

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิก
สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด จังหวัดชุมพร

นางสาวพรรณี ปลีโพช



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสหกรณ์ สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2562

**Factors Affecting Services Decision of Members of Saving Cooperative of
Border Patrol Police 41 Limited, Chumphon Province**

Ms. Panee Palipot



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration in Cooperatives

School of Agriculture and Cooperatives

Sukhothai Thammathirat Open University

2019

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด จังหวัดชุมพร
ชื่อและนามสกุล นางสาวพรณี พลิโพธ
แขนงวิชา สหกรณ์
สาขาวิชา การเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.สุจิตรา รอดสมบุญ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2563

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจิตรา รอดสมบุญ)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ นามวงศ์)

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. คุสิต เวชกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์

ชื่อการศึกษา ค้นคว้าอิสระ **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์**
สำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด จังหวัดชุมพร

ผู้ศึกษา นางสาวพรรณิ พลิโพธ **รหัสนักศึกษา** 2619002021 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(สหกรณ์)

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.สุจิตรา รอดสมบูรณ์ **ปีการศึกษา** 2562

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคลและการตัดสินใจออมเงินของสมาชิกสหกรณ์สำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด จังหวัดชุมพร 2) ความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการ 3) ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ และ 4) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ สมาชิกสหกรณ์สำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด จังหวัดชุมพร ณ วันที่ 30 กันยายน 2562 จำนวน 917 คน กำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ ที่ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 จำนวน 279 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบไคสแควร์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า 1) สมาชิกสหกรณ์สำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด จังหวัดชุมพร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 36-50 ปี สถานภาพสมรส ตำแหน่งดาบตำรวจ จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. รายได้ต่อเดือน 25,000 บาทขึ้นไป หนี้สินทั้งหมด 600,000 บาทขึ้นไป สมาชิกในครอบครัว 2-4 คน ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 15 ปีขึ้นไป การตัดสินใจออมเงินของสมาชิกพบว่า ออมเงินประเภทเงินฝากออมทรัพย์ ออมเงินต่อครั้ง 500-1,000 บาท และมีเงินออมรวมในสหกรณ์ 70,000 บาทขึ้นไป 2) ความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ 3) ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการ คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน หนี้สินทั้งหมด จำนวนสมาชิกในครอบครัว และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ส่วนคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก และการจัดอุปกรณ์ สถานที่ที่มีความเป็นระเบียบและสะอาด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ คือ การตรวจสอบความถูกต้องด้านเอกสารการเปิดเผยข้อมูลให้สมาชิกทราบชี้แจงเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงาน การชี้แจงข้อสงสัย การบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง และการจ่ายเงินฝาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ คือ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง การประชาสัมพันธ์การฝากเงิน และข่าวสาร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ คือ เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็น มีให้บริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ คือ การให้บริการโดยคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของสมาชิก การให้บริการมีความเสมอภาค 4) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ คือ ควรปรับปรุงข่าวสารในเว็บไซต์สหกรณ์ให้เป็นปัจจุบัน ปรับปรุงการบริการให้รวดเร็วขึ้น และนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้กับสหกรณ์

คำสำคัญ ปัจจัย การตัดสินใจ สหกรณ์ออมทรัพย์สำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด จังหวัดชุมพร

Independent Study title: Factors Affecting Service Decision of Members of Saving Cooperative of Border Patrol Police 41 Limited, Chumphon Province

Author: Miss Pannee Palipot; **ID:** 2619002021;

Degree: Master of Business Administration (Cooperatives);

Independent Study advisor: Dr. Sujittra Rodsomboon, Associate Professor;

Academic year: 2019

Abstract

The objectives of this research were to study 1) personal factors and the saving decision of members of Saving Cooperative of Border Patrol Police 41 limited, Chumphon province 2) the opinion of members on the quality of service 3) the relationship between personal factors and service quality that affects the decision of cooperative members and 4) the recommendations in the improvement of service quality.

The population of this study was 917 members of Saving Cooperative of Border Patrol Police 41 Limited, Chumphon province on 30 September, 2019. The sample size of 279 was determined by using Taro Yamane formula with the error value of 0.05. The questionnaires were applied to collect data by using the simple random sampling method. Statistics used in this study were frequency, percentage, mean, standard deviation, Chi-square test at statistically significant level of 0.01 and content analysis.

The results of the study found that 1) most of members of Saving Cooperative of Border Patrol Police 41 Limited, Chumphon province were male, age 36-50 years, married, held police senior sergeant position, graduated with high school/vocation certificate, with monthly income more than 25,000 baht, total debts of more than 600,000 baht, had family members of 2-4 people, and had their membership period for more than 15 years. The saving decision of members were saving account, saving 500-1,000 baht per time, and total saving in the cooperative more than 70,000 baht. 2) The opinion of members on the quality of service that affected the decision had high level of service quality considering in each aspect, it was found that the reliability service had the highest level and followed by the operation service, the understanding and sympathy, the confidence and the responding, respectively. 3) Personal factors which related to the decision to use services were sex, age, status, education, monthly income, total debts, family members and membership period. The quality service related to the decision services was the operation service such as facilities and equipment, tidiness and cleanliness. The reliability service included document validation, the clarification of information and return of deposits. In term of the responding was ranking service, public relation for deposits. In term of the confidence boosting, it would be to listen to opinions. The understanding and sympathy was taking into account of members and equal services. 4) The recommendation was that they should update the information on website, improve service and apply modern technology.

Keywords: Factors, decision, Saving Cooperative of Border Patrol Police 41 Limited, Chumphon province

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์เป็นอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุจิตรา รอดสมบุญ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษาแนะนำ และติดตามตรวจแก้ไขข้อบกพร่องการศึกษาครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมานับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จสมบูรณ์ รวมทั้ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ นามวงศ์ และคณาจารย์สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ แขนงวิชาสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ประสานวิชาให้ผู้ศึกษาได้นำความรู้มาใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอขอบคุณคณะกรรมการดำเนินการ เจ้าหน้าที่ และสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตะเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และเพื่อนนักศึกษาแขนงวิชาสหกรณ์ เพื่อนร่วมงานสำนักงานสหกรณ์จังหวัดชุมพร และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุนช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และญาติพี่น้องทุกคนที่ได้กรุณาให้การสนับสนุนช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา ซึ่งผู้ศึกษาถือว่ามีค่าเป็นอย่างยิ่ง

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังว่าการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจและผู้ที่เกี่ยวข้อง ประโยชน์ใดๆ ที่จะได้รับจากการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องนี้ ผู้ศึกษาขอน้อมอุทิศคุณความดีทั้งหมดแด่ผู้มีพระคุณ และผู้มีส่วนช่วยเหลือทุกท่าน

พรณี พลีโพธิ์

กรกฎาคม 2563

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
กรอบแนวคิดการศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและการตัดสินใจ	21
แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์	25
บริบทของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การวิเคราะห์ข้อมูล	41

สารบัญ (ต่อ)

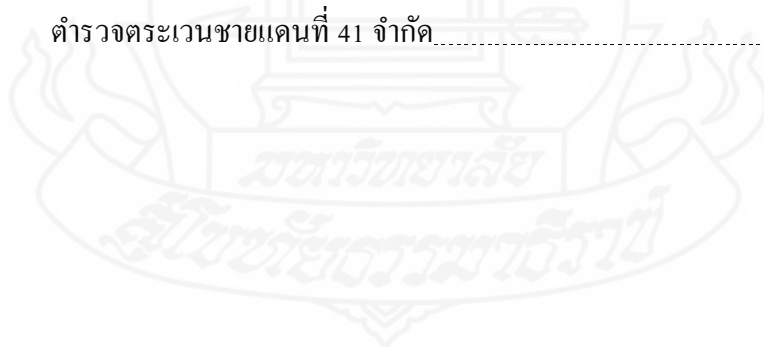
	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดน ที่ 41 จำกัด	43
ตอนที่ 2 การตัดสินใจออมเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดน ที่ 41 จำกัด	47
ตอนที่ 3 ระดับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด	49
ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการ ตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดน ที่ 41	55
ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด	66
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	67
สรุปการศึกษา	67
อภิปรายผล	71
ข้อเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	76
ภาคผนวก	81
ประวัติผู้ศึกษา	89

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ผลการดำเนินงานและฐานะการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ทั่วประเทศ ประจำปี 2561-2562.....	28
ตารางที่ 2.2 ผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ปี 2560-2562.....	32
ตารางที่ 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด.....	44
ตารางที่ 4.2 การตัดสินใจออมเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดน ที่ 41 จำกัด.....	47
ตารางที่ 4.3 คุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ.....	50
ตารางที่ 4.4 คุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ.....	51
ตารางที่ 4.5 คุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ.....	52
ตารางที่ 4.6 คุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ.....	53
ตารางที่ 4.7 คุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านความเข้าใจและ ผู้รับบริการเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ.....	54
ตารางที่ 4.8 สรุปคุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัดในภาพรวม.....	54
ตารางที่ 4.9 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์.....	55
ตารางที่ 4.10 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์.....	56
ตารางที่ 4.11 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์.....	56
ตารางที่ 4.12 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับตำแหน่งงานกับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิก สหกรณ์.....	57
ตารางที่ 4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิก สหกรณ์.....	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับการตัดสินใจใช้บริการ ของสมาชิกสหกรณ์	58
ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างหนี้สินทั้งหมดกับการตัดสินใจใช้บริการ ของสมาชิกสหกรณ์	58
ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนสมาชิกในครอบครัวกับการตัดสินใจใช้บริการ ของสมาชิกสหกรณ์	59
ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกับการตัดสินใจใช้บริการ ของสมาชิกสหกรณ์	59
ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านประเภทเงินออม	60
ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านจำนวนเงินออมต่อครั้ง	62
ตารางที่ 4.20 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านจำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์	64
ตารางที่ 4.21 ปัญหาและข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด	66



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	5
ภาพที่ 2.1 โมเดลคุณภาพของการบริการ (Service-Quality Model).....	17
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการดำเนินงานของสหกรณ์.....	31



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสถาบันการเงินมีบทบาทสำคัญต่อระบบการเงินและเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เนื่องจากในสภาวะการณ์เศรษฐกิจปัจจุบันนี้ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศต้องประสบกับภาวะความยากจน อยู่ในภาวะที่ขาดแคลนไม่มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และการมีหนี้สิน จึงทำให้ประเทศไทยมีสถาบันการเงินอยู่หลากหลายเพื่อรองรับปัญหาต่างๆ สหกรณ์ออมทรัพย์ ถือเป็นสถาบันการเงินหนึ่งในบรรดาสถาบันการเงินในระบบเศรษฐกิจของประเทศ โดยมีบทบาทเป็นสองสถานะคือเป็น “สหกรณ์” และเป็น “สถาบันการเงิน” สหกรณ์ออมทรัพย์คือองค์การที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันในกลุ่มสมาชิกโดยสมาชิกแต่ละคนออมนายได้ฝากไว้กับสหกรณ์เป็นประจำสม่ำเสมอในลักษณะการถือหุ้นและการฝากเงิน นอกจากนี้ถ้าหากสมาชิกประสบความเดือดร้อนเกี่ยวกับการเงินก็สามารถช่วยเหลือได้โดยการให้กู้ยืม สหกรณ์ออมทรัพย์มีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายสหกรณ์ การดำเนินธุรกิจสหกรณ์มีทุนดำเนินงานจากค่าหุ้นและเงินรับฝากจากสหกรณ์ ซึ่งมีทั้งเงินฝากประจำและเงินฝากออมทรัพย์ จุดเริ่มต้นการก่อกำเนิดของสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทยมีเป้าหมายที่จะให้ข้าราชการต่างๆ ได้มีแหล่ง “เงินออม” และแหล่ง “เงินกู้” ในเวลาเดียวกัน โดยอาศัยหลักการและวิธีการของสหกรณ์เข้ามาดำเนินการในรูปแบบของ “สหกรณ์ออมทรัพย์”

สหกรณ์ออมทรัพย์ ถือเป็นอีกสถาบันการเงินหนึ่งที่มีความมั่นคงสูง เป็นที่ยอมรับในสังคมว่าสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสถาบันการเงินที่ส่งเสริมให้สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วยวิธีการสหกรณ์ แต่เนื่องจากสภาวะแวดล้อมทางการเงินได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วอันเนื่องจากกระแสโลกาวิวัฒน์ทางการเงินของโลกและการดำเนินนโยบายการเงินเสรีของประเทศไทย ทำให้ธุรกิจด้านสถาบันการเงินต้องเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้นจากสถาบันการเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศ และจากธุรกิจอื่นๆ ที่สามารถให้บริการทางการเงินที่เกิดความเหลื่อมล้ำ ซึ่งสถาบันการเงินต่างๆ ต่างก็พยายามที่จะมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีความหลากหลายรวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาพัฒนาการให้บริการและนำกลยุทธ์ทางการตลาดมาใช้เพื่อ

พัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ โดยการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด จัดตั้งขึ้นมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิกให้มีความกินดี อยู่ดี มีความสุข โดยวิธีช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยเริ่มแรกข้าราชการตำรวจในสังกัดสังกัดกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 ได้ร่วมกันเข้าชื่อขอจัดตั้งสหกรณ์ ประเภทออมทรัพย์ นายทะเบียนรับจดทะเบียนเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2531 เลขทะเบียนสหกรณ์ที่ สตส(อ)40/2531 ขณะแรกตั้งมีผู้เข้าเป็นสมาชิกรวม 105 คน มีการระดมทุนจากสมาชิกเป็นค่าหุ้นครั้งแรกจำนวน 3,012 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท รวมเป็นเงิน 30,120 บาท โดยสิ้นปีบัญชีสหกรณ์ ณ วันที่ 30 กันยายน 2562 มีสมาชิกจำนวน 917 คน ลดลงจากปีก่อน จำนวน 23 คน มีทุนดำเนินงานทั้งสิ้น 307,423,883.80 บาท เพิ่มขึ้นจากปี 2561 ร้อยละ 8.89 สหกรณ์ดำเนินธุรกิจด้านการบริการรับฝากเงิน และให้กู้ยืมเงินแก่สมาชิกสหกรณ์ โดยมีการรับฝากเงินจากสมาชิก จำนวน 22,954,748.87 บาท ลดลงจากปี 2561 ร้อยละ 28.83 และให้สมาชิกกู้ยืมเงิน จำนวน 537,015,459.00 บาท เพิ่มขึ้นจากปี 2561 ร้อยละ 6.86 สหกรณ์มีกำไรสุทธิ 29,803,363.86 บาท เพิ่มขึ้นจากปี 2561 ร้อยละ 22.00

จากผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด พบว่าการดำเนินธุรกิจด้านการบริการรับฝากเงินจากสมาชิก มีผลการดำเนินงานลดลง แต่การให้บริการเงินให้กู้ยืมแก่สมาชิกกลับมีผลการดำเนินงานเพิ่มขึ้น โดยเงินที่สหกรณ์ให้สมาชิกกู้ยืมยังต้องอาศัยเงินทุนจากแหล่งภายนอก ซึ่งสหกรณ์ต้องรับภาระในการจ่ายดอกเบี้ยเงินกู้ ถ้าสหกรณ์สามารถระดมเงินทุนจากการรับฝากเงินจากสมาชิกเพิ่มขึ้น จะสามารถนำมาเป็นเงินทุนในการให้บริการเงินกู้ยืมจากสมาชิก ซึ่งทำให้สหกรณ์ลดต้นทุนในเรื่องของดอกเบี้ยได้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด เพื่อจะได้นำผลที่ได้จากการศึกษานำเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อประกอบการตัดสินใจในการวางแผนการบริหารงานในการพัฒนาปรับปรุง แก้ไข คุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสร้างความมั่นใจให้กับสมาชิกให้ได้รับความพึงพอใจ ความสะดวก รวดเร็ว และการเตรียมความพร้อมของสหกรณ์ในการบริการเพื่อสนองความต้องการในการบริการที่สมาชิกพึงจะได้รับให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้สมาชิกมาใช้บริการด้านรับฝากเงินกับสหกรณ์มากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและการตัดสินใจออมเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตะเวนชายแดนที่ 41 จำกัด

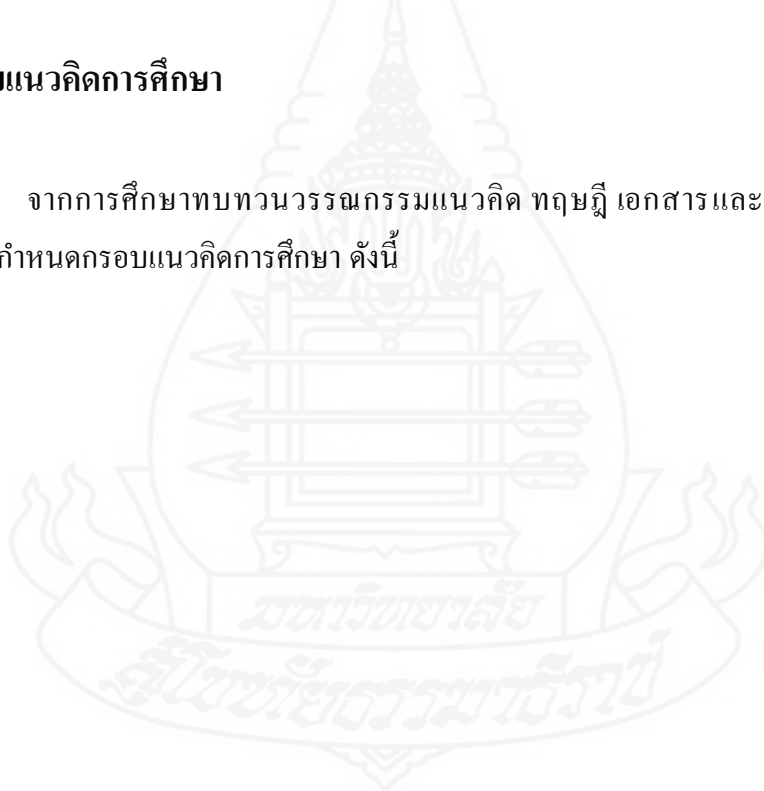
2.2 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตะเวนชายแดนที่ 41 จำกัด

