

คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขต
กรุงเทพมหานคร

Service quality of a savings cooperative of a private employee in Bangkok

นายศุภชัย ปักติ

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Mr. Supachai Pakti

Industrial Management, Faculty of Business Administration,

Ramkhamhaeng University, Thailand

Faculty of Business Administration Ramkhamhaeng University, Thailand

Person in charge of the article

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามเพศ , อายุ , สถานภาพ , ระดับการทำงาน , รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามชนิดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย () ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (*t-test*) และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

1. การศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับตามเรียงระดับ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการทำงาน อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ ทดสอบค่าที (t-test) และตามอายุ สถานภาพ ระดับการทำงาน อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ทดสอบค่าเอฟ (F-test) และสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงจะทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe'

คำสำคัญ : การให้บริการ , ปัจจัย

ABSTRACT

This research Objectives: (1) to study the service quality of a savings cooperative of a private employee in Bangkok (2) to compare the service quality of a savings cooperative of a private employee in Bangkok by gender , Age, status, work level, average monthly income of 400 people. The research instrument was a 5-level rating scale questionnaire. The statistics used in the analysis were frequency distribution, percentage, mean (\bar{x}), standard deviation. t-test and one-way ANOVA

1. A study of the service quality of a savings cooperative of a private employee in Bangkok as a whole and in each aspect were at the level according to the level i.e. gender, age, status, level of work, working age and average monthly income.

2. The results of comparison of service quality of a savings cooperative of a private employee in Bangkok classified by personal factors

The results of a comparison of service quality of a savings cooperative of a private employee in Bangkok. Classified by sex, t-test and by age, status, level of work, working age and average monthly income, F-test and One-way ANOVA. way ANOVA) overall, it was found that there was no difference with statistical significance at the 0.05 level. By Scheffe's metho

Keywords: service, factors

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามเพศ อายุ , สถานภาพ , ระดับการทำงาน , อายุการทำงาน , รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมมุติฐานการวิจัย

พนักงานของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการทำงาน อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ มุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย

1.1 ตัวแปร อิสระ ได้แก่ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic) เพศ , อายุ, สถานภาพ , ระดับการทำงาน, อายุการทำงาน , รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ตัวแปร ตาม คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability), ความมั่นใจ (Assurance), การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible), ความใส่ใจ (Empathy), การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)

2 ขอบเขตด้านประชากรการวิจัย กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งจำนวน 400 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่การวิจัย คือ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

4 ขอบเขตด้านระยะเวลาการวิจัย และการศึกษาข้อมูลกลุ่มประชากรการวิจัยครั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 25 เมษายน 2564 ถึงวันที่ 22 สิงหาคม 2564 โดยมีระยะเวลา รวม ประมาณ 4 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อการพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยในเรื่องการฝากเงิน, การกู้เงิน, การกู้ฉุกเฉิน และสิทธิพิเศษสำหรับของสมาชิกสหกรณ์
2. เพื่อการพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้นไปให้สอดคล้องกับนโยบาย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

1. ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล (ประชากรศาสตร์)

2. ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขต

กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนบุคคล (พนักงาน)

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. ระดับการทำงาน
5. อายุการทำงาน
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

1. ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability)
2. ความมั่นใจ (Assurance)
3. ความใส่ใจ (Empathy)
4. การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible)
5. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)

หัวข้อสาระสำคัญในการวิจัย

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
3. ข้อมูลเกี่ยวกับสมาชิกสหกรณ์
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่มการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ

2. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

1. อายุ (Age) หมายถึง อายุของกลุ่มของผู้บริโภคซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อการบริโภคสินค้าหรือบริการที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากด้านอายุเพื่อเป็นตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ของส่วนตลาดได้ทำการค้นคว้าหาความต้องการของตลาดส่วนเล็ก (Niche Market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุส่วนนั้นๆ

