

คุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์  
กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2563

**Service Quality of Cooperative Promotion Group 5 of Bangkok Cooperative  
Promotion Office Area 2**

**Mr. Mana Kosol**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

2020

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ      คุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงาน  
ส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2  
ชื่อและนามสกุล                              นายมานะ โกศล  
แขนงวิชา                                        บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา                                        วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา                              ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ

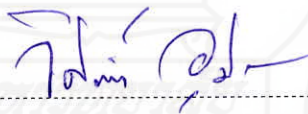
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 18 สิงหาคม 2564

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิศนันท อนุประมัย)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** คุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2

**ผู้ศึกษา** นายมานะ โกศล รหัสนักศึกษ 2613000484 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ **ปีการศึกษา** 2563

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 และ (2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้านของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร คือ คณะกรรมการดำเนินการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ทั้งหมด 18 สหกรณ์ จำนวน 173 ราย คำนวณกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีใช้สูตรทายโรยามานะ ได้กลุ่มตัวอย่าง 120 ตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และความแปรปรวนทางเดียว โดยจะทดสอบความแตกต่างรายคู่

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้ามีระดับคะแนนมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีระดับคะแนนน้อยที่สุด และ (2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้รับบริการจากกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 ที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ** คุณภาพ การให้บริการ กลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5

**Independent Study title:** Service Quality of Cooperative Promotion Group 5 of Bangkok  
Cooperative Promotion Office Area 2

**Author:** Mr. Mana Kosol; **ID:** 2613000484; **Degree:** Master of Business Administration;

**Independent Study advisor:** Dr.Pawin Chinachot, Assistant Professor; **Academic year:** 2020

### **Abstract**

The purposes of this study were: (1) to study the service quality level of Cooperative Promotion Group 5 of Bangkok Cooperative Promotion Office Area 2; and (2) to compare the service quality level in each aspect of the Cooperative Promotion Group 5 of Bangkok Cooperative Extension Office Area 2, classified by demographic factors.

This study was a survey research. The population used in this study was the implementation committees and cooperative staff under responsibilities of the Cooperative Promotion Group 5 of Bangkok Cooperative Extension Office Area 2, for 18 cooperatives, as a total of 173 people. The sample group was calculated using the Taro Yamane formula and 120 samples were obtained. Data were collected by simple random sampling. The research tool was a questionnaire on service quality. Statistics used in Data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and the value test (t-test) for variance one-way, where pair differences are tested.

The results of this study found that: (1) the overall level of service quality of the Cooperative Promotion Group 5 of Bangkok Cooperative Promotion Office Area 2, was at a high level. When considering each aspect, it was found that the aspect of knowing and understanding customers had the highest score, followed by the response to customers, confidence to customers, while the concreteness of the service had the lowest rating. (2) Comparison of service quality level of Cooperative Promotion Group 5 of Bangkok Cooperative Promotion Office Area 2, classified by demographic factor, found that service recipients with different positions had different opinions on the quality of service at the statistical significance of .05 level. Those with different gender, age, education and membership period had no different opinions on the quality of service.

**Keywords:** Quality, Service, Cooperative Promotion Group 5

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ลงได้ ด้วยความอนุเคราะห์ของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ อบรม สั่งสอน ประสิทธิ์ประสาท ถ่ายทอดวิชาความรู้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้อย่างใกล้ชิดเสมอมา ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน รวมทั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ สหกรณ์ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการเก็บแบบสอบถามเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และบุคคลในครอบครัวของผู้ศึกษาที่เป็นขวัญและกำลังใจแก่ผู้ศึกษาทั้งในระหว่างการศึกษาอยู่จนสำเร็จการศึกษา ขอมอบคุณค่าหรือประโยชน์ที่เกิดจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นสิ่งบูชาพระคุณของบิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

มานะ โกศล

สิงหาคม 2564



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	4
สมมติฐานการศึกษา .....	4
ขอบเขตของการศึกษา .....	5
กรอบแนวคิดในการศึกษา .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์ .....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ .....	26
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ .....	29
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ .....	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	50
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	51

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	52
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง .....	52
ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 .....	54
ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน .....	59
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	64
สรุปการศึกษา .....	64
อภิปรายผล .....	67
ข้อเสนอแนะ .....	68
บรรณานุกรม .....	70
ภาคผนวก .....	74
กรายนามผู้เชี่ยวชาญ .....	75
ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	77
ค วิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม .....	81
ง แบบสอบถาม .....	86
ประวัติผู้ศึกษา .....	92

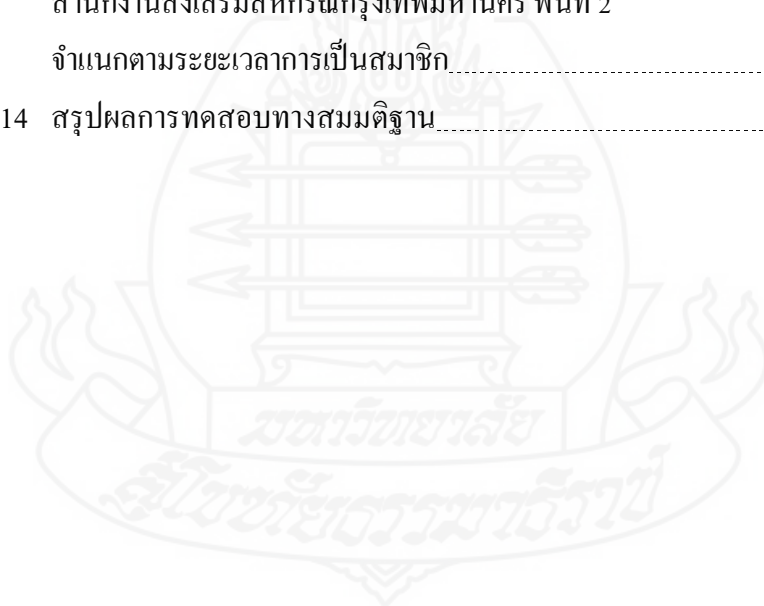


สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....	47
ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	49
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	52
ตารางที่ 4.2 ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 โดยภาพรวม.....	54
ตารางที่ 4.3 ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility).....	55
ตารางที่ 4.4 ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability).....	56
ตารางที่ 4.5 ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness).....	57
ตารางที่ 4.6 ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance).....	58
ตารางที่ 4.7 ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ด้านการเอาใจใส่และเข้าใจผู้รับบริการ (empathy).....	59
ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 จำแนกตามเพศ.....	60
ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 จำแนกตามอายุ.....	60
ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 จำแนกตามตำแหน่ง.....	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 จำแนกตามตำแหน่ง ด้วยวิธีการ LSD.....	61
ตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 จำแนกตามระดับการศึกษา.....	62
ตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก.....	63
ตารางที่ 4.14 สรุปผลการทดสอบทางสมมติฐาน.....	63



## สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการศึกษา..... 6



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบราชการ โดยมีการกำหนดแนวทางหรือมาตรการต่างๆ ให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนและเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ ได้ตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้ เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

นอกจากนี้ ในยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 -2580) ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุล และพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ได้วางเป้าหมาย การยกระดับงานบริการประชาชน และการอำนวยความสะดวกของภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งประชาชนและ นักธุรกิจเอกชน ตลอดช่วงชีวิต รวมทั้ง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการภาครัฐ การป้องกัน การทุจริตประพฤติมิชอบและธรรมาภิบาลในสังคมไทย โดยมีแผนงานและโครงการที่สำคัญ ข้อ 5.3 การเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการบริหารงานแห่งรัฐ ซึ่งมีสาระสำคัญ 2 ประการ คือ 1) ส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานของรัฐในการพัฒนาระบบราชการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้หน่วยงานของรัฐมีสมรรถนะองค์การและกลไกภาครัฐที่จำเป็นต่อการแข่งขันของประเทศ ให้สูงขึ้นสู่ความเป็นเลิศ และ 2) อำนวยความสะดวกให้ภาคเอกชนและภาคส่วนอื่นๆ ได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่ และมีการให้บริการสาธารณะทั้งระบบดีขึ้น ทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพ ที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นระบบ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐประจำปี 2563)

คุณภาพการให้บริการเป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพ การให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ จากบริการที่ได้รับ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมิน หรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการ ตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวัง และการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อเสนอที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

“สหกรณ์” เป็นองค์กรธุรกิจรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542 ซึ่งในการดำเนินธุรกิจต้องมีการแข่งขันกับธุรกิจอื่นๆ ทั่วไป ตั้งอยู่บนรากฐานของประชาธิปไตย สมาชิกทุกคนเป็นเจ้าของสหกรณ์ แต่ทุกคนไม่สามารถร่วมบริหารจัดการของสหกรณ์ได้ จึงต้องมีการเลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินการเป็นผู้ดำเนินงานแทน มีอำนาจหน้าที่เป็นผู้ดำเนินกิจการและเป็นผู้แทนสหกรณ์ในกิจการทั้งปวง และเพื่อให้กิจการสหกรณ์ดำเนินการอย่างกว้างขวาง และให้บริการแก่สมาชิกอย่างทั่วถึง คณะกรรมการดำเนินการอาจจัดจ้างผู้จัดการที่มีความรู้ความสามารถมาดำเนินธุรกิจแทน และผู้จัดการ อาจจัดจ้างเจ้าหน้าที่โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการดำเนินการ เพื่อช่วยเหลือกิจการของสหกรณ์ด้านต่างๆ ตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงปริมาณธุรกิจและการประหยัดเป็นสำคัญ

จากการดำเนินงานของสหกรณ์ในปัจจุบัน ปัญหาที่ส่งผลต่อสมาชิกและต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ซึ่งปัญหาหลักๆ ที่เกิดขึ้น คือ การทุจริตในสหกรณ์ การจงใจไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ขอบังคับและระเบียบปฏิบัติ ตลอดจนการดำเนินงานนอกกรอบวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ หรือการไปลงทุนที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย จากปัญหาดังกล่าวทำให้กรมส่งเสริมสหกรณ์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องเข้ามาแก้ปัญหา ฟันฟู เพื่อรักษาผลประโยชน์ของสมาชิก และปรับปรุง แก้ไข กฎ ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริหาร การบริการ

สมาชิกให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สมาชิกเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ เนื่องจากที่ผ่านมาการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ มักถูกมองว่าขาดคุณภาพ ให้บริการล่าช้า ขั้นตอนมาก มีกฎระเบียบแบบฟอร์มมากมาย และไม่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้

จากปัญหาการบริหารงานและคุณภาพการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ที่มีปัญหาดังกล่าว ทำให้กรมส่งเสริมสหกรณ์จะต้องตระหนักต่อการบริหารงานและคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะการบริการที่มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจให้กับสหกรณ์ที่มาใช้บริการในด้านต่างๆ รวมถึงการอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ เพื่อให้สหกรณ์พึงพอใจ ดังนั้นกรมส่งเสริมสหกรณ์ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจแก่สหกรณ์หรือ ผู้เข้ารับบริการ

กรมส่งเสริมสหกรณ์ ในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่กำกับ ดูแล ส่งเสริมและพัฒนา ให้สหกรณ์เป็นองค์กรที่เข้มแข็งและเป็นที่ยึดเหนี่ยวสมาชิก ได้จัดทำแผนพัฒนาสหกรณ์ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2555 – 2559 (กรมส่งเสริมสหกรณ์, แผนพัฒนาด้านการสหกรณ์ : เว็บไซค์) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างความเข้มแข็งให้แก่สหกรณ์ มิติ การพัฒนาองค์กร มุ่งเน้นให้บุคลากรสหกรณ์มีความซื่อสัตย์ สุจริต ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงและเข้มแข็ง แนวทางสำคัญหนึ่ง คือการสร้างธรรมาภิบาลในสหกรณ์ ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้สหกรณ์มีการบริหารจัดการด้วยหลักนิติธรรม คุณธรรม โปร่งใส มีความรับผิดชอบ สร้างการมีส่วนร่วม และมีการใช้กระบวนการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรของสหกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล คุ่มค่าและประหยัด ทำให้สหกรณ์สามารถดำเนินงานประสบผลสำเร็จ บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมั่นคง ส่งผลให้สหกรณ์เป็นที่เชื่อถือ และยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 เป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงกับกรมส่งเสริมสหกรณ์ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. 2557 มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริม เผยแพร่ ให้ความรู้เกี่ยวกับอุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์กับการส่งเสริม กลุ่มเกษตรกรและประชาชนทั่วไป ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาระบบสหกรณ์ให้มีความเข้มแข็งโดยการพัฒนาระบบการเรียนรู้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการเชื่อมโยงธุรกิจ สหกรณ์ระดับสากลเพื่อให้สมาชิกสหกรณ์มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

กลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 เป็นกลุ่มงานในสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับ 1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง 2. ส่งเสริม เผยแพร่และให้ความรู้เกี่ยวกับหลักการและวิธีการสหกรณ์ให้แก่บุคลากรกลุ่มเกษตรกร และประชาชนทั่วไป 3. ส่งเสริมการพัฒนาการดำเนินงานของสหกรณ์ ระบบการบริหาร

จัดการ และการพัฒนาธุรกิจของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร 4. ส่งเสริมและพัฒนา กลุ่มเกษตรกรให้เป็นสหกรณ์ ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องและงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สหกรณ์ได้รับการบริการที่มีคุณภาพ เป็นไปด้วยความถูกต้อง ไม่เกิดการทุจริตในสหกรณ์ และปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบปฏิบัติตลอดจนการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ เพราะการให้บริการแก่ประชาชนถือเป็นภารกิจหลักของงานราชการต้องดำเนินให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และสร้างความประทับใจแก่ผู้มาติดต่อรับบริการ

ด้วยเหตุผลและความสำคัญดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 เพื่อให้เข้าใจถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ตลอดจนนำผลการศึกษาไปเป็นพื้นฐานในการปรับปรุงและหาแนวทางแก้ไขให้มีการพัฒนาระบบการทำงานในหน่วยงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้านของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

## 3. สมมติฐานการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า

“ผู้ใช้บริการกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน”

#### 4. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ดังต่อไปนี้

##### 4.1 ตัวแปร ได้มุ่งศึกษาตัวแปรดังต่อไปนี้

**4.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)** ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

**4.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)** ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาตามแนวคิดคุณภาพการให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจของ Parasuraman, Zeithamal, and Berry (1985) ซึ่งผู้ศึกษาได้นำมาใช้กำหนดในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น (Assurance) ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Responsiveness) และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ (Empathy)

##### 4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ คณะกรรมการดำเนินงานสหกรณ์ของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ซึ่งขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้คือ สหกรณ์ จำนวน 18 แห่ง

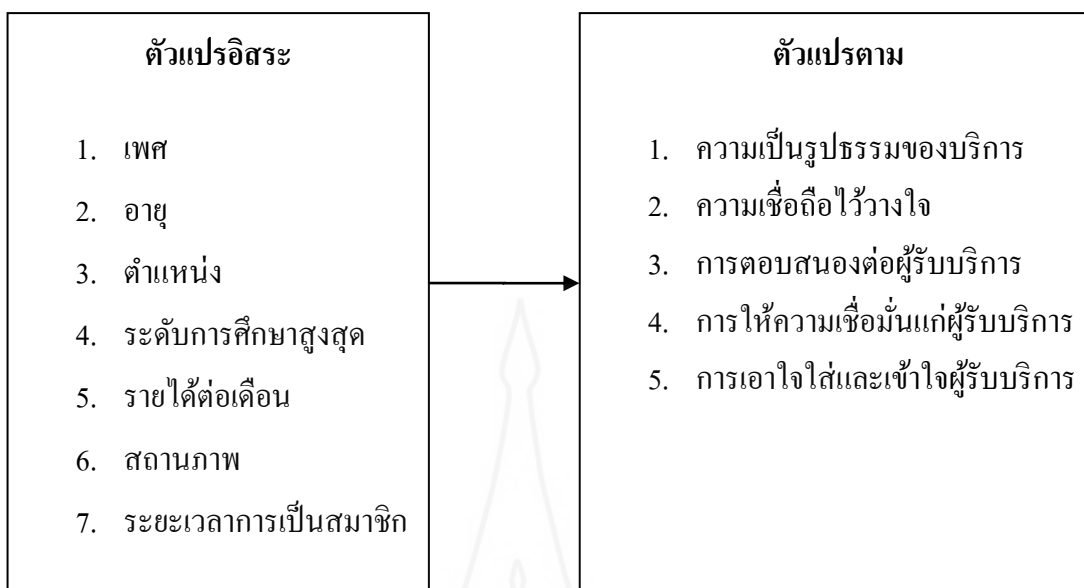
##### 4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการ คือ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2564 – เดือนพฤศจิกายน 2564 รวมระยะเวลา 6 เดือน

#### 5. กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้ศึกษาได้นำแนวคิดที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจของ Parasuraman, Zeithamal and Berry 1990, p. 37) มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดในส่วนของคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ตามภาพที่ 1.1





ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการศึกษา

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ หมายถึง สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร  
พื้นที่ 2

6.2 กลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ หมายถึง กลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์  
กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2

6.3 สหกรณ์ หมายถึง คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจ  
และสังคม โดยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2524  
ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2

6.4 ผู้รับบริการ หมายถึง สหกรณ์ที่มาติดต่อกับทุกประเภทกับกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5  
สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2

6.5 ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานราชการ ข้าราชการ สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์  
กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2

**6.6 คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง การบริการที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งการกระทำนั้นๆเพื่อตอบสนองความต้องการของสหกรณ์ สหกรณ์เกิดการรับรู้และรู้สึกพอใจสูงสุด ซึ่งประกอบด้วยคุณภาพบริการ 5 ด้าน

**6.6.1 ความเป็นความเป็นรูปธรรมของบริการ** หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ อุปกรณ์เครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ

**6.6.2 ความเชื่อถือไว้วางใจ** หมายถึง ความสามารถในการให้บริการสหกรณ์ได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่แสดงความจริงในการแก้ไขปัญหาและปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย

**6.6.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ** หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือสหกรณ์ การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง พร้อมให้บริการเสมอ และมีตัวอย่างการรับบริการแต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน

**6.6.4 การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ** หมายถึง การให้ความมั่นใจแก่สหกรณ์เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์และมีสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับสหกรณ์ที่มารับบริการ

**6.6.5 การเอาใจใส่และเข้าใจผู้รับบริการ** หมายถึง การให้ความสนใจ ดูแลเอาใจใส่และให้บริการแก่สหกรณ์ ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกัน ยอมรับคำติชม พร้อมรับไปปรับปรุงแก้ไขด้วยความเต็มใจ

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2

7.2 เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางประกอบการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ในการให้คำแนะนำส่งเสริมสหกรณ์ให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7.3 ผลที่ได้จากการศึกษา สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาระบบการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ให้มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับสหกรณ์มากขึ้น

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2” ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์

##### 1.1 ประวัติการสหกรณ์ (กรมส่งเสริมสหกรณ์, ประวัติการสหกรณ์: เว็บบไซต์)

ระหว่างศตวรรษที่ 18-19 ได้เกิดการปฏิวัติอุตสาหกรรมขึ้นในยุโรป มีการนำเอาเครื่องจักรมาใช้แทนแรงงานคน ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ คือ เกิดภาวะการฉ้อฉลว่างงาน และเศรษฐกิจตกต่ำทั่วไป การเปลี่ยนแปลงอย่างใหญ่หลวงครั้งนี้ เริ่มต้นที่ประเทศอังกฤษ ชาวอังกฤษต้องประสบกับปัญหาความเดือดร้อนอย่างมาก จากการที่นายทุนใช้เครื่องจักรแทนแรงงานคน และการปลดคนงานออกจากโรงงาน ส่วนผู้ประกอบการรายย่อยต้องเลิกสัมกิจการไป สภาพสังคมทั่วไปมีการแบ่งชนชั้นออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายนายทุน และฝ่ายกรรมกร นายทุนพยายามแสวงหากำไรจากการลงทุนมากที่สุด โดยการเอารัดเอาเปรียบฝ่ายกรรมกรทุกวิถีทาง

จากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจในครั้งนี บรรดากรรมกรที่ถูกบีบคั้นทั้งหลาย จึงร่วมแสวงหาหนทางที่จะปลดปล่อยความทุกข์ยากของพวกตน ประกอบกับเวลานั้นมี นักเศรษฐศาสตร์ ที่มีความคิดอยากจะช่วยพยุงฐานะของสังคมให้ดีขึ้น ได้เสนอแนวทางปรับปรุง สภาพเศรษฐกิจให้เกิดความเป็นธรรมแก่สังคม โดยการร่วมมือระหว่างผู้ที่เดือดร้อนให้รู้จักการช่วย ตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แนวความคิดดังกล่าว ได้ก่อให้เกิดระบบสหกรณ์ขึ้นในเวลา ต่อมา

บุคคลแรกที่ทำให้คนทั่วไปรู้จักคำว่า “สหกรณ์” คือ โรเบิร์ต โอเวน ชาวอังกฤษ ซึ่งถือว่าเป็นผู้ให้กำเนิดการสหกรณ์ขึ้นในโลก และได้ชื่อว่าเป็น “บิดาแห่งการสหกรณ์” เดิมโอเวน เป็นคนที่ยากจน แต่ความเฉลียวฉลาด และรู้จักวิธีการทำมาหากิน จึงทำให้เขาได้มีโอกาส ได้เป็นผู้จัดการ และมีหุ้นส่วนเป็นเจ้าของโรงงาน เขาเป็นนายจ้างที่มีความหวังดีต่อกรรมกร ปรับปรุงสภาพความเป็นอยู่ทั่วไปของคนงานให้ดีขึ้น หลังจากนั้น โอเวน ได้หาวิธีช่วยเหลือ กรรมกรอื่นๆ โดยสอนให้รู้จักการ ช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อขจัดปัญหาความ เดือดร้อนต่างๆ ซึ่งเป็นวิธีการของระบบสหกรณ์ โอเวนเสนอให้จัดตั้งนิคม หรือ ชุมชนสหกรณ์ (Co-operatives Community) ขึ้นเพื่อผลิตสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ โดยไม่ใช้เครื่องจักรให้เป็น ทรัพย์สินของชมรม ซึ่งเป็นของส่วนรวมเป็นการป้องกันมิให้มีสภาพนายทุนปะปนอยู่ในชมรม การจัดตั้งชมรมสหกรณ์นี้จะต้องใช้เงินทุนและที่ดิน เป็นจำนวนมาก โอเวนจึงพยายามเผยแพร่ แผนการจัดตั้งชมรมสหกรณ์ เพื่อให้คนทั่วไปได้เข้าใจสหกรณ์ในฐานะสมาคมเพื่อเศรษฐกิจ แต่โอเวนยังไม่สามารถจัดตั้งชมรมสหกรณ์ในประเทศอังกฤษได้ เพราะมีปัญหาเกี่ยวกับสภาพ สังคมในสมัยนั้น โอเวนจึงได้เดินทางไปประเทศสหรัฐอเมริกา และทดลองจัดตั้งชุมชนสหกรณ์ขึ้น ครั้งแรกที่นิวฮาโมนี รัฐอินเดียนา สหรัฐอเมริกาในปี พ.ศ. 2368 ให้ชื่อว่า นิวฮาโมนี (New Harmony) แต่ได้ล้มเลิกไปในระยะเวลาต่อมา เนื่องจากไม่ได้คัดเลือกสมาชิกและไม่มีกิจกรรม เพียงพอให้คุ้มกับค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการปกครองและศาสนา อย่างไรก็ตาม แนวความคิดของโอเวน ก็มีอิทธิพลต่อนักปฏิรูปทางเศรษฐกิจ เขาได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับ ความร่วมมือ ร่วมใจ ระหว่างมนุษย์ในอันที่จะช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อยก มาตรฐานความเป็นอยู่ให้สูงขึ้น

อีกท่านคือ นายแพทย์วิลเลียมคิง อาศัยอยู่ในเมืองไบรตัน ประเทศอังกฤษ เป็น ผู้นิยมแนวความคิดทางสหกรณ์ของโอเวน แต่เห็นว่าโครงการของโอเวน ต้องใช้เงินทุนจำนวนมาก ซึ่งจะทำให้เป็นจริงได้ยาก นายแพทย์คิง จึงเริ่มต้นจากการชี้แจงให้คนงานรวมทุนกันคนละเล็ก ละน้อย จัดตั้ง “สมาคมการค้า” (Trading Association) ในรูปสหกรณ์ขึ้น เมื่อปี พ.ศ. 2370 เป็นรูป ร้านสหกรณ์จำหน่ายสินค้า แต่มีข้อแตกต่างไปจากร้านสหกรณ์ในปัจจุบันคือ กำไรที่เกิดจากการ

ดำเนินธุรกิจของร้านสหกรณ์นี้จะไม่นำมาแบ่งปันกัน แต่จะเก็บสมทบไว้เป็นทุนเพื่อใช้ขยายงานของร้านสหกรณ์ต่อไป จนสามารถจัดตั้งชมรมสหกรณ์ตามแบบ โอเวน ได้ ซึ่งจากการกระทำดังกล่าวทำให้ร้านค้าแบบสหกรณ์ในรูปแบบนี้ไม่ประสบผลสำเร็จ เนื่องจากการเก็บกำไรทั้งหมดไว้ไม่จ่ายคืนแก่สมาชิก ทำให้สมาชิกไม่ศรัทธาสหกรณ์ อย่งไรก็ตาม กิจการของนายแพทย์คิงก็คล้ายกับร้านสหกรณ์ในปัจจุบัน ฉะนั้น ในวงการร้านสหกรณ์สมัยนี้จึงให้เกียรติแก่ท่านมาก

สหกรณ์สมาคมแห่งแรกที่ดำเนินการประสบผลสำเร็จ และเป็นแบบฉบับในโลกนี้ก็คือ ร้านสหกรณ์แห่งเมืองรอซเวล ประเทศอังกฤษ ตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2387 โดยกรรมกรช่างทอผ้าจำนวนหนึ่ง ซึ่งมีรายได้น้อย และประสบปัญหาในด้านการซื้อหาเครื่องอุปโภคอันจำเป็นแก่การครองชีพ เช่น ราคาแพง มีการปลอมปน และถูกเบียดเบียนในการชั่ง ตวง วัด ประกอบกับการได้รับแนวความคิดจาก โรเบิร์ต โอเวน ในการรวมตัวกันจัดตั้งสหกรณ์ เพื่อช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และไม่ต้องตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของอุตสาหกรรมและพ่อค้า ซึ่งมีอำนาจการผลิตทางการค้าในสมัยนั้น จึงได้ร่วมกันจัดตั้งเป็นสมาคม ประกอบด้วยผู้ริเริ่ม 28 คน โดยรวมทุนกันจัดตั้งร้านค้าเครื่องอุปโภคบริโภคขึ้น จากนั้นนำเงินทุนที่รวบรวมได้ไปซื้อสิ่งของที่จำเป็นแก่การครองชีพ โดยจัดซื้อในราคาขายส่ง มาขายให้แก่สมาชิก และให้สมาชิกเสียสละเวลามาช่วยกิจการของร้าน

ต่อมา มีจำนวนสมาชิกเพิ่ม ทำให้ธุรกิจการค้าขายอย่างกว้างขวาง และยังมีกรทำธุรกิจกับบุคคลภายนอกด้วย นักสหกรณ์รอซเวล หรือที่เรียกกันว่า “ผู้นำแห่งรอซเวล” ได้กำหนดหลักปฏิบัติไว้ 10 ประการ ซึ่งมีสาระสำคัญหลายประการที่ถูกยึดถือเป็นหลักการสหกรณ์สากลมาจนถึงปัจจุบัน แม้จะล่วงเลยมาเป็นเวลานาน แต่ร้านสหกรณ์รอซเวลก็ยังคงอยู่และกลายเป็นร้านที่มีขนาดใหญ่ ยิ่งกว่านั้น วิธีการของร้านสหกรณ์สำหรับผู้บริโภคแบบนี้ได้แพร่หลายออกไปสู่ประชาชนกลุ่มอื่นๆ ปัจจุบันร้านสหกรณ์ที่ถือหลักการสำคัญๆ อย่างเดียวกันนี้ มีอยู่ในประเทศต่างๆ เป็นจำนวนมาก

ส่วนสหกรณ์ประเภทอื่นๆ เช่น สหกรณ์ที่ช่วยสมาชิกให้กู้ยืมเงินไปทำทุน สหกรณ์เครดิต และสหกรณ์สินเชื่อก็เช่นเดียวกัน สหกรณ์เหล่านี้เกิดจากความขัดสน และความเดือดร้อนของเกษตรกร และกรรมกร เนื่องจากหาเงินกู้ยืมมาประกอบการทำกินได้ยาก และแม้ว่ากู้มาได้ก็ต้องเสียดอกเบี้ยแพงจนไม่สามารถหารายได้มาให้เพียงพอกับการชำระดอกเบี้ยและเงินต้นได้ เป็นเหตุให้มีหนี้สินมาก เมื่อปี พ.ศ. 2393 นายเซอร์มัน ชูลซ์ ชาวเยอรมัน ผู้พิพากษาแห่งเมืองเคิลทซ์ ได้คิดจัดตั้งสหกรณ์ประเภทหาทุนขึ้นในหมู่ชาวเมืองผู้เป็นช่างฝีมือ และพ่อค้าขนาดเล็ก โดยรวบรวมขึ้นเป็นองค์การ เพื่อจัดหาทุนให้สมาชิกกู้ยืม และในปี พ.ศ. 2405 นายฟริดริค วิลเฮล์ม ไรฟ์ไฟเฟเซน ชาวเยอรมัน นายกเทศมนตรีเมืองเฮดเอสดอร์ฟ ได้จัดตั้งสหกรณ์

หาทุนขึ้นในหมู่ชาวนาชนบท ซึ่งเป็นเกษตรกร โดยจัดเป็นองค์การเพื่อจัดหาทุนให้แก่สมาชิกกู้ยืม เช่นเดียวกัน ในเวลาต่อมาการรวมกันเป็นสหกรณ์ เพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนก็ได้แพร่หลายไปยังประเทศต่างๆ อันเป็นประโยชน์ และเป็นตัวอย่างในการจัดตั้งสหกรณ์แก่ชาวนาชนบทและชาวเมืองมาจนปัจจุบัน

## 1.2 ประวัติและความเป็นมาของสหกรณ์ในประเทศไทย

การสหกรณ์ในประเทศไทยมีมูลเหตุสืบเนื่องมาจากเมื่อประเทศไทยได้เริ่มมีการติดต่อกับต่างประเทศมากขึ้นในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ระบบเศรษฐกิจของชนบทก็ค่อยๆ เปลี่ยนจากระบบเศรษฐกิจแบบเพื่อเลี้ยงตัวเองมาสู่ระบบเศรษฐกิจแบบเพื่อการค้าความต้องการเงินทุนในการขยายการผลิตและการครองชีพจึงมีเพิ่มขึ้นชาวนาที่ไม่มีทุนรอนของตนเองก็หันไปกู้ยืมเงินจากบุคคลอื่นทำให้ต้องเสียดอกเบี้ยในอัตราสูงและยังถูกเอาเปรียบจากพ่อค้านายทุนทุกวิถีทางอีกด้วยชาวนาจึงตกเป็นฝ่ายเสียเปรียบอยู่ตลอดเวลาทำนาได้ข้าวเท่าใดก็ต้องขายใช้หนี้เกือบหมดนอกจากนี้การทำนายังคงมีผลผลิตที่ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับสภาพดินฟ้าอากาศถ้าปีไหนผลผลิตเสียหายก็จะทำให้หนี้สินพอกพูนมากขึ้นเรื่อยๆจนลูกหนี้บางรายต้องโอนกรรมสิทธิ์ในที่ดินให้แก่เจ้าหนี้และกลายเป็นผู้เช่านาหรือเร่ร่อนไม่มีที่ดินทำกินไปในที่สุด

จากสภาพปัญหาความยากจนของชาวนาในสมัยนั้นทำให้ทางราชการคิดหาวิธีช่วยเหลือด้วยการจัดหาเงินทุนมาให้กู้และคิดดอกเบี้ยในอัตราต่ำความคิดนี้ได้เริ่มขึ้นในปลายรัชกาลที่ 5 โดยกำหนดวิธีการที่จะช่วยชาวนาในด้านเงินทุนไว้ 2 วิธีดังนี้

วิธีที่ 1 จัดตั้งธนาคารเกษตรเพื่อให้เงินกู้แก่ชาวนาแต่ขัดข้องในเรื่องเงินทุนและหลักประกันเงินกู้ความคิดนี้จึงระงับไป

วิธีที่ 2 วิธีการสหกรณ์ประเภทหาทุนวิธีนี้เกิดจากรัฐบาลโดยกระทรวงพระคลังมหาสมบัติในปัจจุบันคือกระทรวงการคลังได้เชิญ “เซอร์เบอร์นาร์คสันเตอร์” หัวหน้าธนาคารแห่งมัตราชประเทศอินเดียเข้ามาสำรวจหาแนวทางช่วยเหลือชาวนาได้เสนอว่าควรจัดตั้งธนาคารให้กู้ยืมแห่งชาติดำเนินการให้กู้ยืมแก่ราษฎรโดยมีที่ดินและหลักทรัพย์อื่นเป็นหลักประกันเพื่อป้องกันมิให้ชาวนาที่กู้ยืมเงินทอดทิ้งที่ดินหลบหนีสินส่วนการควบคุมเงินกู้และการเรียกเก็บเงินกู้ท่านได้แนะนำให้จัดตั้งเป็นสมาคมที่เรียกว่า “โคออปอเรทีฟโซไซตี้” (Cooperative Society) โดยมีหลักการร่วมมือกันเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันซึ่งคำนี้พระราชวงศ์เธอกรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ได้ทรงบัญญัติศัพท์เป็นภาษาไทยว่า “สมาคมสหกรณ์” จึงกล่าวได้ว่าประเทศไทยเริ่มศึกษาวิธีการสหกรณ์ขึ้นในปี พ.ศ. 2457 แต่ก็มีได้ดำเนินการอย่างไร

จนกระทั่งในปี 2458 ได้มีการเปลี่ยนกรมสถิติพยากรณ์เป็นกรมพาณิชย์และสถิติพยากรณ์ประกอบด้วย 3 ส่วนราชการคือการพาณิชย์การสถิติพยากรณ์และการสหกรณ์การจัดตั้งส่วนราชการสหกรณ์นี้ก็เพื่อจะให้มิเจ้าหน้าที่ดำเนินการทดลองจัดตั้งสหกรณ์ขึ้นและพระราชกรณียกิจกรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ในฐานะทรงเป็นอธิบดีกรมพาณิชย์และสถิติพยากรณ์ขณะนั้น ได้ทรงพิจารณาเลือกแบบอย่างสหกรณ์เครดิตที่จัดกันอยู่ในต่างประเทศหลายแบบทรงเลือกแบบ “ไรฟ์ไฟเซิน” และทรงยืนยันไว้ในรายงานสหกรณ์ฉบับแรกว่า “เมื่อได้พิจารณาละเอียดแล้วได้ตกลงเลือกสหกรณ์ชนิดที่เรียกว่า ไรฟ์ไฟเซิน ที่เกิดขึ้นในเยอรมันและมุ่งหมายที่จะอุปถัมภ์ค้ำจุนผู้ประกอบการที่ย่อมๆ เห็นว่าเป็นสหกรณ์ชนิดที่เหมาะสมที่สุดสำหรับประเทศไทย”

จากการที่พระองค์ท่านทรงเป็นผู้บุกเบิกริเริ่มงานสหกรณ์ขึ้นในประเทศไทยบุคคลทั้งหลายในขบวนการสหกรณ์จึงถือว่าพระองค์ทรงเป็นพระบิดาแห่งการสหกรณ์ไทยสำหรับรูปแบบของไรฟ์ไฟเซิน คือ สหกรณ์เพื่อการกู้ยืมเงินที่มีขนาดเล็กสมาชิกจะได้รับความรับผิดชอบร่วมกันทำให้สะดวกแก่การควบคุมท้องที่ที่ได้รับการพิจารณาให้จัดตั้งสหกรณ์คือจังหวัดพิษณุโลกเนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีผู้คนไม่หนาแน่นและเป็นราษฎรที่พึ่งอพยพมาจากทางใต้จึงต้องการช่วยเหลือผู้อพยพซึ่งประกอบอาชีพการเกษตรให้ตั้งตัวได้รวมทั้งเพื่อเป็นการชักจูงราษฎรในจังหวัดอื่นที่มีผู้คนหนาแน่นให้อพยพมาในจังหวัดนี้และเข้าทำประโยชน์ในที่ดินอย่างเต็มที่ต่อมากรมพาณิชย์และสถิติพยากรณ์จึงได้ทดลองจัดตั้งสหกรณ์หาทุนขึ้น ณ ท้องที่อำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลกเป็นแห่งแรกใช้ชื่อว่า “สหกรณ์วัดจันทร์ไม่จำกัดสินใช้” โดยจดทะเบียนเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2459 มีพระราชกรณียกิจกรมหมื่นพิทยาลงกรณ์เป็นนายทะเบียนสหกรณ์พระองค์แรกในประเทศไทยอย่างสมบูรณ์ มีสมาชิกจำนวน 16 คน ทุนดำเนินงาน 3,080 บาท ซึ่งเป็นเงินจากค่าธรรมเนียมแรกเข้า 80 บาทและเงินทุนจำนวน 3,000 บาท ได้อาศัยเงินกู้จากเบงกัลสยามกัมมาจลจำกัด หรือธนาคารไทยพาณิชย์ในปัจจุบัน โดยมีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติเป็นผู้ค้ำประกันและเสียดอกเบี้ยให้ธนาคารในอัตราร้อยละ 6 ต่อปีคิดดอกเบี้ยจากสมาชิกในอัตราร้อยละ 12 ต่อปีกำหนดให้สมาชิกส่งคืนเงินต้นในปีแรกจำนวน 1,300 บาท แต่เมื่อครบกำหนดสมาชิกส่งคืนเงินต้นได้ถึง 1,500 บาทส่งดอกเบี้ยได้ครบทุกรายแสดงว่าการนำวิธีการสหกรณ์เข้ามาช่วยแก้ไขความเดือดร้อนของชาวนาได้ผลและจากความสำเร็จของสหกรณ์วัดจันทร์ดังกล่าวรัฐบาลจึงคิดขยายกิจการสหกรณ์ไปยังจังหวัดอื่นๆ แต่การจัดตั้งสหกรณ์ในระยะแรกนั้นนอกจากจะมีข้อจำกัดเรื่องเงินทุนแล้วยังมีข้อจำกัดในทางกฎหมายเพราะพระราชบัญญัติเพิ่มเติมสมาคม พ.ศ. 2459 ทำให้การจัดตั้งสหกรณ์ไม่กว้างขวางพอที่จะขยายออกไปหากจะให้การจัดตั้งสหกรณ์เจริญก้าวหน้าและมีความมั่นคงจะต้องออกกฎหมายควบคุมให้มีขอบเขตกว้าง

ในเวลาต่อมาทางราชการจึงได้ประกาศยกเลิกพระราชบัญญัติเพิ่มเติมสมาคม พ.ศ. 2459 แล้วประกาศใช้พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2471 นับเป็นกฎหมายสหกรณ์ฉบับแรก พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้เปิดโอกาสให้มีการรับจดทะเบียนสหกรณ์ประเภทอื่นๆ จากนั้นได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2471 อีก 3 ครั้งนับว่าการประกาศใช้พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2471 ช่วยให้การจัดตั้งสหกรณ์ได้ขยายออกไปอีกมากปี พ.ศ. 2478 มีการริเริ่มจัดตั้งสหกรณ์เช่าซื้อที่ดินที่จังหวัดปทุมธานีและได้จัดตั้งสหกรณ์ประเภทใหม่ๆ ขึ้นอีกหลายประเภท เช่น สหกรณ์บำรุงที่ดินสหกรณ์ค้าขายสหกรณ์นิคมฝ้ายสหกรณ์หาทุนและบำรุงที่ดินในปี พ.ศ. 2480 ร้านสหกรณ์ได้ถูกจัดตั้งขึ้นเป็นแห่งแรกที่อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ชื่อร้านสหกรณ์บ้านเกาะจำกัดสินไช้ มีสมาชิกแรกตั้ง 279 คนและได้มีการจัดตั้งร้านสหกรณ์ในลักษณะนี้อีกหลายแห่งเพื่อช่วยเหลือประชาชนเกี่ยวกับปัญหาค่าครองชีพโดยจัดตั้งขึ้นทั้งในส่วนราชการรัฐวิสาหกิจและส่วนของประชาชน

การเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญที่สุดของขบวนการสหกรณ์ในประเทศไทย ก็คือการควบสหกรณ์หาทุนเข้าด้วยกัน โดยทางราชการได้ออกพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 เปิดโอกาสให้สหกรณ์หาทุนขนาดเล็กที่ดำเนินธุรกิจเพียงอย่างเดียวควบเข้ากันเป็นขนาดใหญ่ สามารถขยายการดำเนินธุรกิจเป็นแบบอเนกประสงค์ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่สมาชิก ได้มากกว่า ด้วยเหตุนี้สหกรณ์หาทุนจึงแปรสภาพเป็นสหกรณ์การเกษตรมาจนปัจจุบัน และในปี 2511 สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทยได้ถือกำเนิดขึ้นมา เพื่อเป็นสถาบันสำหรับการศึกษแก่สมาชิกสหกรณ์ทั่วประเทศ มีหน้าที่ติดต่อประสานงานกับสถาบันสหกรณ์ต่างประเทศ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์และความช่วยเหลือ ร่วมมือกันระหว่างสหกรณ์สากลในด้านอื่นๆ ที่มีใช้เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจโดยมีสหกรณ์ทุกประเภทเป็นสมาชิก ซึ่งนับแต่สหกรณ์ได้ถือกำเนิดขึ้นในประเทศไทย จวบจนปัจจุบัน ผลการดำเนินงานของสหกรณ์ในธุรกิจต่างๆ ได้สร้างความเชื่อถือเป็นที่ไว้วางใจของสมาชิกจนทำให้จำนวนสหกรณ์ จำนวนสมาชิก ปริมาณเงินทุน และผลกำไรของสหกรณ์เพิ่มขึ้นทุกปี ปัจจุบันมีสหกรณ์ทั่วประเทศ ข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม 2559 จำนวน 8,270 สหกรณ์ และจำนวนสมาชิก 11,487,227 คน การสหกรณ์ในประเทศไทยจึงมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศโดยเฉพาะต่อประชาชนที่ยากจน สหกรณ์จะเป็นสถาบันทางเศรษฐกิจและสังคมที่ช่วยแก้ไขปัญหาในการประกอบอาชีพ และช่วยยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น



### 1.3 ความหมายของสหกรณ์

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้ความหมายของสหกรณ์ (Cooperatives) ไว้ดังนี้

พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 มาตรา 4 ได้ให้ความหมายของคำว่าสหกรณ์ คือ คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมโดยช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันและจดทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้ (พระราชบัญญัติสหกรณ์ 2542, น. 2) องค์การสัมพันธ์ภาพสหกรณ์ระหว่างประเทศ (ICA: International Co-operative Alliance) ได้ให้นิยามไว้ว่าสหกรณ์คือ สมาคมอิสระของบุคคลหมู่หนึ่งซึ่งร่วมกันด้วยความสมัครใจเพื่อบรรลุความต้องการร่วมกันทางเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม โดยการเป็นเจ้าของร่วมกันและควบคุมกิจการด้วยวิถีทางประชาธิปไตย (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2548, น. 7)

สหกรณ์ คือ "องค์กรๆ หนึ่ง ที่เกิดขึ้นจากการรวมกลุ่มกันด้วยความสมัครใจ เพื่อดำเนินงานทั้งในด้านความคิด ระบบบริหารจัดการผลผลิต และบุคคลโดยใช้หลักประชาธิปไตย เพื่อสนองความต้องการ (อันจำเป็น) ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม" (กรมส่งเสริมสหกรณ์: เว็บไซต์)

สหกรณ์ คือ องค์กรทางเศรษฐกิจและสังคมที่สมาชิกร่วมกันจัดตั้งขึ้นด้วยการลงหุ้นร่วมกัน จัดการร่วมกันในการผลิต การจำหน่ายสินค้า หรือบริการตามความต้องการหรือผลประโยชน์อย่างเดียวกันของบรรดาสมาชิก สมาชิกแต่ละคนมีสิทธิออกเสียงได้หนึ่งเสียงในการบริหารสหกรณ์ โดยไม่ขึ้นกับจำนวนหุ้นที่ถืออยู่ เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์โคนม (กฎ) คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมโดยช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์(หนังสือราชบัณฑิตยสถาน ที่ รด ๐๐๐๔/๘๐๐ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๕๐)

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า สหกรณ์ คือองค์กรธุรกิจที่เกิดจากการรวมกลุ่มกันของคณะบุคคลจัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

### 1.4 ประเภทของสหกรณ์

เมื่อวันที่ 12 เมษายน 2542 ทางราชการได้ออกพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้ประเภทสหกรณ์ที่ได้รับจดทะเบียน โดยกฎกระทรวงซึ่งได้ออกกฎกระทรวงเรื่องการกำหนดประเภทของสหกรณ์ที่จะรับจดทะเบียน พ.ศ. 2548 ได้แบ่งประเภทของสหกรณ์ออกเป็น 7 ประเภท (พระราชกฤษฎีกา 2548, น. 1) คือ 1) สหกรณ์การเกษตร 2) สหกรณ์ประมง 3) สหกรณ์นิคม 4) สหกรณ์ร้านค้า 5) สหกรณ์บริการ 6) สหกรณ์ออมทรัพย์ และ 7) สหกรณ์เครดิตยูเนียน

#### 1.4.1 สหกรณ์การเกษตร

สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ผู้มีอาชีพทางการเกษตร รวมกันจัด ตั้งขึ้น และจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลก่อนนายทะเบียนสหกรณ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกดำเนินกิจการร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพของสมาชิก และช่วยยกฐานะความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้น ความเป็นมา สหกรณ์การเกษตรแห่งแรกได้จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2459 ชื่อว่า สหกรณ์วัดจันทร์ ไม่จำกัดสินใช้ ในจังหวัดพิษณุโลก เป็นสหกรณ์การเกษตรชนิดไม่จำกัด มีขนาดเล็กในระดับหมู่บ้านตั้งขึ้นในหมู่เกษตรกรที่มี รายได้ต่ำและมีหนี้สินมากมีสมาชิกแรกตั้ง จำนวน 16 คน ทุนดำเนินงาน จำนวน 3,080 บาท เป็นค่าธรรมเนียมแรกเข้า จำนวน 80 บาท และเป็นทุนจากการกู้แบงก์สยามกัมมาจล (ธนาคารไทยพาณิชย์ในปัจจุบัน) จำนวน 3,000 บาท

##### วัตถุประสงค์

สหกรณ์การเกษตรดำเนินธุรกิจแบบอเนกประสงค์ เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกดำเนินธุรกิจร่วมกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และช่วยเหลือส่วนรวมโดยใช้หลักคุณธรรม จริยธรรม อันดีงามตามพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิกและส่วนรวมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของสหกรณ์

##### ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ

ทำให้สมาชิกมีปัจจัยการผลิตเพิ่มขึ้น จากการกู้เงินสหกรณ์ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ มาประกอบอาชีพ ทำให้มีที่ดินทำกินเป็นของตนเองหรือมีที่ดินทำกินมากกว่าเดิม ทั้งในความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการผลิต ตั้งแต่การใช้พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ การใช้ปุ๋ย การใช้ยาปราบศัตรูพืช การเก็บรักษาผลผลิตอย่างมีคุณภาพ ผลผลิตที่ได้จึงเป็นไปตามความต้องการของตลาด ส่งผลให้สหกรณ์และบุคคลในครอบครัวมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา และการอนามัย

#### 1.4.2 สหกรณ์ประมง

สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ชาวประมง เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการประกอบอาชีพ ซึ่งชาวประมงแต่ละคนไม่สามารถแก้ไขให้ลุล่วงไปได้ตามลำพัง บุคคลเหล่านี้จึงรวมกันโดยยึดหลักการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความเป็นมา สหกรณ์ประมงแห่งแรกได้จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2492 ชื่อว่า สหกรณ์ประมงพิษณุโลก จำกัด ในท้องที่ลำคลองกระบังโป่งนก อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก เป็นสหกรณ์ประมงประเภทน้ำจืด มีสมาชิกแรกตั้งจำนวน 54 คน ดำเนินการจัดสรรที่ทำกิน การจำหน่าย การแปรรูป และขออนุญาตสัมปทานให้สมาชิกจับสัตว์น้ำได้โดยสะดวก

### วัตถุประสงค์

สหกรณ์ประสงค้ำเนินการให้ความรู้ทางด้านวิชาการในเรื่องการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสม และมีคุณภาพในการเพาะเลี้ยง การเก็บรักษาและการแปรรูปสัตว์น้ำแก่สมาชิก รวมทั้งให้ความช่วยเหลือทางด้านธุรกิจการประมงคือ การจัดหาเงินทุนให้สมาชิกนำไปลงทุนประกอบอาชีพ การจัดหาวัสดุการประมงมาจำหน่ายการจัดจำหน่ายสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ การรับฝากเงินและสงเคราะห์สมาชิกเมื่อประสบภัยพิบัติ

### ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ

ทำให้สมาชิกมีแหล่งเงินกู้ที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำมาลงทุนประกอบอาชีพซื้อวัสดุอุปกรณ์และสิ่งของจำเป็นที่สหกรณ์นำมาจำหน่ายในราคาที่เป็นธรรม เมื่อมีผลผลิตหรือผลิตภัณฑ์สหกรณ์จะรวบรวมขายให้ในราคาที่สูงขึ้น บริการรับฝากเงินเพื่อความสะดวก ปลอดภัยให้แก่สมาชิก และสมาชิกจะได้รับการศึกษาอบรมเกี่ยวกับการประกอบอาชีพการประมง ตามหลักวิชาการแผนใหม่ให้สามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและปริมาณตรงกับความต้องการของตลาด รวมถึงสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของทุกคนตามหลักการและวิธีการสหกรณ์

### 1.4.3 สหกรณ์นิคม

สหกรณ์การเกษตรในรูปแบบหนึ่ง ที่มีการดำเนินการจัดสรรที่ดิน ทำกินให้ราษฎร การจัดสร้างปัจจัยพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้ที่อยู่อาศัยควบคู่ไปกับการดำเนินการจัดหาสินเชื่อ ปัจจัยการผลิตและสิ่งของที่จำเป็น การแปรรูปการเกษตร การส่งเสริมอาชีพ รวมทั้งกิจการให้บริการสาธารณูปโภคแก่สมาชิก

สหกรณ์นิคม ได้เริ่มดำเนินงานเป็นแห่งแรกที่อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เมื่อปี พ.ศ. 2478 โดยดำเนินการจัดซื้อที่ดินราชพัสดุ จากกระทรวงการคลัง เนื้อที่ 4,109 ไร่เศษ มาจัดสรรให้สมาชิก 69 ครอบครัวในรูปของสหกรณ์เช่าซื้อที่ดิน ต่อมาในปี พ.ศ. 2481 ได้จัดตั้งนิคมสหกรณ์ในอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ เนื้อที่ 7,913 ไร่ และได้จัดสหกรณ์การเช่าที่ดินในเขตป่าสงวนแห่งชาติที่เสื่อมสภาพแล้ว ที่อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เมื่อปี พ.ศ. 2518 วัตถุประสงค์เพื่อการจัดนิคม คือ การจัดหาที่ดินมาจัดสรรให้แก่ราษฎรประกอบอาชีพทางการเกษตร ตลอดจนจัดบริการด้านสาธารณูปโภคแก่สมาชิก เพื่อการจัดสหกรณ์ คือ การรวบรวมราษฎรที่ได้รับจัดสรรที่ดิน จัดตั้งขึ้นเป็นสหกรณ์ งานจัดนิคม เป็นงานที่ดินทำกินให้ราษฎรโดยวิธีการสหกรณ์ มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

## 1) การจัดหาที่ดิน

(1) สหกรณ์นิคม โดยอาศัยพระราชบัญญัติจัดที่ดินเพื่อการครองชีพ พ.ศ. 2511 โดยกรมส่งเสริมสหกรณ์ ขอรับที่ดินรกร้างว่างเปล่าที่คณะกรรมการจัดที่ดินแห่งชาติ จำแนกเป็นที่จัดสรรเพื่อการเกษตร นำมาจัดสรรให้ราษฎรเข้าครอบครองทำประโยชน์ และส่งเสริมให้จัดตั้งขึ้นเป็นสหกรณ์ ซึ่งเมื่อสมาชิกได้ปฏิบัติครบถ้วนตามข้อบังคับของสหกรณ์แล้ว ก็จะได้กรรมสิทธิ์ในที่ดินที่ได้รับจัดสรรนั้นในที่สุด

(2) สหกรณ์การเช่าซื้อที่ดิน โดยอาศัยประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497 และนโยบายของรัฐบาลในเรื่องการจัดหาที่ดินให้ราษฎร กรมส่งเสริมสหกรณ์จึงจัดซื้อที่ดินขององค์การ หรือเอกชนนำมาปรับปรุงจัดสรรให้รวบรวมกันจัดตั้งขึ้นเป็นสหกรณ์ซึ่งเมื่อสมาชิกได้ส่งชำระเงินค่าเช่าซื้อที่ดินและปฏิบัติการอื่นครบถ้วนตามข้อบังคับของสหกรณ์แล้ว ก็จะได้กรรมสิทธิ์ในที่ดินที่ได้รับจัดสรรนั้นในที่สุด

(3) สหกรณ์การเช่าที่ดิน กรมส่งเสริมสหกรณ์จะนำที่ดินป่าสงวนแห่งชาติที่เสื่อมโทรมแล้ว มาจัดสรรให้ราษฎร และจัดตั้งขึ้นเป็นสหกรณ์ สมาชิกจะมีสิทธิ์เข้าครอบครองทำกินในที่ดินที่ได้รับจัดสรรนั้นโดยเสียค่าเช่าในอัตราต่ำ และที่ดินจะตกทอดทางมรดกไปยังลูกหลานได้ตลอดไป แต่ห้ามมิให้ออนกรรมสิทธิ์ สหกรณ์นิคมทั้ง 3 รูปนี้ คงมีเพียง 2 รูปแรก ที่สมาชิกจะได้ที่ดิน เป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง ส่วนในรูปของสหกรณ์การเช่าที่ดินนั้น สมาชิกจะได้เพียงสิทธิการให้ที่ดินโดยการเช่า และสิทธิที่ตกทอดทางมรดกตลอดไปเท่านั้น

2) การวางแผนและปรับปรุงที่ดิน เมื่อได้รับที่ดินแปลงใดมาจัดสหกรณ์แล้ว ทางราชการจะสำรวจรายละเอียดสภาพภูมิประเทศ ชนิดและลักษณะดิน ปริมาณน้ำฝน จากนั้นจะวางแผนผังการใช้ที่ดิน ว่าควรดำเนินการสร้างบริการสาธารณูปโภคอย่างไรบ้าง เช่น ถนน การชลประทาน โรงเรียน สถานีอนามัย ฯลฯ

3) การรับสมัคร และคัดเลือกบุคคลเพื่อรับการจัดสรรที่ดิน

4) การอนุญาตให้เข้าทำประโยชน์ในที่ดิน

5) การกำหนดเงื่อนไขการใช้ที่ดิน และการได้กรรมสิทธิ์ที่ดิน งานจัดสหกรณ์เมื่อจัดราษฎรเข้าครอบครองทำประโยชน์ในที่ดิน ที่จัดหามาเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อไป คือการรวบรวมราษฎรที่ได้รับจัดสรรที่ดินนั้นจัดตั้งเป็นสหกรณ์ขึ้น และขอจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 เพื่อให้เกษตรกรมีสถาบันของตนเอง ที่จะเป็นสื่อกลางในการอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ ส่วนการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์จะมีลักษณะเช่นเดียวกับสหกรณ์การเกษตร

### ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ

ทำให้สมาชิกสหกรณ์มีสหกรณ์เป็นสถาบันที่เป็นสื่อกลางในการขอรับบริการต่างๆ จากรัฐบาล และเป็นสถาบันที่อำนวยความสะดวกในด้านการจัดหาสินเชื่อ การรวมกันซื้อ รวมกันขาย การขนส่งเสริมการเกษตรและการฝึกอบรม ซึ่งเป็นการเสริมสร้างให้เกิดระบบที่ดีในการ จัดหาการผลิต และการตลาดโดยสมาชิก เพื่อสมาชิก ในการประกอบอาชีพอย่างมั่นคงจนมีความ เป็นอยู่ที่ดีขึ้น

#### 1.4.4 สหกรณ์ร้านค้า

สหกรณ์ที่มีผู้บริโภครวมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อจัดหาสินค้า เครื่องอุปโภคบริโภค มาจำหน่ายแก่สมาชิกและบุคคลทั่วไป โดยจดทะเบียนตามกฎหมายสหกรณ์ในประเภท สหกรณ์ ร้านค้า มีสภาพเป็นนิติบุคคลซึ่งสมาชิกผู้ถือหุ้นทุกคนเป็นเจ้าของ สมาชิกลงทุนร่วมกันในสหกรณ์ ด้วยความสมัครใจเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการซื้อเครื่องอุปโภคบริโภคและเพื่อผดุงฐานะ ทางเศรษฐกิจของตนและหมู่คณะ ความเป็นมา สหกรณ์ร้านค้า จัดตั้งขึ้นโดยชาวชนบท อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในปี พ.ศ.2480 และได้เลิกล้มไป ต่อมารัฐบาลได้ช่วยเหลือ มีนโยบาย ที่จะช่วยเหลือด้านการครองชีพให้กับประชาชน โดยการส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการจัดตั้ง สหกรณ์ร้านค้าขึ้น ทั้งในส่วนกลางและส่วน ภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งสหกรณ์ร้านค้า ที่ตั้งขึ้นในเมืองที่ประชาชน หนาแน่นจะประสบความสำเร็จมากกว่าสหกรณ์ร้านค้าที่ตั้งในชนบท

#### วัตถุประสงค์

สหกรณ์ร้านค้าจะจัดหาสิ่งของและบริการที่สมาชิกมีความต้องการมา จำหน่าย ช่วยจำหน่ายผลิตผล ผลิตภัณฑ์ของสมาชิก ส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ทางด้านสหกรณ์ และด้านการค้าให้แก่สมาชิกสหกรณ์ ปลุกจิตสำนึกให้สมาชิกรู้จักประหยัด ช่วยตนเองและ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมมือและประสานงานกับสหกรณ์และหน่วยงานอื่นทั้งภายในและนอก ประเทศ ในอันที่จะเกื้อกูลกันและกัน

### ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ

ทำให้สมาชิกมีสถานที่ซื้อขายสินค้าจำเป็นตามราคาตลาดในชุมชน ซึ่งเป็น สินค้าที่ดีมีคุณภาพ เทียบตรงในการชั่ง ตวง วัด ตามความต้องการของสมาชิก เมื่อสิ้นปีสหกรณ์มี กำไรสุทธิประจำปี สมาชิกจะได้รับเงินปันผลตาม หุ้น และเงินเฉลี่ยคืนตามส่วนที่ได้ทำธุรกิจกับ สหกรณ์ การซื้อขายด้วยเงินสดสินค้าจะมีราคาที่ถูกกว่าเงินผ่อน ทำให้สมาชิกมีความรอบคอบใน การจัดหาสินค้าราคาถูกมาจำหน่ายเพื่อประโยชน์ ของสมาชิก