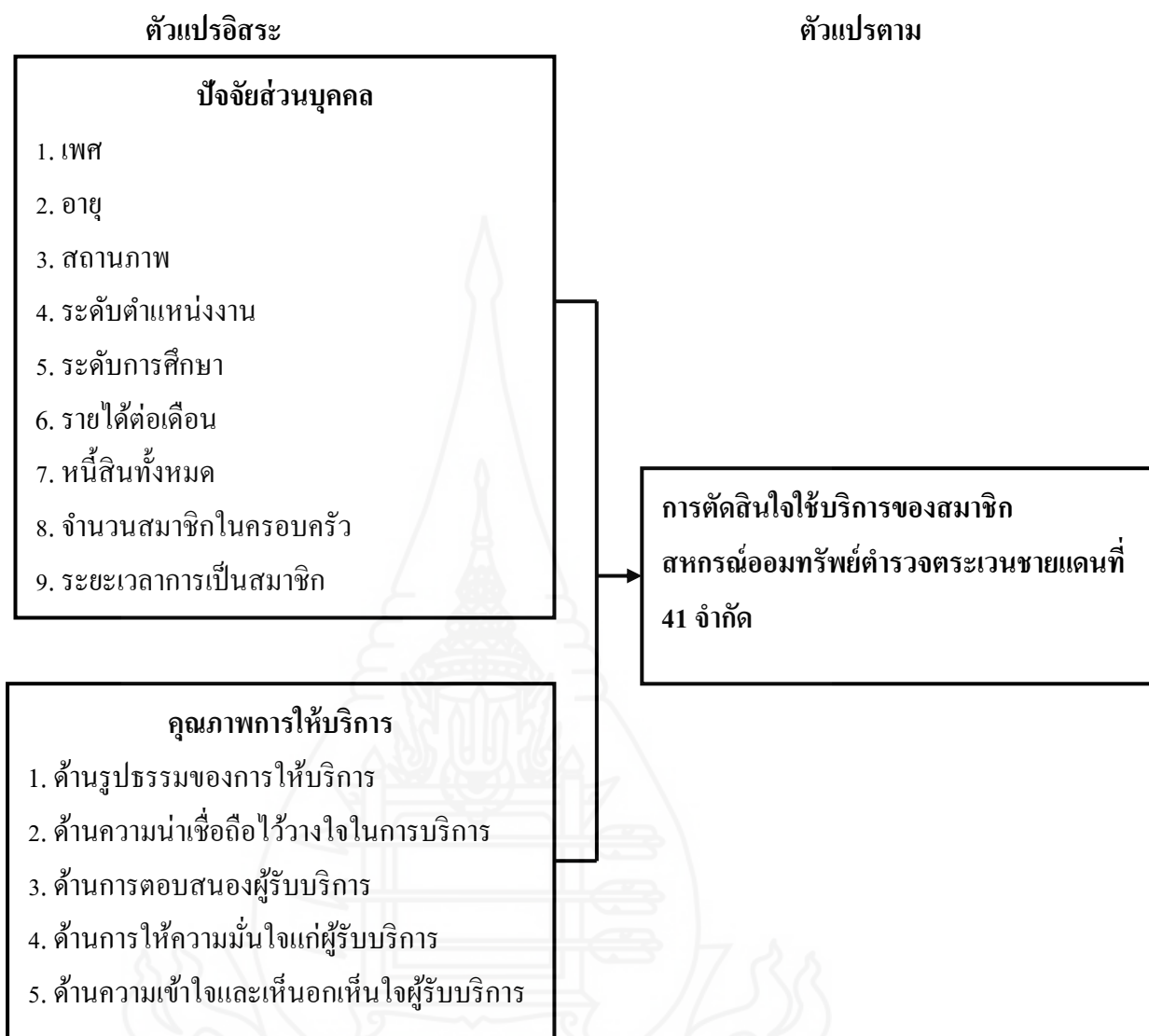
2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตะเวนชายแดนที่ 41 จำกัด

2.4 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตะเวนชายแดนที่ 41 จำกัด

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดการศึกษา ดังนี้





ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. ขอบเขตของการศึกษา

4.1 ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด

4.1.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน หนี้สินทั้งหมด จำนวนสมาชิกในครอบครัว และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

2) คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

4.1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด

4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาคือ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด จำนวน 917 คน (ข้อมูล ณ 30 กันยายน 2562) โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 279 คน

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ในเขตพื้นที่สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

4.4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาและเก็บข้อมูลในช่วงเดือน กุมภาพันธ์ – มิถุนายน 2563

5. นวัตกรรมเฉพาะ

5.1 สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อข้าราชการตำรวจ ข้าราชการบำนาญ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ สังกัดกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 ที่มีความประสงค์สมัครเข้าร่วมเป็นสมาชิกสหกรณ์

5.2 สมาชิกสหกรณ์ หมายถึง ข้าราชการตำรวจ ข้าราชการบำนาญ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ที่มีความประสงค์สมัครเข้าร่วมเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ตามคุณสมบัติที่สหกรณ์กำหนดเพื่อการออมทรัพย์และกักเงิน รวมถึงได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของดอกเบี้ย เงินปันผล และเงินเฉลี่ยคืน

5.3 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับสมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการ ประเมินคุณภาพบริการจากการวัดคุณภาพ 5 ด้าน ดังนี้

5.3.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ ประกอบด้วย เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตนซึ่งอยู่รอบ ๆ การให้บริการ

5.3.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามสัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ

5.3.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการให้รวดเร็ว ฉับไว และพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการขององค์กรในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

5.3.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้อง มีความรู้ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์และมีสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการที่มาใช้บริการ

5.3.5 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคนที่มีความต้องการแตกต่างกัน

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ผู้บริหารสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด สามารถนำปัญหาจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และผลการศึกษามาพัฒนาปรับปรุง แก้ไข คุณภาพของการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของสมาชิก เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ

6.2 ผู้บริหารสหกรณ์ออมทรัพย์อื่น สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางพัฒนา ด้านการบริการแก่สมาชิก

6.3 สำนักงานสหกรณ์จังหวัด สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางพัฒนาการ ให้บริการของสหกรณ์อื่นๆ



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด จังหวัดชุมพร ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเอกสารต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและการตัดสินใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์
4. บริบทของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ

1.1 ความหมายการบริการ

อาศยา โชติพานิช (2549) การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

วิระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการ โดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการหรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือ กิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภคร/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการ

บริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่ตอบสนองความต้องการ อย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ ต่างก็ก่อให้เกิด ประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าอันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขาย สินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิบัติหรือการกระทำที่ ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคล ใดบุคคลหนึ่ง

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่ง เสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำหรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการ ไม่สามารถนำไปครอบครองได้

Kotler (2010) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใด ๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่ง สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่ง ใด โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวม หรือไม่รวมอยู่ กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น มากที่สุด

1.2 ความสำคัญของการบริการ

ชลธิชา ศรีบำรุง (2557, น.14) การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะ บริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการค้าเงินงาน ใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วย เสมอซึ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบ ผลสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือต้องการรักษา ลูกค้าเดิมและเพิ่มเติมลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมและชักนำลูกค้าใหม่ๆ ให้เข้า มาจึงถือว่าการพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งสององค์กร

สมิต สัชฌกร (2550, น.30-31) ความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ดังนี้

1) บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและ หน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- (1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- (2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- (3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- (4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- (5) มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- (6) ความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- (7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2) บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- (1) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- (2) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- (3) มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
- (4) มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
- (5) มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ
- (6) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

สรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการนั้น มีความสำคัญทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจมาใช้บริการซ้ำและต่อเนื่อง

1.3 หลักการให้บริการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2539 อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557 น.14) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า วิธีการบริหารของรัฐให้ดีขึ้นจะต้องพัฒนาระบบบริการให้มีกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดันให้ลุกล่งไปให้ได้มากที่สุด ดังต่อไปนี้

1) การจัดบริการที่มีคุณภาพ คือการรู้จักนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อการบริการในแง่ของผู้คนทำงาน จะต้องมีการอบรมและพัฒนาความรู้และทักษะต่างๆ เพื่อให้สามารถทำงานให้ดีขึ้น ส่งผลให้การผลิตสินค้าและการให้บริการทำได้ดีขึ้น

2) การลดต้นทุนทำได้หลายทาง เช่น ปรับปรุงการทำงานโดยนำเอาเครื่องจักรสมัยใหม่ที่ มีราคาถูก ทำงานได้ถูกต้องแม่นยำเข้ามาช่วยทำงานในขั้นต่างๆ การให้ความรู้และการฝึกอบรม วิเคราะห์การสูญเสียและปรับปรุง หรือลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและที่ก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองให้น้อยลง

3) การเพิ่มคุณค่าให้ผู้มาขอรับบริการ เช่น การให้มีบริการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลที่เป็นแก่ผู้มาติดต่อ หรือสามารถเข้ารับบริการหลายๆ อย่างในจุดเดียว

4) การปรับปรุงการให้บริการให้ทำได้รวดเร็ว สิ่งสำคัญที่สุดในยุคโลกาภิวัตน์ คือ ความไวของสิ่งต่างๆ อันเกิดจากเทคโนโลยี ช่วยให้ดำเนินงานทำได้สะดวก ง่าย ฉับไว และครบถ้วนถูกต้องมากขึ้น

สมิต ศัชนุกร (2550, น.94) กล่าวว่า การบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือหรือการทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์นอกจากส่งสินค้า ทันกำหนดเวลาแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่เกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

ปรัชญา เวสารัชช (2523 น.20 - 21 อ้างถึงใน สุรนันทา ทวีผล, 2550 น.15) กล่าวถึงการให้บริการ ดังนี้

1) ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการ ต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจหรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด

2) อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จสิ้นในคราวเดียวกันจะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม

3) อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยงานมาดูแลและพบปะด้วยตนเอง สร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้

4) สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่น มีที่นั่งพัก พนักงานแต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด

5) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำ มีขั้นตอนอย่างไร มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม

6) เตรียมความสะดวกให้พร้อม จัดสิ่งอำนวยความสะดวกมีคำแนะนำ

สุรนันทา ทวีผล (2550, น.13) กล่าวถึงการให้บริการสรุปได้ ดังนี้

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

สรุปได้ว่า หลักสำคัญในการบริการ คือ การให้บริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ บริการด้วยความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

1.4 ลักษณะของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539 อ้างถึงใน มยุรี เผือกไร่, 2554 น.27-28) ได้อธิบายลักษณะของการบริการได้เป็น 4 ประการคือ

1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึก ได้ก่อนที่จะมีการซื้อตัวอย่างคนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เข้ารับเพื่อสร้างความมั่นใจในการซื้อในแง่ของสถานที่ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคาสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

(1) สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดกับผู้มาใช้บริการ เช่น โรงพยาบาลต้องใหญ่โตโอโถงออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อมีที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึกที่โดยรวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบด้วย

(2) บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการ ต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกภาพ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาติเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

(3) เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

(4) วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

(5) สัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกต้องควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

(6) ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการความเหมาะสมกับระดับ การให้บริการชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับการบริการที่แตกต่างกัน

2) ไม่สามารถแบ่งการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในขณะเดียวกันทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3) ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไหร่ที่ไหนและอย่างไร หมอผ่าตัดหัวใจคุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ ดังนั้น ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอนคือ

(1) ตรวจสอบคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม และธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

(2) ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นถ้าต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการจะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทันที่หรือไม่มีลูกค้า

Kotler (1997 อ้างถึงในสุพัฒนิภา กองสุข, 2555 น.15-16) กล่าวว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ หรือไม่ก็ได้การบริการจึงเปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์ที่มีคุณเป็นนามธรรมซึ่งไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าทั่วไป ดังนั้น การบริการจะเกี่ยวข้องกับการเสนอขายการปฏิบัติงานหรือการกระทำใดๆ ให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยที่ ผู้ใช้บริการจะมีได้ครอบครองการบริการนั้นๆ เหมือนการครอบครองสินค้า

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้เป็นรูปธรรมมิได้ครอบครองการบริการนั้นๆ เหมือนการครอบครองสินค้า ดังนั้นผู้ให้บริการต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ รู้สึกประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ได้รับนั้นมีคุณภาพและมาใช้บริการซ้ำ

1.5 คุณภาพการบริการ

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของการจัดการงานบริการที่มีประสิทธิภาพการศึกษาทำความเข้าใจลักษณะของการบริการจึง เป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับรวมทั้งองค์กรหรือหน่วยงานบริการทุกประเภทเพื่อที่จะทำให้การบริการสามารถบรรลุเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการ ดังนั้นจึงมีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้หลายท่านดังนี้

กมลวรรณ เก่งสารกิจ (2559, น.5) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการที่ดีมีคุณภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกตามที่คาดหวังไว้ในขณะที่ความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีความมั่นใจในบริการว่ามีคุณภาพการบริการที่ดีส่งผลให้รู้สึกมั่นใจไว้ใจในการบริการตามที่คาดหวังไว้

สุภลักษณ์ สุริยะ (2556, น.34) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง สิ่งที่มีระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่ผู้รับบริการคาดหวังก่อนที่จะเข้าใช้บริการ และการรับรู้ที่ผู้รับบริการได้รับการส่งมอบจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด หากการบริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงหรือมากกว่าความคาดหวังแสดงว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ หากสามารถตอบสนองความต้องการได้น้อยกว่าความคาดหวังแสดงว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพ

สิริวิมล คำวงศ์ (2559, น.4) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การรับรู้ถึงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังก่อนการใช้บริการของลูกค้า และการรับรู้ถึงผลปฏิบัติที่ได้รับหลังจากการใช้บริการ

สุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒนกุล (2558, น.10) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธุรกิจ ซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพในการให้บริการ โดยเปรียบเทียบการรับรู้จากสิ่งที่ได้รับกับความต้องการหรือความคาดหวังว่าจะได้รับจากบริการนั้นๆ โดยพิจารณาจากบริการที่เป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อลูกค้า ความมั่นใจในการบริการ ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ

สวรรยา เวสประชุม (2557, น.12) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจบริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ ต้องการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, น.340-342) กล่าวไว้ในบริการเป็นการบริหารความแตกต่างทางการแข่งขัน (Managing Competitive Differentiation) งานการตลาดของผู้ขายสินค้าที่เป็นบริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งเป็นการลำบาก ที่จะสร้างให้เป็นข้อแตกต่างของบริการอย่างเด่นชัดในความรู้สึกรับรู้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งสามารถทำได้ในลักษณะต่างๆ ดังนี้

1) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งที่สำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างทางธุรกิจคือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งโดยเสนอคุณภาพให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปากจากการโฆษณาของธุรกิจโดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามคุณภาพของการให้บริการมีหลักการดังนี้ คือ

(1) บริการที่เสนอ (Offer) โดยพิจารณาความคาดหวังจากลูกค้าซึ่งประกอบด้วย 2 ประการ คือ การให้บริการพื้นฐาน (Primary Service Package) ได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากกิจการ และลักษณะการให้บริการเสริม ได้แก่ บริการที่มีกิจกรรมเพิ่มเติมให้นอกเหนือจากการบริการพื้นฐานทั่วไป

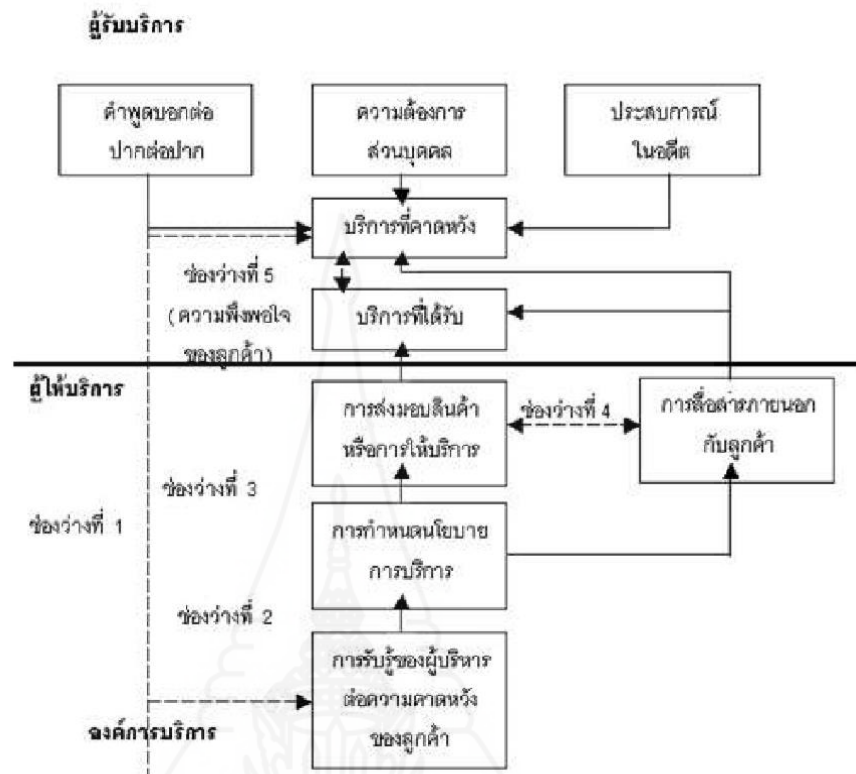
(2) การส่งมอบบริการ (Delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอเหนือกว่าคู่แข่ง โดยตอบสนองความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค

(3) ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับองค์กรที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ตราสินค้าเป็นเครื่องมือในการโฆษณาประชาสัมพันธ์สำหรับองค์กรที่ให้บริการ โดยอาศัยสัญลักษณ์ตราสินค้าเป็นเครื่องมือการโฆษณาประชาสัมพันธ์และสื่อสารทางการตลาดอื่นๆ

(4) ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovative Feature) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวคิดริเริ่มแตกต่างจากการบริการของคู่แข่งกันไป

2) โมเดลคุณภาพของการบริการ (Service-Quality Model) ได้กำหนดโมเดลคุณภาพการให้บริการซึ่งเน้นความต้องการที่สำคัญโดยเน้นการส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้การส่งมอบบริการคุณภาพไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งแสดงช่องว่าง 5 ประการดังนี้

รูปแบบความคิดของคุณภาพการบริการ



ภาพที่ 2.1 โมเดลคุณภาพของการบริการ (Service-Quality Model)

ที่มา: Parasuraman, A., Berry, L.L., & Zeithaml, V.A. (1985)

ช่องว่างที่ 1 คือช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคและการรับรู้ของผู้บริหารกิจการ (The Management Perception Gap) ช่องว่างนี้ผู้บริหารอาจไม่เข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าเพราะผู้บริหารมีข้อมูลที่ไม่ถูกต้องทำให้การตีความข้อมูลที่ได้รับเกิดความผิดพลาดได้

ช่องว่างที่ 2 คือมาตรฐานคุณภาพของการบริการที่กำหนดขึ้นไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้าที่ฝ่ายบริหารรับรู้ (The Quality Specification Gap) ช่องว่างนี้ผู้บริหารอาจเข้าใจได้อย่างถูกต้องตามความต้องการของผู้บริโภค แต่ไม่มีการกำหนดมาตรฐานหรือหลักเกณฑ์ในการทำงานที่ชัดเจนรวมทั้งผู้บริหารไม่ได้ให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอในการวางแผนคุณภาพของการบริการ

ช่องว่างที่ 3 คือการให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่ได้กำหนดไว้ (Service Delivery Gap) ช่องว่างนี้จะเกี่ยวข้องกับพนักงานของธุรกิจบริการโดยตรงซึ่งมาจากวิธีการและวิธีปฏิบัติที่ไม่มีคุณภาพไม่มีประสิทธิภาพตลอดจนความสามารถในการทำงานซึ่ง

จะรวมถึงแนวความคิดเทคนิคและทักษะในการให้บริการรวมทั้งการตลาดภายในขององค์กรที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ

ช่องว่างที่ 4 คือการนำเสนอบริการให้กับลูกค้าไม่ตรงกับที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้า (The Marketing Communication Gap) ช่องว่างนี้เป็นการคาดหวังของผู้บริโภคที่ควรจะได้รับบริการตามที่ทางองค์กรได้ลงในสื่อโฆษณาขององค์กรที่ปรากฏออกมาแต่เมื่อมารับบริการกลับทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับการบริการอย่างที่คาดหวังไว้

ช่องว่างที่ 5 คือการบริการที่ลูกค้ารับรู้หรือได้รับไม่ตรงกับบริการที่ลูกค้าคาดหวังไว้หรือต้องการ (The Perceived Service Quality Gap) ช่องว่างนี้จะปรากฏขึ้นต่อเมื่อผู้บริโภคได้รับการบริการที่แตกต่างกับการบริการที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งการบริการต่างๆจะอยู่ในช่องว่างที่ 1 ถึงช่องว่างที่ 4

ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพบริการจะเกิดขึ้นจากข้อผิดพลาดระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Consumer) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงจากผู้ให้บริการ (Marketer) เพื่อเป็นการปิดกั้นช่องว่างดังกล่าวและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในที่สุด ความคาดหวังของลูกค้าจะมีบทบาทสำคัญมากเพราะคุณภาพเป็นสิ่งที่ลูกค้าสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้คือคุณภาพที่ลูกค้าได้รับ (Perceived quality) จากการใช้บริการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ (Customer expectations)

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ

1.6 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

เกษตรพันธ์ ชอบทำกิจ (2546) กล่าวว่า สภาพความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบันแม้ประเทศไทยจะเป็นที่ยอมรับของนานาประเทศว่าประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจบริการ เช่น ธุรกิจโรงแรมหรือธุรกิจการท่องเที่ยว แต่คุณภาพการให้บริการประชาชนในหน่วยงานภาครัฐหลายแห่งยังมีปัญหาอย่างไม่เป็นที่น่าพอใจอีกมาก ไม่ใช่เป็นเรื่องของการขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือหรือขาดบุคลากร ที่แตกต่างกันมากก็คือพฤติกรรมการบริการนั่นเอง

“การบริการที่ดี” คือ การให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อประชาชนมารับบริการจากเราสิ่งที่เขาต้องการคือ ความถูกต้อง รวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่น ไม่ตรีจิต มิตรภาพ

“คุณภาพการบริการ” ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจการเงิน การท่องเที่ยว โรงแรม ธุรกิจ บันเทิงหรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพ้-ชนะกับที่การให้ความสำคัญ ความอบอุ่น

ความสะดวกสบายใจแก่ลูกค้า หรือผู้รับบริการนั่นเอง ปกติแล้วคุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

- 1) ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้จริง ถูกต้องแม่นยำในงาน
- 2) ความรู้สึก (Feeling) คือ ความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ
- 3) ประสบการณ์ (Experience) คือ ความเจนจัดชำนาญในงาน

แต่ด้วยเหตุที่คุณภาพการบริการวัดกันที่ความรู้สึกส่วนตัวของผู้รับบริการ คุณภาพบริการจึงเริ่มต้นจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการนำหน้ามาก่อนเสมอ ขณะให้บริการประชาชนต่อให้มีความรู้มากเพียงใด ประสบการณ์มากมายเพียงใด หากแต่ปราศจากความรู้สึกที่ดี หรืออยู่ในระหว่างกำลังโมโห หรือโกรธเพื่อนร่วมงานอยู่ อารมณ์บริการที่ไม่พึงประสงค์เหล่านี้นอกจากจะส่งกระแสไปรบกวนจิตใจผู้รับบริการโดยตรงแล้ว ยังเป็นการกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการที่ไม่มีคุณภาพอันเป็นการทำลายภาพพจน์ของตนเอง สถาบันและวิชาชีพได้เป็นอย่างมาก ด้วย ตรงกันข้ามถ้าบริการเริ่มจากความยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจไม่ตรีจิตรมิตรภาพ สร้างความพอใจประทับใจแก่ผู้บริการแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างก็สะดวกสบายและง่ายไปหมด

1.7 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ

ในการประเมินคุณภาพของการบริการทั่ว ๆ ไป มักใช้เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการที่ได้รับ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการ Parasuraman et al. (1990) นักวิชาการ นักวิจัย และผู้ทรงวุฒิทางการตลาดที่มีชื่อเสียงของประเทศสหรัฐอเมริกาได้ศึกษาและพัฒนาเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพการบริการมุมมองของผู้รับบริการที่เรียกว่า “SERVOQUAL” (Service quality) ประกอบด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้าน คือ

1) ความน่าเชื่อถือในด้านบริการ (Reliability) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับภารกิจให้การ บริการอย่างสม่ำเสมอ นั่น คือการที่องค์กรได้ให้บริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ และรวมถึงการที่องค์กรได้ให้บริการตามที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการ

2) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ความตั้งใจ หรือความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการ รวมถึงการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทันทีทันใดทันใจแก่ผู้รับบริการ

3) ความสามารถในการให้บริการ (Competence) หมายถึง ทักษะและความรู้ในการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้และทักษะเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อกับบุคคลอื่น ความรู้ทักษะที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงาน

4) การเข้าถึง (Access) หมายถึง ความสะดวกของสถานที่ให้บริการสะดวกหรือความง่ายในการที่ผู้รับบริการจะติดต่อหรือเข้าถึงการบริการ เช่น การติดต่อที่คล่องตัว ขั้นตอนการให้บริการไม่ติดขัด และช่วงเวลาที่ให้บริการอำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ

5) อหยาศย์ไมตรี (Courtesy) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความสุขภาพ การให้เกียรติ ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ เช่น การให้การดูแลทรัพย์สินของผู้รับบริการ

6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การที่องค์กรพยายามให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการอยู่เสมอ โดยใช้ภาษาหรือคำพูดที่ลูกค้าย่อยเข้าใจง่าย เช่น การอธิบายวิธีการใช้บริการ การอธิบายถึงค่าใช้จ่ายที่ผู้รับบริการต้องจ่ายหากผู้รับบริการได้รับบริการนั้น ๆ

7) ความเชื่อถือไว้ใจได้ (Credibility) จะเกี่ยวข้องกับการบริการที่มีคุณค่า มีความน่าเชื่อถือ และซื่อสัตย์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่องค์กรมีสิ่งให้ผู้รับบริการให้ความสำคัญ ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการ เกิดความเชื่อถือในการบริการที่ได้รับ เช่น ชื่อเสียงขององค์กร บุคลิก และลักษณะของผู้ให้บริการทำให้น่าเชื่อถือ

8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การบริการที่ปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงและความสงสัย เช่น ความปลอดภัยด้านร่างกาย ความปลอดภัยด้านการเงิน หรือการเก็บรักษาข้อมูล ของผู้รับบริการให้เป็นความลับ

9) การเข้าใจ การรู้จักผู้รับบริการ (Understanding/ Knowing) เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ให้บริการรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการที่ตรงความสนใจของผู้รับบริการแต่ละราย รวมถึงการที่ผู้ให้บริการมีความสามารถจดจำผู้รับบริการประจำของตนเองได้

10) ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการสามารถจับต้องได้ หรือสามารถสังเกตได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ การแต่งกายของผู้ให้บริการ

หลังจากนั้น ได้มีการวิจัยต่าง ๆ มากมายเกี่ยวกับปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการ ซึ่งพบว่าแต่ละเกณฑ์มีความสัมพันธ์ที่ใกล้เคียงกันมาก และบางเกณฑ์สามารถรวมเข้าไว้เป็นเกณฑ์เดียวกันได้ Parasuraman et al. (1990) ได้พัฒนาเกณฑ์การประเมิน คุณภาพบริการของผู้รับบริการ พบว่าส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการเพียง 5 ด้าน โดยเรียกเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการนี้ว่า "RATER" (Reliability, Assurance, Tangibility, Empathy & Responsiveness)

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ผู้ศึกษาเลือกแนวคิดของ Parasuraman et al.

(1990) มาใช้ในการกำหนดตัวแปรของคุณภาพการใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตนซึ่งอยู่รอบ ๆ การให้บริการ

2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มที่ที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ การให้บริการอย่างรวดเร็ว ฉับไว และพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการขององค์กรในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์และมีสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริการที่มาใช้บริการด้วยความมั่นใจในการบริการ

5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และการให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและการตัดสินใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจและลักษณะความพึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

กิติมา ปรีดิติก (2524, น.321-322) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

ศิริโสภาคย์ นูรพาเดชะ (2528, น.156-157) กล่าวถึง ทฤษฎีแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่าบุคคลพอใจกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความลำบาก อาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1) ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological hedonism) เป็นทรศนะของความพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติแล้วต้องแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

2) ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistical hedonism) เป็นทัศนนะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัวแต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์ เสมอไป

คณิต ดวงหัตถ์ (2538, น.29) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้น ตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542, น.111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้ รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือ กระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษารวบรวมและสรุปได้ ดังนี้

1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่าง ๆ

2) สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบการกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล

4) ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันที่มิตรกับผู้ร่วมกิจกรรมอันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจ และสภาพการเป็นอยู่ร่วมกันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกัน และมีความมั่นคง ในการประกอบการกิจกรรม

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจจะเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถ เปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

Aday & Andersen (1978) กล่าวถึงทฤษฎีพื้นฐาน 6 ประเภท ที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วย ประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการความพึงพอใจ 6 ประเภท คือ

- 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ดังนี้
 - (1) การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (Office Waiting Time)
 - (2) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care When Needs)
 - (3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of Getting to Care)
- 2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-ordination) ซึ่งแยก ออกเป็นของผู้ใช้บริการ (Getting all needs met at one place)
 - (1) ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
 - (2) ได้มีการติดตามผลงาน (Follow-up)
- 3) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information)
- 4) ความพึงพอใจต่ออหิศาสตร์ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การ แสดงอหิศาสตร์ทำทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการและความสนใจห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ
- 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการ บริการต่อผู้ใช้บริการ
- 6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output-off-pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

2.3 ความหมายของการตัดสินใจ

นิตยาพร เสมอใจ (2550, น.46) ได้ให้ความหมายว่า การตัดสินใจ (Decision Making) หมายถึง กระบวนการในการเลือกที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากทางเลือกต่างๆ ที่มีอยู่

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2550, น.387) ได้กล่าวว่า การตัดสินใจ หมายถึง การเลือกทางเลือกที่เป็นไปได้เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ณัฐพันธ์ เชนันนท์ (2551, น.138) ได้ให้ความหมายว่า การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการใช้ความคิดและการกระทำของการรับรู้โดยการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหา (Problem) หรือ โอกาส (Opportunity) และประเมินทางเลือกที่เหมาะสมเพื่อจัดการกับปัญหาหรือโอกาสที่เกิดขึ้น

สรุปได้ว่า การตัดสินใจ หมายถึง การใช้ความคิดในการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหา หรือโอกาสในการประเมินหรือพิจารณาทางเลือกที่เหมาะสมและดีที่สุดจากหลายทางเลือกเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.4 ความสำคัญของการตัดสินใจ

วรพจน์ บุษราคัมวดี (2551, น.109) การตัดสินใจเป็นกระบวนการพิจารณาทางเลือกที่มีอยู่จากหลายทางเลือก โดยสามารถเลือกทางเลือกที่เป็นไปได้ ดังนั้นการตัดสินใจจึงเป็นหน้าที่ที่บ่งบอกถึงแตกต่างระหว่างบุคคล โดยผู้ที่ทำการตัดสินใจนั้นจะต้องมีหลักการและเหตุผล มีเจตคติและวิจรรณานที่ดีเนื่องจากการตัดสินใจเป็นวิธีที่สามารถนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ การตัดสินใจจึงมีความสำคัญ

1) มีทางเลือกหลายทาง การตัดสินใจเพื่อในกรณีที่ทางเลือกมีหลายทางเลือก อาจจะต้องอาศัย คุณพินิจส่วนตัวของบุคคลเพื่อการตัดสินใจ ซึ่งการมีหลายทางเลือกนั้นอาจตัดสินใจผิดพลาดขึ้นได้ ดังนั้น จึงต้องอาศัยเครื่องมือหรือเกณฑ์ที่มีความเหมาะสมในด้านต่างๆ เข้ามาช่วยเพื่อทำการตัดสินใจ

2) การมีข้อมูลเป็นจำนวนมากในการตัดสินใจ หากบุคคลนำคุณพินิจส่วนตัวมาใช้ในการตัดสินใจบ่อยครั้งอาจเกิดโอกาสผิดพลาดและขาดความรอบคอบได้เนื่องจากไม่สามารถนำข้อมูลที่มีอยู่ทั้งหมดมาพิจารณาได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์

3) เพื่อลดความขัดแย้ง เนื่องจากพื้นฐานความรู้รวมทั้งประสบการณ์ของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ดังนั้นในการตัดสินใจถ้าหากไม่อาศัยหลักเกณฑ์หรือเครื่องมือที่เหมือนกันมาทำการตัดสินใจแล้วจะทำให้การตัดสินใจแตกต่างกันออกไปจนทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้

4) เพื่อลดความเสี่ยงหรือความไม่แน่นอนในการตัดสินใจของบุคคลที่ปราศจากกฎเกณฑ์หรือเครื่องมือ ดังนั้นการตัดสินใจโดยใช้เครื่องมือที่ถูกต้องและเหมาะสมจะช่วยโอกาสของการตัดสินใจที่ผิดพลาดลดลงได้

สรุปได้ว่า การตัดสินใจมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการตัดสินใจที่ดี โดยการ ใช้เครื่องมือหรือใช้เกณฑ์การตัดสินใจที่เหมาะสมจะก่อให้เกิดแนวทางปฏิบัติที่มีคุณภาพ สามารถ แก้ไขปัญหาได้และยังสามารถช่วยลดความขัดแย้งลงได้อีกด้วย

3. แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์

3.1 ความหมายของสหกรณ์

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) สหกรณ์ คือ องค์กรทางเศรษฐกิจและสังคมที่สมาชิกร่วมกันจัดตั้งขึ้นด้วยการลงหุ้นร่วมกัน จัดการร่วมกันในการผลิต การจำหน่ายสินค้า หรือบริการตามความต้องการหรือผลประโยชน์อย่างเดียวกันของบรรดาสมาชิก สมาชิกแต่ละคนมีสิทธิออกเสียงได้หนึ่งเสียงในการบริหารสหกรณ์ โดยไม่ขึ้นกับจำนวนหุ้นที่ถืออยู่ เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์โคนม, (กฎ) คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนตามกฎหมาย

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2562) สหกรณ์ หมายความว่า คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิกสหกรณ์ผู้มีสัญชาติไทย โดยช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้

สรุปได้ว่า สหกรณ์ คือคณะบุคคลที่รวมกลุ่มกัน โดยความสมัครใจ เพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนที่ไม่อาจแก้ไขได้โดยลำพัง ซึ่งต้องจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ด้วย

3.2 ประวัติของสหกรณ์ออมทรัพย์

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2563) สหกรณ์ออมทรัพย์ คือ สถาบันการเงินแบบหนึ่งที่มีสมาชิกเป็นบุคคลซึ่งมีอาชีพอย่างเดียวกันหรือที่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์ และให้กู้ยืมเมื่อเกิดความจำเป็นหรือเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์กองเกยและได้รับการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ สามารถกู้ยืมเงินได้เมื่อเกิดความจำเป็นตามหลักการช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งแรกในประเทศไทย จัดตั้งขึ้นในหมู่ข้าราชการสหกรณ์และพนักงานธนาคารเพื่อการสหกรณ์ จดทะเบียนเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2492 คือ สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัดสินไช้ และได้แพร่หลายไปในหน่วยงานของรัฐและเอกชนทั่วประเทศ ส่วนสหกรณ์ออมทรัพย์ในชุมชนแห่งแรก คือ สหกรณ์เครดิตยูเนียนแม่มูล จำกัด จดทะเบียนเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2522 มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์ โดยการรับฝากเงินและให้ผลตอบแทนในรูปของดอกเบี้ยอัตราเดียวกับธนาคารพาณิชย์ และโดยการถือหุ้นหัก ณ ที่จ่าย เป็นรายเดือน แต่ไม่เกิน 1 ใน 5 ของหุ้นทั้งหมด เมื่อสิ้นปีทางบัญชีต้องจ่ายเงินปันผลค่าหุ้นให้แก่สมาชิกในอัตราที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งให้บริการด้านเงินกู้แก่สมาชิกตามความจำเป็นส่วนประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับเป็นแหล่งเงินฝากและเงินกู้ของสมาชิก ทำให้

สมาชิกู้จักเก็บออมเงิน และไม่ต้องไปกู้เงินนอกระบบ ทำให้สถาบันครอบครัวมีความมั่นคงขึ้น สรุปได้ว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ คือสถาบันการเงินที่จัดตั้งขึ้น โดยคนที่มีอาชีพเดียวกันหรือที่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้สมาชิกู้จักการออมเงิน และให้กู้ยืมเงินเมื่อสมาชิกมีความจำเป็น โดยสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งแรกในประเทศไทย จัดตั้งขึ้นในหมู่ข้าราชการสหกรณ์และพนักงานธนาคารเพื่อการสหกรณ์ จดทะเบียนเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2492 คือ สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัดสินไช้ และได้แพร่หลายไปในหน่วยงานของรัฐและเอกชนทั่วประเทศ

3.3 วัตถุประสงค์ของสหกรณ์ออมทรัพย์

สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือผู้ที่มีรายได้น้อยที่ได้รับความเดือดร้อนเพราะไม่สามารถจะหารายได้เพิ่มให้เพียงพอกับรายจ่ายที่เพิ่มขึ้น และมักจะแก้ไขปัญหาด้วยการกู้ยืมเงินจากนายทุน โดยยอมเสียดอกเบี้ยในอัตราสูง จึงก่อให้เกิดหนี้สินผูกพันและก่อให้เกิด ความเดือดร้อนแก่ตนเองและครอบครัว ภายหลังบุคคลที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนดังกล่าว จึงร่วมกันแก้ไขปัญหาด้วยการรวมกลุ่มกัน จัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ขึ้น เพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อน โดยยึดหลักการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

อุดม เขยกิจวงศ์ และนคร จิโรจพันธ์ (2540, น.92) กล่าวว่า สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสหกรณ์ ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ประชาชนมีรายได้ประจำ โดยมีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมการประหยัดและการออม โดยวิธีสหกรณ์และเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาการครองชีพของสมาชิก โดยการให้กู้ยืมเงินไปใช้จ่ายตามความจำเป็น

บุญฤทธิ์ เผือกวัฒนะ (2550, น.73) กล่าวว่า การให้กู้ยืมของสหกรณ์ออมทรัพย์จะให้กู้ยืม เฉพาะบุคคลที่เป็นสมาชิกเท่านั้น ซึ่งมักได้แก่ข้าราชการ ลูกจ้าง ครู ลูกจ้างสถานประกอบการ เป็นต้น โดย คิดดอกเบี้ยในอัตราที่ต่ำเพราะสหกรณ์มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมฐานะทางเศรษฐกิจของสมาชิก การกู้ยืมเงินจากสหกรณ์ออมทรัพย์มักกำหนดให้ต้องมีบุคคลอื่นซึ่งเป็นสมาชิกด้วยกันค้ำประกัน หรืออาจต้องมีหลักทรัพย์มาค้ำประกันด้วยก็ได้

ประพันธ์ เสวदनันท์ (2541, น.122) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของสหกรณ์ออมทรัพย์คือ เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกู้จักการออมทรัพย์และการให้กู้เงินเนื่องจากการส่งเสริมให้สมาชิกู้จักการออมทรัพย์เป็นวัตถุประสงค์หลัก และยังสนับสนุนให้สมาชิกนำเงินมาฝากประจำและฝากออมทรัพย์ ส่วนการกู้ยืมนั้นถือเป็นวัตถุประสงค์รอง การจ่ายเงินกู้ให้สมาชิกจึงต้องมีการตรวจสอบก่อน การชำระเงินกู้คืนให้สมาชิก นำส่งเป็นงวดๆ มิให้เกิดความเดือดร้อนแก่สมาชิก

สำนักนายทะเบียนและกฎหมาย กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2563) สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสถาบันการเงินที่ส่งเสริมให้บุคคลที่เป็นสมาชิกู้จักการประหยัด ู้จักการออมทรัพย์และ

สามารถบริการเงินกู้ให้แก่สมาชิกเพื่อนำไปใช้จ่ายเมื่อเกิดความจำเป็น โดยยึดหลักการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จึงเป็นการร่วมกันแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมอีกทางหนึ่ง ดังนี้

1) การส่งเสริมการออมทรัพย์ เป็นวัตถุประสงค์หลักของสหกรณ์ออมทรัพย์แบ่งออกเป็น 2 วิธีคือ

(1) การส่งเสริมสหกรณ์ออมทรัพย์โดยการถือหุ้น สหกรณ์กำหนดให้สมาชิกส่งชำระค่าหุ้นเป็นประจำทุกเดือน โดยการหักเงินค่าหุ้น ณ ที่จ่ายเงินเดือนและจ่ายเงินปันผลค่าหุ้นให้แก่สมาชิกตามอัตราที่พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 กำหนดไว้ เงินปันผลที่ได้รับนี้ไม่ต้องเสียภาษีให้แก่รัฐ และเมื่อสมาชิกลาออกจากสหกรณ์ก็สามารถถอนค่าหุ้นคืนได้

(2) การส่งเสริมสหกรณ์ออมทรัพย์โดยการรับฝากเงิน สหกรณ์มีบริการด้านเงินฝากทั้งประเภทเงินฝากประจำและเงินฝากออมทรัพย์และให้ผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ยในอัตราเดียวกับธนาคารพาณิชย์หรือสูงกว่าตามฐานะของแต่ละสหกรณ์

2) การให้เงินกู้แก่สมาชิก สหกรณ์จะนำเงินค่าหุ้นและเงินฝากของสมาชิกรวมกันไว้ให้สมาชิกที่มีความจำเป็นหรือเดือดร้อนกู้ยืม โดยคิดดอกเบี้ยต่ำกว่าเอกชน การให้เงินกู้นั้นอาจให้ให้แก่สมาชิกสหกรณ์หรือสหกรณ์อื่น การให้เงินกู้แก่สมาชิคนั้น ให้คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยให้เงินกู้ได้ตามข้อบังคับ และตามระเบียบของสหกรณ์

3) ประเภทของการให้เงินกู้ สหกรณ์อาจให้เงินกู้แก่สมาชิกได้ตามประเภทดังต่อไปนี้

(1) เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ในกรณีที่สมาชิกมีเหตุฉุกเฉินหรือเหตุอันจำเป็นรีบด่วน และมีความประสงค์ขอกู้เงิน คณะกรรมการดำเนินการอาจให้เงินกู้เพื่อเหตุนั้นได้ตามระเบียบของสหกรณ์

(2) เงินกู้สามัญ ในกรณีที่สมาชิกมีความประสงค์ขอกู้เงินสำหรับใช้จ่ายเพื่อการอันจำเป็นหรือมีประโยชน์ต่างๆ คณะกรรมการดำเนินการอาจพิจารณาให้เงินกู้สามัญแก่สมาชิคนั้นได้ตามระเบียบของสหกรณ์

(3) เงินกู้พิเศษ เมื่อสหกรณ์มีฐานะการเงินก้าวหน้าพอที่จะช่วยเหลือให้เงินกู้เพื่อส่งเสริมฐานะความมั่นคงหรือเพื่อการเคหะ หรือก่อประโยชน์นอกวงแก่สมาชิกได้ คณะกรรมการดำเนินการอาจให้เงินกู้พิเศษแก่สมาชิคนั้นได้ตามที่เห็นสมควร โดยผู้กู้ต้องระบุความมุ่งหมายแต่ละอย่าง ของเงินกู้ประเภทนี้ ตลอดจนเงื่อนไขและวิธีการ และต้องมีหลักประกันตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของ สหกรณ์

สรุปได้ว่า สหกรณ์ออมทรัพย์มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อส่งเสริมให้สมาชิกมีการประหยัดในการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน มีเก็บออมเงิน อำนวยความสะดวกให้สมาชิกในการกู้ยืมในลักษณะต่างๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต ขณะเดียวกันส่งเสริมให้มีการช่วยเหลือระหว่างสมาชิกด้วยกัน

3.4 สถานการณ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ในปัจจุบัน

สถานการณ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ทั่วประเทศ จากข้อมูลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ผลการดำเนินงานและฐานะการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ทั่วประเทศ ประจำปี 2561-2562

ที่	รายการ	หน่วย	ปี 2562	ปี 2561
1.	จำนวนสหกรณ์	แห่ง	1,375	1,394
2.	จำนวนสมาชิก	คน	3,332,360	3,274,090
3.	ปริมาณธุรกิจ			
	- สินเชื่อ	ล้านบาท	1,143,892.95	1,102,707.17
	- รับฝากเงิน	ล้านบาท	616,336.96	604,987.38
4.	สินทรัพย์	ล้านบาท	2,814,602.76	2,634,477.71
5.	หนี้สิน	ล้านบาท	1,487,505.98	1,406,492.11
6.	ทุน	ล้านบาท	1,327,096.78	1,227,985.60
7.	รายได้	ล้านบาท	155,727.45	147,460.57
8.	ค่าใช้จ่าย	ล้านบาท	65,632.55	63,056.72
9.	กำไรสุทธิ	ล้านบาท	90,103.90	84,403.85

ที่มา: กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (2562)

ผลการดำเนินงานและฐานะการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ทั่วประเทศ ประจำปี 2562 โดยรวบรวมข้อมูลสิ้นสุด วันที่ 30 พฤศจิกายน 2562 สหกรณ์ออมทรัพย์ (ไม่รวมชุมนุมสหกรณ์) ที่ดำเนินธุรกิจ ไม่ดำเนินธุรกิจ และหยุดดำเนินธุรกิจ มีจำนวนทั้งสิ้น 1,375 แห่ง สมาชิกทั้งสิ้น 3.33 ล้านคน ส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยมีผลกำไรสุทธิ 1,344 แห่ง

คิดเป็นร้อยละ 97.74 ของจำนวนสหกรณ์ทั้งสิ้น มูลค่าสินทรัพย์รวม 2.81 ล้านล้านบาท เพิ่มจากปี 2561 ร้อยละ 6.84 การดำเนินธุรกิจในรอบปี 2562 มีมูลค่าทั้งสิ้น 1.76 ล้านล้านบาท เพิ่มจากปี 2561 ร้อยละ 3.08 โดยธุรกิจสินเชื่อมีมูลค่าสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 64.99 ของมูลค่าธุรกิจทั้งสิ้น ผลการดำเนินงานมีรายได้รวม 155,727.45 ล้านบาท ค่าใช้จ่ายรวม 65,623.55 ล้านบาท มีกำไรสุทธิ 90,103.90 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 57.86 ของรายได้รวมทั้งสิ้น เพิ่มขึ้นจากปี 2561 ร้อยละ 6.75 โครงสร้างเงินทุน จำนวน 2.81 ล้านล้านบาท ประกอบด้วยหนี้สิน ร้อยละ 52.85 และทุนของสหกรณ์ ร้อยละ 47.15

สรุปได้ว่า จากผลการดำเนินงานและฐานทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ทั่วประเทศในปี 2562 สหกรณ์ออมทรัพย์โดยส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน มีผลกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น และมูลค่าสินทรัพย์รวมเพิ่มขึ้นจากปี 2561 การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จทั้งด้านธุรกิจสินเชื่อและธุรกิจเงินรับฝาก มีรายได้มากกว่าค่าใช้จ่าย

4. บริบทของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด

4.1 ประวัติของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ได้จัดตั้งขึ้นมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิกให้มีความกินดี อยู่ดี มีความสุข โดยวิธีช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยเริ่มแรกข้าราชการตำรวจในสังกัดสังกัดกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 ไม่อยากเห็นความลำบาก และการถูกเอารัดเอาเปรียบของสมาชิกข้าราชการตำรวจในสังกัดสังกัดกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 บางคนที่ต้องไปกู้เงินนอกระบบมาใช้ ต้องเสียดอกเบี้ยแพง ทำให้มีผลกระทบต่อการทำงาน จึงพยายามหาทางช่วยเหลือด้านการเงินแก่สมาชิก โดยการร่วมกันจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ขึ้นในกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด นายทะเบียนรับจดทะเบียนเมื่อ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2531 รับจดทะเบียนชื่อ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด เลขทะเบียนสหกรณ์ที่ สดส(อ) 40/2531 ขณะแรกตั้งมีผู้เข้าเป็นสมาชิกรวม 105 คน มีการระดมทุนจากสมาชิกเป็นค่าหุ้นครั้งแรกจำนวน 3,012 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท รวมเป็นเงิน 30,120 บาท ปีสิ้นสุดทางบัญชีวันที่ 30 กันยายน ของทุกปี

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด มีวิสัยทัศน์ “เป็นสหกรณ์ที่มุ่งส่งเสริมคุณภาพชีวิตของสมาชิกภายใต้การบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพมีประสิทธิผล มีธรรมาภิบาล” และพันธกิจ ดังนี้

- 1) พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการและจัดสวัสดิการแก่สมาชิก
- 2) พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 3) ส่งเสริมและสนับสนุนให้สมาชิกยึดการดำเนินชีวิต ตามแนวพระราชดำรัสปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงพึ่งตนเองให้มากที่สุด
- 4) พัฒนาสหกรณ์ให้มีความมั่นคงทางการเงิน
- 5) พัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกให้ดีขึ้น

4.2 วัตถุประสงค์สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด

4.2.1 การส่งเสริมการออมทรัพย์ เป็นวัตถุประสงค์หลักของสหกรณ์ออมทรัพย์ แบ่งออกเป็น 2 วิธี คือ

1) ส่งเสริมการออมทรัพย์โดยการถือหุ้น สหกรณ์กำหนดให้สมาชิกส่งชำระค่าหุ้นเป็นประจำทุกเดือน โดยการหักเงินค่าหุ้น ณ ที่จ่ายเงินเดือน และจ่ายเงินปันผลค่าหุ้น ให้แก่สมาชิกจากผลกำไรสุทธิโดยไม่เกินอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง เงินปันผลที่ได้รับนี้ไม่ต้องเสียภาษีให้แก่รัฐ และเมื่อสมาชิกลาออกจากสหกรณ์ก็สามารถถอนค่าหุ้นคืนได้

2) ส่งเสริมการออมทรัพย์โดยการรับฝากเงิน สหกรณ์มีบริการด้านเงินฝาก และให้ผลตอบแทนในรูปของดอกเบี้ย

