

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักร อุดรธานี จำกัด
จังหวัดอุดรธานี

THE SERVICE QUALITY DEVELOPMENT OF SEMATHAMMAJAK UDON THANI
COOPERATION SAVING LIMITED UDON THANI PROVINCE

ถวิล คະคูน
ประจัญ กิ่งมิ่งแฮ
ประจักษ์ ผลเรือง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด การวิจัยแบ่งเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาปัญหาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านระบบการให้บริการ 2) ด้านกระบวนการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสถานที่ประกอบการ 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากสหกรณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด จำนวน 234 คน ในเขต จังหวัดอุดรธานี เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .85 วิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, $\bar{X} = 3.90$ ตามลำดับ) และคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากสหกรณ์ ($\bar{X} = 3.62$)

ระยะที่ 2 กำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งได้จากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 20 ท่าน ซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่สหกรณ์ 5 คน กรรมการและที่ปรึกษา 5 คน สมาชิก 10 คน โดยการประชุมระดมสมอง วิเคราะห์ข้อมูล ได้แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด จำนวน 2 แนวทาง คือ 1) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด ด้านข้อมูลที่ได้รับจากสหกรณ์

ระยะที่ 3 การประเมินความเหมาะสมของแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งได้จากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 10 คน ผลการประเมินพบว่า มีความเหมาะสม สอดคล้องทั้งวัตถุประสงค์ กิจกรรม ตัวชี้วัด อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ มีค่าความถี่เท่ากับ 10 (ร้อยละ 100.00)

ABSTRACT

This research aimed to study the ways to develop the service quality in Semathamajak Udon thani Cooperative Saving Limited. The research fall into 3 phases as follows.

Phase 1 : Study the problems of service quality provided in this organization in 5 aspects. : 1) The system of providing services. 2) The procedure of providing services. 3) The staff giving services. 4) The place providing services. 5) The information derived from this organization based on the sampling group of 234 co-operative members. The instrument used was the questionnaire asking the problems of The reliability was 0.85. The data were analysed by using frequency distribution, percent, mean and standard deviation. The level of service quality provided in this organization, the place, the system and the procedure were at the high level ($\bar{X} = 4.02$, $\bar{X} = 3.90$, respectively). The service quality which had the lowest averaged value was the information derived from Semathamajak Udon thani Cooperative Saving Limited ($\bar{X} = 3.62$).

Phase 2 : Lay guidelines in developing the service quality of Semathamajak Udon thani Cooperative Saving Limited. The target group, i. e. 20 experts chosen as the purposive sampling composed of 5 co-operative working staff 5 organizing committees and consultants, and 10 co-operative members. The processes used were brainstorming, data analysing to get guidelines in developing the service quality for this organization. Here were the 2 guidelines : 1) The guidelines in developing the quality of the staff providing service, 2) The guidelines in developing the information quality derived from the co-operative.

Phase 3 : The suitabilities of the guidelines in developing the service quality in Semathamajak Udon thani Cooperative Saving Limited were assessed. The target group were 10 qualified experts chosen as purposive sampling. The result of the assessment found that the suitabilities conform with the objectives activities. The indicators were of acceptable criteri a. The frequency was 10 (100.00 %).