2. เพศ (Sex) หมายถึง ตัวแปรทางที่เป็นส่วนในการแบ่งส่วนการตลาดเช่นกัน ดังนั้นนักการตลาดจึงต้องศึกษาตัวแปรนี้อย่างรอบครอบ เพราะในยุคนี้อายุที่ตัวแปรทางด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของการบริโภคไปจากเมื่อก่อน การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจมีสาเหตุจากการที่ผู้หญิงออกไปทำงานนอกบ้านมากขึ้น

3. ลักษณะครอบครัว (Marital Status) หมายถึง ลักษณะของครอบครัวนับว่าเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการใช้กลยุทธ์ทางการตลาดมาโดยตลอด และมีความสำคัญอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยของผู้บริโภค นักการตลาดจะสนใจจำนวนและลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้าหนึ่งรวมถึงยังใส่ใจในการพิจารณาลักษณะทางประชากรศาสตร์และโครงสร้างด้านสื่อที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่เป็คนตัดสินใจในครอบครัวเพื่อที่จะช่วยทำให้พัฒนากลยุทธ์การตลาดได้อย่างเหมาะสม

4. รายได้ การศึกษา และอาชีพ (Income, Education and Occupation) หมายถึง ตัวแปรที่สำคัญต่อการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปแล้วนักการตลาดจะสนใจกลุ่มผู้บริโภคที่มีรายได้สูง แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ต่ำเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญของการแบ่งส่วนการตลาดโดยยึดถือเกณฑ์รายได้เพียงอย่างเดียวก็คือ รายได้จะเป็น

ตัวชี้วัดความสามารถของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าหรือไม่มีความสามารถในการซื้อสินค้า ในขณะที่เดียวกันการเลือกซื้อสินค้า แท้ที่จริงแล้วอาจใช้เกณฑ์ รูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ เป็นตัวกำหนดเป้าหมายได้ เช่นกัน แม้ รายได้เป็นตัวแปรที่นิยมใช้แต่นักการตลาดส่วนใหญ่จะเชื่อมโยงเกณฑ์รายได้ร่วมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์หรืออื่นๆ เพื่อให้สามารถกำหนดตลาดเป้าหมายให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

3 ข้อมูลเกี่ยวกับสมาชิกสหกรณ์

หน้าที่ของสมาชิก คือ สิ่งที่สมาชิกสหกรณ์จะต้องปฏิบัติหรือกระทำตาม หากไม่ปฏิบัติตามหน้าที่แล้ว สมาชิกสหกรณ์ย่อมจะมีความผิด ซึ่งอาจจะถูกลงโทษหรือบางครั้งอาจจะทำให้สหกรณ์ไม่เจริญเท่าที่ควร หรือสมาชิกจะเสียประโยชน์ทั้งส่วนตัวและส่วนรวมด้วย

4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จุฑามาศ บุญรัตมี , กุลธรีรา ทองใหญ่ , พรวิดี เพ็งสุวรรณ , ปาลิตา เอกอรุ และอัจฉรา รัตนมา (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายต่อเดือน และมีการกู้ยืมเงินจากแหล่งเงินทุนต่างๆเพื่อใช้จ่าย เช่น ใช้จ่ายในครอบครัว ซื้อสังหาริมทรัพย์และเพื่อเป็นค่าเล่าเรียนบุตร
2. โดยภาพรวมบุคลากรมีความคาดหวังต่อการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการสมัครเข้าสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์หากมีการจัดตั้งขึ้นในอนาคต 3) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย พบว่ามีทั้งหมด 4 ปัจจัยโดยปัจจัยที่ 1 ด้านการบริหาร และการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ปัจจัยที่ 2 ด้านสวัสดิการ และด้านปัญหาเรื่องการเงินของสมาชิกสหกรณ์ ปัจจัยที่ 3 คือ ด้านอัตราดอกเบี้ย และผลตอบแทน ปัจจัยที่ 4 คือ ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิกในสหกรณ์ออมทรัพย์