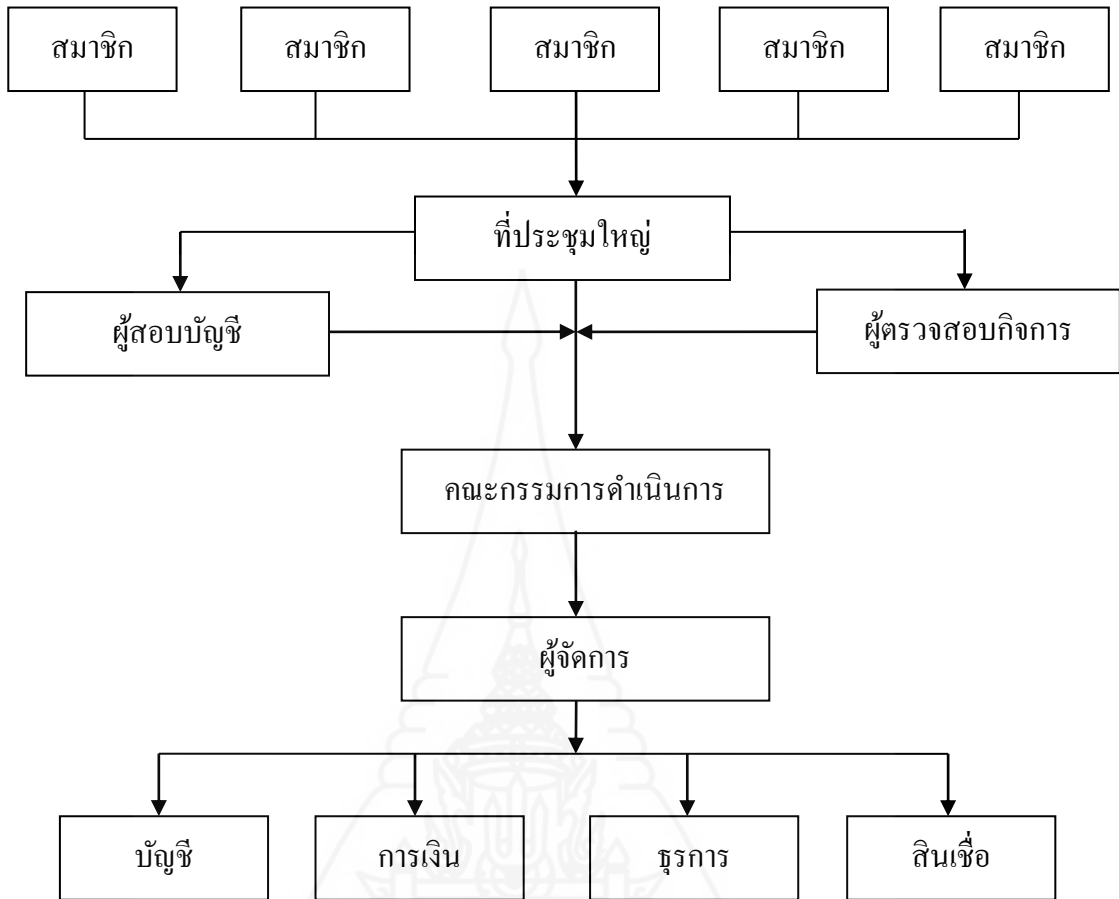
4.2.2 การให้เงินกู้แก่สมาชิก สหกรณ์จะนำเงินค่าหุ้น และเงินฝากของสมาชิกมาหมุนเวียน ให้สมาชิกที่มีความเดือดร้อนกู้ยืม เงินกู้ที่สหกรณ์จ่ายให้สมาชิกมี 2 ประเภท คือ

- 1) เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน
- 2) เงินกู้สามัญ

4.2.3 ให้สวัสดิการหรือการสงเคราะห์ ตามสมควรแก่สมาชิกและครอบครัว

4.3 โครงสร้างการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด

โครงสร้างการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ประกอบด้วยสมาชิกสามัญ 917 คน (ข้อมูล ณ 30 กันยายน 2562) คณะกรรมการดำเนินการ 15 คน ผู้จัดการ 1 คน ผู้สอบบัญชี 1 คน ผู้ตรวจสอบกิจการ 1 และเจ้าหน้าที่ 4 คน สำหรับโครงสร้างการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด แสดงไว้ดังภาพ



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการดำเนินงานของสหกรณ์

ที่มา: สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด (2562)

4.4 การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ได้ดำเนินงานมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2531 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบันปรากฏว่าได้รับความสำเร็จด้วยดีมาตามลำดับ ซึ่งเกิดจากความร่วมมือของสมาชิกที่ตระหนักในความเป็นเจ้าของสหกรณ์ และคณะกรรมการดำเนินการซึ่งได้รับการเลือกตั้งจากที่ประชุมใหญ่ก็ได้อุทิศเวลาร่วมประชุมพิจารณากำหนดนโยบายและวางแผนปฏิบัติงานอย่างรอบคอบ รวมทั้งคณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ ก็ได้ร่วมกันปฏิบัติงานตามนโยบายของคณะกรรมการดำเนินการ โดยมีเจ้าหน้าที่จากกรมส่งเสริมสหกรณ์และเจ้าหน้าที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ได้ดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และข้อบังคับสหกรณ์โดยยึดหลักอุดมการณ์และหลักการของสหกรณ์ ดังนี้

4.4.1 การออมทรัพย์ สหกรณ์ได้มีการส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมเงินโดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1) การสะสมเงินหุ้น โดยสมาชิกทุกคนต้องถือหุ้นตามสัดส่วนของเงินได้รายเดือนตามระเบียบของสหกรณ์

2) การรับฝากเงิน โดยสหกรณ์ได้เปิดรับฝากเงินจากสมาชิก 2 ประเภท คือ

(1) เงินฝากออมทรัพย์ คิดอัตราดอกเบี้ยให้ร้อยละ 3

(2) เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ คิดอัตราดอกเบี้ยให้ร้อยละ 4

4.4.2 การบริการเงินกู้ คณะกรรมการดำเนินการได้พิจารณาเห็นความจำเป็นและความเดือดร้อนของสมาชิก สหกรณ์ให้เงินกู้แก่สมาชิก 2 ประเภท คือ เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน และเงินกู้สามัญ ซึ่งสหกรณ์คิดอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 7.75 ต่อปี โดยสมาชิกต้องมีทุนเรือนหุ้น 1 ใน 5 ของวงเงินกู้ และมีเงินได้รายเดือนคงเหลือหลังจากชำระหนี้แล้วไม่น้อยกว่า 10 เปอร์เซ็นต์ มีสิทธิ์กู้ได้ไม่เกิน 1,500,000 บาท

4.4.3 การให้สวัสดิการ สหกรณ์จะจัดสรรเงินส่วนหนึ่งจากกำไรสุทธิประจำปี เพื่อช่วยเหลือสมาชิกโดยมีการปรับปรุงจำนวนเงินให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้สมาชิกได้รับประโยชน์เพิ่มมากขึ้น ได้แก่ เงินสวัสดิการค่าบำรุงขวัญและกำลังใจสำหรับสมาชิกบาดเจ็บขณะปฏิบัติหน้าที่ สวัสดิการเพื่อจัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เป็นประโยชน์แก่สมาชิก สวัสดิการจัดพวงหรีดเคารพศพสมาชิกและครอบครัว และเงินสงเคราะห์แก่สมาชิกกรณีถึงแก่กรรม และเงินสวัสดิการส่งเสริมการศึกษาบุตรสมาชิก

4.4.4. การเสริมสร้างประสิทธิภาพและเพิ่มพูนความรู้ในการบริหารงานสหกรณ์ ได้จัดให้คณะกรรมการดำเนินการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์ เข้าอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ในการบริหารงานสหกรณ์เป็นประจำทุกปี

ตารางที่ 2.2 ผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ปี 2560-2562

รายการ	ปี 2562	ปี 2561	ปี 2560
1. จำนวนสมาชิก (คน)	917	940	908
2. สินทรัพย์	552,284,596.20	521,414,575.52	455,835,532.77
3. หนี้สิน	249,860,712.40	243,681,338.08	206,284,377.55
4. ทุนเรือนหุ้น	237,505,350.00	221,121,120.00	199,085,510.00

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

รายการ	ปี 2562	ปี 2561	ปี 2560
5. ทุนสำรองและทุนสะสม	35,115,169.94	32,184,104.97	29,182,986.39
6. เงินรับฝากทุกประเภท	22,954,748.87	32,251,984.81	34,289,084.79
7. เงินให้สมาชิกกู้ยืม	537,015,459.00	502,553,078.00	445,105,659.45
8. ทุนดำเนินงาน	302,423,883.80	277,733,237.44	249,551,155.22
9. รายได้จากการดำเนินงาน	41,254,601.53	38,213,813.40	31,389,764.45
10. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	11,451,237.67	13,785,800.93	10,107,105.62
11. กำไรสุทธิ	29,803,363.86	24,428,012.47	21,282,658.83

ที่มา: สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด (2561-2562)

ผลการดำเนินงานในรอบปีบัญชี 2562 สหกรณ์มีสมาชิก จำนวน 917 คน ลดลงจากปีก่อน จำนวน 23 คน มีทุนดำเนินงานทั้งสิ้น 307,423,883.80 บาท เพิ่มขึ้นจากปี 2561 ร้อยละ 8.89 สหกรณ์ดำเนินธุรกิจด้านการบริการรับฝากเงิน และให้กู้ยืมเงินแก่สมาชิกสหกรณ์ โดยมีการรับฝากเงินจากสมาชิก จำนวน 22,954,748.87 บาท ลดลงจากปี 2561 ร้อยละ 28.83 และให้สมาชิกกู้ยืมเงิน จำนวน 537,015,459.00 บาท เพิ่มขึ้นจากปี 2561 ร้อยละ 6.86 สหกรณ์มีกำไรสุทธิ 29,803,363.86 บาท เพิ่มขึ้นจากปี 2561 ร้อยละ 22.00

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิสาชล สหัสสา, ชนสุวิทย์ ทับทิมรัฐรักษ์ และสุคนธ์ เครือน้ำคำ (2558: บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลกู่แก้ว และเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนผู้รับบริการ โรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 46 – 60 ปี อาชีพ เกษตรกรรม รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ คือ ระดับประถมศึกษา และสิทธิการรักษาพยาบาลประกันสุขภาพ 30 บาท 2) ระดับคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณา

เป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ ตามลำดับ 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และสิทธิการรักษาพยาบาล ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

นพคุณ เดชะผล (2558: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการ ของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด มีวัตถุประสงค์การศึกษา เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการและทัศนคติของสมาชิก ต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 51-60 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา สถานภาพสมรส ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีสมาชิกในครอบครัวจำนวน 4-5 คน รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อปีอยู่ระหว่าง 100,000-300,000 บาท และเงินออมเฉลี่ยของครอบครัวต่อปีน้อยกว่า 100,000 บาท การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิกในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และมีความพึงพอใจด้านการตอบสนองต่อการให้บริการสมาชิกมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.71 และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 การศึกษาความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการพัฒนาบุคลากรมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมาคือ มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการพัฒนา สถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการพัฒนาธุรกิจของสหกรณ์น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

เบญญญา ช่างสุวรรณ (2559: บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด มีวัตถุประสงค์การศึกษา เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และ โรงเรียนเสนาธิการทหาร

จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และ โรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ด้านการรับประกัน ด้านความรวดเร็ว/การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ และด้านสิ่งที่สัมผัสได้/ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สมาชิกที่มีชั้นยศต่างกัน ระยะเวลาของการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน ความถี่ที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ต่อปีต่างกัน และการใช้บริการเงินกู้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่สมาชิกที่มีการใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ในภาพรวมแตกต่าง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสิ่งที่สัมผัสได้/ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความรวดเร็ว/ การตอบสนองต่อผู้ให้บริการด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

อัจฉราภรณ์ ชูวงษ์ (2559: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ผลการวิจัย พบว่า 1. คุณภาพการให้บริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สมาชิกเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 5 ด้านดังนี้ 1) ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ด้านความ ปลอดภัยอยู่ในระดับมาก 3) ด้านมาตรฐานการให้บริการ อยู่ในระดับมาก 4) ด้านความเชื่อถือใน มาตรฐานคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก 5) ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ 2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด โดยภาพรวม เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สังกัดระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ ต่อเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

รุ่งทิพย์ มณฑิธร, ฉัชชา กริมใจ และชนิดาภา คีสุขอนันต์ (2560: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด มีวัตถุประสงค์การศึกษา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด เพื่อเปรียบเทียบระดับความ พึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราช วิทยาลัย จำกัด และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงาน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มี

ต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านสถานที่ ด้าน บุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด พบว่า สมาชิกที่มีเพศ สถานภาพ และรายได้ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนสมาชิกที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิก สมาชิกมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน และ แนวทาง ในการพัฒนาการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด พบว่า ควรมีการปรับปรุงเรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกได้ทราบ และนำเทคโนโลยี สมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ให้ทันสมัยมากขึ้น

ทัชชา แดงเพ็ญนที, กุลชลิ พวงเพชร และนัทนา แจ็งสว่าง (2561: บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ มีวัตถุประสงค์การศึกษา เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ตามทัศนะของสมาชิก และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก เมื่อจำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ประเภทกำลังพล ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 307 คน สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามประเภทกำลังพล การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เมื่อนำไปทดลองใช้ ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.978 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีการของฟิชเชอร์ ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความมั่นใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความใส่ใจ และด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ 2) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ตามทัศนะของสมาชิก เมื่อจำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำแนกตามประเภทกำลังพล และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เบญชภา แจ็งเวชฉาย (2561: บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์การศึกษา เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสาร

รถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาถึงผลกระทบของด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นในการเก็บ รวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคจำนวน 220 คนที่อาศัยอยู่ในคอนโดมิเนียมตามแนวรถไฟฟ้าใน กรุงเทพมหานคร สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยร่วมกันพยากรณ์ ความพึงพอใจ ของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 78.10 ในขณะที่คุณภาพการบริการด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

ดารณี แสงแก้ว (2561: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ และศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี รายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 บาท ระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับชำนาญการ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6-10 ปี จำนวนครั้งที่มาใช้บริการในรอบปีที่ผ่านมา 1-3 ครั้ง และประเภทรับบริการสูงสุดคือ กู้เงินสามัญ ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า/สมาชิก ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า/สมาชิก ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า/สมาชิก และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ 2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า สมาชิกที่มีเพศและจำนวนครั้งที่มาใช้บริการในรอบปีที่ผ่านมาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมาชิกที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และประเภทการรับบริการที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัญหา และข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ได้แก่ ควรเตรียมสถานที่จอดรถให้เพียงพอ ต้องการให้มีคู่มือที่เข้มของสหกรณ์ และสถานที่ของสหกรณ์ไม่สะดวกในการติดต่อด้วยตนเองตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด จังหวัดชุมพร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวิธีการดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด จำนวน 917 คน (ข้อมูล ณ 30 กันยายน 2562)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ขอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.05

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ เท่ากับ 0.05

$$n = \frac{917}{1+917(0.05)^2} = 278.51$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 279 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด จังหวัดชุมพร โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน หนี้สินทั้งหมด จำนวนสมาชิกในครอบครัว และระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed-Ended Questions)

ตอนที่ 2 การตัดสินใจออมเงินของสมาชิก ประกอบด้วย ออมเงินประเภทใด ออมเงินครั้งละเท่าไร และมีเงินออมทุกประเภทเท่าไร มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed -Ended Questions)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

โดยคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีการกำหนดระดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยโดยใช้เกณฑ์ 5 ระดับดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง คุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด
 ระดับ 4 หมายถึง คุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจมาก
 ระดับ 3 หมายถึง คุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง
 ระดับ 2 หมายถึง คุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจน้อย
 ระดับ 1 หมายถึง คุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questions)

2.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.2.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำผลการศึกษามาสร้างแบบสอบถาม โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบครอบคลุมของเนื้อหา และปรับปรุงแบบสอบถาม เพื่อให้ได้เครื่องมือวัดที่สมบูรณ์

2.2.2 นำแบบสอบถามไปทดลองก่อนใช้จริง (Pretest) โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดชุมพร จำกัด ซึ่งมีคุณสมบัติเหมือนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด และหาข้อบกพร่อง นำมาแก้ไขปรับปรุง แล้วจึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม

2.2.3 ทดสอบเครื่องมือ โดยการคำนวณหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง 30 ชุด มาคำนวณหาความน่าเชื่อถือด้วยโปรแกรมสถิติ ซึ่งคำนวณความน่าเชื่อถือได้เท่ากับ 0.88 แสดงว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้ เพราะมีค่าความน่าเชื่อถืออยู่ในเกณฑ์ที่เป็นค่าที่ยอมรับได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ในช่วงเดือนเมษายน – พฤษภาคม พ.ศ. 2563 จำนวน 279 คน โดยใช้สูตรคำนวณของยามานะ (Taro Yamane) ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร บทความ รายงานการวิจัย รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ และฐานข้อมูลจากเว็บไซต์ต่างๆ โดยนำเสนอในรูปแบบเชิงพรรณนา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) เป็นการหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย

ตอนที่ 2 วิเคราะห์การตัดสินใจออมเงินของสมาชิก โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) เป็นการหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย

ตอนที่ 3 วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด โดยนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Weight Mean Score) ละค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ประกอบการบรรยาย โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
มาก	เท่ากับ	4	คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
น้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
น้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

วิธีการแปลผลแบบทดสอบส่วนนี้ได้ค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นดัชนีในการแบ่งระดับการประเมินซึ่งกำหนดเป็น 5 ระดับ และในแต่ละระดับมีค่าพิสัยที่ได้จากการคำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณจะได้ค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับห่างกัน 0.80 ซึ่งสามารถแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการมาก

ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง

ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการน้อย

ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Questions) ร่วมกับการวิเคราะห์เนื้อหาและแจกแจงความถี่ (Frequency) ตามแต่ละหัวข้อ นำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย

4.2 สถิติเชิงอนุมาน

วิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด โดยใช้สถิติทดสอบ ไคสแควร์ Chi-Square (χ^2)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด จังหวัดชุมพร ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 279 คน และนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์ โดยแบ่งการวิเคราะห์เป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด

ตอนที่ 2 การตัดสินใจออมเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด

ตอนที่ 3 ระดับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด

ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด

ปัจจัยส่วนบุคคลของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน หนี้สิน ทั้งหมด จำนวนสมาชิกในครอบครัว และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด

(n=279)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	243	87.10
หญิง	36	12.90
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	24	8.60
25-35 ปี	80	28.70
36-50 ปี	107	38.40
50 ปีขึ้นไป	68	24.40
สถานภาพ		
โสด	46	16.50
สมรส	224	80.30
หม้าย/หย่าร้าง	9	3.20
ระดับตำแหน่งงาน		
สิบตำรวจตรี-เอก	85	30.50
จ่าสิบตำรวจ	23	8.20
ดาบตำรวจ	114	40.90
ร้อยตำรวจตรี-เอก	51	18.30
สูงกว่าร้อยตำรวจเอก	4	1.40
อื่นๆ	2	0.70
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	4	1.40
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	160	57.30
ปวส./ปวท./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	21	7.50
ปริญญาตรี	78	28.00
สูงกว่าปริญญาตรี	16	5.70

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(n=279)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
5,000–10,000 บาท	9	3.20
10,001–15,000 บาท	27	9.70
15,001–20,000 บาท	65	23.30
20,001–25,000 บาท	28	10.00
25,000 บาท ขึ้นไป	150	53.80
หนี้สินทั้งหมด		
ต่ำกว่า 50,000 บาท	27	9.70
50,000–100,000 บาท	9	3.20
100,001–200,000 บาท	18	6.50
200,001–300,000 บาท	23	8.20
300,001–400,000 บาท	27	9.70
400,001–500,000 บาท	20	7.20
500,001–600,000 บาท	32	11.50
600,000 บาท ขึ้นไป	123	44.10
จำนวนสมาชิกในครอบครัว		
1 คน	23	8.20
2-4 คน	229	82.10
5-7 คน	27	9.70
ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก		
ต่ำกว่า 5 ปี	75	26.90
5-10 ปี	35	12.50
11–15 ปี	59	21.10
15 ปี ขึ้นไป	110	39.40

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ
 ตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด จำนวน 279 คน พบว่า

เพศ สมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 87.10 และ
 เพศหญิง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90

อายุ สมาชิกสหกรณ์ใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 36-50 ปี จำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ
 38.40 รองลงมาคือ อายุ 25-35 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 อายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 68
 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40 อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 ตามลำดับ

สถานภาพ สถานภาพสมรส จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 80.3 รองลงมาคือ
 สถานภาพโสด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 9 คน คิดเป็น
 ร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่งดาบตำรวจ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90
 รองลงมาคือ ตำแหน่งสิบตำรวจตรี-เอก จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 ตำแหน่งร้อยตำรวจ
 ตรี-เอก จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 ตำแหน่งจ่าสิบตำรวจ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ
 8.20 ตำแหน่งสูงกว่าร้อยตำรวจเอก 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40 และตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 2 คน คิด
 เป็นร้อยละ 0.70 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 160 คน คิดเป็น
 ร้อยละ 57.30 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ระดับ
 การศึกษาปวส./ปวท./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และระดับ
 การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 และระดับการศึกษามัธยมศึกษา
 ตอนต้น จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน รายได้ต่อเดือน 25,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ
 53.80 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 รายได้
 ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000
 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 และรายได้ต่อเดือน 5,000- 10,000 บาท จำนวน 9 คน คิด
 เป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

หนี้สินทั้งหมด หนี้สินทั้งหมด 600,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ
 44.10 รองลงมาคือ หนี้สินทั้งหมด 500,001-600,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50
 หนี้สินทั้งหมด 300,001-400,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 หนี้สินทั้งหมดต่ำกว่า
 50,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 หนี้สินทั้งหมด 200,001- 300,000 บาท จำนวน 23
 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 หนี้สินทั้งหมด 400,001-500,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20

หนี้สินทั้งหมด 100,001-200,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และหนี้สินทั้งหมด 50,000-100,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

จำนวนสมาชิกในครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว 2-4 คน จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 82.10 รองลงมาคือ จำนวนสมาชิกในครอบครัว 5-7 คน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 และจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1 คน จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.20 ตามลำดับ

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 15 ปี ขึ้นไป จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 39.40 รองลงมาคือ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11-15 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 และระยะเวลาการเป็นสมาชิก 5-10 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การตัดสินใจออมเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดน ที่ 41 จำกัด

การตัดสินใจออมเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ได้แก่ ประเภทการออม จำนวนเงินออมต่อครั้ง และจำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์ ผลการศึกษา จำแนกรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.2 การตัดสินใจออมเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด

(n=279)

การตัดสินใจออมเงิน	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทเงินออม		
เงินฝากออมทรัพย์	248	88.90
เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ	31	11.10

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

(n=279)

การตัดสินใจออมเงิน	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนเงินออมต่อครั้ง		
ต่ำกว่า 500 บาท	17	6.10
500–1,000 บาท	72	25.80
1,001–1,500 บาท	70	25.10
1,501–2,000 บาท	24	8.60
2,001–2,500 บาท	18	6.50
2,501–3,000 บาท	12	4.30
3,001–3,500 บาท	11	3.90
3,500 บาท ขึ้นไป	55	19.70
จำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	20	7.20
10,000–20,000 บาท	20	7.20
20,001–30,000 บาท	31	11.10
30,001–40,000 บาท	19	6.80
40,001–50,000 บาท	11	3.90
50,001–60,000 บาท	6	2.20
60,001–70,000 บาท	13	4.70
70,000 บาท ขึ้นไป	159	57.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาการตัดสินใจออมเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด จำนวน 279 คน พบว่า

ประเภทเงินออม สมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่มีเงินออมประเภทเงินฝากออมทรัพย์
จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 88.90 และมีเงินออมประเภทเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ จำนวน 31 คน
คิดเป็นร้อยละ 11.10

จำนวนเงินออมต่อครั้ง จำนวนเงินออมครั้งละ 500-1,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 รองลงมาคือ จำนวนเงินออมครั้งละ 1,001-1,500 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 25.10 จำนวนเงินออมครั้งละ 3,500 ขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 จำนวนเงินออมครั้งละ 1,501-2,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 จำนวนเงินออมครั้งละ 2,001-2,500 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 จำนวนเงินออมครั้งละต่ำกว่า 500 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10 จำนวนเงินออมครั้งละ 2,501-3,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 และจำนวนเงินออมครั้งละ 3,001-3,500 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 ตามลำดับ

จำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์ เงินออมรวมในสหกรณ์ 70,000 บาทขึ้นไป จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมาคือ เงินออมรวมในสหกรณ์ 20,001-30,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 เงินออมรวมในสหกรณ์ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 เงินออมรวมในสหกรณ์ 10,000-20,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 เงินออมรวมในสหกรณ์ 30,001-40,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 เงินออมรวมในสหกรณ์ 60,001-70,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 เงินออมรวมในสหกรณ์ 40,001-50,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 และเงินออมรวมในสหกรณ์ 50,001-60,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ระดับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด

ระดับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.3 คุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
1.ชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ของสหกรณ์	4.03	.781	มาก	1
2.สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.00	.671	มาก	2
3.ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	3.84	.774	มาก	3
4.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม บริเวณที่จอดรถ ห้องสุขา	3.68	.730	มาก	5
5.การจัดอุปกรณ์และสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบและสะอาด	3.54	.644	มาก	6
6.การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	3.70	.664	มาก	4
รวม	3.80	0.466	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อของคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ของสหกรณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.03 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.84 การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 3.70 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม บริเวณที่จอดรถ ห้องสุขา มีค่าเฉลี่ย 3.68 และการจัดอุปกรณ์และสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบและสะอาด มีค่าเฉลี่ย 3.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 คุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
1.การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง และโปร่งใส	3.98	.681	มาก	2
2.มีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ของสมาชิกอย่างถูกต้อง	3.91	.686	มาก	5
3.การตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเอกสารต่างๆ ก่อนส่งถึงมือสมาชิก	3.93	.583	มาก	4
4.การเปิดเผยข้อมูลที่ต้องการให้สมาชิกทราบ	3.79	.635	มาก	6
5.มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานด้านการบริการให้ทราบ	3.69	.738	มาก	7
6.สามารถชี้แจงข้อสงสัย หรือข้อคำถามของสมาชิกที่ต้องการทราบได้ถูกต้อง และชัดเจน	3.94	.660	มาก	3
7.สหกรณ์สามารถจ่ายเงินฝากได้อย่างแน่นอน	4.52	.709	มากที่สุด	1
รวม	3.97	0.468	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อของคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า สหกรณ์สามารถจ่ายเงินฝากได้อย่างแน่นอน มีค่าเฉลี่ย 4.52 รองลงมาคือ การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง และโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย 3.98 สามารถชี้แจงข้อสงสัย หรือข้อคำถามของสมาชิกที่ต้องการทราบได้ถูกต้อง และชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.94 การตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเอกสารต่างๆ ก่อนส่งถึงมือสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.93 มีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ของสมาชิกอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.91 การเปิดเผยข้อมูลที่ต้องการให้สมาชิกทราบ มีค่าเฉลี่ย 3.79 และมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานด้านการบริการให้ทราบ มีค่าเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 คุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
1.มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	3.76	.695	มาก	2
2.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	3.80	.644	มาก	1
3.การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ผู้มาก่อนได้ก่อน	3.68	.684	มาก	3
4.มีความมุ่งมั่น ความพร้อม เต็มใจในการให้บริการ	3.48	.762	มาก	4
5.การให้บริการและประชาสัมพันธ์ข่าวสารถึงสมาชิกมีความทั่วถึง	3.36	.636	ปานกลาง	5
6.มีการประชาสัมพันธ์จูงใจให้สมาชิกมาฝากเงินกับสหกรณ์	3.32	.653	ปานกลาง	6
รวม	3.57	0.503	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อของคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการพบว่า พบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคือ มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.76 การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ผู้มาก่อนได้ก่อน มีค่าเฉลี่ย 3.68 มีความมุ่งมั่น ความพร้อม เต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.48 การให้บริการและประชาสัมพันธ์ข่าวสารถึงสมาชิกมีความทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 3.36 และมีการประชาสัมพันธ์จูงใจให้สมาชิกมาฝากเงินกับสหกรณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 คุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
1.คณะกรรมการดำเนินการมีการดำเนินงานที่				
2.เป็นระบบ โปร่งใส คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง	3.75	.750	มาก	2
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ	3.62	.725	มาก	3
4.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต และปราศจากอคติในการปฏิบัติงาน	3.90	.785	มาก	1
5.เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการทุกคน	3.52	.729	มาก	4
รวม	3.70	0.584	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อของคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต และปราศจากอคติในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.90 รองลงมาคือ คณะกรรมการดำเนินการมีการดำเนินงานที่เป็นระบบ โปร่งใส คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.75 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.62 และเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการทุกคน มีค่าเฉลี่ย 3.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 คุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
1.สามารถให้บริการตรงตามความต้องการของสมาชิก	3.66	.686	มาก	3
2.การให้บริการ คำนึงถึงสิทธิประโยชน์ที่สมาชิกพึงได้รับอย่างเหมาะสม	3.87	.715	มาก	1
3.การให้บริการมีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	3.77	.822	มาก	2
รวม	3.76	0.594	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อของคุณภาพการให้บริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า การให้บริการ คำนึงถึงสิทธิประโยชน์ที่สมาชิกพึงได้รับอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.87 รองลงมาคือ การให้บริการมีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 3.77 และสามารถให้บริการตรงตามความต้องการของสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 สรุปคุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ดำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัดในภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.80	0.466	มาก	2
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	3.97	0.468	มาก	1
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.57	0.503	มาก	5
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.70	0.584	มาก	4
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	3.76	0.594	มาก	3
รวม	3.76	0.418	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า คุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 และเมื่อพิจารณารายด้านของคุณภาพการบริการ พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.97 รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.80 ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.76 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.70 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.57 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด

4.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.9 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์

การตัดสินใจใช้บริการ	เพศ	
	χ^2	Asymp. Sig. (2-sided)
ประเภทการออม	11.625	0.001**
จำนวนเงินออมต่อครั้ง	16.933	0.001**
จำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์	15.952	0.026*

หมายเหตุ * นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.9 พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ด้านประเภทการออม ด้านจำนวนเงินออมต่อครั้ง และจำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์

ตารางที่ 4.10 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์

การตัดสินใจใช้บริการ	อายุ	
	χ^2	Asymp. Sig. (2-sided)
ประเภทการออม	16.717	0.001**
จำนวนเงินออมต่อครั้ง	124.732	0.000**
จำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์	168.120	0.000**

หมายเหตุ ** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.10 พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ด้านประเภทการออม ด้านจำนวนเงินออมต่อครั้ง และด้านจำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์

ตารางที่ 4.11 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์

การตัดสินใจใช้บริการ	สถานภาพ	
	χ^2	Asymp. Sig. (2-sided)
ประเภทการออม	19.142	0.000**
จำนวนเงินออมต่อครั้ง	59.692	0.000**
จำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์	84.097	0.000**

หมายเหตุ ** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.11 พบว่า สถานภาพมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ด้านประเภทการออม ด้านจำนวนเงินออมต่อครั้ง และด้านจำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์

ตารางที่ 4.12 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับตำแหน่งงานกับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิก
สหกรณ์

การตัดสินใจใช้บริการ	ระดับตำแหน่งงาน	
	χ^2	Asymp. Sig. (2-sided)
ประเภทการออม	39.231	0.000**
จำนวนเงินออมต่อครั้ง	141.636	0.000**
จำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์	154.968	0.000**

หมายเหตุ ** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ด้านประเภทการออม ด้านจำนวนเงินออมต่อครั้ง และด้านจำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์

ตารางที่ 4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์

การตัดสินใจใช้บริการ	ระดับการศึกษา	
	χ^2	Asymp. Sig. (2-sided)
ประเภทการออม	36.748	0.000**
จำนวนเงินออมต่อครั้ง	84.839	0.000**
จำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์	43.342	0.032*

หมายเหตุ * นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ด้านประเภทการออม ด้านจำนวนเงินออมต่อครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านจำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์

ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์

การตัดสินใจใช้บริการ	รายได้ต่อเดือน	
	χ^2	Asymp. Sig. (2-sided)
ประเภทการออม	16.916	0.002**
จำนวนเงินออมต่อครั้ง	201.204	0.000**
จำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์	231.306	0.000**

หมายเหตุ ** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 พบว่า รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ด้านประเภทการออม ด้านจำนวนเงินออมต่อครั้ง และด้านจำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์

ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างหนี้สินทั้งหมดกับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์

การตัดสินใจใช้บริการ	หนี้สินทั้งหมด	
	χ^2	Asymp. Sig. (2-sided)
ประเภทการออม	12.065	0.098
จำนวนเงินออมต่อครั้ง	94.969	0.000**
จำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์	178.629	0.000**

หมายเหตุ ** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 พบว่า หนี้สินทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ด้านจำนวนเงินออมต่อครั้ง และด้านจำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์

ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนสมาชิกในครอบครัวกับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์

การตัดสินใจใช้บริการ	จำนวนสมาชิกในครอบครัว	
	χ^2	Asymp. Sig. (2-sided)
ประเภทการออม	0.618	0.734
จำนวนเงินออมต่อครั้ง	69.919	0.000**
จำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์	36.581	0.001**

หมายเหตุ ** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 พบว่า จำนวนสมาชิกในครอบครัวมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ด้านจำนวนเงินออมต่อครั้ง และด้านจำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์

ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์

การตัดสินใจใช้บริการ	ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	
	χ^2	Asymp. Sig. (2-sided)
ประเภทการออม	22.594	0.000**
จำนวนเงินออมต่อครั้ง	112.537	0.000**
จำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์	133.663	0.000**

หมายเหตุ ** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระยะเวลาการเป็นสมาชิกมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ด้านประเภทการออม ด้านจำนวนเงินออมต่อครั้ง และด้านจำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์

4.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจใช้บริการด้านประเภทเงินออม

คุณภาพการให้บริการ	ประเภทเงินออม	
	χ^2	Asymp. Sig. (2-sided)
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ		
1. ชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ของสหกรณ์	2.016	0.569
2. สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.942	0.176
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	2.554	0.635
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม บริเวณที่จอดรถ ห้องสุขา	22.812	0.000**
5. การจัดอุปกรณ์และสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบและสะอาด	7.470	0.058
6. การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	0.935	0.817
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ		
1. การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง และ โปร่งใส	0.796	0.850
2. มีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ของสมาชิกอย่างถูกต้อง	7.274	0.064
3. การตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเอกสารต่างๆ ก่อนส่งถึงมือสมาชิก	20.999	0.000**
4. การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องให้สมาชิกทราบ	10.103	0.018**
5. มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานด้าน การบริการให้ทราบ	11.125	0.011**
6. สามารถชี้แจงข้อสงสัย หรือข้อคำถามของสมาชิกที่ต้องการทราบได้ ถูกต้อง และชัดเจน	10.668	0.014**
7. สหกรณ์สามารถจ่ายเงินฝากได้อย่างแน่นอน	2.660	0.447