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์ออมทรัพย์ เป็น องค์กรที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก โดยสมาชิกแต่ละคนออมนายได้ฝากไว้กับสหกรณ์เป็นประจำสม่ำเสมอในลักษณะการถือหุ้นและฝากเงิน นอกจากนี้ หากสมาชิกประสบความเดือดร้อนเกี่ยวกับการเงินก็สามารถช่วยเหลือได้โดยการให้กู้ยืม ซึ่งอัตราดอกเบี้ยจะต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น สมาชิกสหกรณ์ทั้งหมดจะเป็นผู้ที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันและมีเงินเดือนประจำด้วยสหกรณ์ออมทรัพย์มีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายสหกรณ์ และกระทรวงการคลังได้ประกาศให้สหกรณ์ออมทรัพย์คิดดอกเบี้ยเงินกู้ยืมได้เช่นเดียวกับสถาบันการเงิน ตามประกาศกระทรวงการคลัง เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2526 การดำเนินธุรกิจ สหกรณ์มีทุนดำเนินงานมาจากเงินค่าหุ้น และเงินรับฝากจากสมาชิก ซึ่งมีทั้งเงินฝากประจำและเงินฝากออมทรัพย์โดยไม่มีเงินกู้ยืมจากต่างประเทศ ปัจจุบันสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย มีจำนวนทั้งสิ้น 1,366 สหกรณ์ ในจำนวนนี้เป็นชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทยอยู่ทั้งสิ้น 862 สหกรณ์ และไม่เป็นสมาชิกชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ จำนวน 337 สหกรณ์ มีสมาชิก 2,618,501 คน มีเงินออมทั้งระบบ (เงินค่าหุ้นและเงินรับฝาก) 183,405.35 ล้านบาท เงินทุนเหล่านี้ จะนำไปให้กู้ยืมแก่สมาชิกที่เดือดร้อนหรือจำเป็น สินทรัพย์ของสหกรณ์มี 239,953.19 ล้านบาท มากกว่าร้อยละ 63.53 จะเป็นการให้เงินกู้แก่สมาชิก สำหรับการส่งชำระค่าหุ้น และชำระหนี้เงินกู้ สหกรณ์ใช้ระบบการหักเงิน ณ ที่จ่าย ทำให้มีเงินทุนหมุนเวียนไหลเข้า สหกรณ์อย่างสม่ำเสมอทุกเดือนด้วยวิธีการดังกล่าว ธุรกิจของสหกรณ์จึงมีความมั่นคงอย่างสูง โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาตัวเลขความมั่นคงของสินทรัพย์ในปี 2552 สหกรณ์ออมทรัพย์ทั้งระบบมีค่าเผื่อหนี้สูญต่อลูกหนี้สมาชิกกู้ และค่าหนี้สงสัยจะสูญต่อลูกหนี้สมาชิกกู้เพียงร้อยละ 0.021 และ 0.075 ตามลำดับเท่านั้น ซึ่งนับว่าน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันการเงินประเภทอื่นๆ (รายงานสถิติสหกรณ์ในประเทศไทยประจำปี 2552 : กรมส่งเสริมสหกรณ์,2009)

เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ มีจำนวนมาก และมีหน้าที่แตกต่างกัน นับตั้งแต่เจ้าหน้าที่ด้านเงินฝาก เจ้าหน้าที่ด้านสินเชื่อ เจ้าหน้าที่ด้านบัญชี-การเงิน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลนี้เป็นฝ่ายที่มีส่วนช่วยให้การบริหารงานบุคคล ทำให้การทำงานของสหกรณ์มีประสิทธิภาพได้ประสิทธิผลมากขึ้น และในองค์กรของสหกรณ์ออมทรัพย์ หลายแห่ง มุ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร หรือการพัฒนาบริการของเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่าย เช่นเดียวกับการพัฒนาคณะกรรมการดำเนินการ และผู้จัดการที่มุ่งพัฒนาความสามารถ ทั้ง 3 ด้าน ตามแนวของ The Skills of an Effective Administrator คือ เจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องมีความสามารถ และความชำนาญในเชิงแนวคิดที่เป็นระบบ ทักษะความชำนาญเฉพาะด้าน และความรู้ความเข้าใจในหลักการ แนวคิดและปรัชญาสหกรณ์ที่ถูกต้อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์สามารถให้บริการสมาชิก ในด้านสินเชื่อ สวัสดิการ

การจัดเงินทุน และการใช้ไปซึ่งเงินทุน งานด้านบัญชี-การเงิน การจัดทำงานการเงินต่างๆ งานบริการสวัสดิการสมาชิก (ชาญชัย เพ็ชรประพันธ์กุล, 2552 : 30-33)