#### 1.4.5 สหกรณ์บริการ

สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ โดยมีประชาชนไม่น้อยกว่า 10 คน ที่มีอาชีพอย่างเดียวกัน ได้รับ ความเดือดร้อนในเรื่องเดียวกันรวมตัวกันโดย ยึดหลักการ ประหยัด การช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ ปัญหาต่างๆ รวมทั้งการส่งเสริมให้เกิด ความมั่นคงในอาชีพต่อไป

สหกรณ์บริการแห่งแรกจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2484 เป็นการรวมตัวกันในกลุ่ม ผู้มีอาชีพทำร่ม ชื่อ สหกรณ์ผู้ทำร่มบ่อสร้าง จำกัดสินไช้ อยู่ที่ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัด เชียงใหม่ ต่อมาในปี พ.ศ. 2496 ได้มีการจัดตั้งสหกรณ์บริการไฟฟ้าหนองแขม จำกัด อำเภอ หนองแขม กรุงเทพมหานคร เป็นสหกรณ์ที่ให้บริการด้านสาธารณูปโภค และในปี พ.ศ. 2497 จัดตั้งสหกรณ์มีดอรัญญิก จำกัด ที่ตำบลทุ่งช้าง อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ มีสหกรณ์บริการ อีกหลายแบบตามมา เช่น สหกรณ์เคหสถาน สหกรณ์แท็กซี่ สหกรณ์ หัตถกรรม ผลิตภัณฑ์ไม้ สหกรณ์บริการน้ำประปา สหกรณ์ผู้จัดหางานแห่งประเทศไทย ฯลฯ วัตถุประสงค์ เพื่อดำเนิน ธุรกิจด้านการบริการตามรูปแบบของสหกรณ์ ส่งเสริมสวัสดิการ แก่สมาชิกและ ครอบครัว ส่งเสริมการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกัน และกัน ในหมู่สมาชิก ร่วมมือกับ สหกรณ์อื่นและหน่วยงานอื่นเพื่อความ ก้าวหน้าของกิจการสหกรณ์

ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ

สมาชิกมีสหกรณ์เป็นศูนย์กลางในการพัฒนาฝีมือการผลิตผลิตภัณฑ์ต่างๆ ให้มี คุณภาพได้มาตรฐานเป็นที่ต้องการของตลาด มีแหล่งรวม ชื่อรวม ขายผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ในการ ผลิตผลิตภัณฑ์ ช่วยให้สมาชิกสหกรณ์ ประกอบอาชีพได้ถูกต้องตามกฎหมาย เมื่อสิ้นปีทางบัญชี ถ้าสหกรณ์มีกำไรสุทธิประจำปี สมาชิกสหกรณ์จะได้รับเงินปันผลตามหุ้น และเงินเฉลี่ยคืน ตามส่วนที่ทำธุรกิจกับสหกรณ์

#### 1.4.6 สหกรณ์ออมทรัพย์

สถาบันการเงินแบบหนึ่งที่มีสมาชิกเป็นบุคคลซึ่งมีอาชีพอย่างเดียวกันหรือ ที่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์ และให้กู้ยืม เมื่อเกิดความจำเป็นหรือเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์นอกแยะและได้รับการจดทะเบียนตาม พระราชบัญญัติสหกรณ์ สามารถกู้ยืมเงินได้เมื่อเกิดความจำเป็นตาม หลักการช่วยตนเอง และ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความเป็นมา สหกรณ์ออมทรัพย์แห่งแรกในประเทศไทย จัดตั้งขึ้นในหมู่ ข้าราชการสหกรณ์และพนักงานธนาคารเพื่อการสหกรณ์ จดทะเบียนเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2492 คือ

สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัดสินไช้ และได้แพร่หลายไปในหน่วยงานของรัฐและเอกชนทั่วประเทศ ส่วนสหกรณ์ออมทรัพย์ในชุมชนแห่งแรก คือ สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนแม่มุล จำกัด จดทะเบียนเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2522

#### วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์ โดยการรับฝากเงินและให้ผลตอบแทน ในรูปของดอกเบี้ยอัตราเดียวกับธนาคารพาณิชย์ และโดยการถือหุ้นหัก ณ ที่จ่าย เป็นรายเดือน แต่ไม่เกิน 1 ใน 5 ของหุ้นทั้งหมด เมื่อสิ้นปีทางบัญชีต้อง จ่ายเงินปันผลค่าหุ้นให้แก่สมาชิกในอัตราที่กฎหมายกำหนด รวมทั้ง ให้บริการด้านเงินกู้แก่สมาชิกตามความจำเป็น

#### ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ

เป็นแหล่งเงินฝากและเงินกู้ของสมาชิก ทำให้สมาชิกรู้จักเก็บออมเงินและไม่ต้องไปกู้เงินนอกระบบ ทำให้สถาบันครอบครัวมีความมั่นคงขึ้น

#### 1.4.7 สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน

สหกรณ์อเนกประสงค์ ตั้งขึ้น โดยความสมัครใจของสมาชิกที่อยู่ในวงสัมพันธ์เดียวกัน เช่น อาศัยในชุมชนเดียวกัน ประกอบอาชีพเดียวกัน หรือในสถานที่เดียวกัน หรือมีกิจกรรมร่วมกันเพื่อการรู้จักช่วยเหลือตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้สมาชิกประหยัดและออมเพื่อการรู้จักช่วยตนเองเป็นเบื้องต้นและเป็นพื้นฐานในการสร้างความมั่นคงแก่ตนเองและครอบครัว

สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน เป็นอีกสหกรณ์ ประเภทหนึ่งตามประกาศกฎกระทรวงกำหนดประเภทของสหกรณ์ที่จะรับจดทะเบียน พ.ศ. 2548 เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2548 เพื่อส่งเสริมให้เกิดการรวมคน เพื่อทำกิจกรรมเรื่องการออมและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นในประเทศไทยได้เริ่มจัดตั้งกลุ่มขึ้นแห่งแรกเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2508 "กลุ่มเครดิตยูเนี่ยนแห่งศูนย์กลางเทวา" และได้แพร่ขยายการจัดตั้งสหกรณ์และกลุ่มเครดิตยูเนี่ยนทั่วประเทศไทยขึ้นเป็นจำนวนมากภายใต้ปรัชญาและอุดมการณ์สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน ที่มุ่งจะพัฒนาคนให้ช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักการและวิธีการสหกรณ์ รวมทั้งเพื่อพัฒนาชุมชนให้เกิดความเข้มแข็ง

#### ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ

1) เป็นคนรู้จักประหยัดและออม สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนจัดตั้งในชุมชนของสมาชิก สมาชิกของสหกรณ์จึงมีที่สะสมเงินที่สะดวกและรวดเร็วไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปฝากเงินที่ไกลๆ แม้มีเงินจำนวนน้อยหรือมากก็ตาม สมาชิกก็สามารถที่จะสะสมได้

2) ช่วยแก้ไขปัญหาการเงิน เมื่อสมาชิกมีความเดือดร้อนหรือความจำเป็น ที่จะต้องใช้จ่ายเงินสมาชิกมีสิทธิที่จะขอกู้เงินจากสหกรณ์ได้ในอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม

3) สร้างความมั่นคงแก่สมาชิกและครอบครัว สหกรณ์เครดิตยูเนียน แต่ละแห่งจะจัดให้มีบริการในรูปแบบต่างๆ แล้วแต่ความต้องการของสมาชิกและเงินทุนที่สหกรณ์ มีอยู่ ซึ่งมีส่วนสร้างความมั่นคงให้เกิดขึ้นแก่ครอบครัวและสมาชิก

4) สามารถพัฒนาชุมชนและสังคม กิจกรรมของสหกรณ์เครดิตยูเนียน ช่วยให้ประชาชนในชุมชนเกิดการประหยัดและออม เพื่อสร้างกองทุนขึ้นในชุมชน เพื่อช่วยเหลือ บำบัดความทุกข์ร้อนที่เกิดขึ้น เพื่อให้รู้จักการแก้ไขและตัดสินใจช่วยเหลือกัน ในชุมชนของตนเอง เป็นการฝึกผู้นำในชุมชน

### 1.5 คุณค่าของสหกรณ์ (Cooperative Values)

“การที่สหกรณ์ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการช่วยเหลือตนเอง ความรับผิดชอบต่อตนเอง ความเป็นประชาธิปไตย ความเสมอภาค ความเที่ยงธรรม และมีความเป็นเอกภาพ และในขณะเดียวกัน สมาชิกสหกรณ์ก็มีความเชื่อมั่นในความสุจริต ความเปิดเผย ความรับผิดชอบต่อสังคม และความเอื้ออาทรต่อผู้อื่น โดยมีการปฏิบัติสืบต่อกันมาจากผู้ริเริ่มการสหกรณ์”

### 1.6 หลักการสหกรณ์ (Cooperative Principles)

หลักการสหกรณ์ คือ “แนวทางที่สหกรณ์ยึดถือปฏิบัติเพื่อให้คุณค่าทางสหกรณ์ เกิดผลเป็นรูปธรรม” ซึ่งประกอบด้วยการที่สำคัญรวม 7 ประการ กล่าวคือ

#### 1.6.1 หลักการที่ 1 การเป็นสมาชิกโดยสมัครใจและเปิดกว้าง (Voluntary and Open Membership)

1) พึงตระหนักว่าการเข้าและออกจากการเป็นสมาชิก จะต้องเป็นไปโดย ความสมัครใจของบุคคล (คำว่า "บุคคล" หมายถึง ทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล) ไม่ใช่ถูกชักจูง โน้มน้าว ล่อลวง บังคับ ข่มขู่จากผู้อื่น

2) อย่างไรก็ดี การกำหนดคุณสมบัติสมาชิกของสหกรณ์ต่างๆ เพื่อให้ได้ บุคคลที่เข้ามาเป็นสมาชิกแล้วสามารถร่วมกันดำเนินกิจกรรมในสหกรณ์ได้ และไม่สร้างปัญหา ความเดือดร้อนให้แก่เพื่อนสมาชิกและสหกรณ์ ไม่ถือว่าขัดกับหลักการสหกรณ์ข้อนี้

3) สมาชิกสมทบนั้น ควรมีแต่เฉพาะกรณีของสหกรณ์บางประเภทที่มี ลักษณะพิเศษและจำเป็นเท่านั้น ไม่ควรให้มีในสหกรณ์ทั่วไปหรือทุกประเภท เพราะตามปกติ สมาชิกสมทบมาจากบุคคลซึ่งขาดคุณสมบัติที่จะเป็นสมาชิกธรรมดา หากสหกรณ์ใดรับสมาชิก สมทบจำนวนมาก ก็อาจกระทบต่อการส่งเสริมผลประโยชน์ของสมาชิกธรรมดาได้แม้ว่ากฎหมาย จะได้ห้ามมิให้สมาชิกสมทรมีสิทธิบางประการก็ตาม



### 1.6.2 หลักการที่ 2 การควบคุมโดยสมาชิกตามหลักประชาธิปไตย (Democratic Member Control)

พึงตระหนักว่าเป็นหน้าที่ของสมาชิกทุกคนที่จะต้องร่วมแรงกายใจ และสติปัญญาในการดำเนินการและควบคุมดูแลการดำเนินงานของสหกรณ์ตามวิถีทางประชาธิปไตย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยผ่านช่องทางหรือองค์กรต่างๆ เช่น คณะกรรมการดำเนินการ ผู้ตรวจสอบกิจการและที่ประชุมใหญ่

### 1.6.3 หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจของสมาชิก (Member Economic Participation)

1) หลักการสหกรณ์ข้อนี้ มุ่งเน้นให้สมาชิกทุกคนพึงตระหนักว่าบทบาทที่สำคัญของตนคือ การที่ต้องเป็นทั้งเจ้าของและลูกค้าในคนเดียวกัน (Co-owners and Customers) จึงต้องทำหน้าที่เป็นผู้สมทบทุน ผู้ควบคุม และผู้ถือหุ้น หรือผู้ใช้บริการของสหกรณ์ มิใช่มาเป็นสมาชิกเพียงเพื่อมุ่งหวังได้รับประโยชน์จากสหกรณ์เท่านั้น

2) ในการจัดสรรกำไรสุทธิเพื่อความเป็นธรรมแก่สมาชิก ส่วนหนึ่งต้องกันไว้เป็นทุนสำรอง ซึ่งจะนำไปแบ่งกันมิได้ แต่เป็นทุนเพื่อพัฒนาสหกรณ์ของพวกเขาเอง ถือเป็นทุนทางสังคม นอกนั้นอาจแบ่งเป็นเงินปันผลในอัตราจำกัด และเป็นเงินเฉลี่ยคืนตามส่วนแห่งธุรกิจ

### 1.6.4 หลักการที่ 4 การปกครองตนเองและความเป็นอิสระ (Autonomy and Independence)

1) สมาชิก กรรมการและพนักงานสหกรณ์รวมทั้งหน่วยงานส่งเสริมสหกรณ์ต้องสำนึกและตระหนักอยู่เสมอว่าสหกรณ์เป็นองค์กรช่วยตนเอง และปกครองตนเอง เพราะฉะนั้นสหกรณ์ต้องเป็นอิสระในการตัดสินใจ หรือทำสัญญาใดๆ ตามเงื่อนไขที่สหกรณ์ยอมรับได้กับบุคคลภายนอกหรือรัฐบาล

2) การรับความช่วยเหลือหรือสนับสนุนจากรัฐ หรือบุคคลภายนอกไม่ขัดกับหลักความเป็นอิสระของสหกรณ์ หากผู้ให้ความช่วยเหลือมุ่งหมายให้สหกรณ์ช่วยเหลือตนเองได้ และควบคุมตามหลักประชาธิปไตย รวมทั้งธำรงไว้ซึ่งความเป็นตัวของตัวของสหกรณ์

### 1.6.5 หลักการที่ 5 การศึกษาฝึกอบรมและสารสนเทศ (Education, Training and Information)

1) หลักการข้อนี้เป็นจุดอ่อนของสหกรณ์ในประเทศไทยทุกระดับ ทั้งสหกรณ์ขั้นปฐมและสหกรณ์ขั้นสูง เพราะขาดแผนแม่บทในการพัฒนาการศึกษาทางสหกรณ์ให้เป็นบทบาท และความรับผิดชอบของขบวนการสหกรณ์อย่างแท้จริง ทั้งๆ ที่ได้รับเริ่มให้จัดตั้ง

กองทุนสะสมจัดสภาพสหกรณ์จากกำไรของสหกรณ์มาตั้งแต่ พ.ศ. 2492 และแม้จะมีการจัดตั้ง สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทยและมีชุมนุมสหกรณ์ระดับชาติบ้างแล้วส่วนราชการที่ทำหน้าที่ ส่งเสริมสหกรณ์ก็ยังคงดำเนินการให้การศึกษาและฝึกอบรมทางสหกรณ์แทบจะเรียกได้ว่าซ้ำซ้อน กับขบวนการสหกรณ์โดยไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจนให้ขบวนการสหกรณ์สามารถรับผิดชอบการให้ การศึกษาและฝึกอบรมทางสหกรณ์ได้ด้วยตนเองในที่สุดโดยมีหน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ให้การ สนับสนุนอย่างเพียงพอตามความจำเป็นและเน้นการฝึกอบรมข้าราชการให้ปฏิบัติหน้าที่ อย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2) การศึกษาฝึกอบรมและสารสนเทศมีความมุ่งหมายและเน้นกลุ่ม เป้าหมาย ดังนี้

(1) การศึกษามุ่งให้สมาชิกและบุคคลทั่วไปซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่จะเป็น สมาชิกในอนาคต มีความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับสหกรณ์ รวมทั้งมีความสำนึก และตระหนักใน สิทธิและหน้าที่ของสมาชิก หรือให้เป็นผู้มีจิตวิญญาณสหกรณ์

(2) การฝึกอบรมมุ่งให้กรรมการ ผู้จัดการและพนักงานสหกรณ์ มี ความรู้ ความสามารถ และทักษะ รวมทั้งความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของตน

(3) ส่วนสารสนเทศนั้นมุ่งให้บุคคลทุกกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำหรับ เยาวชนและผู้นำด้านความคิดเป็น เช่น ผู้นำชุมนุม นักหนังสือพิมพ์ นักเขียน ผู้นำองค์กร พัฒนา ชุมชน ฯลฯ โดยเน้นการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง

3) หลักสูตรและเนื้อหาของการศึกษาอบรม ควรครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและวัฒนธรรม

#### 1.6.6 หลักการที่ 6 การร่วมมือระหว่างสหกรณ์ (Cooperation Among Cooperatives)

1) แท้จริงการร่วมมือระหว่างสหกรณ์เป็นหลักการเดียวกันกับการร่วมมือ ระหว่างบุคคลธรรมดาในการจัดตั้งสหกรณ์นั่นเอง ซึ่งจะก่อให้เกิดการประหยัดด้วยขนาด มีอำนาจ การต่อรองสูงขึ้น และนำไปสู่การรับใช้สมาชิกอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2) การร่วมมือระหว่างสหกรณ์อาจทำได้ทั้งในแนวนอนและแนวตั้ง ใน แนวนอนสหกรณ์ทุกสหกรณ์ไม่ว่าประเภทเดียวกันหรือไม่ สามารถร่วมมือกันได้ในทุกระดับ เพื่อประโยชน์สูงสุดของสมาชิกและขบวนการสหกรณ์ในแนวตั้งสหกรณ์ท้องถิ่นประเภทเดียวกัน ควรรวมตัวกันทางธุรกิจเป็นชุมนุมสหกรณ์ระดับภูมิภาค หรือระดับประเทศ และระดับระหว่าง ประเทศ และสหกรณ์ทุกประเภท ทุกระดับ ทุกสหกรณ์ควรรวมตัวกันเป็นองค์การสหกรณ์สูงสุด (Apex Organization) เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมด้านอุดมการณ์ การศึกษา การฝึกอบรม การส่งเสริมแนะนำ การกำกับดูแล การตรวจสอบ การวิจัย และการพัฒนา ฯลฯ

3) วัตถุประสงค์สำคัญของการร่วมมือระหว่างสหกรณ์ คือ เพื่อให้สหกรณ์สามารถมีอำนาจผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ เพราะฉะนั้นสหกรณ์ท้องถิ่นแต่ละสหกรณ์และสหกรณ์ชั้นสูงต้องเป็นสหกรณ์ที่มีความเข้มแข็งและยั่งยืน มีชีวิตชีวา (Viable & Sustainable) และร่วมมือกันในลักษณะของ "ระบบรวม" หรือเป็นเอกภาพ

#### 1.6.7 หลักการที่ 7 การเอื้ออาทรต่อชุมชน (Concern for Community)

1) สหกรณ์เป็นองค์การทางเศรษฐกิจและสังคม และเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนที่สหกรณ์ตั้งอยู่ เพราะฉะนั้นการดำเนินงานของสหกรณ์ต้องเป็นไปเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชนนั้นๆ ซึ่งหมายความว่า เป็นการพัฒนาที่ไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศ หรือเป็นการพัฒนาที่สนองความต้องการและความใฝ่ฝันของคนรุ่นปัจจุบัน โดยไม่ทำลายโอกาส ความสามารถ และอนาคตของคนรุ่นหลัง

2) เนื่องจากสมาชิกสหกรณ์ก็เป็นสมาชิกของชุมชนนั่นเอง สหกรณ์จึงควรมีส่วนช่วยเหลือในการพัฒนาชุมชนนั้นแบบยั่งยืน

**1.7 อุดมการณ์สหกรณ์ (Cooperative Ideology)** คือ “ความเชื่อร่วมกันที่ว่า การช่วยตนเองและการช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักการสหกรณ์ (หลักการสหกรณ์ 7 ข้อ) จะนำไปสู่การกินดีอยู่ดี มีความเป็นธรรมและสันติสุขในสังคม”

**1.8 วิธีการสหกรณ์ (Cooperative Practices)** คือ “การนำหลักการสหกรณ์มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อประโยชน์ของมวลสมาชิกและชุมชน โดยไม่ละเลยหลักการธุรกิจที่ดี”

