	0.181	3.462	0.001
6. ด้านความน่าเชื่อถือ	0.210	0.046	0.245	4.532	0.000
R	R²	Adjust R²	SE (est.)	F	Sig.
0.847	0.718	0.712	0.25776	119.591	0.000

จากตารางที่ 3 พบว่าคุณภาพบริการมีความสัมพันธ์ เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} = 0.00$) โดย คุณภาพบริการ สามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ได้ร้อยละ 71.2 (Adjusted $R^2 = 0.712$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ด้านประสิทธิภาพและการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการเข้าถึง ด้านราคา ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านกลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$) โดย ด้านความน่าเชื่อถือ Standardized Coefficients (Beta) ต่อความพึงพอใจของ

ผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตสูงสุด รองลงมาคือ ด้านราคา ด้านกลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านประสิทธิภาพและการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเข้าถึงตามลำดับ

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะด้านความรู้ของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะด้านความรู้ของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

Model	ความพึงพอใจ				
	B	SE (B)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.217	.107		2.030	.043
ความรู้ด้านกลยุทธ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์	0.074	0.054	0.089	1.359	0.175
ความรู้ด้านระบบสารสนเทศ	0.033	0.045	0.042	0.735	0.463
ความรู้ด้านการลงทุน	0.048	0.047	0.064	1.026	0.306
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสหกรณ์	0.081	0.051	0.106	1.594	0.112
ความรู้ด้านการเงิน งบประมาณ และบัญชี	0.054	0.054	0.070	0.999	0.319
ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์	0.087	0.060	0.107	1.445	0.150
ความรู้เกี่ยวกับสินเชื่อ	0.148	0.052	0.186	2.860	0.005
ความรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์	0.247	0.045	0.324	5.520	0.000
ความรู้เกี่ยวกับงานธุรการสารบรรณ	0.030	0.046	0.038	0.663	0.508
ความรู้เกี่ยวกับการรับฝาก-ถอนเงิน	0.086	0.059	0.100	1.465	0.144
R	R ²	Adjust R ²	SE (est.)	F	Sig.
0.818	0.670	0.658	0.280518	56.594	0.000

จากตารางที่ 4 พบว่า สมรรถนะด้านความรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์ เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} = 0.00$) โดยสมรรถนะด้านความรู้ของพนักงาน สามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ได้ร้อยละ 65.8 ($\text{Adjusted } R^2 = 0.658$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ความรู้เกี่ยวกับสินเชื่อ ความรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$) โดย ความรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ Standardized Coefficients (Beta) ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตสูงสุด รองลงมาคือ ความรู้เกี่ยวกับสินเชื่อ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าคุณภาพบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสมรรถนะด้านความรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสามารถสรุปเป็นชุดข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการ สมรรถนะด้านความรู้ของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ได้ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและสมรรถนะด้านความรู้ของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจ

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
คุณภาพบริการ	ความพึงพอใจ
1. ด้านประสิทธิผลและการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	X
2. ด้านการเข้าถึง	X
3. ด้านราคา	X
4. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	X
5. ด้านกลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการ	X
6. ด้านความน่าเชื่อถือ	X
สมรรถนะด้านความรู้ของพนักงาน	X
1. ความรู้ด้านกลยุทธ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์	
2. ความรู้ด้านระบบสารสนเทศ	
3. ความรู้ด้านการลงทุน	
4. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสหกรณ์	
5. ความรู้ด้านการเงิน งบประมาณ และบัญชี	
6. ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์	
7. ความรู้เกี่ยวกับสินเชื่อ	X
8. ความรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์	X
9. ความรู้เกี่ยวกับงานธุรการสารบรรณ	
10. ความรู้เกี่ยวกับการรับฝาก-ถอนเงิน	

หมายเหตุ x หมายถึง มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$)

จากตารางที่ 5 พบว่า

1. คุณภาพบริการและสมรรถนะด้านความรู้ของพนักงานโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$)

2. คุณภาพบริการ ด้านประสิทธิผลและการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการเข้าถึง ด้านราคา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านกลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$)

3. สมรรถนะด้านความรู้ของพนักงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$)