การให้บริการที่ดีแก่สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด เป็นนโยบายที่สำคัญของสหกรณ์ เพราะการตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกเป็นสิ่งที่ฝ่ายจัดการของสหกรณ์พึงกระทำและปัจจุบันโลกกำลังก้าวสู่ยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสารที่สามารถไหลเวียนจากจุดหนึ่งของโลกไปสู่อีกจุดหนึ่งได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น การบริการสมาชิกของสหกรณ์จึงเป็นสิ่งที่สำคัญ โดยสหกรณ์จะต้องสร้างระบบการบริหารและบริการที่รวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรมและเป็นทีพอใจแก่สมาชิกให้มากที่สุด สหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นสถาบันการเงิน การให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมในการบริหารเพื่อ นำพา สหกรณ์ ไปสู่การเป็นองค์กรที่มีศักยภาพในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลอันจะก่อประโยชน์สนองความต้องการของสมาชิก ในที่สุดในการบริหารงานสหกรณ์ จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ประจำในการให้บริการสมาชิก ซึ่งหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ก็คือ การให้บริการสมาชิกและอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ แก่สมาชิก ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ปัจจุบันจำนวนสมาชิกสหกรณ์เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จึง ทำให้การให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์ อาจไม่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้เกิดความไม่พอใจในการเข้ามาใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด มานานถึง 29 ปี มีความสนใจที่จะศึกษาถึงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด การให้บริการที่ผ่านมาจะสามารถแก้ปัญหาสมาชิกและตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกได้มากเพียงใด ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องทำการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด ให้ดีขึ้น ตลอดจนจนความต้องการและการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของสมาชิกสหกรณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด
2. เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด
3. เพื่อประเมินความเหมาะสมแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด
2. ได้แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด
3. ได้ทราบผลการประเมินความเหมาะสมในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด
4. ได้ข้อมูลจากผลวิจัย นำไปใช้ในการอ้างอิงทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้แนวคิดในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ที่เหมาะสมในการให้บริการ โดยผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย ออกเป็น 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ เมื่อได้ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์แล้วนำไปวิจัยในระยะที่ 2 คือ กำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ด้วยวิธีระดมสมอง จากผู้เชี่ยวชาญ และเมื่อได้แนวทางแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมิน ในระยะที่ 3 คือ ประเมินความเหมาะสมในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัย เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด ครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเพื่อพัฒนา ซึ่งได้กำหนดขั้นตอนของการวิจัยเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด

กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 324 คน โดยใช้สูตรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ คือ คุณภาพการให้บริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านข้อมูลที่ได้จากสหกรณ์ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับคือ 5 , 4 , 3 , 2 และ 1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน โดยดัชนีความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ที่ต้องการวัด เท่ากับ 1.00 ทุกข้อ และมีค่าความเที่ยงของสอบถามเท่ากับ 0.60

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด โดยเลือกระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ที่มีระดับต่ำสุด 2 ลำดับ ไปใช้ในการพิจารณากำหนดแนวทางการพัฒนาในระยะที่ 2 ต่อไป

ระยะที่ 2 การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด

ผู้วิจัยได้กำหนดผู้เชี่ยวชาญซึ่งถือว่าเป็นผู้มีความรู้ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด ได้จากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 20 คน ซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่สหกรณ์ 5 คน กรรมการและที่ปรึกษา 5 คน สมาชิก 10 คน เครื่องมือที่ใช้คือ เทคนิคการระดมสมอง วิเคราะห์และแปลผลข้อมูลจากประเด็นเนื้อหา ความคิดเห็น ที่ได้จากการระดมสมองแล้ววิเคราะห์เชิงเนื้อหา โดยการจัดกลุ่มสนทนา สรุป และวิเคราะห์ข้อมูล เป็นแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด

ระยะที่ 3 การประเมินความเหมาะสมของแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด

กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 คน ประกอบด้วย อดีตประธานกรรมการ, อดีตรองประธานกรรมการ, อดีตกรรมการผู้จัดการ, อดีตผู้จัดการสหกรณ์, และรองประธานกรรมการสหกรณ์ ที่คงสภาพการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินความเหมาะสมของแผนงาน โครงการ วัตถุประสงค์ กิจกรรม และตัวชี้วัด ที่จะนำไปใช้ในทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด กำหนดเกณฑ์การพิจารณาความเหมาะสมโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ 80 ขึ้นไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ระยะที่ 1 การศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักร อุดรธานี จำกัด

ตอนที่ 1. ผลการศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 324 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 59.26 เป็นเพศชาย จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 40.74 พิจารณาตามอายุผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 60 ปี จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 67.90 รองลงมามีอายุระหว่าง 21 – 40 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 31.48 และต่ำสุดอายุระหว่าง 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.62 ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 73.15 รองลงมาระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 23.45 และต่ำที่สุดมีระดับการศึกษา ประถมศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.62 สถานภาพการสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพการสมรส จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 73.46 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 20.68 และน้อยที่สุดมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.86 พิจารณาตามรายได้ พบว่า ส่วนใหญ่รายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 37.35 รองลงมามีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 20.68 และน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 6,000 – 10,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70