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ประเภทเงินออม	
	χ^2	Asymp. Sig. (2-sided)
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ		
1. มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	4.897	0.180
2. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.492	0.213
3. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ผู้มาก่อนได้ก่อน	13.503	0.004**
4. ความมุ่งมั่น ความพร้อม เต็มใจในการให้บริการ	8.552	0.073
5. การให้บริการและประชาสัมพันธ์ข่าวสารถึงสมาชิกมีความทั่วถึง	1.139	0.768
6. มีการประชาสัมพันธ์จูงใจให้สมาชิกมาฝากเงินกับสหกรณ์	14.852	0.002**
ด้านกรให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ		
1. คณะกรรมการดำเนินการมีงานที่เป็นระบบ โปร่งใส คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง	1.490	0.685
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ	3.395	0.335
3. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต และปราศจากอคติในการปฏิบัติงาน	3.691	0.297
4. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการทุกคน	15.804	0.003**
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ		
1. สามารถให้บริการตรงตามความต้องการของสมาชิก	2.253	0.522
2. การให้บริการคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ที่สมาชิกพึงได้รับอย่าง เหมาะสม	11.681	0.020*
3. การให้บริการมีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	8.656	0.034*

หมายเหตุ * นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจใช้บริการด้านประเภทเงินออม พบว่า

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการด้านประเภทเงินออม คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม บริเวณที่จอดรถ ห้องสุขา

2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการด้านประเภทเงินออม คือ การตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเอกสารต่างๆ ก่อนส่งถึงมือสมาชิก การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องให้สมาชิกทราบ มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์ วิธีการ

ปฏิบัติงานด้านการบริการให้ทราบ และสามารถชี้แจงข้อสงสัย หรือข้อคำถามของสมาชิกที่ต้องการทราบได้ถูกต้อง และชัดเจน

3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการด้านประเภทเงินออม คือ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ผู้มาก่อนได้ก่อน และมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้สมาชิกมาฝากเงินกับสหกรณ์

4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการด้านประเภทเงินออม คือ เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการทุกคน

5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการด้านประเภทเงินออม คือ การให้บริการคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ที่สมาชิกพึงได้รับอย่างเหมาะสม และการให้บริการมีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ

ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจใช้บริการด้านจำนวนเงินออมต่อครั้ง

คุณภาพการให้บริการ	จำนวนเงินออมต่อครั้ง	
	χ^2	Asymp. Sig. (2-sided)
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ		
1. ชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ของสหกรณ์	14.107	0.865
2. สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	20.906	0.465
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	16.053	0.965
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม บริเวณที่จอดรถ ห้องสุขา	28.455	0.441
5. การจัดอุปกรณ์และสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบและสะอาด	33.708	0.039*
6. การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	32.086	0.057

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวนเงินออมต่อครั้ง	
	χ^2	Asymp. Sig. (2-sided)
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ		
1. การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง และโปร่งใส	25.898	0.210
2. มีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ของสมาชิกอย่างถูกต้อง	34.101	0.035*
3. การตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเอกสารต่างๆ ก่อนส่งถึงมือสมาชิก	28.096	0.137
4. การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องให้สมาชิกทราบ	26.804	0.177
5. มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานด้านการบริการให้ทราบ	21.565	0.425
6. สามารถชี้แจงข้อสงสัย หรือข้อคำถามของสมาชิกที่ต้องการทราบได้ ถูกต้อง และชัดเจน	21.939	0.403
7. สหกรณ์สามารถจ่ายเงินฝากได้อย่างแน่นอน	38.040	0.013*
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ		
1. มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	24.479	0.270
2. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	14.852	0.830
3. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ผู้มาก่อนได้ก่อน	27.796	0.146
4. ความมุ่งมั่น ความพร้อม เต็มใจในการให้บริการ	40.742	0.057
5. การให้บริการและประชาสัมพันธ์ข่าวสารถึงสมาชิกมีความทั่วถึง	47.373	0.001**
6. มีการประชาสัมพันธ์จูงใจให้สมาชิกมาฝากเงินกับสหกรณ์	45.603	0.001**
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ		
1. คณะกรรมการดำเนินการมีการดำเนินงานที่เป็นระบบ โปร่งใส คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง	16.614	0.734
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ	26.651	0.183
3. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต และปราศจากอคติในการปฏิบัติงาน	12.044	0.938
4. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการทุกคน	34.551	0.183
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ		
1. สามารถให้บริการตรงตามความต้องการของสมาชิก	29.507	0.102
2. การให้บริการคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ที่สมาชิกพึงได้รับอย่างเหมาะสม	34.093	0.198
3. การให้บริการมีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	32.902	0.047*

หมายเหตุ * นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.19 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจใช้บริการด้านจำนวนเงินออมต่อครั้ง พบว่า

- 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการด้านจำนวนเงินออมต่อครั้ง คือ การจัดอุปกรณ์และสถานที่ที่มีความเป็น ระเบียบและสะอาด
- 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการด้านจำนวนเงินออมต่อครั้ง คือ มีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ของสมาชิกอย่างถูกต้อง และสหกรณ์สามารถจ่ายเงินฝากได้อย่างแน่นอน
- 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการด้านจำนวนเงินออมต่อครั้ง คือ การให้บริการและประชาสัมพันธ์ข่าวสารถึงสมาชิกมีความทั่วถึง และมีการประชาสัมพันธ์จูงใจให้สมาชิกมาฝากเงินกับสหกรณ์
- 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการด้านจำนวนเงินออมต่อครั้ง
- 5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการด้านจำนวนเงินออมต่อครั้ง คือ การให้บริการมีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ

ตารางที่ 4.20 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ด้านจำนวนเงินออรวมในสหกรณ์

คุณภาพการให้บริการ	จำนวนเงินออรวมในสหกรณ์	
	χ^2	Asymp. Sig. (2-sided)
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ		
1. ชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ของสหกรณ์	29.550	0.101
2. สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	24.013	0.292
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	33.338	0.224
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม บริเวณที่จอดรถ ห้องสุขา	40.289	0.062
5. การจัดอุปกรณ์และสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบและสะอาด	15.225	0.811
6. การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	21.901	0.405

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	จำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์	
	χ^2	Asymp. Sig. (2-sided)
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ		
1. การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง และโปร่งใส	21.249	0.444
2. มีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ของสมาชิกอย่างถูกต้อง	21.958	0.402
3. การตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเอกสารต่างๆ ก่อนส่งถึงมือสมาชิก	22.046	0.397
4. การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องให้สมาชิกทราบ	23.182	0.334
5. มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานด้านการบริการให้ทราบ	21.621	0.422
6. สามารถชี้แจงข้อสงสัย หรือข้อคำถามของสมาชิกที่ต้องการทราบได้ ถูกต้อง และชัดเจน	20.109	0.514
7. สหกรณ์สามารถจ่ายเงินฝากได้อย่างแน่นอน	21.264	0.443
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ		
1. มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	9.357	0.986
2. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	12.817	0.915
3. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ผู้มาก่อนได้ก่อน	19.044	0.582
4. ความมุ่งมั่น ความพร้อม เต็มใจในการให้บริการ	32.013	0.274
5. การให้บริการและประชาสัมพันธ์ข่าวสารถึงสมาชิกมีความทั่วถึง	18.050	0.646
6. มีการประชาสัมพันธ์จูงใจให้สมาชิกมาฝากเงินกับสหกรณ์	21.601	0.423
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ		
1. คณะกรรมการดำเนินการมีการดำเนินงานที่เป็นระบบ โปร่งใส คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง	18.625	0.609
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ	11.739	0.946
3. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต และปราศจากอคติในการปฏิบัติงาน	9.765	0.982
4. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการทุกคน	31.349	0.302
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ		
1. สามารถให้บริการตรงตามความต้องการของสมาชิก	16.101	0.764
2. การให้บริการคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ที่สมาชิกพึงได้รับอย่างเหมาะสม	23.823	0.691
3. การให้บริการมีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	23.432	0.321

จากตารางที่ 4.20 ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการทุกด้านไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ด้านจำนวนรวมในสหกรณ์

ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ ตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด

ตารางที่ 4.21 ปัญหาและข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. ควรปรับปรุงข่าวสารในเว็บไซต์สหกรณ์ให้เป็นปัจจุบัน	13
2. ปรับปรุงการบริการให้รวดเร็วขึ้น	10
3. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้กับสหกรณ์	6
4. ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการให้มากขึ้น	3
5. สำรวจความต้องการของสมาชิกเกี่ยวกับการใช้บริการ	3
รวม	35

จากตารางที่ 4.21 ปัญหาและข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาคือ สหกรณ์ควรมีการประชาสัมพันธ์จูงใจให้สมาชิกมาใช้บริการ และมีการสำรวจความต้องการของสมาชิกเกี่ยวกับการใช้บริการ และข้อเสนอแนะคือ ควรปรับปรุงข่าวสารในเว็บไซต์สหกรณ์ให้เป็นปัจจุบัน ปรับปรุงการบริการให้รวดเร็วขึ้น และนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้กับสหกรณ์

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด จังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลทั่วไปและการตัดสินใจออมเงินของสมาชิก 2) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิก 3) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิก และ 4) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ซึ่งผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปการศึกษา

ผลจากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด จังหวัดชุมพร สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและการตัดสินใจออมเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 279 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 243 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.10 อายุอยู่ในช่วง 36-50 ปี จำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.40 สถานภาพสมรส 224 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.30 ตำแหน่งดาบตำรวจ จำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.90 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 160 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.30 รายได้ต่อเดือน 25,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 150 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.80 หนี้สินทั้งหมด 600,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.10 จำนวนสมาชิกในครอบครัว 2-4 คน จำนวน 229 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.10 ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 15 ปี ขึ้นไป จำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.40 ตัดสินใจออมเงินประเภทเงินฝากออมทรัพย์ จำนวน 248 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.90 จำนวนเงินออมครั้งละ 501-1,000 บาท จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.80 จำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์ 70,000 บาทขึ้นไป จำนวน 159 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.00

1.2 ระดับคุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด

จากการศึกษา คุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โดยภาพรวม อยู่ระดับมาก โดยพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ และน้อยที่สุดคือ ด้านการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ โดยสรุปเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกมากที่สุด คือ ชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ของสหกรณ์ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม บริเวณที่จอดรถ ห้องสุขา และน้อยที่สุดคือ การจัดอุปกรณ์และสถานที่มีความเป็นระเบียบ และสะอาด

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกมากที่สุด คือ สหกรณ์สามารถจ่ายเงินฝากได้อย่างแน่นอน รองลงมาคือ การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง และ โปร่งใส สามารถชี้แจงข้อสงสัย หรือข้อคำถามของสมาชิกที่ต้องการทราบ ได้ถูกต้อง และชัดเจน การตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเอกสารต่างๆ ก่อนส่งถึงมือสมาชิก มีการบันทึก ข้อมูลต่าง ๆ ของสมาชิกอย่างถูกต้อง การเปิดเผยข้อมูลที่ต้องการให้สมาชิกทราบ และน้อยที่สุดคือ มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานด้านการบริการให้ทราบ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกมากที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมาคือ มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ เหมาะสม การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ผู้มาก่อน ได้ก่อน และมีความมุ่งมั่น ความพร้อม เต็มใจในการให้บริการ การให้บริการและประชาสัมพันธ์ข่าวสารถึงสมาชิกมีความทั่วถึง และน้อย ที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์จูงใจให้สมาชิกมาฝากเงินกับสหกรณ์

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต และปราศจากอคติในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ คณะกรรมการ

ดำเนินการมีการดำเนินงานที่เป็นระบบ โปร่งใส คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการทุกคน

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกมากที่สุด คือ การให้บริการคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ที่สมาชิกพึงได้รับอย่างเหมาะสม รองลงมาคือการให้บริการมีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และน้อยที่สุดคือ สามารถให้บริการตรงตามความต้องการของสมาชิก

1.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด

1.3.1 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิก

ผลการศึกษา ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ ในด้านประเภทการออม จำนวนเงินออมต่อครั้ง และจำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติร้อยละ 0.01 และ 0.05 พบว่า

เพศ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ ในด้านประเภทการออม จำนวนเงินออมต่อครั้ง และจำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์

อายุ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ ในด้านประเภทการออม จำนวนเงินออมต่อครั้ง และจำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์

สถานภาพ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ ในด้านประเภทการออม จำนวนเงินออมต่อครั้ง และจำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์

ระดับตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ ในด้านประเภทการออม จำนวนเงินออมต่อครั้ง และจำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์

ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ ในด้านประเภทการออม จำนวนเงินออมต่อครั้ง และจำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์

รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ ในด้านประเภทการออม จำนวนเงินออมต่อครั้ง และจำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์

หนี้สินทั้งหมด มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ในด้านจำนวนเงินออมต่อครั้ง และจำนวนเงินออมรวมใน

จำนวนสมาชิกในครอบครัว มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ ในด้านจำนวนเงินออมต่อครั้ง และจำนวนเงินออมรวมใน

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ ในด้านประเภทการออม จำนวนเงินออมต่อครั้ง และจำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์

1.3.2 ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิก

ผลการศึกษา ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ ในด้านประเภทการออม จำนวนเงินออมต่อครั้ง และจำนวนเงินออมรวมในสหกรณ์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติร้อยละ 0.01 และ 0.05 พบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการด้านประเภทการออม การจัดอุปกรณ์และสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบและสะอาดมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการด้านจำนวนเงินออมต่อครั้ง

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ในด้านการตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเอกสารต่างๆ ก่อนส่งถึงมือสมาชิก การเปิดเผยข้อมูลที่ต้องการให้สมาชิกทราบมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานด้านการบริการให้ทราบ มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานด้านการบริการให้ทราบ มีการชี้แจงข้อสงสัย หรือข้อคำถามของสมาชิกที่ต้องการทราบได้ถูกต้อง และชัดเจน มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการด้านประเภทเงินออม มีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ของสมาชิกอย่างถูกต้อง และสหกรณ์สามารถจ่ายคืนเงินฝากได้อย่างแน่นอนมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการด้านจำนวนเงินออมต่อครั้ง

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในด้านการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ผู้มาก่อน ได้ก่อน และมีการประชาสัมพันธ์จูงใจให้สมาชิกมาฝากเงินกับสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการด้านประเภทเงินออม การให้บริการและประชาสัมพันธ์ข่าวสารถึงสมาชิกมีความทั่วถึง และมีการประชาสัมพันธ์จูงใจให้สมาชิกมาฝากเงินกับสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการด้านจำนวนเงินออมต่อครั้ง

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในด้านเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการทุกคน มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการด้านประเภทเงินออม

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ในด้านการให้บริการคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ที่สมาชิกพึงได้รับอย่างเหมาะสม และการให้บริการมีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ

มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการด้านประเภทเงินออม การให้บริการมีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการด้านจำนวนเงินออมต่อครั้ง

1.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ ตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด

จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 279 คน มีสมาชิกแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะจำนวน 43 คน โดยสมาชิกความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาคือ สหกรณ์ควรประชาสัมพันธ์แจ้งให้สมาชิกมาใช้บริการ และมีการสำรวจความต้องการของสมาชิกเกี่ยวกับการใช้บริการ และมิข้อเสนอแนะคือ ควรปรับปรุงข่าวสารในเว็บไซต์สหกรณ์ให้เป็นปัจจุบัน ปรับปรุงการบริการให้รวดเร็วขึ้น และนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้กับสหกรณ์

2. อภิปรายผล

ผลจากการศึกษา คุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด จังหวัดชุมพรสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

คุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ พบว่า โดยภาพรวมมีผลต่อการตัดสินใจระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ และน้อยที่สุดคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อภิปรายผลในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ของสหกรณ์ ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก และการจัดอุปกรณ์และสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบและสะอาด ซึ่งสอดคล้องกับศึกษาของ ดารณี แสงแก้ว (2561) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สถานที่ที่ตั้ง/สำนักงานสหกรณ์สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และการจัดอุปกรณ์และสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบและสะอาด และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รุ่งทิพย์ มณฑิเยธ, ฉัชชา กริมใจ และชนิดาภา คีสุขอนันต์ (2560)

ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานมหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานมหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้าน บุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ สหกรณ์สามารถจ่ายคืนเงินฝากได้อย่างแน่นอน การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง และโปร่งใส สามารถชี้แจงข้อสงสัย หรือข้อคำถามของสมาชิกที่ต้องการทราบได้ถูกต้อง และชัดเจน การตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเอกสารต่างๆ ก่อนส่งถึงมือสมาชิก มีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ของสมาชิกอย่างถูกต้อง การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องให้สมาชิกทราบ และมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานด้านการบริการให้ทราบ ซึ่งสอดคล้องกับศึกษาของ อัจฉราภรณ์ ชูวงษ์ (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าสมาชิกเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการมากกว่าข้ออื่นๆ สามอันดับแรก คือ การออกไปเสิร์ฟรับเงินของสหกรณ์มีความถูกต้อง มีการบันทึกข้อมูลต่างๆ ของสมาชิกอย่างถูกต้อง และมีการตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเอกสารต่างๆ ก่อนส่งถึงมือสมาชิก ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมาคือ มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ผู้มาก่อนได้ก่อน และมีความมุ่งมั่น ความพร้อม เต็มใจในการให้บริการ การให้บริการและประชาสัมพันธ์ข่าวสารถึงสมาชิกมีความทั่วถึง และมีการประชาสัมพันธ์จูงใจให้สมาชิกมาฝากเงินกับสหกรณ์ ซึ่งแตกต่างกับผลศึกษาของ เบญญา ช่างสุวรรณ (2559) ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และ โรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ด้านความรวดเร็ว/การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็วและรายการถูกต้อง สหกรณ์มีการให้บริการที่ตรงเวลาสะดวกรวดเร็ว สหกรณ์มีการจัดระบบคิว ให้บริการสมาชิกสหกรณ์ให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงักหรือติดขัดและพนักงานมีจำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการ

ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต และปราศจากอคติในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ คณะกรรมการดำเนินการมีการดำเนินงานที่เป็นระบบ โปร่งใส คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะ

ความสามารถในการให้บริการ และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับศึกษาของ ทัชชา แดงเพ็งนที, กุลชลิ พวงเพ็ชร์ และนัทนา แจ็งสว่าง (2561) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษา พบว่า ด้านความมั่นใจ ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับ และสอดคล้องกับ นพคุณ เดชะผล (2558) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการ ของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิกในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และมีความพึงพอใจด้านการตอบสนองต่อการให้บริการสมาชิกมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.71 และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ การให้บริการคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ที่สมาชิกพึงได้รับอย่างเหมาะสม การให้บริการมีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถให้บริการตรงตามความต้องการของสมาชิก ซึ่งสอดคล้องกับศึกษาของเบญจภา แจ็งเวชฉาย (2561) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้หากพนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติโดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่พนักงานของรถไฟฟ้า BTS มีการให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษสำหรับผู้โดยสารเป็นรายบุคคล เช่น ผู้พิการทางสายตา เป็นต้น มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้โดยสารแต่ละคน สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจได้ ซึ่งแตกต่างจากผลการศึกษาของ นิศาชล สหัสสา, ธนสุวิทย์ ทับหิรัญรักษ์ และสุคนธ์ เกรื่อน้ำคำ (2558) ศึกษาคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่า ระดับคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ ด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด จังหวัดชุมพร ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ และในการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ดังนั้น ผู้บริหารสหกรณ์ควรพิจารณาความแตกต่างของสมาชิกทั้งเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน หนี้สิน ทั้งหมด จำนวนสมาชิกในครอบครัว และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

3.1.2 การศึกษาการตัดสินใจออมเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีการออมประเภทเงินฝากออมทรัพย์ โดยออมครั้งละ 500–1,500 บาท ดังนั้น สหกรณ์สามารถวางแผนจูงใจให้สมาชิกมาออมเงินต่อครั้งกับสหกรณ์ให้มากขึ้น โดยการกำหนดดอกเบี้ยเงินฝากที่สูงกว่าธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นๆ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับสมาชิกได้เข้ามาออมเงินกับสหกรณ์ และทำให้การดำเนินงานธุรกิจของสหกรณ์มีความมั่นคง

3.1.3 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สหกรณ์ควรปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการแก่สมาชิกให้มีความทันสมัยมากขึ้น และมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม บริเวณที่จอดรถ ห้องสุขา เก้าอี้

3.1.4 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ สหกรณ์ควรมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานด้านการบริการให้สมาชิกทราบอย่างทั่วถึง

3.1.5 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ สหกรณ์ควรมีการประชาสัมพันธ์จูงใจให้สมาชิกมาฝากเงินกับสหกรณ์ให้มากขึ้น

3.1.6 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ควรรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการทุกคน เพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุง การดำเนินงานของสหกรณ์

3.1.7 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ สหกรณ์ควรให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และการให้บริการมีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ

3.2 ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแยกตามขนาดของสหกรณ์ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเป็นที่มีประสิทธิภาพ

3.2.2 ควรมีการศึกษากลยุทธ์ในการพัฒนาสหกรณ์ โดยพิจารณาจากจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนกำหนดนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติของสหกรณ์





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลวรรณ เก่งสาริกิจ. (2559). การรับรู้ประโยชน์ ความเชื่อมั่น ในคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อ การตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. (2562). สารสนเทศน่ารู้ทางการเงิน. กลุ่มวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตร และสหกรณ์.
- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2562). พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2562. กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.
- _____. (2563). ประเภทของสหกรณ์ สืบค้นเมื่อวันที่ 25 เมษายน 2563 จาก <https://www.cpd.go.th/cpdth2560/index.php/component/k2/item/185>.
- กิติมา ปรีดีลภ. (2524). ทฤษฎีบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชนะการพิมพ์
- เกษตรพันธ์ ชอบทำกิจ. (2546). ประสิทธิภาพในการบริหารงานบริการภาครัฐ: ศึกษากรณี สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. มหาวิทยาลัยบูรพา, กรุงเทพมหานคร.
- คณิต ดวงหัตถ์. (2538). คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี: ศึกษากรณีผู้มา รับบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้า. (วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2549). จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชิตราช.
- นิตยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). การศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย บูรพา, ชลบุรี.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐพันธ์ เจริญนันท์. (2551). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: วิ.พรีนซ์.
- ดารณี แสงแก้ว. (2561). คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่น นครสวรรค์ จำกัด. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชิตราช, นนทบุรี.

- ทัชชา แดงเพ็ญนที, กุลชลี พวงเพ็ชร์ และนันทนา แจ็งสว่าง. (2561). *คุณภาพการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกองบิน 4 จำกัด จังหวัดนครสวรรค์*. (การศึกษา ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, ลพบุรี.
- นพคุณ เฉชะผล. (2558). *การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการ ของสหกรณ์ การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทสังคม สงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- นิตาชล สหัสสา, ธนสุวิทย์ ทับทิมจันทร์ และสุคนธ์ เครือน้ำคำ. (2558). *ศึกษาคุณภาพในการ ให้บริการของโรงพยาบาลคูแก้ว จังหวัดอุดรธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, กรุงเทพมหานคร.
- บุญฤทธิ์ เผือกวัฒนะ. (2550). *แนวทางการพัฒนาการบริหารงานกลุ่มสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กรมศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขแพร่จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.
- เบญจภา แจ็งเวชฉาย. (2561). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย กรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- เบญญา ช่างสุวรรณ. (2559). *ความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออม ทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และ โรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด*. *วารสารสถาบัน วิชาการป้องกันประเทศ*, 7(3), 99.
- ประพันธ์ เสวदनันทน์. (2541). *เศรษฐศาสตร์สหกรณ์*. กรุงเทพฯ : คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- มยุรี เผือกไร่. (2554). *การศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัด อุบลราชธานี จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554*. สืบค้นเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2563 จาก <http://www.royin.go.th/dictionary/index.php>.
- รุ่งทิพย์ มณฑิธร, ณิชชา กริมใจ และชนิดาภา ศีสุขอนันต์. (2560). *ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อ การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- วรพจน์ บุษราคัมวดี. (2551). *องค์กรและการจัดการ*. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรม ราชูปถัมภ์, ปทุมธานี.

- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2553). คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2550). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: Diamond in Business World.
- ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ. (2528). จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภลักษณ์ สุริยะ. (2556). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา: โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- สมิต สัจฉกร. (2550). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สายธาร.
- _____. (2550). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2550). พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สวรรยา เวสประชุม. (2557). ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนกิจ ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด. (2562). รายงานกิจการประจำปี 2561-2562. ชุมพร: สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด.
- สำนักนายทะเบียนและกฎหมาย. กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2563). วัตถุประสงค์ของสหกรณ์ออมทรัพย์. สืบค้นเมื่อวันที่ 22 มีนาคม 2563 จาก : <http://webhost.cpd.go.th/rlo/saving.html>.
- สิริวิมล คำวงศ์. (2559). ปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจความไว้วางใจและความภักดีต่อบริษัทจัดท่องเที่ยวไปต่างประเทศของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

- สุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒนกุล. (2558). *ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าในการสนับสนุนธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรในประเทศไทย*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร).
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านคำปรึกษาและนำปัญหา ด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.) (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สุพัฒนิกา กองสุข. (2555). *การศึกษาค้นคว้าคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค โมด (พิมพ์ครั้งที่ 8)*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัจฉราภรณ์ ชวงษ์. (2559). *คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด (งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อาศยา โชติพานิช. (2549). *การบริการที่ดี*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อุดม เขวกีวงศ์ และนคร จิโรจพันธุ์. (2540). *หลักและวิธีการสหกรณ์*. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์
- Aday, L.N., & Andersen, R. (1978). *Theoretical and Methodological Issues in Sociological Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care*. Social Science and Medicine.
- Kolter, P. (2010). *Marketing management (The Millennium ed.)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.
- _____. (1985). A concept model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49, (Fall), 41-50.



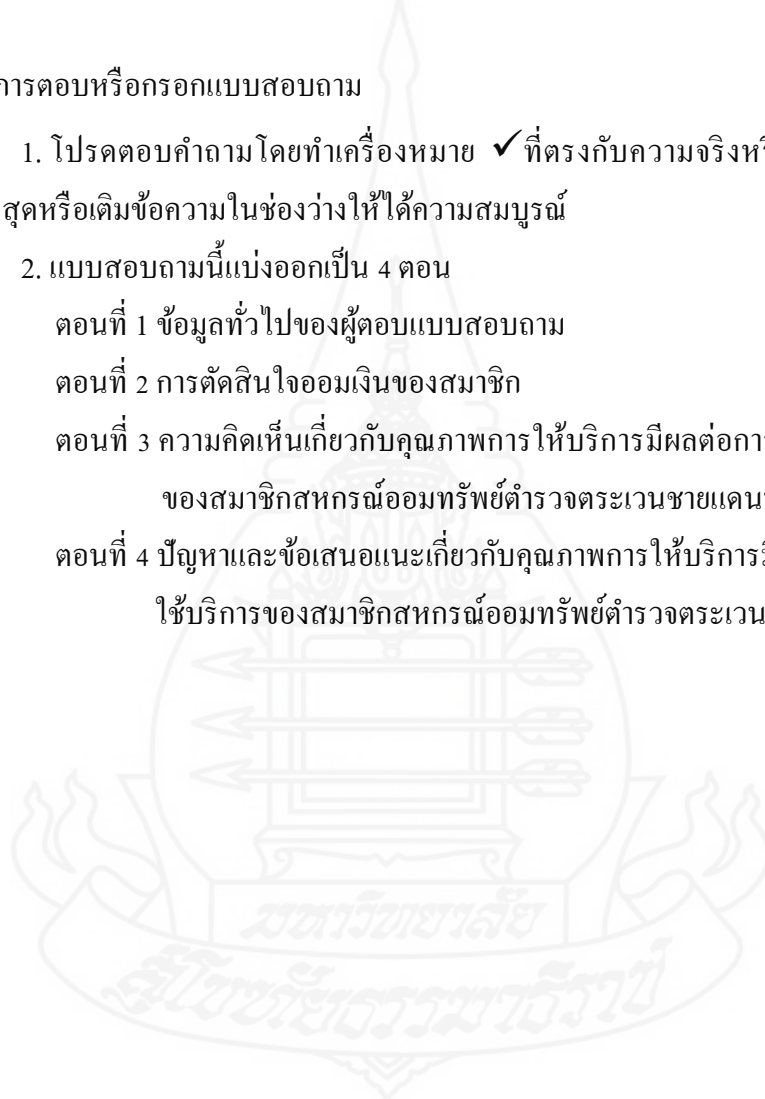
ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิก
สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด จังหวัดชุมพร

คำชี้แจง : การตอบหรือกรอกแบบสอบถาม

1. โปรดตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุดหรือเติมข้อความในช่องว่างให้ได้ความสมบูรณ์
2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 การตัดสินใจออมเงินของสมาชิก
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด
 - ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่า 25 ปี

2) 25-35 ปี

3) 36-50 ปี

4) 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1) โสด

2) สมรส

3) หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับตำแหน่งงาน

1) สิบตำรวจตรี – เอก

2) จำสิบตำรวจ

3) ดาบตำรวจ

4) ร้อยตำรวจตรี – เอก

5) สูงกว่าร้อยตำรวจเอก

6) อื่นๆ.....

5. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษา

2) มัธยมศึกษาตอนต้น

3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

4) ปวส./ปวท./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

5) ปริญญาตรี

6) สูงกว่าปริญญาตรี

6. รายได้ต่อเดือน

1) ต่ำกว่า 5,000 บาท

2) 5,000 – 10,000 บาท

3) 10,001 – 15,000 บาท

4) 15,001 – 20,000 บาท

5) 20,001 – 25,000 บาท

6) 25,000 บาท ขึ้นไป

7. หนี้สินทั้งหมด

1) ต่ำกว่า 50,000 บาท

2) 50,000 – 100,000 บาท

3) 100,001 – 200,000 บาท

4) 200,001 – 300,000 บาท

5) 300,001 – 400,000 บาท

6) 400,001 – 500,000 บาท

7) 500,001 – 600,000 บาท

8) 600,000 บาท ขึ้นไป

8. จำนวนสมาชิกในครอบครัว

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1) 1 คน(อยู่คนเดียว) | <input type="checkbox"/> 2) 2-4 คน |
| <input type="checkbox"/> 3) 5-7 คน | <input type="checkbox"/> 4) มากกว่า 7 คน |

9. ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 5 ปี | <input type="checkbox"/> 2) 5 - 10 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3) 11 - 15 ปี | <input type="checkbox"/> 4) 15 ปี ขึ้นไป |

ตอนที่ 2 การตัดสินใจออมเงินของสมาชิก

คำชี้แจง : โปรดตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด

1. เงินออมของท่านส่วนใหญ่อยู่ในประเภทใดกับสหกรณ์ (ตอบเพียงข้อเดียว)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) เงินฝากออมทรัพย์ | <input type="checkbox"/> 2) เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ |
|--|---|

2. ท่านออมเงินกับสหกรณ์แต่ละครั้งเป็นจำนวนเงินเท่าไร

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 500 บาท | <input type="checkbox"/> 2) 500 - 1,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3) 1,001 - 1,500 บาท | <input type="checkbox"/> 4) 1,501 - 2,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5) 2,001 - 2,500 บาท | <input type="checkbox"/> 6) 2,501 - 3,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 7) 3,001 - 3,500 บาท | <input type="checkbox"/> 8) 3,500 บาท ขึ้นไป |

3. ปัจจุบันท่านมีเงินออมทุกประเภทกับสหกรณ์จำนวนเท่าไร

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2) 10,000 - 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3) 20,001 - 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4) 30,001 - 40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5) 40,001 - 50,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6) 50,001 - 60,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 7) 60,001 - 70,000 บาท | <input type="checkbox"/> 8) 70,000 บาท ขึ้นไป |

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามที่ท่านเห็นว่าตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด ดังนี้

- 5 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด
- 4 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมาก
- 3 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการปานกลาง
- 2 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการน้อย
- 1 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด



คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
1. ชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ของสหกรณ์					
2. สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ					
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม บริเวณที่จอดรถ ห้องสุขา					
5. การจัดอุปกรณ์และสถานที่ที่มีความเป็น ระเบียบ และสะอาด					
6. การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน					
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ					
7. การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง และโปร่งใส					
8. มีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ของสมาชิกอย่างถูกต้อง					
คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
9. การตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเอกสารต่างๆ ก่อนส่งถึงมือสมาชิกถูกต้อง					
10. การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องให้สมาชิกทราบ					
11. มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานด้านการบริการให้ทราบ					
12. สามารถชี้แจงข้อสงสัย หรือข้อคำถามของสมาชิกที่ต้องการทราบได้ถูกต้อง และชัดเจน					

13. สหกรณ์สามารถจ่ายเงินฝากได้อย่างแน่นอน					
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
14. มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม					
15. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
16. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ผู้มาก่อนได้ก่อน					
17. มีความมุ่งมั่น ความพร้อม เต็มใจในการให้บริการ					
18. การให้บริการและประชาสัมพันธ์ข่าวสารถึงสมาชิกมีความทั่วถึง					
19. มีการประชาสัมพันธ์จูงใจให้สมาชิกมาฝากเงินกับสหกรณ์					
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ					
20. คณะกรรมการดำเนินการมีการดำเนินงานที่เป็นระบบ โปร่งใส คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง					
21. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ					
	ระดับความคิดเห็น				
คุณภาพการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
22. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต และปราศจากอคติในการปฏิบัติงาน					
23. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการทุกคน					
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ					
24. สามารถให้บริการตรงตามความต้องการของสมาชิก					

25. การให้บริการ คำนึงถึงสิทธิประโยชน์ที่สมาชิก พึงได้รับอย่างเหมาะสม					
26. การให้บริการมีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสมาชิก
สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 41 จำกัด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวพรรณณี ปลิโพธ
วัน เดือน ปีเกิด	3 มกราคม 2523
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2547
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสหกรณ์จังหวัดชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
ตำแหน่ง	นักวิชาการสหกรณ์ปฏิบัติการ