วิธีดำเนินการวิจัย

1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่เป็นสมาชิกสหกรณ์เอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครโดยมีประชากรพนักงานที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ จำนวน 1,250 คน (ทะเบียนสมาชิกสหกรณ์เอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานที่เป็นสมาชิกสหกรณ์เอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานำมาจาก 2 แหล่ง ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการลง link แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถาม Online ผ่านระบบ Google form กับกลุ่มตัวอย่างของพนักงานที่เป็นสมาชิกสหกรณ์เอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยค้นคว้าจากหนังสือตำราวิชาการ วิทยานิพนธ์ และผลงานวิจัยโดยใช้ข้อมูลเหล่านี้มาใช้กำหนดแนวทางการศึกษา และข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

ขั้นตอนการเก็บข้อมูล

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อให้ได้ตัวแปรที่จะศึกษาและเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาสร้างแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่สร้างสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงจำนวน 3 ท่าน
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณค่า IOC และปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามไปทดลอง (Try out) ที่กลุ่มตัวอย่าง 40 คน และคำนวณค่าแอลฟา โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เกณฑ์คือ มากกว่า 0.7
6. เก็บข้อมูลการวิจัยจริง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการแจกแจงค่าความถี่และหาค่าร้อยละ (percentage)
2. เปรียบเทียบปัจจัยของสมาชิกสหกรณ์ ตามสถานภาพส่วนบุคคลซึ่งมีตัวแปร 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ โดยการทดสอบค่าที่ (t-test) ส่วนตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One-way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงจะทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe

สรุปผลการศึกษาวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ศึกษา 400 ตัวอย่าง พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.8 สถานภาพส่วนใหญ่ สมรส จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 มีระดับการทำงานเป็นพนักงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.8 พนักงานส่วนใหญ่มีอายุการทำงานระหว่าง 6 - 10 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3

2 การศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการให้บริการด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม ($\bar{x} = 4.25$) ด้านการตอบสนองลูกค้า ($\bar{x} = 4.23$) และด้านความใส่ใจ ($\bar{x} = 4.21$) ตามลำดับ ส่วนคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ และด้านความมั่นใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ผลการศึกษาแต่ละด้านของคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.18$, $SD = 0.607$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในการให้บริการให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ($\bar{x} = 4.25$, $SD = 0.704$) ส่วนหัวข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.20$, $SD = 0.766$) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน ($\bar{x} = 4.19$, $SD = 0.738$) เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในบริการ ($\bar{x} = 4.16$, $SD = 0.754$) เจ้าหน้าที่สามารถเผยแพร่ความรู้ที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้กับเพื่อนร่วมงานของท่านได้ ($\bar{x} = 4.16$, $SD = 0.761$) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x} = 4.10$, $SD = 0.670$) ตามลำดับ

2. ด้านความมั่นใจ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.18$, $SD = 0.653$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์เสมอภาคกัน ($\bar{x} = 4.26$, $SD = 0.711$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ ($\bar{x} = 4.22$, $SD = 0.729$) ส่วนหัวข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x} = 4.18$, $SD = 0.739$) เจ้าหน้าที่มีความชำนาญเฉพาะด้านไว้บริการ ($\bar{x} = 4.13$, $SD = 0.727$) และเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.13$, $SD = 0.786$) ตามลำดับ

3. ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.25$, $SD = 0.639$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งตัวสะอาดเรียบร้อย ($\bar{x} = 4.34$, $SD = 0.721$) การให้บริการเป็นไปตามระบบตามขั้นตอน ($\bar{x} = 4.33$, $SD = 0.716$) และมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ($\bar{x} = 4.21$, $SD = 0.783$) ส่วนหัวข้อที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีป้ายบอกสถานที่ตำแหน่งและเอกสารอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.20$, $SD = 0.760$) และการลำดับเอกสารไม่ยุ่งยาก ($\bar{x} = 4.17$, $SD = 0.811$) ตามลำดับ