ตอนที่ 2. ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักร อุดรธานี จำกัด จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 324 คน ปรากฏตามตารางที่ 1 – 6 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด โดยรวม

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
ด้านสถานที่ประกอบการ	4.02	0.28	มาก
ด้านระบบการให้บริการ	3.90	0.02	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.90	0.02	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.79	0.14	มาก
ด้านข้อมูลจากสหกรณ์ที่ได้รับ	3.62	0.49	มาก
รวม	3.85	0.02	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสถานที่ประกอบการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมาได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เท่ากัน และคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านข้อมูลจากสหกรณ์ที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด ด้านระบบการให้บริการ

ด้านระบบการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
มีความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ	3.94	0.62	มาก
มีระบบการให้บริการชัดเจน	3.92	0.65	มาก
มีขั้นตอนของการให้บริการรวดเร็วเข้าใจง่าย	3.90	0.62	มาก
มีการพัฒนาระบบการให้บริการ	3.85	0.62	มาก
รวม	3.90	0.02	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด ด้านระบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านมีความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รองลงมาได้แก่ ด้านมีระบบการให้บริการชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านมีการพัฒนาระบบการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์สหภาพธรรมจักรอุดรธานี จำกัด ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การติดต่อกับเจ้าหน้าที่สะดวก รวดเร็ว	3.92	0.67	มาก
ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการติดต่อขอรับบริการ	3.91	0.63	มาก
ระยะเวลาในการชำระเงินกับสหกรณ์รวดเร็ว	3.88	0.68	มาก
จัดช่องบริการของแผนกต่างๆแยกเป็นสัดส่วนและเป็นระเบียบ	3.86	0.63	มาก
รวม	3.90	0.02	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพธรรมจักรอุดรธานี จำกัด ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการติดต่อกับเจ้าหน้าที่สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมาได้แก่ ด้านได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการติดต่อขอรับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านจัดช่องบริการของแผนกต่างๆแยกเป็นสัดส่วน และเป็นระเบียบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ มีความรู้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ	3.98	0.68	มาก
การแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม	3.94	0.89	มาก
มีความรู้ความเข้าใจในภาระงานกิจการสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด	3.88	0.68	มาก
ใช้กริยา หรือวาจาอย่างสุภาพ เหมาะสม	3.87	0.61	มาก
ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และรัดกุม	3.87	0.90	มาก
อยู่ปฏิบัติงานในสำนักงานตลอดเวลาอย่างสม่ำเสมอ	3.85	0.97	มาก
ให้บริการสมาชิกอย่างเป็นธรรม เสมอภาค เท่าเทียมกัน	3.77	0.98	มาก
มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.50	0.73	ปานกลาง
จำนวนเจ้าหน้าที่มีความเพียงพอต่อการให้บริการ	3.45	0.70	ปานกลาง
รวม	3.79	0.14	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ มีความรู้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมาได้แก่ ด้านการแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านจำนวนเจ้าหน้าที่มีความเพียงพอต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุตรธานี จำกัด ด้านสถานที่ประกอบการ

ด้านสถานที่ประกอบการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
มีการกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการตรงเวลา 09.00 – 15.00 น. อย่างสม่ำเสมอ	4.35	1.38	มาก
มีความกว้างขวางของสำนักงานสหกรณ์	4.29	1.35	มาก
มีความเป็นระเบียบ ความสะอาด ความสวยงาม ของสำนักงาน	4.26	1.13	มาก
มีความสวยงามของการจัดตกแต่งบริเวณอาคารสถานที่	4.19	1.32	มาก
มีห้องน้ำ ห้องส้วม มีความสะอาด นำใช้บริการ	4.13	1.22	มาก
มีความสะดวกในการเดินทางไป-มาติดต่อสหกรณ์	3.80	1.12	มาก
มีมุมอ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร เพียงพอให้ผู้มาใช้บริการอ่านระหว่างนั่งรอ	3.79	1.23	มาก
มีอุปกรณ์สำนักงาน อำนวยความสะดวกแก่สมาชิก อย่างพอเพียง	3.77	1.27	มาก
มีบริเวณที่จอดรถผู้มาใช้บริการเพียงพอ เหมาะสม	3.56	2.06	มาก
รวม	4.02	0.28	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุตรธานี จำกัด ด้านสถานที่ประกอบการ พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านมีการกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการตรงเวลา 09.00 – 15.00 น. อย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 รองลงมาได้แก่ ด้านมีความกว้างขวางของสำนักงานสหกรณ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านมีบริเวณที่จอดรถผู้มาใช้บริการเพียงพอ เหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ จำกัด ด้านข้อมูลที่ได้รับจากสหกรณ์