#### 1.9 การดำเนินงานของสหกรณ์

อเนก เขียรถาวร และอุทิศ ขาวเขียร (2548, น. 108) กล่าวว่า การดำเนินงานของสหกรณ์จะเริ่มจากการพิจารณาทรัพยากรที่มีอยู่ เช่น คน เงิน วัสดุ ซึ่งจะมีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการซื้อ การผลิต การขายสินค้าและบริการที่สหกรณ์ดำเนินการอยู่ โดยคำนึงถึงอรรถประโยชน์สูงสุดและต้นทุนที่ต่ำสุด รายได้จากการจำหน่ายก็จะกลับมาเป็นเงินทุนสำหรับการดำเนินงานของสหกรณ์ต่อไป

หลักการสหกรณ์ทั่วไปที่ว่าด้วยหลักความเสมอภาค คือ สมาชิกทุกคนมีสิทธิเสมอภาคกันหมดในการจัดการงานของสหกรณ์ โดยสิทธิเข้าร่วมประชุมในที่ประชุมใหญ่ สิทธิที่จะได้รับเลือกให้เป็นกรรมการ และสิทธิออกเสียงลงคะแนน การที่สมาชิกเข้าร่วมประชุมใหญ่ในสหกรณ์นี้ ถือได้ว่าเป็นการใช้สิทธิในการดำเนินงานของสหกรณ์อย่างแท้จริง เพราะในที่ประชุมใหญ่เป็นผู้เลือกตั้งกรรมการดำเนินงานให้การรับรองนโยบายการสหกรณ์

1) การบริหารงานสหกรณ์ สมาชิกของสหกรณ์ทุกคนต้องร่วมประชุมกัน ซึ่งเรียกการประชุมนี้ว่า “การประชุมใหญ่” และทำการเลือกตั้ง “คณะกรรมการดำเนินการ” เพื่อเป็นตัวแทนของสมาชิกในการบริหารงาน และการดำเนินงานของสหกรณ์ให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย คณะกรรมการดำเนินงานจะเป็นผู้กำหนดนโยบายในการบริหารงาน โดยได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมใหญ่ มีอำนาจในการพิจารณาเลือกตั้ง “ผู้จัดการ” เพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารกิจกรรมของสหกรณ์ ภายใต้ นโยบายของคณะกรรมการดำเนินงาน และการแนะนำของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ผู้จัดการจะมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ เป็นผู้ได้บังคับบัญชา ปฏิบัติงานประจำ ตำแหน่งต่างๆ ตามความจำเป็น และเมื่อครบรอบระยะเวลาตามปีบัญชี สมาชิกจะร่วมประชุมกันเพื่อรับทราบถึงกิจการที่คณะกรรมการ ได้ดำเนินการไปแล้ว

2) สมาชิกสหกรณ์ หมายถึง ผู้ที่ลงชื่อขอจดทะเบียนและผู้ที่มิชื่ออยู่ในบัญชีรายชื่อสมาชิกของสหกรณ์ทั้งหมด และในกรณีที่ผู้ขอเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์จำกัดสินใช้ ภายหลังจากที่สหกรณ์จำกัดได้จดทะเบียนให้ถือว่าได้เป็นสมาชิกเมื่อได้ชำระค่าหุ้นตามข้อบังคับของสหกรณ์จำกัดแล้ว สำหรับการเข้าเป็นสมาชิกของสหกรณ์ไม่จำกัดสินใช้ให้ถือว่าการเป็นสมาชิกเมื่อที่ประชุมได้รับรองการเป็นสมาชิกใหม่หลังจากจดทะเบียนสหกรณ์แล้ว

3) คณะกรรมการดำเนินการ หมายถึง ผู้ที่ได้รับเลือกจากที่ประชุมใหญ่ให้ควบคุม ดูแล การดำเนินงานของสหกรณ์ให้บรรลุเป้าหมาย

4) ผู้จัดการ หมายถึง ผู้รับผิดชอบในการบริหารงานให้บรรลุเป้าหมาย ผู้จัดการจึงควรที่จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในการบริหารงานต่างๆ ไป และจะต้องมีความเชี่ยวชาญในสาขางานที่รับผิดชอบด้วย ตลอดจนต้องมีความรู้ด้านกระบวนการบริหาร ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การประสานงาน และการควบคุมงาน

5) ความสัมพันธ์ระหว่างคณะกรรมการดำเนินการกับสมาชิก คณะกรรมการหมายถึงผู้ที่ได้รับเลือกจากสมาชิกจากที่ประชุมใหญ่ ให้ทำหน้าที่ควบคุมการดำเนินงานของสหกรณ์แทนสมาชิก มีอำนาจหน้าที่ดำเนินนโยบายที่ได้รับอนุมัติจากที่ประชุมใหญ่ ซึ่งถือว่าเป็นผู้มีอำนาจสูงสุด สามารถทำนิติกรรมหรือการลงมติใดๆ ในการปฏิบัติงานแทนสมาชิก ภาระหน้าที่ดังกล่าวจึงมีความสัมพันธ์กับเหล่าสมาชิกในฐานะตัวแทนของสมาชิกสหกรณ์นั่นเอง

6) ความสัมพันธ์ระหว่างคณะกรรมการดำเนินการกับผู้จัดการ คณะกรรมการในฐานะผู้ควบคุมการดำเนินงานของสหกรณ์กับผู้จัดการในฐานะผู้รับผิดชอบการบริหารงานของสหกรณ์ จะต้องเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของสหกรณ์ โดยผู้จัดการจะต้องปฏิบัติหน้าที่และรายงานผลการปฏิบัติงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการ พร้อมข้อเสนอแนะ ซึ่งจะทำให้การวางแผนนโยบายและการตัดสินใจในการบริหารงานถูกต้อง

นลินทร์พร จุลมนต์ (2542, 15) กล่าวถึงการดำเนินงานของสหกรณ์ทุกประเภท มีการดำเนินงานคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ มีผู้เกี่ยวข้องอยู่ 3 ฝ่าย คือ สมาชิก คณะกรรมการดำเนินการ และฝ่ายจัดการ โดยทั้ง 3 ฝ่ายจะทำงานกันเป็นคณะเพื่อบรรลุเป้าหมายของสหกรณ์ วิธีบริหารงานของสหกรณ์จะเริ่มจากการที่สมาชิกทำการเลือกตั้งกรรมการดำเนินการในที่ประชุมใหญ่ เพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนสมาชิกในการบริหารและกำหนดนโยบายของสหกรณ์ จากนั้นคณะกรรมการจะดำเนินการพิจารณาจัดจ้างฝ่ายจัดการ ซึ่งประกอบด้วย ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์ เพื่อมาทำหน้าที่ทำงานประจำของสหกรณ์ มีการตรวจสอบกิจการโดยผู้ตรวจสอบกิจการสหกรณ์ มีเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์และผู้สอบบัญชีสหกรณ์ ให้คำแนะนำ ส่งเสริม สหกรณ์ ในการดำเนินกิจการรวมไปถึงสอบบัญชีสหกรณ์ เมื่อครบรอบปีทางบัญชี คณะกรรมการดำเนินการจะรายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมใหญ่ เพื่อให้สมาชิกพิจารณาผลงานที่ผ่านมา และให้ความเห็นชอบในแผนการดำเนินงานในปีถัดไป

จากการดำเนินงานของสหกรณ์ข้างต้น สรุปได้ว่า สหกรณ์ทุกประเภทมีการดำเนินงานและบริหารงานที่สอดคล้องกับหลักการและวิธีการสหกรณ์ โดยมีคณะกรรมการดำเนินการเข้ามาเป็นตัวแทนของสมาชิกในการควบคุมดูแลการดำเนินงานของสหกรณ์ ผู้จัดการมีหน้าที่บริหารจัดการสหกรณ์ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการที่กำหนด เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ผู้ตรวจสอบกิจการสหกรณ์มีหน้าที่ตรวจสอบกิจการและผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ของสหกรณ์

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

### 2.1 ความหมายของการบริการ

ความหมายของการบริการ มีผู้ให้ความสำคัญและศึกษาถึงแนวคิดการให้บริการไว้เป็นจำนวนมาก ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2535, น. 6-7 อ้างถึงใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์ 2551) ได้รวบรวมความหมายของการบริการไว้ดังนี้ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ เป็นต้น

คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่า เป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ศัพท์ภาษาอังกฤษอีกคำที่นิยมใช้ในความหมายใกล้เคียงกัน คือ คำว่า “Hospitality” ซึ่งพบใช้บ่อยในธุรกิจโรงแรมและมีความหมายที่ลึกซึ้งในทางปฏิบัติ โดยเป็นการกระทำให้แก่ผู้อื่นในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด อบอุ่น และมีไมตรีจิต

Kotler (1994) กล่าวว่า “การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้”

Lehtinen (1983 อ้างถึงใน จิตติมา ธีรพันธุ์เสถียร 2549, น. 9) ได้อธิบายว่า “การบริการ คือ กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์ อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ” ด้าน กรอนส์ (Gronroos) ได้ขยายความคำจำกัดความที่กล่าวมาข้างต้นไว้ว่า “การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มี ลักษณะไม่มากก็น้อย จับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีเกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า และลูกค้ากับระบบของการ ให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลาปัญหาของลูกค้า”

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, สุภา เสรีรัตน์ และองอาจ ปทพานิช 2546) กล่าวในความหมายที่คล้ายคลึงว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า ตัวอย่างเช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงพยาบาล โรงแรม เป็นต้น ทั้งนี้ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ ยังอธิบายว่า การบริการ (Service) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น (จิตตินันท์ เดชะคุปต์ 2551, น. 13)

ความหมายกว้างๆ ของคำว่า “การบริการ” ก็คือ การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่บุคคล หรือองค์กรนั้นต้องการ เนื่องจากผลสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับ “ความพึงพอใจ” ซึ่งเป็นเรื่อง ของ “ความรู้สึก” ไม่มีหน่วยวัด นิยามของคำว่าบริการจึงขึ้นอยู่กับความพยายามอธิบาย เพื่อให้เข้าใจ ตรงกัน

## 2.2 ความสำคัญของการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2551) กล่าวว่า การดำเนินการในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือธุรกิจเอกชน ต่างก็ให้ความสนใจกับการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ด้วยการ ให้บริการที่มีคุณภาพ องค์กรประกอบของความสำเร็จในการ ให้บริการที่มีคุณภาพ ประกอบด้วย ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2540, น. 18-20)

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมาย อยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลัก โดยพนักงานที่ให้บริการจะต้องมีจิตสำนึกของการ ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถ เจตคติ บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ และการจัดสภาพแวดล้อม ให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์ เครื่องใช้ที่ทันสมัย จะช่วย เสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจตามจุดมุ่งหมายที่ลูกค้า คาดหวัง

2) ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้ และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อ สนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งได้แก่ การบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพ และ แสดงออก ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดียิ่ง

3) ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการขึ้นอยู่กับ ความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่เป็นที่ต้องการ

4) ความมีคุณค่าของการบริการ (Value) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้า รวมทั้งพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและพอใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึง คุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าและเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

5) ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้า ทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรม หรือการ ให้บริการเท่าเทียมกัน เป็นหลักการของการ ให้บริการที่ สำคัญที่สุด โดยการปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนโยนและให้เกียรติ และควร ให้บริการ ตามลำดับ ก่อนหลัง

6) การมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ท่าทีสุภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยไมตรีและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นเป็นกันเอง จะส่งผลให้ ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ

7) ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของ การบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนชัดเจน ตรวจสอบและปรับปรุงการ ดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการ

ฝึกอบรม บุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

ความสำคัญของการบริการเป็นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่มาติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง ในปัจจุบันนี้การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนและในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับภายในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และการสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการจัดซื้อหรือบริการอื่นๆ ในโอกาสหน้า

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

#### 3.1 ความหมายคุณภาพการบริการ

ซูดีมา หัวหาญ (2559) คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการที่ตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการทั้งคุณภาพ กระบวนการผลิต กระบวนการส่งมอบ ตลอดจนการดูแลหลังจากการให้บริการนั้นๆ แล้ว ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ในขณะที่จันทร์เพ็ญ กรวิทยาคุณ (2559) อธิบายว่าคุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่มีมาตรฐาน สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดจากการบริการที่มีคุณภาพนั้นประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และความเห็นอกเห็นใจ

นัฐกานต์ เครือชัยแก้ว (2557) ให้ความหมายของคุณภาพของการบริการ คือ ความสามารถในการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี โดยการพิจารณาจากความน่าเชื่อถือ ความสะดวกรวดเร็ว รวมไปถึงความคุ้มค่า ทั้งด้านราคาคุณภาพและปริมาณของสินค้าและบริการ ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพนั้นจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้เปรียบเทียบกับความรู้ที่แท้จริงกับความคาดหวังนั้นแต่สำหรับอัครเดช ปิ่นสุข (2557) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ (Service Quality) ไว้ว่า หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำผู้รับบริการจะถูกใจหาก ได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่



ที่ผู้รับบริการต้องการในรูปแบบ สอดคล้องกับพฤติกรรม อย่างไรก็ตาม ไพอศาล เกษมพิพัฒน์กุล (2557) กล่าวถึงคุณภาพบริการ หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้จริง ภายหลังจากที่ได้รับบริการ ซึ่งเป็น แนวทางการวัดระดับคุณภาพการบริการตามความสนใจหรือไม่ โดยความต่างระหว่างคุณภาพการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ก่อนรับบริการและคุณภาพของบริการ ที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งเป็นผลมาจากการ ประเมินของลูกค้าระหว่างการส่งมอบการบริการ

พาราซูรามาน และคณะ (Parasuraman et al. 1988) กล่าวถึงความหมายของ คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความแตกต่างในการให้บริการที่ตรงกับหรือตรงกับ ความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการและการรับรู้ที่มีต่อการบริการจริง ซึ่งยังเป็นเรื่องของการประเมินหรือการ แสดงความ คิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษา ของนักวิชาการช่วยทำให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของ ผู้บริโภคเป็นไปใน รูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการบริการที่คาดหวังและการบริการ ตามที่รับรู้ว่ามี ความ สอดคล้องกันเพียงไร สอดคล้องกับ Ahn, Ryu & Han (2007) ที่ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าหรือการบริการ ซึ่งเมื่อไหร่ก็ตามที่มีการให้การ บริการแก่ลูกค้าจะไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการอาจจะเป็น ประสบการณ์ ความทรงจำ การใช้ บริการหรือการบริโภคการบริการไม่มีลักษณะทางกายภาพ ไม่สามารถจับต้องได้ (Perreault & Jerome 1996) รวมไปถึงคุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐาน ที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ 2552) โดยคุณภาพของการให้บริการเป็น ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญที่มีผลต่อการ สร้างโอกาสในการแข่งขันขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ธุรกิจธนาคารที่จำเป็นต้องมีคุณภาพของ การให้บริการในระดับสูง (Choudbury 2008; Liu & Wang 2017; Siddiq, 2011; Yousfani; Solangi & Lakhia 2019)

จากข้อความที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการตามมาตรฐาน และคุณภาพที่เหมาะสม โดยการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของ การบริการในลักษณะของภาพรวม รวมไปถึงคุณลักษณะที่ปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ ที่ดีท่ามกลางการแข่งขันของธุรกิจ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกถึงความประทับใจ

### 3.2 ลักษณะของการบริการ

โกลเดอ์ (Kotler 2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานใด หน่วยงานหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด สินค้าและการบริการอาจเกี่ยวข้อง หรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์ แต่เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือ ความพึงพอใจที่สนองตอบ ต่อความต้องการของลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงาน บริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1) ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจกรรม ต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

(1) สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับ ผู้ที่มาใช้บริการ

(2) บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

(3) เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมี ประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

(4) วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อ โฆษณาและเอกสารการ โฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

(5) สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

(6) ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้ง การผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่น ให้บริการแทน ได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัด ในเรื่องของเวลา

3) ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขาย บริการจะเป็นใครจะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) การให้บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทัน หรือไม่มีลูกค้า

ส่วน ควิน ฮาน (Qin Han, 2010) กล่าวว่า การบริการมี 5 ลักษณะที่ข้อมรับกัน โดยทั่วไป คือ ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ ไม่แน่นอน สูญสลาย และไม่มีเจ้าของ

1) ไม่สามารถจับต้องได้ โดยทั่วไปเชื่อว่าการบริการไม่สามารถสัมผัสหรือมองเห็นได้ อย่างไรก็ตามจากมุมมองของลูกค้า การบริการจะต้องผ่านการเผชิญหน้ากันระหว่างองค์ประกอบที่เป็นรูปธรรมและไม่เป็นรูปธรรม ตัวอย่างเช่น ในบริการรถไฟทั่วไป การเดินทางของผู้โดยสารจะแจ้งโดยใช้ตารางเวลาที่มีสีสັນในสำนักงานขายตั๋ว การเรียกขึ้นรถ ป้ายบนชานชาลาที่นำไปสู่รถไฟ การตกแต่งภายในของรถไฟ และเบาะนั่งแสนสบาย ซึ่งไม่เพียงแต่จับต้องได้แต่ยังดึงดูด ความรู้สึกที่จับต้องไม่ได้ด้วย

2) ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ เนื่องจากเป็นกระบวนการของการผลิตและการบริการได้ ระบบบริการสร้างคุณค่าให้กับทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการในระหว่างการโต้ตอบกันไปมา เรียกได้ว่าทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างก็เป็นผู้ใช้บริการ

3) ไม่แน่นอน ความไม่แน่นอนเกิดจากความไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถแยกออกจากกันได้ มันแสดงถึงประสบการณ์ที่ไม่เหมือนใครที่ผู้รับบริการรู้สึกระหว่างโต้ตอบกับระบบบริการ ความไม่แน่นอนสามารถเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ เช่น ความคุ้นเคยกับบริการ บุคลิกภาพ ความคาดหวัง และอิทธิพลจากเพื่อนลูกค้า

4) สูญสลายในการบริการ ผู้บริโภคมีความอ่อนไหวต่อเวลา กิจกรรมของมนุษย์เมื่อเวลาผ่านไปเป็นตัวขับเคลื่อนระบบบริการ กิจกรรมดังกล่าวประกอบด้วย การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกันเอง พนักงานและลูกค้า ลูกค้าและสื่อการบริการ โดยรอบที่สนับสนุนการบริการถูกผลิตและใช้อย่างต่อเนื่องผ่านการบริการที่แตกต่างกัน

5) ไม่มีเจ้าของ เมื่อมีการบริการ จะไม่มีการโอนถ่ายความเป็นเจ้าของให้กับผู้ให้บริการ แต่การบริการจะมีความหลากหลาย ทั้งสำหรับผู้รับและบริการและผู้ให้บริการ ความเป็นเจ้าของไม่ใช่หัวใจของการบริการ เนื่องจากการบริการจะมีการแลกเปลี่ยนคุณค่าที่ไม่เหมือนกับบริโภคนสินค้า

### 3.3 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ

นิตินล ภูตะโชติ (2551) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการให้เป็นไปตามนโยบายที่ผู้บริหารได้กำหนดเอาไว้สำหรับคุณภาพตามสายงานดังนี้

