

# คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์บารอกะฮ์อิสลาม จำกัด

## Service quality affecting the membership satisfaction

### of Barakah Islamic Service Co-operative LTD.

ตัสนีม นุรุลลิ

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์บารอกะฮ์อิสลาม จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก 2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์บารอกะฮ์อิสลาม จำกัด กลุ่มตัวอย่างคือสมาชิกของสหกรณ์อิสลามบารอกะฮ์ จำกัด จำนวน 253 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว One – Way ANOVA (F-test) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD และการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลสมาชิกสหกรณ์อิสลามบารอกะฮ์ จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทธุรกิจที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์บารอกะฮ์อิสลาม จำกัด และคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์บารอกะฮ์อิสลาม จำกัด

**คำสำคัญ :** คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ สหกรณ์

**ABSTRACT**

The objectives of this research are 1. To compare members' satisfaction level in the Barakah Islamic Service Co-operative LTD, classified by members' personal factors. 2. To study the quality of service that influences the satisfaction of members in the co-operative. The sample group consisted of 253 members in the co-operative. The research instruments were questionnaires, statistics used in data analysis, namely frequency, percentage, average, and standard deviation. Hypothesis test inquired by the T-test and F-test in one-way analysis of variance. The differences were compared with each pair using Fisher's Least-Significant Difference (LSD) and Simple Regression Analysis.

The research results were determined that the personal factors of members in the Barakah Islamic Service Co-operative LTD. are gender, age, education level, occupation, average monthly income. Besides, types of businesses that serve different services are not affected by the satisfaction level and service quality, which affects the co-operative membership satisfaction.

**Keywords:** Service quality, Satisfaction, Co-operative

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาของสหกรณ์ให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้นและการบริการให้มีประสิทธิภาพในสภาวะปัจจุบันนั้นสหกรณ์ต้องตระหนักถึงคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้สหกรณ์บรรลุเป้าหมายเติบโตอย่างเข้มแข็ง เป็นที่พึงใจให้แก่สมาชิก นอกจากนี้การให้บริการจะต้องพิถีพิถัน โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่และการวางระบบงาน คำนึงถึงความสำคัญในการสร้างภาพพจน์ บุคลิกภาพ การทำงานให้มีประสิทธิภาพ มีความคล่องแคล่ว ว่องไวในการทำงานจะเป็นส่วนสำคัญในการสร้างคุณภาพการให้บริการ ให้สมาชิกเกิดความประทับใจและมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ซึ่งการดำเนินงานของสหกรณ์ในปัจจุบันต้องเผชิญกับการแข่งขันกับองค์กรธุรกิจอื่นในระบบเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก หากสหกรณ์ไม่ได้แสดงความสามารถหรือประสิทธิภาพในการจัดการบริการให้เข้มแข็งและทันต่อเหตุการณ์ก็ไม่สามารถที่พัฒนาองค์กรและศักยภาพให้ทัดเทียมองค์กรในธุรกิจอื่นได้ ซึ่งสหกรณ์ต้องพยายามหาวิธีที่จะตอบสนองความต้องการแก่สมาชิกเพื่อเผชิญกับการแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่น ๆ และเพื่อความอยู่รอดขององค์กรปัจจัยที่สำคัญ คือการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก สร้างความประทับใจ เกิดความทรงจำที่ดีกับองค์กร โดยยึดหลักการสหกรณ์เป็นสำคัญเพื่อประโยชน์ของสมาชิก

ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงการเติบโตของสหกรณ์บารออะฮูอิสลาม จำกัด ที่มีแนวโน้มที่สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจและการดำเนินงานของสหกรณ์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง หากสหกรณ์ต้องการจะบรรลุเป้าหมาย เติบโตอย่างเข้มแข็งและยั่งยืนนั้น สหกรณ์ต้องทราบถึงการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก สร้างความประทับใจ เกิดความทรงจำที่ดีกับองค์กร ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์บารออะฮูอิสลาม จำกัด เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานและรูปแบบการให้บริการให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพอันเป็นพื้นฐานที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจและสร้างความประทับใจแก่สมาชิกสหกรณ์ เนื่องจากธุรกิจสหกรณ์จะสามารถอยู่รอดได้ในสภาวะการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จำเป็นต้องศึกษาถึงความต้องการของสมาชิกที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเช่นเดียวกัน

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์บารอกะฮูอิสลาม จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์บารอกะฮูอิสลาม จำกัด

### สมมติฐานงานวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์บารอกะฮูอิสลาม จำกัด ที่แตกต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์บารอกะฮูอิสลาม จำกัด

### ขอบเขตงานวิจัย

ขอบเขตงานวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย ขอบเขตเนื้อหา เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์บารอกะฮูอิสลาม จำกัด โดยตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก และคุณภาพการให้บริการสหกรณ์บารอกะฮูอิสลาม ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์บารอกะฮูอิสลาม จำกัด ขอบเขตด้านประชากร โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ สมาชิกสหกรณ์บารอกะฮูอิสลาม จำกัด และขอบเขตด้านระยะเวลา โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาศึกษาแนวคิดและทฤษฎี ทำการออกแบบการวิจัย สํารวจและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม พร้อมทั้งวิเคราะห์สรุปผลการวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2563