ด้านข้อมูลที่ได้รับจากสหกรณ์	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
สมาชิกต้องการทราบข้อมูล เจ้าหน้าที่ค้นหาให้ด้วยความเต็มใจ	3.75	1.67	มาก
สหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด มีเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย ติดต่อดีอย่างรวดเร็ว	3.73	1.55	มาก
สหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด มีการติดป้ายแนะนำฝ่ายต่างๆ ได้อย่างชัดเจน	3.69	1.73	มาก
สหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบัน	3.64	1.64	มาก
มีสวัสดิการต่างๆ ให้สมาชิกสมาชิกทั่วถึง และเหมาะสม	3.49	0.65	ปานกลาง
สหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด มีการจัดทำวารสารประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอยู่อย่างสม่ำเสมอ	3.43	0.74	ปานกลาง
รวม	3.62	0.49	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด ด้านข้อมูลที่ได้รับจากสหกรณ์ แล้วพบว่าโดยรวมทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสมาชิกต้องการทราบข้อมูล เจ้าหน้าที่ค้นหาให้ด้วยความเต็มใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 รองลงมาได้แก่ ด้านสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด มีเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย ติดต่อดีอย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด มีการจัดทำวารสารประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอยู่อย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

ตอนที่ 3 ผลการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 324 คน โดยแต่ละคนได้แสดงความคิดเห็นไว้ พอสรุปได้ดังนี้

1. สมาชิกต้องการให้สหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุตรธานี จำกัด พัฒนาระบบการให้บริการด้านใด
 - 1.1 ควรพัฒนาระบบการบริการให้เหมือนธนาคาร
 - 1.2 ควรแยกการบริหารงานออกจากระบบราชการ
2. สมาชิกต้องการให้สหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุตรธานี จำกัด พัฒนาระบบการให้บริการด้านใด
 - 2.1 ควรจัดช่องบริการหรือโต๊ะฝ่ายต่างๆให้เป็นสัดส่วน
3. สมาชิกต้องการให้สหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุตรธานี จำกัด พัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างไร
 - 3.1 ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่
 - 3.2 ควรให้เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการบริการ
 - 3.3 ควรบริการสมาชิกด้วยความเป็นกันเอง
4. สมาชิกต้องการให้สหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุตรธานี จำกัด พัฒนาด้านสถานที่ประกอบการอย่างไร
 - 4.1 ควรมีที่จอดรถให้กว้างกว่าเดิม
 - 4.2 ควรสร้างอาคารสถานที่ที่เป็นของตนเอง และที่ดินของตนเอง
 - 4.3 ควรมีป้ายขึ้นสำนักงานให้ชัดเจน
5. สมาชิกต้องการให้สหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุตรธานี จำกัด พัฒนาด้านข้อมูล ข่าวสารจากสหกรณ์อย่างไร
 - 5.1 ควรจัดทำข้อมูล ข่าวสาร ถึงสมาชิกเป็นประจำทุกๆเดือน
 - 5.2 ต้องการส่งข้อมูลข่าวสารถึงสมาชิกเป็นรายบุคคล
 - 5.3 ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกรับทราบให้รวดเร็ว และทั่วถึง
6. ข้อเสนอแนะ ของสมาชิกเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุตรธานี จำกัด สรุปได้ดังนี้
 - 6.1 ต้องการให้ลดดอกเบี้ยเงินกู้ และเพิ่มวงเงินกู้ให้แก่สมาชิก

ระยะที่ 2 การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุตรธานี จำกัด

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาระยะที่ 1 มากำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุตรธานี จำกัด โดยผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งได้จากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 20 คน โดยใช้เทคนิคการระดมสมอง จึงได้แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุตรธานี จำกัด อยู่ 2 แนวทาง 4 โครงการ ดังต่อไปนี้

แนวทางที่ 1 การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 2 โครงการ คือ

1. โครงการจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สหกรณ์เพื่อพัฒนาการบริการ
2. โครงการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานยอดเยี่ยมประจำเดือน และประจำปี

แนวทางที่ 2 การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด ด้านข้อมูลที่ได้รับจากสหกรณ์ ประกอบด้วย 2 โครงการ คือ

1. โครงการจัดระบบการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลสารสนเทศ
2. โครงการจัดสวัสดิการให้ครอบคลุมทั่วถึง เป็นธรรมแก่มวลสมาชิก

ระยะที่ 3 การประเมินความเหมาะสมของแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด

เป็นการประเมินความเหมาะสมของแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด โดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 ท่าน ซึ่งประกอบด้วย 2 แนวทาง 4 โครงการ คือ แนวทางที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วยโครงการจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สหกรณ์เพื่อพัฒนาการบริการ และโครงการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานยอดเยี่ยมประจำเดือน และประจำปี แนวทางที่ 2 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากสหกรณ์ ประกอบด้วย โครงการจัดระบบการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลสารสนเทศ และโครงการจัดสวัสดิการให้ครอบคลุมทั่วถึง เป็นธรรมแก่มวลสมาชิก ผลปรากฏว่า ทั้ง 4 โครงการมีความเหมาะสม สอดคล้องทั้งวัตถุประสงค์ กิจกรรม ตัวชี้วัด อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ มีค่าความถี่เท่ากับ 10 (ร้อยละ 100.00)

การอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด ครั้งนี้ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด มีระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ยุพิน คนดี (2548) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครุลำปาง จำกัด พบว่า การให้บริการของสหกรณ์ สมาชิกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทั้งด้านบริการรับเงินฝาก ด้านบริการสินเชื่อ ด้านบริการสวัสดิการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก รายได้ มีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเพศ การศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีข้อเสนอแนะในการ

พัฒนาการบริการ คือ ควรเพิ่มดอกเบี้ยเงินฝากให้สมาชิก ควรเพิ่มปริมาณสินเชื่อ ควรจัดสวัสดิการแก่สมาชิกเพิ่มขึ้น ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และมีการประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่ เช่นเดียวกับกับ ชไมพร น้อยศรี (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้ง 10 ด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการของออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพบริการ ความปลอดภัย บริการอย่างมีความสามารถ ความเชื่อใจไว้ใจได้ ทัศนคติไม่ตรี การตอบสนอง การติดต่อสื่อสาร การเข้าถึง จริงใจ และรู้จักลูกค้าและบริการที่เป็นรูปธรรม 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด ส่วนใหญ่มีระดับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์มากที่สุด คือ ด้านสถานที่ประกอบการ รองลงมาคือ ด้านระบบการให้บริการและด้านกระบวนการให้บริการ และมีระดับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์น้อยที่สุด คือ ด้านข้อมูลจากสหกรณ์ที่ได้รับ สอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการของ สอนง กาญจนการุณ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด พบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บุรีรัมย์ จำกัด โดยภาพรวมทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีด้านที่แสดงความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านระบบการให้บริการ ด้านตอบสนอง และด้านบุคลากร และกลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน แต่สมาชิกสหกรณ์เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด ได้แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด จำนวน 2 แนวทาง ประกอบด้วย แนวทางที่ 1 ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 2 โครงการ คือ โครงการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สหกรณ์เพื่อพัฒนาการบริการ และโครงการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานยอดเยี่ยมประจำเดือน และประจำปี และแนวทางที่ 2 ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด ด้านข้อมูลที่ได้รับจากสหกรณ์ ประกอบด้วย 2 โครงการ ประกอบด้วย 2 โครงการ คือ โครงการจัดระบบการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลสารสนเทศ และโครงการจัดสวัสดิการให้ครบ

คลุมทั่วถึง เป็นธรรมแก่มวลสมาชิก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เพนแซนซี และโทมัส กล่าวว่า การให้บริการมีคุณภาพ หมายถึง การทำกิจกรรมดูแลเอาใจใส่ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้บริการที่มีคุณภาพที่พอใจของผู้ใช้บริการมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ “SERVICES” ซึ่งมีความหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยนี้จำแนกออกเป็น 2 ข้อ คือ ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อเนื่องในอนาคต

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ ได้วิจัยเกี่ยวกับ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด พบว่า ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด ทุกด้านอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาตามรายด้าน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาดังนี้