- 1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) เป็นการที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ลูกค้าเข้าถึงการบริการนั้นได้ง่าย คำนึงถึงความสะดวกสบายของลูกค้า เช่น ด้านทำเลที่ตั้งสถานที่ติดต่อ ขั้นตอนการบริการ เพื่อไม่ให้ลูกค้าที่มาใช้บริการรอนานจนเกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย และเปลี่ยนไปใช้บริการที่อื่น
- 2) ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) เป็นเป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการ ยิ่งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น
- 3) ความคาดหวังของลูกค้า (Expectation) เป็นสาเหตุเกิดขึ้นจากความแตกต่างของลักษณะของลูกค้าแต่ละราย ซึ่งลูกค้าอาจจะมีคาดหวังแตกต่างกันออกไป
- 4) การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าทราบถึงรายละเอียดและการบริการต่างๆ ของสินค้า โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายเพื่อให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจมากที่สุด
- 5) ความพร้อมในการบริการ (Readiness) เป็นความพร้อมในการให้บริการส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนั้นๆ
- 6) ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and competence) เป็นความเชื่อมโยงระหว่างความรู้ความสามารถ รวมทั้งความชำนาญในการให้บริการ จนสามารถสร้างความมั่นใจให้กับ ผู้ที่มาใช้บริการได้
- 7) คุณค่าของการบริการ (Value) เป็นคุณค่าของงานบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการ ซึ่งเป็นความรู้สึกประทับใจ หรือไม่เสียดายเกี่ยวกับค่าบริการ เนื่องจากรับการบริการตามที่คาดหวังไว้
- 8) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) เป็นการแสดงความมีน้ำใจของพนักงาน ความจริงใจและความรู้สึกยินดีที่จะต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ
- 9) ความสนใจในลูกค้า (Interest) เป็นการแสดงความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้า นั้น ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการบริการ ไม่ว่าจะลูกค้าจะเป็นใคร ต้องมีความดูแลเอาใจใส่ พยายามไม่ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าตนเองถูกทอดทิ้งโดยไม่ได้รับการเอาใจใส่จากพนักงาน
- 10) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) เป็นการสร้างความน่าเชื่อถือจากมาตรฐานที่สม่ำเสมอจนทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในการบริการ ซึ่งอาจจะป็นรางวัลที่ได้รับ หรือการบอกต่อจากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ

11) ความไว้วางใจ (Reliability) เป็นการที่ลูกค้าได้รับการบริการอย่างถูกต้องสม่ำเสมอเท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่น ๆ ทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจจนกลับมาใช้บริการใหม่อีกครั้ง

12) การตอบสนองลูกค้า (Response) เป็นการให้บริการที่ตอบสนองทันที เมื่อลูกค้าต้องการได้รับการใช้บริการหรือเมื่อเกิดปัญหาที่สามารถตอบข้อสงสัยได้อย่างรวดเร็วจนปัญหาคลี่คลายได้

13) ความปลอดภัย (Security) ลูกค้าที่มาใช้บริการจะได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการ ไม่เสี่ยงหรือเกิดปัญหาอื่น ๆ รวมถึงความผิดพลาดจากการทำงานของผู้ให้บริการตามมาภายหลัง

14) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) เป็นวิธีการที่ผู้ให้บริการจะต้องทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร จากนั้นผู้ให้บริการต้องแสวงหาสิ่งต่างๆ เหล่านั้นมาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ยิ่งผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและตอบสนองลูกค้าได้มากขึ้นเท่าใดหมายถึงความมีประสิทธิภาพในการทำงานเช่นกัน

### 3.4 การจัดการคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ เป็นตัวชี้วัดของวิธีการที่ดีของการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของลูกค้า (Jowono & Kubota 2007) โดยคุณภาพการให้บริการจะนำไปสู่ความพึงพอใจ ตามการวิจัยของ เวิน และซิง (Wen & Ching 2011) ที่กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า พร้อมการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในการเข้ารับบริการและการให้บริการแก่ลูกค้า (Oliver 1980) นอกจากนี้คุณภาพการให้บริการที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น ขึ้นอยู่กับความพอใจของลูกค้าที่ไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการที่ดีที่สุดเพียงวิธีเดียวเท่านั้น และวิธีการที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงก็ไม่สามารถรับประกันว่าผลลัพธ์กับที่อื่นด้วยเสมอไป ทั้งที่เป็นสินค้าเดียวกันหรือบริการเดียวกัน สิ่งที่สำคัญที่จะนำเสนอรูปแบบที่มีประสิทธิภาพของคุณภาพการบริการ โดยทั่วไปแต่ละบริษัทจะมีกระบวนการที่มีความเฉพาะตัวเป็นกุญแจไปสู่ความสำเร็จ อาจจะต้องค้นหาให้พบและปรับปรุง รวมถึงสร้างเป็นวัฒนธรรมองค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการ ของลูกค้าภายในและภายนอก (Spechler 1988) รวมถึงควรแสดงความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง และการตอบสนองลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือความคาดหวัง รวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม (दन्य तेहनपुठ 2543)

ถึงแม้ว่าปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการใน SERVQUAL ทั้ง 5 ปัจจัยเป็นพื้นฐานที่ ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดความรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยคุณภาพการบริการเป็นผลมาจากขนาดและทิศทางของช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ต่อการบริการที่ได้รับ ซึ่งเรียกรูปแบบคุณภาพการให้บริการนี้ว่า "Gap Model" ประกอบด้วยช่องว่าง 5 ประการ คือ

- 1) ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคและการรับรู้จากการจัดการ (Gap between Consumer expectation and management perception) ถ้าผู้บริหารไม่สามารถสร้างการรับรู้ที่ลูกค้าคาดหวังไว้ก็จะเกิดช่องว่างนี้ขึ้น
- 2) ช่องว่างระหว่างการรับรู้จากการจัดการ และลักษณะคุณภาพการให้บริการ (Gap between management perception and service-quality specification) ผู้บริหารอาจจะแก้ไขความต้องการของลูกค้าที่รับรู้ แต่ไม่ได้กำหนดมาตรฐานการทำงานเฉพาะอย่างชัดเจน
- 3) ช่องว่างระหว่างลักษณะคุณภาพการให้บริการและการส่งมอบบริการ (Gap between service-quality specification and service delivery) ถ้าผู้ให้บริการที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม จะไม่สามารถทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐาน
- 4) ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการและการติดต่อสื่อสารภายนอก (Gap between service delivery and external communications) โดยความคาดหวังของลูกค้าได้รับ ผลกระทบจากตัวแทนและการโฆษณาของบริษัท
- 5) ช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้และบริการที่คาดหวัง (Gap between perceived service and expected service) ช่องว่างที่เกิดขึ้นเมื่อลูกค้าได้วัดการทำงานขององค์กรและไม่เป็นไปตามคาดหวัง

### 3.5 มิติของคุณภาพการบริการ

พาราสุรามานและคณะ (Parasuraman et al. 1988) ให้ความหมายของ คุณภาพการบริการ หมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการและการรับรู้ที่มีต่อการบริการจริงโดยได้สร้างเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL โดยกำหนดมิติคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

- 1) ด้านการสัมผัสและการรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ (Tangibility) เป็นทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมที่ปรากฏในลักษณะที่ผู้รับบริการผ่านประสาทสัมผัส เช่น การแต่งกายกับพนักงาน ความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ ความทันสมัยของเครื่องมือ เป็นต้น

2) ด้านความน่าเชื่อถือของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability) เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้อง และตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการภายในเวลาที่เหมาะสม เช่น การรักษา ข้อมูลของลูกค้า การรักษาเวลาในการให้บริการ

3) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) เป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้ความสำคัญกับการบริการอย่างรวดเร็ว ซึ่งมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ความรวดเร็วในการได้รับบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการ

4) ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อมั่นและเชื่อถือ (Assurance) เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน อาทิ ความรู้สึกเชื่อมั่น ไร้ใจในชื่อเสียง ความมั่นคงของบริการ ความสุภาพของพนักงาน และความพร้อมในการให้บริการของพนักงาน

5) ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) เป็นการแสดงความเข้าใจการรับรู้ความต้องการของลูกค้า มีความใส่ใจดูแลให้บริการลูกค้าอย่างตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาที่ความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง มุ่งเน้นการบริการที่จะแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล

ต่อมา นักวิจัย Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) กล่าวถึงคุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพตามสาเหตุที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อม การตกแต่ง ป้ายประกาศ เอกสารต่างๆ เป็นต้น โดยพิจารณาถึงความสะอาดและความเป็นระเบียบที่ลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้ง ต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้นเมื่อเห็นลูกค้าแล้วจะต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ รวมทั้งสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีทักษะในการทำงาน ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและรู้สึกปลอดภัย สร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และการให้ความเป็นกันเอง และดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละราย มีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง โดยใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

เชิดชาติ ตะโกจีน (2559) ได้กล่าวถึงการสร้างมิติแห่งการบริการ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริการนั้นพอดีที่จะทำให้ลูกค้ารับรู้และรู้สึกว่าได้รับคุณค่าจากต้นทุนที่ได้ใช้จ่ายออกไป เพื่อสร้างความผูกพันระยะยาว ได้กำหนดมิติคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

1) สิ่งสัมผัสได้และสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangible) เช่น การมีที่จอดรถที่เพียงพอ การมีที่นั่งสำหรับรับรองลูกค้า การมีห้องน้ำที่สะอาด

2) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) เช่น ทุกกิจกรรมเป็นไปอย่างถูกต้องและตรงกับวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นในเวลาที่เหมาะสม

3) การตอบสนอง (Responsiveness) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ควรให้ลูกค้ารอนาน รวมถึงให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการอย่างรวดเร็วที่สุด

4) การสร้างความมั่นใจ (Assurance) เป็นการสร้างความมั่นใจว่าพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า นั้น เป็นผู้มีความรู้ความสามารถที่จะให้ความช่วยเหลือได้

5) การเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) ต้องเข้าใจถึงปัญหา ความต้องการและการแก้ไข ปัญหาตามความต้องการที่แตกต่างกันไป และจะต้องสื่อสารการทำความเข้าใจกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการให้บริการ ผู้ศึกษาจึงได้นำตัวแปรคุณภาพของการให้บริการเข้ามาศึกษาโดยเป็นปัจจัยหนึ่งที่สัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของลูกค้า เนื่องจากลูกค้าที่รับรู้ว่าคุณภาพการบริการที่มีคุณภาพ ทั้งการให้บริการที่สัมผัสจับต้องได้ ความน่าเชื่อถือหรือความมีมาตรฐานของการบริการ ความรวดเร็วในการตอบสนอง



ความต้องการของลูกค้า การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าในการบริการ รวมทั้งมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า สิ่งเหล่านี้ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการบริการ จึงมีความเป็นไปได้ว่าลูกค้าจะกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง

#### 4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ได้มีผู้เชี่ยวชาญนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านให้ความหมายของ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) และความคาดหวังของนักท่องเที่ยวและลูกค้า หรือผู้บริโภคบุคคลหรือกลุ่มคนทั่วไปที่มีต่อความต้องการจากคุณภาพในการให้บริการดังนี้

Parasuraman, et al. (1988) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นคุณภาพการให้บริการที่มีการพัฒนามาจากการดูแลเอาใจใส่ ความไว้วางใจ และการตอบสนองตามความต้องการของนักท่องเที่ยวที่สามารถส่งผลกระทบต่อกระบวนการการกลับมาใช้บริการซ้ำ (Repurchase) โดยองค์ประกอบของคุณภาพของการบริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 มิติ ดังนี้ คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2) ความเชื่อถือได้ไว้วางใจได้ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว (Responsiveness) 4) การประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และ 5) การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1998) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อองค์กรธุรกิจท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการเป็นหลัก เนื่องจากองค์กรธุรกิจท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยว และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการให้บริการทั่วไป โดยที่จะมุ่งเน้นการให้บริการเป็นประการสำคัญ และการจัดการที่เกี่ยวข้องกับ บุคคล นักท่องเที่ยวหรือนักเดินทาง ลูกค้าหรือผู้บริโภค หรือผู้รับบริการเป็นการอำนวยความสะดวกสบาย ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจให้กับ นักท่องเที่ยวหรือนักเดินทาง ลูกค้าหรือผู้บริโภค

Oliver (1997) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง การให้คุณภาพการบริการที่ดีแก่นักท่องเที่ยวที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือของหน่วยงานการให้บริการทางด้านผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว หากบริการอย่างมีคุณภาพที่ดีสามารถทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจเกินความคาดหวังจะช่วย

ส่งผลให้มีการการบอกต่อหรือเป็นการสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word of Mouth) ในเชิงบวก และแนะนำให้ผู้อื่น (Recommendation to Others) ทราบ ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความภักดีจึงมีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง (Repurchase)

Lujun Su.etal (2016); Parasuraman & Zeithaml and Berry (1988) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นการกำหนดคุณภาพของการบริการเป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการให้บริการที่ได้รับและการรับรู้ถึงการบริการที่ได้รับจริง (SERVQUAL) ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติ การบริการที่เป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือการตอบสนอง การเอาใจใส่ และการรู้จักและเข้าใจ

Su, Swanson & Chen (2016) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการทางด้านผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว องค์กรธุรกิจท่องเที่ยวหรืออุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวว่าผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการมีประสิทธิภาพหรือคุณภาพหรือไม่ ซึ่งการให้บริการนั้นๆจะมีความเกี่ยวข้องกับการเปรียบเทียบและประเมินในภาพรวมของคุณภาพทางการให้บริการ

Hamari, Hanner & Koivisto (2017) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง คุณภาพการให้บริการเป็นความต้องการและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวหรือนักเดินทางลูกค้าหรือผู้บริโภคที่ได้รับหลังจากการใช้บริการแล้ว

Hanks, Line & Kim (2017) การให้บริการในด้านดูแลนักท่องเที่ยวหรือนักเดินทางลูกค้าหรือผู้บริโภค บุคคลหรือกลุ่มคนทั่วไปที่องค์กรธุรกิจการให้บริการต้องการการเอาใจใส่ในคุณภาพของการให้บริการจากองค์กร ไม่ว่าจะมาจากธุรกิจองค์กรท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยว บริษัทท่องเที่ยว หรืออุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวหรือการให้บริการทางด้านผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว เป็นการให้กับนักท่องเที่ยวหรือนักเดินทาง ลูกค้าหรือผู้บริโภค บุคคลหรือกลุ่มคนทั่วไป เพื่อทำให้เกิดความเชื่อถือนด้านคุณภาพของบริการ

James, Villacis Calderon & Cook (2017) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง คุณภาพของการบริการเป็นการทำให้นักท่องเที่ยวหรือนักเดินทาง ลูกค้าหรือผู้บริโภคเกิดความรู้สึกถึงความพึงพอใจ ความสุขได้กับสิ่งที่คาดหวังไว้ที่ได้ใช้บริการด้วยตามเต็มใจจากผู้ให้บริการ Rubogora Felix (2017) หรือเป็นรูปแบบของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการบริการ แต่ไม่เท่ากับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังและผลการปฏิบัติงานของการให้บริการ ลูกค้ามักใช้เกณฑ์บางอย่างในการประเมินคุณภาพของการให้บริการด้วยการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ

Gusti Ngurah Joko Adinegara et.al. (2017); Parasuraman et al. (1985) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง การประเมินความรู้ความเข้าใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของสถานท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวหรือบริษัทนำเที่ยวหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการนั้นยากที่จะประเมินมากกว่าคุณภาพของผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการสำหรับผู้บริโภค ประการที่สองการรับรู้คุณภาพการบริการเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบจากความคาดหวังของผู้บริโภคกับประสิทธิภาพของการบริการที่เกิดขึ้น ประการที่สามการประเมินคุณภาพไม่ได้ทำเพียงอย่างเดียวกับผลการให้บริการรวมถึงการประเมินผลในกระบวนการให้บริการความพึงพอใจในคุณภาพการบริการซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการกับสิ่งที่ได้รับ ดังนั้น คุณภาพของบริการจึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับความสำเร็จในสภาพแวดล้อมการแข่งขันในธุรกิจปัจจุบัน

Melo, Hernandez-Maestro & Munoz-Gallego (2017) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นการบริการที่มีคุณลักษณะที่เพิ่มขึ้นจากการรับรู้และความคาดหวังของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ เป็นเรื่องของคุณค่าของการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยการให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจดูแลเอาใจใส่อย่างเป็นกันเองโดยองค์กรธุรกิจผู้ให้บริการ บริการด้วยคุณภาพที่มีความเป็นเลิศ และคุณภาพของการบริการเหนือกว่าคู่แข่ง

Munoz-Gallego (2017) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นการบริการที่มีคุณภาพที่เป็นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในขณะที่การรักษาคุณค่าของลูกค้า คุณภาพการบริการ หมายถึง การประเมินระดับการให้บริการโดยรวมขององค์กรและการประเมิน จะขึ้นอยู่กับความรู้ในระหว่างการประชุมปะกับผู้ให้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการ ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีตและความพยายามทางการตลาดขององค์กร

See-Ying Kwok et. al. (2017) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง ขึ้นอยู่กับระดับของประสิทธิภาพการบริการจริงในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ดังนั้นคุณภาพการบริการสามารถเข้าใจได้ว่าเป็นไปตามข้อกำหนดของนักท่องเที่ยวหรือนักเดินทาง ลูกค้าหรือผู้บริโภคที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพที่ให้บริการที่ได้รับ

Sedjai Asma et. al. (2018) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดว่าจะได้รับกับการบริการที่รับรู้ นอกจากนี้พบว่ามันยากที่จะประเมินคุณภาพของการบริการเนื่องจากการจัดส่งพร้อมกันและการบริโภค สำหรับคุณภาพการบริการทำให้ทัศนคติของนักท่องเที่ยวมีการประเมินโดยรวม ถือเป็น การแสดงออกของเครื่องมือและประสิทธิภาพการแสดงผลถึงความแตกต่างระหว่างการบริการที่คาดว่าจะรับรู้โดยนักท่องเที่ยว ลูกค้าหรือผู้บริโภคนั่นเอง

Nuri Wulandari and Andi Novianti Maharani (2018) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่สามารถมองเห็นหรือจับต้องได้จากสองมุมมองที่มาจากคุณภาพการดำเนินงานและนักท่องเที่ยวรับรู้คุณภาพเมื่อใช้ผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว จะทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการและการดำเนินงาน คุณภาพที่รับรู้ของลูกค้าเป็นการตัดสินใจหรือพิจารณาถึงคุณภาพของบริการเกี่ยวข้องกับความรู้สึกรักของบุคคลในการใช้ผลิตภัณฑ์สินค้าหรือบริการ ดังนั้นบริษัทท่องเที่ยวหรืออุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจะต้องใส่ใจกับคุณภาพของการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวหรือนักเดินทาง ลูกค้าหรือผู้บริโภค และเป็นการสร้างความภักดีในการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้งและยังมีการบอกต่อและแนะนำให้คนรอบข้างหรือคนรู้จัก

Tondani Nethengwe et. al. (2018) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และการรับรู้คุณภาพการบริการของสถานที่ท่องเที่ยวหรือบริษัทท่องเที่ยวที่เป็นผู้จัดการการให้บริการและจะบ่งบอกถึงความเป็นไปได้ว่าเมื่อใดการจัดการและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวหรือนักเดินทาง ลูกค้าหรือผู้บริโภคจะได้รับทราบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ดีมีความสอดคล้องกันหรือความคล้ายคลึงกัน จะทำให้ความพึงพอใจของลูกค้าอาจเป็นที่ประจักษ์หรือเป็นไปได้มากขึ้น และสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีและมีการบอกต่อ

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นันทพรศรี นิตยพงศ์ชัย และพิมพ์ชนก สังข์แก้ว (2563, บทคัดย่อ) ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ มีผลการประเมินสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ และด้านความปลอดภัย ตามลำดับ และพบว่า สมาชิกที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิกที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่มีความแตกต่างกัน

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด พบว่า มี 2 แนวทาง คือ แนวทางที่ 1 การพัฒนาเชิงระบบ โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสมาชิก สามารถทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบออนไลน์บนมือถือ ตู้เอทีเอ็ม และเคาน์เตอร์เซอร์วิสได้ แนวทางที่ 2 การเสริมคุณภาพการให้บริการ มี 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการประเมินคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิก 2) ด้านการพัฒนาบุคลากร 3) ด้านข้อมูลข่าวสาร และ 4) ด้านสวัสดิการ