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะ ทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และเครื่องใช้

สำนักงานสภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ทำเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ว่ามี ความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้า งานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะ ในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ค้ำ

5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่องใช้เป็นแนวทางในการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

Gronroos (1990) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (1) องค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้า หรือการบริการคือ การที่ผู้รับบริการจะรับรู้ได้ว่าสินค้า หรือการบริการที่ได้รับมีลักษณะตามคำสัญญาของกิจกรรม หรือการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็น มากน้อยเพียงใด จึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ และ (2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการคือ ผู้รับบริการจะรับรู้่วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ในการที่จะส่งมอบบริการให้กับลูกค้าสิ่งเหล่านี้จึงเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานของที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกาให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้าง ความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

มูห์มัดฮาฟิซ มะเซ็ง (2561) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของสหกรณ์อิสลามอับนูเอาฟ จำกัด ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์อิสลามอับนูเอาฟ จำกัด จังหวัดสตูล ผลการวิจัยพบว่า (1) ส่วนใหญ่แล้วกลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการสหกรณ์ในวันอาทิตย์ เวลา ระหว่าง 10:01-12:00 ความถี่ในการใช้บริการ 13 ครั้งต่อเดือน เนื่องจากใช้บริการธุรกรรมฝาก-ถอน เงินออมทรัพย์ เหตุผลที่ใช้บริการเนื่องจากสหกรณ์ใช้ระบบเศรษฐศาสตร์ในอิสลามเป็นหลักในการดำเนินงานของสหกรณ์ (2) โดยมีระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ (3) สำหรับความพึงพอใจในการใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ส่งเสริมการตลาด และด้านราคา อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ (4) ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ตัวแปรระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์

กับพฤติกรรมการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ (5) ผลการทดสอบสมมติฐานความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจ พบว่า ตัวแปรทุกตัวล้วนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญ โดยเรียงลำดับของตามความมีอิทธิพลมากไปน้อย ได้แก่ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

อัญชลี เถาว์โท (2561) ได้ศึกษางานวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนกับประสิทธิภาพการบริการในสำนักงานทะเบียนอำเภอโขงเจียม กรณีศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพการบริการในสำนักงานทะเบียนอำเภอโขงเจียมอยู่ในระดับสูง การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพการบริการในสำนักงานทะเบียนอำเภอโขงเจียมจังหวัดอุบลราชธานี กับข้อมูลด้านเพศสถานภาพ การศึกษา และอายุพบว่าไม่แตกต่างกัน

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์บารอกะฮ์อิสลาม จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ สมาชิกของสหกรณ์อิสลามบารอกะฮ์ จำกัด กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 253 ราย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการทดสอบแบบสอบถามกับตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากการคำนวณพบว่ามีค่าเท่ากับ 0.869 ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีเลือกตัวอย่างที่ไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non – Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience) เป็นการเลือกแบบไม่มีกฎเกณฑ์ อาศัยความสะดวกของผู้วิจัยเป็นหลัก

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามประกอบไปด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 บัญชีส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทธุรกิจที่ใช้บริการ มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นคำถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็น ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ ความเข้าใจรับรู้ความต้องการ มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์บารอกะฮูอิสลาม จำกัด เป็นคำถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็น ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 15 ข้อ

### 3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจตรงกันและตอบคำถามตามความเป็นจริงทุกข้อ รวมทั้งข้อคำถามมีความเที่ยงตรงทางสถิติวิธีการทดสอบ กระทำโดยการทดลองนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากสมาชิกของสหกรณ์อิสลามบารอกะฮู จำกัด จำนวน 30 ราย หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นแบบสอบถามโดยใช้สถิติ และพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) ของคำถาม ผลจากการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) ของแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์บารอกะฮูอิสลาม จำกัด มีค่าเท่ากับ 0.869

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่ กลุ่มประชากร โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามสะดวก และใช้วิธีการส่งแบบสอบถาม Google Forms ทาง Online Internet ไปยังกลุ่มตัวอย่างอีกช่องทาง ทั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เลขทะเบียนสมาชิกเป็นการคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อไม่ให้เกิดการซ้ำซ้อน แล้วรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม แล้วตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับ สุดท้ายนำข้อมูลที่ได้รับทั้งหมดไปทำการลงรหัสและทำการวิเคราะห์ข้อมูล ผ่านโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าสถิติโดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยใช้สถิติแบบทดสอบ t-test สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD และการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)



## ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์บารอกะฮุอิสลาม จำกัด มีรายละเอียดสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 253 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.89 อายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 28.46 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.94 อาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 32.81 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.06 ใช้บริการธุรกิจรับฝากเงิน คิดเป็นร้อยละ 74.70

2. ระดับคุณภาพการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 253 คน พบว่า ความเป็นรูปธรรมโดยรวมในระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ความน่าเชื่อถือโดยรวมในระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 การตอบสนองความต้องการโดยรวมในระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 การให้ความมั่นใจโดยรวมในระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ความเข้าใจรับรู้ความต้องการโดยรวมในระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71

3. ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 253 คน พบว่า การให้บริการอย่างเสมอภาคโดยรวมในระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 การให้บริการอย่างทันเวลาโดยรวมในระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 การให้บริการอย่างเพียงพอโดยรวมในระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 การให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยรวมในระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 การให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยรวมในระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ความพึงพอใจของสมาชิกโดยรวมในระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61

## อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ด้วยการใช่วิธีสถิติเชิงอ้างอิงจากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 253 คน สรุปผลการศึกษาดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์บารอกะฮุอิสลาม จำกัด ที่แตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทธุรกิจที่ใช้บริการ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์บารอกะฮุอิสลาม จำกัด ที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากสหกรณ์บารอกะฮุอิสลาม จำกัด ให้บริการสมาชิกทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของอัญชติ เถาว์โท (2561) ในงานวิจัยนี้เรื่องความพึงพอใจของประชาชนกับประสิทธิภาพการบริการในสำนักงานทะเบียนอำเภอโขงเจียม ภูมิศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพการบริการในสำนักงานทะเบียนอำเภอโขงเจียมจังหวัดอุบลราชธานี กับข้อมูลด้านเพศสถานภาพการศึกษา และอายุพบว่าไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์บารอกะฮุอิสลาม จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์บารอกะฮุอิสลาม จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของ Gronroos (1990) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการคือ ผู้รับบริการจะรับรู้่วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ในการที่จะส่งมอบบริการให้กับลูกค้าสิ่งเหล่านี้จึงเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง และสอดคล้องกับงานวิจัยของมูห์มัดฮาฟิซ มะเซ็ง (2561) ในงานวิจัยนี้เรื่องคุณภาพการบริการของสหกรณ์อิสลามอิบนูเอาฟ จำกัด ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์อิสลามอิบนูเอาฟ จำกัด จังหวัดสตูล ผลการวิจัยพบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจ พบว่า ตัวแปรทุกตัวล้วนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์บารอกะฮุอิสลาม จำกัด มีข้อเสนอแนะจากการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางสำหรับสหกรณ์บารอกะฮุอิสลาม จำกัด และสหกรณ์ต่าง ๆ นำไปปรับใช้และพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความคาดหวังของสมาชิกได้มากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า สมาชิกสหกรณ์บารอกะฮุอิสลาม จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และสมาชิกส่วนใหญ่อายุ 50 ปีขึ้นไป เพื่อตอบสนองความคาดหวังของสมาชิกกลุ่มนี้ได้มากยิ่งขึ้น สหกรณ์ควรเปิดช่องพิเศษให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ สตรีมีครรภ์ หรือผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ เป็นการอำนวยความสะดวกให้เข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

2. จากผลการวิจัยพบว่า สมาชิกสหกรณ์บารอกะฮุอิสลาม จำกัด ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท เพื่อตอบสนองความคาดหวังของสมาชิกกลุ่มนี้ได้มากยิ่งขึ้น สหกรณ์ฯควรมีการส่งเสริมอาชีพ สร้างอาชีพเสริมเพื่อเพิ่มรายได้ ช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

3. ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ และใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลข่าวสารในการบริการของสหกรณ์ผ่านทางกลุ่มสมาชิกหรือการประชุมใหญ่สามัญประจำปี

## 2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์บารอกะฮุอิสลาม จำกัด เพื่อให้เกิดผลที่ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้มีการวิจัย ดังนี้

1. ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรเลือกตัวแปรที่นอกเหนือจากงานวิจัยนี้ หรือควรเพิ่มตัวแปรให้มากขึ้น เพื่อเป็นพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

2. ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรศึกษาปัจจัยภายนอกด้านอื่นที่อาจมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์บารอกะฮุอิสลาม จำกัด

## เอกสารอ้างอิง

มูหัมมัดฮาฟิซ มะเซ็ง. (2561). ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสหกรณ์อิสลามอิบнуอาฟ จำกัด ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์อิสลามอิบнуอาฟ จำกัด จังหวัดสตูล. การค้นคว้าแบบอิสระ,มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อัญชลี เถาว์โท. (2561). ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนกับประสิทธิภาพการบริการในสำนักงานทะเบียนอำเภอโขงเจียม กรณีศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี. การค้นคว้าแบบอิสระ,มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น.

Gronroos, G. T. (1990). **Service management and marketing**. Massachusetts: Lexington Books.

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

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing**, 49, 41 - 50.