1.1 ด้านระบบการให้บริการ พบว่า ด้านมีการพัฒนาระบบการให้บริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด ดังนั้น สหกรณ์ฯ ควรพัฒนาระบบการบริการให้เหมือนสถาบันการเงินทั่วไป เช่น สมาชิกมาใช้บริการมาก ควรมีบัตรคิว ควรแยกการบริหารงานออกจากระบบราชการ

1.2 ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ด้านจัดช่องบริการของแผนกต่างๆ แยกเป็นสัดส่วน และเป็นระเบียบ มีระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด ดังนั้น สหกรณ์ฯ ควรปรับปรุงโดยการจัดช่องบริการ หรือติดป้ายโต๊ะฝ่ายต่างๆ ให้เป็นสัดส่วน มองเห็นชัดเจน

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ด้านจำนวนเจ้าหน้าที่มีความเพียงพอต่อการให้บริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด ดังนั้น สหกรณ์ฯ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ โดยการสรรหาบุคคลที่มีความรู้ตรงกับตำแหน่งหน้าที่ ควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ทุกๆปีควรจัดส่งบุคลากรเข้ารับการศึกษาคู่มือ หรือเข้ารับการฝึกอบรมตามตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมเป็นประจำทุกๆปี

1.4 ด้านสถานที่ประกอบการ พบว่า ด้านมีบริเวณที่จอดรถผู้มาใช้บริการเพียงพอเหมาะสม มีระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด ดังนั้น สหกรณ์ฯ ควรมีการปรับปรุงบริเวณสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อกับสมาชิกที่มาติดต่องานจำนวนมาก ควรจัดสร้างอาคารสำนักงานสหกรณ์ในที่ดินของตนเอง

1.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากสหกรณ์ พบว่า ด้านสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด มีการจัดทำวารสารประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอยู่อย่างสม่ำเสมอ มีระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด ดังนั้น สหกรณ์ฯควรจัดทำวารสารส่งให้สมาชิกเป็นประจำทุกเดือน และให้สมาชิกได้รับทราบ และให้ทั่วถึง

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากการวิจัยเกี่ยวกับ การพัฒนาคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

2.1 จากผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด มีคุณภาพการให้บริการ ระดับน้อยที่สุด คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากสหกรณ์ ดังนั้น สหกรณ์ฯควรศึกษา การพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการบริการข้อมูลที่ได้รับจากสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด และควรศึกษา การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด

2.2 ผู้สนใจควรจะไปศึกษา การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด ในสหกรณ์ออมทรัพย์อื่นๆ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยของสหกรณ์ออมทรัพย์ มากกว่า 1 แห่ง และสามารถนำไปอ้างอิงทางการวิจัยได้ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ ภาสอน. (2550) ยุทธศาสตร์การพัฒนาการให้บริการเพื่อเสริมสร้าง
ความพึงพอใจของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสกลนคร จำกัด. วิทยานิพนธ์.
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2552) รายงานสถิติสหกรณ์ในประเทศไทยประจำปี 2552.
กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมสหกรณ์.
- แก้วมณี กิ่งเงิน. (2549). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลย
อลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- จิตาภา ไชยโสมานัง. (2549) คุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดอุดรธานี. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ.
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จินตนา บุญเดิม. (2549). คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลอัญประเทศ. ภาคนิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- จีระศักดิ์ เงยวิจิตร. (2543). ความพึงพอใจของผู้ใช้หน้าประตูการให้บริการของ
สำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต บัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชไมพร น้อยศรี. (2551) คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการ
สงครามพิเศษ จำกัด. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ชาญชัย เพ็ชรประพันธ์กุลและคณะ. (2552). แผนพัฒนาบุคลากรและทรัพยากรบุคคล-
สหกรณ์ออมทรัพย์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด. (2526). ปรัชญา อุดมการณ์ หลักการ และ
วิธีการสหกรณ์. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- _____. (2551). โครงสร้างและการบริหารงาน
สหกรณ์ออมทรัพย์. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- _____. (2551) ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์.
กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- ธีรวิมล ประทุมพรรัตน์. (2531). ทฤษฎีการบริหารและการจัดองค์การ. สงขลา :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2525). ก้าวเข้าสู่ผู้บริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ :
อนงค์ศิลป์การพิมพ์.