เบญญา ช่างสุวรรณ (2559, บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการรับประกัน ด้านความรวดเร็ว/การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านสิ่งที่สัมผัสได้/ความเป็นรูปธรรมของการบริการตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สมาชิกที่มีชั้นยศต่างกัน ระยะเวลาของการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน ความถี่ที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ต่อปีต่างกัน และการใช้บริการเงินกู้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่สมาชิกที่มีการใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ในภาพรวมแตกต่าง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้/ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความรวดเร็ว/การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มยุรี เฟือกไร่ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด พบว่า สมาชิกที่ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ สาธารณสุขจังหวัด อุบลราชธานี จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาความ คิดเห็นเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภาพ และคุณภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา และค่าใช้จ่ายอื่นของสมาชิกผู้รับบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้สมาชิกด้านสถานที่ และการจัดสภาพแวดล้อม

มาฤทธิ อินอยู่ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของสมาชิกต่อการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 31 จำกัด จังหวัดพิษณุโลก พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 46 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรสแล้ว เป็นตำรวจชั้นประทวน ซึ่งมีระดับ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี โดยมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001-22,220 บาท มีระยะเวลาเป็น สมาชิก 5-15 ปี เพื่อใช้บริการซื้อหุ้นและกู้เงิน โดยการติดต่อกับสหกรณ์ทางโทรศัพท์และติดต่อ ด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์ และจะติดต่อสหกรณ์ 2-3 ครั้ง ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างใช้ ประกอบการพิจารณาในการใช้บริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย สูงสุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านระบบการให้การ บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วถูกต้อง ตามลำดับ

อัจฉราพร คำพูน (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู กำแพงเพชร จำกัด วิเคราะห์เชิงเหตุและผล พบว่า การสำรวจปัญหาคุณภาพการบริการจาก ผู้รับบริการ จะได้ประเด็นปัญหา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบาย ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากรและ ด้านหลักฐานทางกายภาพ เมื่อนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุแห่งการบริการในการหาแนวทางอย่างมี ส่วนร่วมโดยบุคลากรของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูแล้วจะให้นำไปสู่ข้อเสนอแนะที่ตรงประเด็น และทำให้องค์กรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ณัฐพันธ์ พิณสุวรรณ (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 42 จำกัด พบว่า 1. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ ตระเวนชายแดนที่ 42 จำกัด โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านอาคาร สถานที่อยู่ในระดับมาก 2. ด้านการบริหารสหกรณ์ออมทรัพย์โดยภาพรวมและรายข้อ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง 3. ด้านบุคลากรและการให้บริการโดยภาพรวมและรายข้อ

ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง 4. ด้านการจัดสวัสดิการ โดยภาพรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง 5. ด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก 6. ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

นรินทร์ อ่อนนุ่ม (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตร เมืองอุบลราชธานี จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ

สรัญญา เนื่องนิยม (2551) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด พบว่า สมาชิกให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น การเข้าถึงจิตใจ ดังนั้นสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ควรจะให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการเพื่อทำให้มีสมาชิกใหม่เพิ่มขึ้นและรักษาสมาชิกเก่าให้คงอยู่

จุฑาโล ธรรมสัจย์ (2553) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นสมาชิกต่อคุณภาพในการให้บริการ จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มที่มีเพศอายุ สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพรวมคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน จำแนกตามเพศพบว่า ชายและหญิงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานี จำกัด ทั้งในภาพรวมและแยกแต่ละด้านทั้ง 7 ด้านที่ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุพบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานี จำกัด ทั้งในภาพรวมและแยกแต่ละด้านทั้ง 7 ด้านที่ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามสถานภาพสมรสพบว่า สมาชิกที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านพนักงานผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำแนกตามรายได้พบว่า สมาชิกที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านสถานที่วัสดุอุปกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกพบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านสถานที่วัสดุอุปกรณ์ด้านราคาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

มาฤทธิ์ อินอยู่ (2554) ได้ศึกษาทัศนคติของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจตะเวนชายแดนที่ 31 จำกัด จังหวัดพิษณุโลก พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศชาย มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป สถานภาพสมรสแล้วเป็นชั้นตำรวจชั้นประทวน ซึ่งมีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี โดยมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001-22,220 บาท มีระยะเวลาเป็นสมาชิก 5-15 ปี เพื่อใช้บริการซื้อหุ้นและกู้เงิน โดยการติดต่อกับสหกรณ์ทางโทรศัพท์และติดต่อด้วยตนเองที่ สำนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์ และจะติดต่อสหกรณ์ 2-3 ครั้ง ต่อ 1 ครั้ง ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างใช้ ประกอบการพิจารณาในการใช้บริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย สูงสุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านระบบการให้ การบริหาร และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของสมาชิกต่อการ ให้บริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วถูกต้อง ตามลำดับ

นรินทร์ นามวงษ์ (2554) ได้ศึกษาคุณภาพในการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน ศรีหฤทัยขลุง (เครดิตบ้านฉนวน) จังหวัดจันทบุรี พบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนศรีหฤทัยขลุง (เครดิตบ้านฉนวน) จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับที่ คุณภาพมากที่สุด อันดับแรก คือ ด้านความน่าเชื่อถือได้ รองลงมา คือ ด้านความเข้าใจและรู้จัก ผู้รับบริการ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ตามลำดับ ผลการทดสอบ สมมติฐานพบว่า สมาชิกที่มาใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนศรีหฤทัยขลุง (เครดิตบ้านฉนวน) จังหวัดจันทบุรี ที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสหกรณ์เครดิตยูเนียนศรีหฤทัยขลุง (เครดิตบ้านฉนวน) จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน แต่ลูกค้า ที่มีเพศ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์เครดิต ยูเนียนศรีหฤทัยขลุง (เครดิตบ้านฉนวน) จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา “คุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2” เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อประเมินค่าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 มีสาระสำคัญถึงวิธีการดำเนินการ วิธีการศึกษาอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากประชากรที่ศึกษา และนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติต่อไป ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ คณะกรรมการสหกรณ์และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ทั้งหมด 18 แห่ง จำนวน 173 คน รายละเอียดตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ลำดับ ที่	ชื่อสหกรณ์	จำนวน คณะกรรมการ (คน)
1	สหกรณ์เครดิตยูเนียนฉัตรหลวง จำกัด	9
2	สหกรณ์เครดิตยูเนียน มินบุรี จำกัด	9
3	ร้านสหกรณ์ยูเนียนบางชัน จำกัด	7
4	สหกรณ์เคหสถานศิริมีนพัฒนา จำกัด	11
5	สหกรณ์บริการไทยธรรม จำกัด	7
6	สหกรณ์บริการเจียรไน จำกัด	7
7	สหกรณ์บริการ เค.ซี.เนเชอรัลวิลล์ ร่มเกล้า 11 จำกัด	7
8	สหกรณ์ออมทรัพย์เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด	12
9	สหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไม้อัด ไทย จำกัด	7
10	สหกรณ์เคหสถาน โพธิ์ทองพัฒนา จำกัด	8
11	สหกรณ์ออมทรัพย์ อัลมอนด์ (ไทยแลนด์) จำกัด	9
12	สหกรณ์ออมทรัพย์เอื้อวิทยา จำกัด	9
13	สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานในเครือสหยูเนียน เขตบางชัน จำกัด	14
14	สหกรณ์ออมทรัพย์ กลุ่มบริษัท อุดสาหกรรมใหม่ไทย จำกัด	9
15	สหกรณ์ออมทรัพย์องค์การแก้ว จำกัด	9
16	สหกรณ์ออมทรัพย์กรมอุตุนิยมวิทยา จำกัด	13
17	สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานคริสเตียนนิและนิลเส็น (ไทย) จำกัด	11
18	สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานในเครือ แพรนต้าจิวเวลรี่ จำกัด	15

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้ใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน (Yamane 1973, p. 125 อ้างถึงใน จิตราภา กุณทลบุตร 2550, น. 120 - 121)

$$\text{จากสูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ N คือ จำนวนของประชากรทั้งหมด

e คือ ระดับของความถูกต้อง หรือระดับความคลาดเคลื่อนอย่างสุ่ม

n คือ จำนวนขนาดตัวอย่าง

กรณีนี้ ผู้ศึกษาต้องการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความถูกต้อง 5% หรือระดับความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 กำหนดหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{173}{1 + (173)(0.05)^2} \\ &= \frac{173}{1.43} \\ &= 120 \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างจะเท่ากับ 120 คน

1.2 การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละสหกรณ์ได้ ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ลำดับ ที่	ชื่อสหกรณ์	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง
1	สหกรณ์เครดิตยูเนียนฉัตรหลวง จำกัด	9	6
2	สหกรณ์เครดิตยูเนียน มินบุรี จำกัด	9	6
3	ร้านสหกรณ์ยูเนียนบางชัน จำกัด	7	5
4	สหกรณ์เคหสถานศิริมินพัฒนา จำกัด	11	8
5	สหกรณ์บริการไทยธรรม จำกัด	7	5
6	สหกรณ์บริการเจียรระโน จำกัด	7	5
7	สหกรณ์บริการ เค.ซี.เนเชอรัลวิลส์ ร่มเกล้า 11 จำกัด	7	5
8	สหกรณ์ออมทรัพย์เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด	12	8
9	สหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไม้อัดไทย จำกัด	7	5
10	สหกรณ์เคหสถานโพธิ์ทองพัฒนา จำกัด	8	6
11	สหกรณ์ออมทรัพย์ อัลมอนด์ (ไทยแลนด์) จำกัด	9	6
12	สหกรณ์ออมทรัพย์เอื้อวิทยา จำกัด	9	6
13	สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานในเครือสหยูเนียน เขตบางชัน จำกัด	14	10
14	สหกรณ์ออมทรัพย์ กลุ่มบริษัท อุดสาหกรรมไหมไทย จำกัด	9	6
15	สหกรณ์ออมทรัพย์องค์การแก้ว จำกัด	9	6
16	สหกรณ์ออมทรัพย์กรมอุตุนิยมวิทยา จำกัด	13	9
17	สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานคริสเตียนนิและนิลเส็น (ไทย) จำกัด	11	8
18	สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานในเครือ แพรนต้าจิวเวลรี่ จำกัด	15	10
รวม		173	120

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ตำรา เอกสาร และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ซึ่งกำหนดไว้ 5 ระดับตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามเกณฑ์ของ Likert ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนนดังนี้ (ยูทธพงษ์ กัยวรรณ 2543, น. 108)

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความต้องการ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ทำหนังสือติดต่อขอความอนุเคราะห์ไปยังสหกรณ์ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 จัดส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตัวเองที่สหกรณ์ และขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ที่รับผิดชอบ ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม พร้อมแบบสอบถามไปยังสหกรณ์

3.3 รวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ภายในระยะเวลา 15 วัน

3.4 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล หลังจากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมาเข้ารหัส (Coding) แล้วนำไปวิเคราะห์ประเมินผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการวิเคราะห์ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

4.1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะการเป็นสมาชิก ใช้สถิติเชิงบรรยาย โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 ข้อมูลคุณภาพบริการของสหกรณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 ทดสอบความแตกต่าง โดยใช้ค่าสถิติ t-test และ One-way ANOVA และการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

เพื่อให้สอดคล้องกับระดับการประเมินที่มีอยู่ 5 ระดับ ผู้ศึกษาจึงใช้คะแนนเฉลี่ยที่ได้จากข้อมูลตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายโดยการจัดแบ่งระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ได้ดังนี้ (บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ์ 2540, น. 280)

คะแนน 4.50 – 5.00 หมายถึง มีคุณภาพในระดับมากที่สุด

คะแนน 3.50 – 4.49 หมายถึง มีคุณภาพในระดับมาก

คะแนน 2.50 – 3.49 หมายถึง มีคุณภาพในระดับปานกลาง

คะแนน 1.50 – 2.49 หมายถึง มีคุณภาพในระดับน้อย

คะแนน 1.00 – 1.49 หมายถึง มีคุณภาพในระดับน้อยที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2” มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 (2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้านของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ โดยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษา “คุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2” เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิก สรุปได้ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	41	34.2
หญิง	79	65.8
รวม	120	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
20 – 30 ปี	6	5.0
31 – 40 ปี	29	24.2
41 – 50 ปี	55	45.8
51 – 60 ปี	26	21.7
มากกว่า 60 ปี	4	3.3
รวม	120	100
3. ตำแหน่ง		
ประธานสหกรณ์	8	6.7
รองประธานสหกรณ์	3	2.5
เหรัญญิก	6	5.0
เลขานุการ	4	3.3
กรรมการ	70	58.3
เจ้าหน้าที่สหกรณ์	29	24.2
รวม	120	100
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	37	30.8
ปริญญาตรี	72	60.0
สูงกว่าปริญญาตรี	10	8.3
รวม	120	100
5. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก		
ต่ำกว่า 5 ปี	26	21.7
5-10 ปี	58	48.3
11-15 ปี	27	22.5
16 ปีขึ้นไป	9	7.5
รวม	120	100



จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 79 คน (ร้อยละ 65.8) ช่วงอายุที่พบมากที่สุดอยู่ในระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 55 คน (ร้อยละ 46.74) ตำแหน่งส่วนใหญ่ คือ กรรมการ จำนวน 70 คน (ร้อยละ 58.3) ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่ จำนวน 72 คน (ร้อยละ 60) ระยะเวลาการเป็นสมาชิกส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 5-10 ปี จำนวน 58 คน (ร้อยละ 48.3)

## ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2

การศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ประกอบด้วย (1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) (2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) (3) การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) (4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) (5) การเอาใจใส่และเข้าใจผู้รับบริการ (empathy) ผลการศึกษามีรายละเอียดดังตารางที่ 4.2 – 4.7

ตารางที่ 4.2 ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 โดยภาพรวม

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.65	0.42	มาก
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.03	0.34	มาก
3. การตอบสนองต่อลูกค้า	4.04	0.35	มาก
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	4.03	0.30	มาก
5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า	4.07	0.38	มาก
รวม	3.86	0.35	มาก

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ทั้ง 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.86 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้าน จากมากไปน้อยได้ดังต่อไปนี้

- 1) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ )
- 2) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ )
- 3) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ออยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ )
- 4) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ )

ตารางที่ 4.3 ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	3.91	0.50	มาก
2. สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ	3.82	0.55	มาก
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ	2.93	0.90	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อย	4.00	0.36	มาก
5. มีที่นั่งระหว่างรอรับบริการเพียงพอ	3.62	0.63	มาก
รวม	3.65	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.65 ซึ่งสามารถจำแนกแต่ละรายการเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.00$ )
- 2) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ )
- 3) สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ )
- 4) มีที่นั่งระหว่างรอรับบริการเพียงพออยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ )
- 5) มีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.93$ )

ตารางที่ 4.4 ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านได้รับบริการตรงตามที่ท่านต้องการ	4.00	0.41	มาก
2. บริการที่ท่านได้รับมีความถูกต้อง เหมาะสม	4.00	0.41	มาก
3. ความชัดเจนในการให้บริการ และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	3.94	0.43	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.01	0.35	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความมีความประพฤติเหมาะสม	4.08	0.35	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้	4.08	0.35	มาก
7. เจ้าหน้าที่แสดงถึงความจริงใจในการแก้ไขปัญหา	4.07	0.42	มาก
รวม	4.03	0.34	มาก

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 ซึ่งสามารถจำแนกแต่ละรายการเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความมีความประพฤติเหมาะสมและ เจ้าหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้อยู่ในระดับมากเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.08$ )
- 2) เจ้าหน้าที่แสดงถึงความจริงใจในการแก้ไขปัญหาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ )
- 3) ท่านได้รับบริการตรงตามที่ท่านต้องการ และบริการที่ท่านได้รับมีความถูกต้องเหมาะสม อยู่ในระดับมากเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.00$ )
- 4) ความชัดเจนในการให้บริการ และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ )

ตารางที่ 4.5 ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.03	0.40	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ	3.96	0.47	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการในงานที่ท่านติดต่อทุกครั้ง	4.08	0.35	มาก
4. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ	3.90	0.55	มาก
5. ท่านได้รับบริการหรือความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ทันที	4.06	0.39	มาก
รวม	4.04	0.35	มาก

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.04 ซึ่งสามารถจำแนกแต่ละรายการเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการในงานที่ท่านติดต่อทุกครั้งอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ )
- 2) ท่านได้รับบริการหรือความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ทันทีอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ )
- 3) เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ )
- 4) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ )
- 5) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ )

ตารางที่ 4.6 ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ในการตอบคำถาม	4.03	0.36	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.10	0.41	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการที่ดี	3.81	0.58	มาก
4. เจ้าหน้าที่แสดงให้เห็นให้ผู้บริการมั่นใจในการบริการที่ได้รับ	3.96	0.50	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.03	0.36	มาก
รวม	4.03	0.30	มาก

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 ซึ่งสามารถจำแนกแต่ละรายการเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.10$ )
- 2) เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ในการตอบคำถาม และเจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันอยู่ในระดับมากเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.03$ )
- 3) เจ้าหน้าที่แสดงให้เห็นให้ผู้บริการมั่นใจในการบริการที่ได้รับอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ )
- 4) เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการที่ดีอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ )

ตารางที่ 4.7 ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ด้านการเอาใจใส่และเข้าใจผู้รับบริการ (empathy)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	4.08	0.40	มาก
2. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ	4.11	0.44	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ	4.03	0.46	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาปฏิบัติราชการ	4.15	0.44	มาก
5. ถ้ามีข้อสงสัยในการบริการจะมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ	4.08	0.43	มาก
รวม	4.07	0.38	มาก

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ด้านการเอาใจใส่และเข้าใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.07 ซึ่งสามารถจำแนกแต่ละรายการเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาปฏิบัติราชการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ )
- 2) เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ )
- 3) เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก และถ้ามีข้อสงสัยในการบริการจะมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำอยู่ในระดับมากเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.08$ )
- 4) เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ )

### ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐาน: ผู้ใช้บริการกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.8 – 4.14

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ชาย	40	3.92	0.29	.46	.89
หญิง	80	3.95	0.32		

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 จำแนกตามเพศ พบว่า สหกรณ์ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของสหกรณ์ต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.718	4	.179	1.887	.117
ภายในกลุ่ม	10.940	115	.095		
รวม	11.658	119			

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 จำแนกตามตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.055	5	.411	4.878	.00*
ภายในกลุ่ม	9.604	114	.084		
รวม	11.658	119			

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 จำแนกตามตำแหน่ง ด้วยวิธีการ LSD

ตำแหน่ง	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น					
		1.ประธาน	2.รองประธาน	3.เหรัญญิก	4.เลขานุการ	5.กรรมการ	6.เจ้าหน้าที่
1.ประธาน	3.81	3.81	4.12	3.93	3.99	3.85	3.94
2.รองประธาน	4.12		4.12	3.93	3.99	3.85	3.94
3.เหรัญญิก	3.93			3.93	3.99	3.85	3.94
4.เลขานุการ	3.99				3.99	3.85	3.94
5.กรรมการ	3.85					3.85	3.94
6.เจ้าหน้าที่	3.94						3.94



จากตารางที่ 4.11 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบ LSD พบว่า ผู้รับบริการที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ต่างกัน ดังนี้

ผู้รับบริการตำแหน่งประธานสหกรณ์มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 แตกต่างจากผู้รับบริการตำแหน่งเจ้าหน้าที่สหกรณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้รับบริการตำแหน่งประธานสหกรณ์มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ดีกว่าผู้รับบริการตำแหน่งเจ้าหน้าที่สหกรณ์

ผู้รับบริการตำแหน่งกรรมการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 แตกต่างจากผู้รับบริการตำแหน่งเจ้าหน้าที่สหกรณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้รับบริการตำแหน่งกรรมการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ดีกว่าผู้รับบริการตำแหน่งเจ้าหน้าที่สหกรณ์

ตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.386	2	.193	1.986	.142
ภายในกลุ่ม	11.262	116	.097		
รวม	11.647	118			

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.355	3	.118	1.215	.307
ภายในกลุ่ม	11.303	116	.097		
รวม	11.658	119			

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 สรุปผลการทดสอบทางสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ผู้รับบริการกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ผู้รับบริการกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ผู้รับบริการกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ผู้รับบริการกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. สรุปการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้านของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