4. ด้านความใส่ใจ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความใส่ใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.21$, $SD = 0.646$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่ไม่พูดแทรกการสนทนาของผู้อื่น ($\bar{x} = 4.24$, $SD = 0.706$) เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่ให้ความสนใจคู่สนทนาอย่าเต็มที่ ($\bar{x} = 4.22$, $SD = 0.715$) และเจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่มีการแสดงออกด้วยสีหน้าและแววตาที่ดี ($\bar{x} = 4.22$, $SD = 0.742$) ตามลำดับ ส่วนหัวข้อที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่เป็นนักฟังผู้อื่นที่ยอดเยียม ($\bar{x} = 4.18$, $SD = 0.731$) และ เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่เก่งเรื่องการถามคำถามให้ละเอียดก่อนที่จะแนะนำอะไรออกไป ($\bar{x} = 4.16$, $SD = 0.705$) ตามลำดับ

5. ด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.23$, $SD = 0.647$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา ($\bar{x} = 4.25$, $SD = 0.739$) มีการแนะนำโปรแกรมชั้นต่างได้อย่างละเอียดและชัดเจน ($\bar{x} = 4.24$, $SD = 0.717$) ระยะเวลาในการบริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม ($\bar{x} = 4.24$, $SD = 0.725$) และมีช่องทางเสนอความคิดเห็นได้อย่างสะดวก เช่น กล้องรับความคิดเห็น ($\bar{x} = 4.22$, $SD = 0.732$) ตามลำดับ ส่วนหัวข้อที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าแม้ไม่มีคำร้อง ($\bar{x} = 4.19$, $SD = 0.726$)

3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ที่ว่า พนักงานของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการทำงาน อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์แตกต่างกัน สรุปได้ดังนี้

1. เพศ พบว่า พนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เพศชายและหญิงมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. อายุ พบว่า พนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม ด้านความใส่ใจ และด้านการตอบสนองลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe' พบว่า

2.1 ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ พบว่า พนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 21 - 30 ปี กับ 31 - 40 ปี, อายุ 21 - 30 ปี กับ 41 - 50 ปี, อายุ 31 - 40 ปี กับ 51 ปีขึ้นไป และอายุ 41 - 50 ปี กับ 51 ปีขึ้นไป มี

ผลการทดสอบรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe' พบว่า

6.1 ด้านความมั่นใจ พบว่า พนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท กับ 20,000 – 30,000 บาท , รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท กับ 30,001 – 40,000 บาท และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท กับ 40,001 – 50,000 บาท มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ด้านความมั่นใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนคู่อื่น พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

6.2 ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม พบว่า พนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท กับ 20,000 – 30,000 บาท , รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท กับ 30,001 – 40,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท กับ 40,001 – 50,000 บาท มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนคู่อื่นพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

6.3 ด้านความใส่ใจ พบว่า พนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท กับ 20,000 – 30,000 บาท , รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท กับ 30,001 – 40,000 บาท, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท กับ 40,001 – 50,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 30,000 บาท กับ 30,001 – 40,000 บาท มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ด้านความใส่ใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนคู่อื่นพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

6.4 ด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่า พนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท กับ 20,000 – 30,000 บาท , รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท กับ 30,001 – 40,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท กับ 40,001 – 50,000 บาท มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ด้านการตอบสนองลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนคู่อื่นพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อภิปรายผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในการให้บริการให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร โดยการที่เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในการให้บริการที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร จะทำให้คุณภาพในการบริการจะเป็นไปตามทิศทางที่องค์กรต้องการ เนื่องจากสมาชิกที่ออมเงินกับสหกรณ์ย่อมมีความคาดหวังในเรื่องของการวางรูปแบบการบริหารงานในเรื่องของการบริการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และได้รับการบริการที่ดีจากพนักงานทุกคนในสหกรณ์ออมทรัพย์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรัตน์ ศรีพนม (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรุงธนบุรี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ด้านวัตถุประสงค์ สมาชิกให้ความสำคัญมากที่สุด โดยสมาชิกออมเงินกับ สหกรณ์เพราะเชื่อมั่นในระบบการทำงานของสหกรณ์การวางรูปแบบโครงสร้างของการให้บริการได้ดี