4. สมรรถนะด้านความรู้ของพนักงาน ในส่วนของความรู้เกี่ยวกับสินเชื่อและความรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$)

อภิปรายผล

จากสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า คุณภาพบริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิผลและการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการเข้าถึง ด้านราคา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านกลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านความน่าเชื่อถือเนื่องจาก ผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตรับรู้ว่าการที่รับรู้จริงจากพนักงานนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพบริการก็จะเป็นบวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2563) ที่พบว่าคุณภาพบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัย ชีรนัย เชาวรีปรีชา (2564) ที่พบว่า คุณภาพบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า สมรรถนะด้านความรู้ของพนักงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ความรู้เกี่ยวกับสินเชื่อ ความรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดย ความรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด รองลงมาคือ ความรู้เกี่ยวกับสินเชื่อ ทั้งนี้เป็นเพราะ พนักงานใช้ความรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประชาสัมพันธ์ตรงกลุ่มเป้าหมายสื่อสารหลายช่องทางในการประชาสัมพันธ์ ทำให้สมาชิกได้รับข้อมูลข่าวสารและเข้ามารับบริการด้านสินเชื่อโดยที่พนักงานให้บริการด้านสินเชื่อได้เป็นอย่างดีทำให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ภริตา จินุพงษ์ (2566) พบว่าการบริการข้อมูลแก่ลูกค้า และการประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อ เทคโนโลยี มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการจากบริษัท บีเอสโอ โปรดักชั่น ในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ปัจจัยคุณภาพบริการ ทุกด้านอันได้แก่ ด้านประสิทธิผลและการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการเข้าถึง ด้านราคา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านกลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตสูงที่สุด ดังนั้นผู้บริหารสหกรณ์ออมทรัพย์ ควรให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ โดย การพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลมีความแม่นยำรวมถึงการพยายามให้ไม่มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ

2. ปัจจัยสมรรถนะด้านความรู้ของพนักงาน โดยความรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตสูงที่สุด ดังนั้นผู้บริหารสหกรณ์ออมทรัพย์ ควรให้ความสำคัญการพัฒนสมรรถนะด้านความรู้ของพนักงาน ความรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ หรือเพิ่มช่องทางการสื่อสารกับสมาชิกของสหกรณ์ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะด้านความรู้ของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางส่งเสริม สร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความสุขในการทำงานมากขึ้น
2. ควรมีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ หรือวิจัยผานวิธี เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับสมรรถนะด้านความรู้ของพนักงาน

เอกสารอ้างอิง

- คุณากร สืบสายอ่อน, ลัสดา ยาวิละ และ จิระภา งามสุทธิ. (2566). คุณภาพบริการด้านสินเชื่อธนาคารออมสิน สาขาชลบทาตร จังหวัดกำแพงเพชร. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 9(8), 1–15.
- จิรพัชร สุดสงวน. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตรอกนอง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าวราชมงคล สหกรณ์ จำกัด. สืบค้น 5 ตุลาคม 2567, จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt15-2/6114993405.pdf>
- ธีรณัย เชาวปรีชา. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร. สืบค้น 5 ตุลาคม 2567, จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin-9/6214154056.pdf>
- ภริตา จินพงษ์. (2566). การบริการข้อมูลแก่ลูกค้าและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่จะกลับมาใช้บริการบริษัท บีเอสโอ โปรดักชั่น ในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สืบค้น 5 ตุลาคม 2567, จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin10/6314155035.pdf>
- ระเสกข์ ตรีเมธสุนทร. (2566). การพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะของพนักงานในองค์กรธุรกิจ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิริลักษณ์ สติชัยไทย. (2553). การกำหนดสมรรถนะของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานรัฐวิสาหกิจ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- อรพิน ตันติวิรุฬห์. (2566). องค์ความรู้ใหม่ในบริบท AI: บูรณาการหลักธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร. *วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมปริทรรศน์*, 6(2), 193-206.
- Kamilia Bahia, K. and Nantel, J. (2000). A reliable and valid measurement scale for the perceived service quality of banks. *International Journal of Bank Marketing*, 18(2), 84–91.