##### 1.2 สมมติฐานการศึกษา

ผู้ใช้บริการกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการที่ต่างกัน

##### 1.3 วิธีดำเนินการศึกษา

1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ คณะกรรมการดำเนินงานของสหกรณ์และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 จำนวน 18 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 173 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละสหกรณ์เพื่อตอบแบบสอบถาม

**1.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา** ในการศึกษานี้ได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ประกอบด้วย (1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (3) การตอบสนองต่อลูกค้า (4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และ (5) การเอาใจใส่และเข้าใจผู้รับบริการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2

**1.3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล** ผู้ศึกษาได้นำผลการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS นำมาแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

## 1.4 ผลการศึกษา

**1.4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการส่วนบุคคล**ของคณะกรรมการดำเนินงานของสหกรณ์และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2

1) เพศ ผลการศึกษพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 79 คน ร้อยละ 65.8 และเพศชาย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2

2) อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 46.74 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 อายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 อายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

3) ตำแหน่ง ส่วนใหญ่ตำแหน่ง คือ กรรมการ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 ประธานสหกรณ์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ทรัยฎิก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 เลขานุการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และรองประธานสหกรณ์ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

4) ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมา คือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3

5) ระยะเวลาการเป็นสมาชิกส่วนใหญ่ อยู่ในช่วง 5-10 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาอยู่ในช่วง 11-15 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 และ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5

**1.4.2 ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2** พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ทั้ง 5 ด้าน การรู้จักและเข้าใจลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ความเป็นรูปธรรมของบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สหกรณ์มีการกำหนดโครงสร้างอำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.00$ ) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 2.93$ )

2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความมีความประพฤติเหมาะสม และเจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.08$ ) และ ความชัดเจนในการให้บริการ และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.94$ )

3) การตอบสนองต่อลูกค้าในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการในงานที่ท่านติดต่อทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.08$ ) และเจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.90$ )

4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.10$ ) และเจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการที่ดีมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.81$ )

5) การเอาใจใส่และเข้าใจผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.15$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.03$ )

**1.4.3 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2** พบว่า ผู้รับบริการจากกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ที่มีตำแหน่งต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

1.4.4 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการจากกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

## 2. อภิปรายผล

ผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 พบว่า มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

**2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2** โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ ทั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ให้ความสำคัญกับการให้บริการสหกรณ์ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 เป็นผู้ที่มีจิตใจในการให้บริการเป็นสำคัญ โดยให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษา แก่คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์เจ้าหน้าที่สหกรณ์ และสมาชิกสหกรณ์ และบริการในด้านอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การให้การต้อนรับอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการที่ถูกต้อง เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นันทพรรคี นิตยพงษ์ชัย และพิมพ์ชนก สังข์แก้ว (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

**2.2 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2** จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 โดยรวมแตกต่างกัน ผู้รับบริการตำแหน่งประธานสหกรณ์และกรรมการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 มากกว่าผู้รับบริการตำแหน่งเจ้าหน้าที่สหกรณ์ อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ กลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 มีความคุ้นเคยและรู้จักกับประธานและคณะกรรมการสหกรณ์เป็นอย่างดี อีกทั้งยังได้เข้าร่วมประชุมกับสหกรณ์เป็นประจำ และได้ให้คำปรึกษา แนะนำในการดำเนินงานของสหกรณ์แก่ประธานและคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์เป็นประจำ ส่วนผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นในการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิก พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จุฑาไลธรรมสัจดิ์ (2553) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์อ้อมทรัพย์โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นสมาชิกต่อคุณภาพในการให้บริการจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มที่มี เพศ อายุ สถานภาพ สมรส รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพรวมคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาในครั้งนี้

จากผลการศึกษาครั้งนี้ ถึงแม้จะพบว่า คุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 มีคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่การให้บริการใน 5 ด้านยังมีเรื่องต้องปรับปรุง ซึ่งผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

- 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอสำหรับผู้ให้บริการ ดังนั้น สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ควรแจ้งให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยช่วยจัดระเบียบการจอดรถ หรือแนะนำสถานที่จอดรถใกล้เคียง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความชัดเจนในการให้บริการและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ควรปรับปรุงป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนเข้าใจง่ายขึ้น

3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ดังนั้น สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ควรให้บุคลากรในหน่วยงานได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมกับเป้าหมาย เพื่อสร้างแรงจูงใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายและตนเองได้รับประโยชน์ตอบแทน ซึ่งอาจเป็นได้หลายรูปแบบ ทั้งเป็นตัวเงินและไม่ใช่ว่าเงิน

4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการที่ดี ดังนั้น สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ควรจัดอบรมหรือสัมมนาให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะที่จำเป็นในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น

5) ด้านการเอาใจใส่และเข้าใจผู้รับบริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ควรจัดทำคู่มือการให้บริการของบุคลากรของสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานมีคุณสมบัติ/คุณลักษณะในการให้บริการที่ดี มีมาตรฐานการให้บริการเป็นแนวทางเดียวกัน

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของทั้งสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2

2) ควรศึกษาเชิงคุณภาพร่วมกับเชิงปริมาณเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2





บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมสหกรณ์. *ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสหกรณ์*. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2563 จาก <https://www.cpd.go.th/cpdth2563/index.php/information-cpd/general-coop>.
- กรมส่งเสริมสหกรณ์, แผนพัฒนาด้านการสหกรณ์ 2563. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2563 จาก [https://www.cpd.go.th/cpdth2563/images/plan\\_dev\\_no3.pdf](https://www.cpd.go.th/cpdth2563/images/plan_dev_no3.pdf).
- กรรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์สหกรณ์ออมทรัพย์อานามย์สุรินทร์ จำกัด ชุดที่ 50. (2562). *คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อานามย์สุรินทร์ จำกัด*. เจมส์ริชเชอ เฮมฤดีพัฒนา โซติ. (2562). *คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ จำกัด* (วิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- จิตรภา กุณชลาบุตร. (2550). *การวิจัยสำหรับนักวิจัยรุ่นใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุฑาไล ธรรมศักดิ์. (2553). *คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานี จำกัด* (วิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- ณัฐพันธ์ พิณสุวรรณ. (2557). *ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 42 จำกัด* (ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยทักษิณ, สงขลา.
- นันทพรดี นิตยพงษ์ชัย และพิมพ์ชนก สังข์แก้ว. (2563). *คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด* (วิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระปริญญา.....มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.
- นิรันดร์ อ่อนนุ่ม. (2557). *คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2540). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 7). ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด. กรุงเทพฯ: เจริญผล.

- เบญญา ช่างสุวรรณ. (2559). *ความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และ โรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด*. กองการเงิน กองบัญชาการ สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ.
- มยุรี เผือกไร่. (2554). *การศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- มูหัมมัดฮาฟิซ มะเซ็ง. (2561). *คุณภาพการบริการของสหกรณ์อิสลามอับนูเออาฟ จำกัด ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์อิสลามอับนูเออาฟ จำกัด จังหวัดสตูล (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตสงขลา, สงขลา.
- ยุทธพงษ์ กัยวรรณ. (2543). *พื้นฐานการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- รัตติภรณ์ บุญธรรม. (2563). *ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ศาลยุติธรรม จำกัด (วิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- รุ่งทิพย์ มณเฑียร, ณัชชา กริมใจ และชนิดาภา ศิสุขอนันต์. (2560). *ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, กรุงเทพมหานคร.
- สรัญญา เนื่องนิยม. (2551). *คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐประจำปี 2563. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2563 จาก [https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament\\_parcy/ewt\\_dl\\_link.php?nid=62530&filename=index](https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=62530&filename=index).
- อัจฉรา คำพูน. (2555). *คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกำแพงเพชร จำกัด (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.

อัจฉราภรณ์ ชูวงษ์. (2559). *คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นักวิทยุอิน จำกัด* (งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.



ภาคผนวก

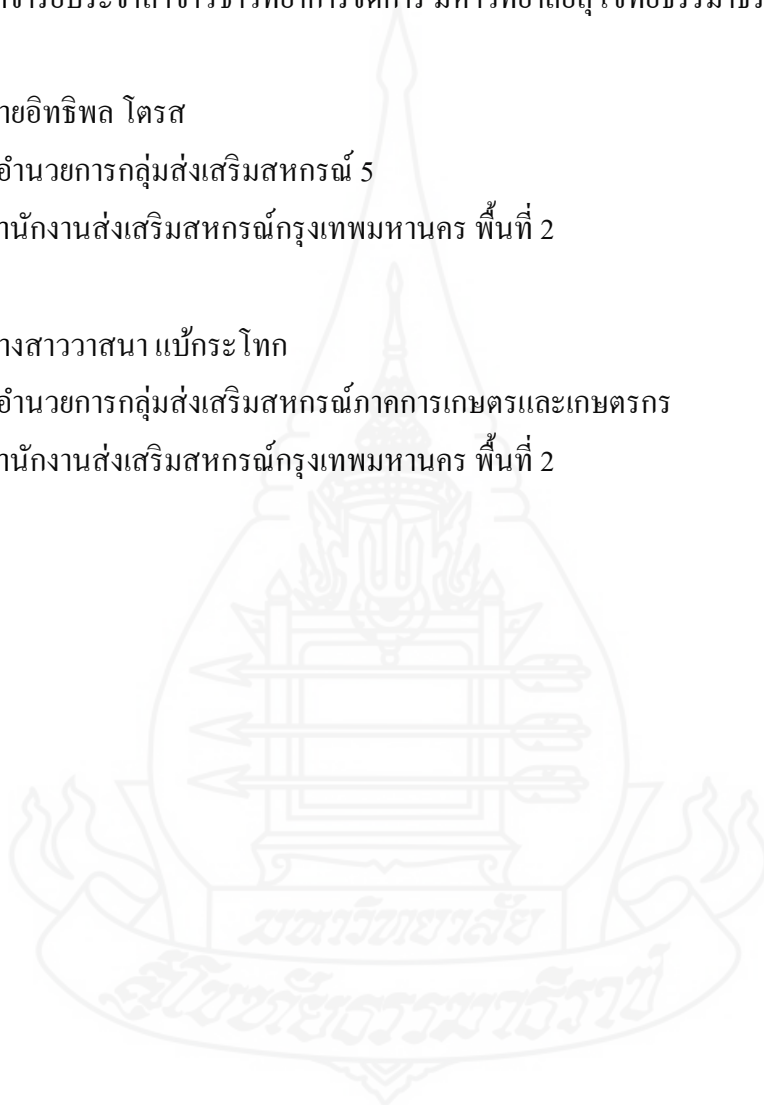




ภาคผนวก ก  
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

## รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. รองศาสตราจารย์ เกษัชกรหญิง ดร.อโนทัย งามวิชัยกิจ  
อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2. นายอิทธิพล ไตรส  
ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5  
สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2
3. นางสาววาสนา แม่กระโทก  
ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ภาคการเกษตรและเกษตรกร  
สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2



ภาคผนวก ข  
หนังสือขอความอนุเคราะห์







ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๖๔๒

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ เกษียรหญิง ดร.อโนทัย งามวิชัยกิจ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด  
๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นายมานะ โกศล นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2” ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าวนี้ นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๓-๐๖๖๐๔๖๗

สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้า มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๑๘๑-๖

โทรสาร ๐๒-๕๐๓-๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๖๔๒

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5  
(นายอิทธิพล ไตรสร)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด  
๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นายมานะ โกลล นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2” ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๓-๐๖๖๐๔๖๗

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้า มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๑๘๑-๖  
โทรสาร ๐๒-๕๐๓-๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/ป๖๔๒

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ภาคการเกษตรและเกษตรกร  
(นางสาววาสนา แบ้กระโทก)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด  
๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นายมานะ โกศล นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2” ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๓-๐๖๖๐๔๖๗

สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้า มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๑๘๑-๖  
โทรสาร ๐๒-๕๐๓-๓๖๑๒

**ภาคผนวก ค**

วิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม



**ผลการวิเคราะห์ความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม**  
**โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC)**  
**ประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน**

วัตถุประสงค์	คำถาม ข้อที่	คำถาม	คะแนนความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม ของ คะแนน	ค่า IOC	
			คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ข้อที่ 1 เปรียบเทียบ ระดับคุณภาพการ ให้บริการในแต่ละด้าน ของกลุ่มส่งเสริม สหกรณ์ 5 สำนักงาน ส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 จำแนกตามปัจจัย ด้านประชากรศาสตร์	1	เพศ	1	1	1	3	1	
	2	อายุ	1	1	0	2	0.66667	
	3	ตำแหน่ง	1	1	0	2	0.66667	
	4	ระดับการศึกษา	1	1	0	2	0.66667	
	5	รายได้ต่อเดือน	1	0	0	1	0.33333	
	6	สถานภาพ	1	0	0	1	0.33333	
	7	ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	1	1	0	2	0.66667	
ข้อ 2 ระดับคุณภาพ การให้บริการของ กลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริม สหกรณ์ กรุงเทพ มหานคร พื้นที่ 2	<b>1</b>	<b>ความเป็นรูปธรรมของบริการ</b>						
	1.1	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ	1	1	0	2	0.66667	
	1.2	สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ	1	1	1	3	1	
	1.3	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ สำหรับผู้ใช้บริการ	1	1	0	2	0.66667	
	1.4	เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	1	1	1	3	1	
	1.5	มีที่นั่งระหว่างรอรับบริการ เพียงพอ	1	1	1	3	1	

วัตถุประสงค์	คำถาม ข้อที่	คำถาม	คะแนนความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม ของ คะแนน	ค่า IOC
			คนที่	คนที่	คนที่		
			1	2	3		
	<b>2</b>	<b>ความเชื่อถือไว้วางใจ</b>					
	2.1	ท่านได้รับบริการตรงตามที่ ท่านต้องการ	1	1	1	3	1
	2.2	บริการที่ท่านได้รับ มีความถูกต้อง เหมาะสม	1	1	1	3	1
	2.3	ความชัดเจนในการ ให้บริการ และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ แก่ผู้รับบริการ	1	1	0	2	0.66667
	2.4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย	1	1	1	3	1
	2.5	เจ้าหน้าที่มีความประพฤติ เหมาะสม	1	1	0	2	0.66667
	2.6	เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้	1	1	1	3	1
	2.7	เจ้าหน้าที่แสดงถึงความ จริงจังในการแก้ไขปัญหา	1	1	0	2	0.66667

วัตถุประสงค์	คำถาม ข้อที่	คำถาม	คะแนนความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม ของ คะแนน	ค่า IOC
			คนที่	คนที่	คนที่		
			1	2	3		
	<b>3</b>	<b>การตอบสนองต่อผู้รับบริการ</b>					
	3.1	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการ อย่างรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ	1	1	1	3	1
	3.2	เจ้าหน้าที่มีความพร้อม ในการให้บริการ	1	1	1	3	1
	3.3	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ในการให้บริการ	0	1	-1	0	0
	3.4	มีตัวอย่างแบบฟอร์มต่างๆ ไว้บริการ	1	1	-1	1	0.33333
	3.5	เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดสื่อสารที่ เข้าใจง่าย	1	1	-1	1	0.33333
	3.6	เจ้าหน้าที่อธิบาย/ให้ คำแนะนำ/ตอบข้อสงสัย ด้วยกิริยาวาสุภาพ	1	1	-1	1	0.33333
	3.7	เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ในการให้บริการ	1	1	1	3	1
	3.8	ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	1	1	-1	1	0.33333
	<b>4</b>	<b>การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ</b>					
	4.1	เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ ในการตอบคำถาม	1	1	0	2	0.66667
	4.2	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี	1	1	0	2	0.66667
	4.3	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการ ให้บริการที่ดี	1	1	0	2	0.66667
	4.4	เจ้าหน้าที่แสดงให้เห็นผู้บริการ มั่นใจในการบริการที่ได้รับ	1	1	1	3	1
	4.5	เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็น มาตรฐานเดียวกัน	0	1	1	2	0.66667

วัตถุประสงค์	คำถาม ข้อที่	คำถาม	คะแนนความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม ของ คะแนน	ค่า IOC
			คนที่	คนที่	คนที่		
			1	2	3		
	5	การเอาใจใส่และเข้าใจผู้รับบริการ					
	5.1	เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ ต่อผู้มารับบริการ	1	1	1	3	1
	5.2	เจ้าหน้าที่เข้าใจความ ต้องการของผู้รับบริการ	1	1	1	3	1
	5.3	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ให้บริการ	1	1	0	2	0.66667
	5.4	ถ้ามีข้อสงสัยในการบริการ จะมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ	1	1	1	3	1
	5.5	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการใน งานที่ท่านติดต่อทุกครั้ง	1	1	-1	1	0.66667





ภาคผนวก ง  
แบบสอบถาม



## แบบสอบถาม

### เรื่อง คุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามในการวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Checklist)เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของคณะกรรมการสหกรณ์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ซึ่งประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และการเอาใจใส่และเข้าใจผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณคุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2

2. ขอความกรุณาตอบตามความเป็นจริงและขอให้ตอบทุกคำถาม ข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษา และเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ โดยจะเสนอในภาพรวมและการตอบในครั้งนี้อันไม่ส่งผลใดๆ ต่อท่าน

นายมานะ โกศล

นักศึกษาระดับปริญญาโท แขนงวิชาบริหารธุรกิจ

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

### ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51-60 ปี

61 ปีขึ้นไป

3. ตำแหน่ง

ประธานกรรมการ

รองประธานกรรมการ

เภรัญญิก

เลขานุการ

กรรมการ

เจ้าหน้าที่สหกรณ์

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ต่ำกว่า 5 ปี

5-10 ปี

11-15 ปี

16 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์  
กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด  
โดยค่าคะแนนที่กำหนดมีความหมาย ดังนี้  
ระดับ 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นของการให้บริการมากที่สุด  
ระดับ 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นของการให้บริการมาก  
ระดับ 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นของการให้บริการปานกลาง  
ระดับ 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นของการให้บริการน้อย  
ระดับ 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นของการให้บริการน้อยที่สุด

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ ของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2	ระดับความคิดเห็นของการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>ความเป็นรูปธรรมของบริการ</b>					
1	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ					
2	สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ					
3	มีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ					
4	เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อย					
5	มีที่นั่งระหว่างรอรับบริการเพียงพอ					
	<b>ความเชื่อถือไว้วางใจ</b>					
6	ท่านได้รับบริการตรงตามที่ท่านต้องการ					
7	บริการที่ท่านได้รับมีความถูกต้อง เหมาะสม					
8	ความชัดเจนในการให้บริการ และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ					
9	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ช่วยแก้ปัญหาได้ อย่างถูกต้อง					
10	เจ้าหน้าที่มีความมีความประพฤติเหมาะสม					
11	เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้					
12	เจ้าหน้าที่แสดงถึงความจริงใจในการแก้ไขปัญหา					

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ ของกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 5 สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2	ระดับความคิดเห็นของการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>การตอบสนองต่อผู้รับบริการ</b>					
13	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
14	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ					
15	เจ้าหน้าที่ให้บริการในงานที่ท่านติดต่อทุกครั้ง					
16	เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ					
17	ท่านได้รับการหรือช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ทันที					
	<b>การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ</b>					
18	เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ในการตอบคำถาม					
19	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
20	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการที่ดี					
21	เจ้าหน้าที่แสดงให้เห็นให้ผู้บริการมั่นใจในการบริการที่ได้รับ					
22	เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน					
	<b>การเอาใจใส่และเข้าใจผู้รับบริการ</b>					
23	เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ					
24	เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ					
25	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ					
26	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาปฏิบัติราชการ					
27	ถ้ามีข้อสงสัยในการบริการจะมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ					



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายมานะ โกศล
วัน เดือน ปีเกิด	3 สิงหาคม 2524
สถานที่เกิด	อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปี 2547
สถานที่ทำงาน	สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	นักวิชาการสหกรณ์ปฏิบัติการ