1.2 ด้านความมั่นใจ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์เสมอภาคกัน ในปัจจุบันผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับความเท่าเทียมกันในสังคม ดังนั้นในการเข้ารับบริการในสถานที่ต่าง ๆ ก็คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่เหมือนกันทุกคน ไม่มีการแบ่งแยกการให้บริการสำหรับบุคคลต่าง ๆ ที่มีความแตกต่างกัน พนักงานจะต้องให้ความเสมอภาคหรือความเป็นธรรมกับลูกค้าทุกท่าน ระหว่างให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริลักษณ์ เจริญกุลพานิช (2562) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสมุทรปราการ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสมุทรปราการ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสมาชิกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 5 ด้าน ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

1.3 ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งตัวสะอาดเรียบร้อย เนื่องจากภาพลักษณ์ขององค์กรค่อนข้างมีความสำคัญ การที่เจ้าหน้าที่แต่งตัวสะอาดเรียบร้อย เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสหกรณ์ ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ อีกทั้งยังทำให้ลูกค้าอยากเข้ามาใช้บริการสหกรณ์อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมาน และทิมสถิตย์ (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการตอบสนอง ด้านความสามารถ และด้านความซื่อสัตย์

1.4 ด้านความใส่ใจ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความใส่ใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่ไม่พูดแทรกการสนทนาของผู้อื่น เนื่องจากการให้บริการเรื่องของการมารยาทมีความสำคัญ โดยลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในสหกรณ์ต่างมีความต้องการที่จะได้รับการบริการที่ดีจากพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการให้ข้อมูลหรือเรื่องของการสื่อสารด้วยความสุภาพและเข้าใจง่าย หากลูกค้าได้รับการบริการที่ดีที่เป็นรูปธรรมทำให้ลูกค้ารู้สึกดี จะทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจ และกลับมาใช้บริการอีก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริลักษณ์ เจริญกุลพานิช (2562) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสมุทรปราการ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสมุทรปราการ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสมาชิกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 5 ด้าน ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

1.5 ด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา หากเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการใช้สื่อสารหรือตอบคำถามลูกค้า การตอบสนองความต้องการของลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ จะทำให้การบริการเกิดความราบรื่น ไม่ติดขัด และทำให้การดำเนินการต่าง ๆ เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนด ไม่เกิดความล่าช้าต่อลูกค้า

2. ผลทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของสิริลักษณ์ เจริญกุลพานิช (2562) ได้ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสมุทรปราการ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า เพศ ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลวิจัยของปทุมมา พุฒตาล (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยจำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศต่างกันทำให้ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยจำกัดไม่ต่างกัน และยังและสอดคล้องกับผลวิจัยของพรรณราย จิตเจนกา (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้า- นครหลวง จำกัด ผลการวิจัยพบว่า เพศ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ

3. ผลทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการทำงาน อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของสิริลักษณ์ เจริญกุลพานิช (2562) ได้ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสมุทรปราการ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมดังนี้

1. ควรทำการศึกษปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มเติม นอกเหนือจากปัจจัยส่วนบุคคล
2. ควรมีการศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ในพื้นที่อื่นเพิ่มเติม เนื่องจากในเขตกรุงเทพมหานครกับจังหวัดอื่น ๆ อาจจะมีคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ที่แตกต่างกัน

บรรณานุกรม

- งานวิจัยของ ศิริรัตน์ ศรีพนม (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูจันทบุรี จำกัด
- งานวิจัยของ สิริลักษณ์ เจริญกุลพานิช (2562) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสมุทรปราการ จำกัด
- งานวิจัยของพิมาน และทิมสถิตย์ (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)
- งานวิจัยของปทุมมา พุฒตาล (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด
- งานวิจัยของพรรณราย จิตเจนกา (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้า- นครหลวง จำกัด