- ณรงค์ชัย แต่ประเสริฐ. (2553). **คุณภาพการบริการของห้างทองเยาวราช 1999 ตลาด
บางเขนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี**. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหาร
ธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- บุญชม ศรีสะอาด.(2545). **การวิจัยเบื้องต้น** พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาสน์.
ประกาศกฏกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. 2516
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2528). **การบริหารบุคลากรทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ :
แผนกคำสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
พนัส หันนาคินทร์. (2526). **การบริหารบุคลากรในโรงเรียน**. พิษณุโลก : โครงการตำรา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก.
- พนัส หันนาคินทร์. (2526). **การบริหารบุคลากรในโรงเรียน**. กรุงเทพมหานคร :
โรงพิมพ์พิมพ์เกษตร.
- พิชาย รัตนดิถก ณ ภูเก็ต. (2552). **องค์การ และการบริหารจัดการ**. คณะพัฒนาสังคมและ
สิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 116 ตอนที่ 30 ก ลงวันที่ 23 เมษายน 2542.
- เพ็ญแข แสงแก้ว. (2541). **การวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภิญโญ สาร. (2519). **หลักบริหารการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.
- เมธี ปิลันธนานนท์. (2529). **การบริหารงานบุคคลในวงการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- มยุรา ชูทอง. (2550). **คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัย
แม่โจ้**. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหาร
การพัฒนาโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ยุทธ ไทยวรรณ. (2545). **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ยุพิน คนดี. (2548). **คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำปาง
จำกัด**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- รตนพร บุรีประเสริฐ. (2550). **คุณภาพการบริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง : กรณีศึกษา
ผู้ป่วยนอกนรีเวชกรรม**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัตนา โพธิ์สุวรรณ. (2542). **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสหกรณ์** วิชาเศรษฐศาสตร์และสหกรณ์
การเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

- ศิริรัตน์ ประกอบพานิช. (2549). **คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี**. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สกุรัตน์ อินเขียว. (2552). **การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล และคนอื่นๆ. (2517). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร : พัทธกิจอักษร.
- สมาน รังสิโยภักดิ์.(2522). **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร : สวัสดิการ สำนักงาน ก.พ.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2513). **การบริหาร**. สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช กรุงเทพมหานคร.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2538). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 2.
 ขอนแก่น : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สนอง กาญจนการุณ. (2548). **ความคิดเห็นของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สหกรณ์ออมทรัพย์เสมาธรรมจักรอุดรธานี จำกัด. (2544). **ข้อบังคับ**. แก้ไขเพิ่มเติม,
 อุดรธานี : ศักดิ์ศรีอักษรการพิมพ์.
-
- _____ . (2553). **รายงานกิจการประจำปี 2552**.
 อุดรธานี : ศักดิ์ศรีอักษรการพิมพ์.
- อัญญรักษ์ เลิศกุล. (2543). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**. สารนิพนธ์.
 มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.
- Buchley, W. 1967. **Sociology and Modern System Theory**. New Jersey : Prentice-Hall.
- Booms, B. and Bitner, M. 1981. **Marketing of Service**. Chicago: American marketing Association.
- Campbell, A. (1976). **Subjective measure if well-being**. American Psychologist: 31 (1), 117-127.
- Gouldner, A. W. 1959. **Organizational Analysis**. In R. K. Merton, L Broom, and L. S. Cottrell. Jr. (Eds). *Sociology Today*. (pp. 400-428). New York : Basic Books.
- Kaplan, R. S., and Norton, D. P. 1996. **The Strategy Focused Organization**. Massachusetts: Harvard Business School.

Parasuraman, A., Valarie Zeithaml, and Leonard Berry (1985), "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," **Journal of Retailing**, 64(Spring), 12-40.

Pfeffer, J., and Salancik, G. R. 1978. **The External Control of Organizations**.
New York : Harper & Row.

Ribbubs, s.p. 1990. Organization Theory: Structure, Design, and Application.
New Jersey : Prentice-Hell.

Theory Of The Gaps Model In Service Marketing เข้าถึงได้จาก
<http://www.marketingx2.com>

Yamane, Taro. (1973). **Statistics : an introductory analysis**. U.S.A.: New York Harper
and Row 1973.

<http://www.stou.ac.th/Thai/Offices/Oce/Knowledge/5-46/page4-5-46.html> ; 13/09/2010.