

คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อกองสหกรณ์ออมทรัพย์
โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด

นางสาวเพ็ญภา จินสายใจ



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2557

**Quality of Loan Service of Prachuap Khiri Khan Hospital Saving
and Credit Cooperative Limited**

Miss Pennapa Jeensaiji



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

School of Management Science

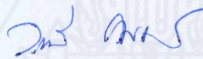
Sukhothai Thammathirat Open University

2014

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริษัทออมทรัพย์
โรงพยาบาลประจำบริษัทรักษา จำกัด
ชื่อและนามสกุล นางสาวเพ็ญภา จินสายใจ
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์วรรณี ชลนภาสถิตย์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2558

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์วรรณี ชลนภาสถิตย์)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สุชาดา สถาวรวงศ์)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เจ็มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่ของสหกรณ์ออมทรัพย์
โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด

ผู้ศึกษา นางสาวเพ็ญภา จินสายใจ **รหัสนักศึกษา** 2563003959 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์วรรณี ชลนภาสถิตย์ **ปีการศึกษา** 2557

บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่ของสหกรณ์
ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด และ (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการ
ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรในการศึกษานี้คือ สมาชิกของ
สหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ที่มาใช้บริการด้านสินเชื่ มีจำนวน 566 คน
กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกแบบบังเอิญ จำนวน 234 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม
ข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์
ความแปรปรวนทางเดียว ในกรณีที่พบความแตกต่างใช้การเปรียบเทียบรายคู่

ผลการศึกษาพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่ของสหกรณ์ออมทรัพย์
โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด อยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายด้าน (2) การเปรียบเทียบ
ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่ของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาล
ประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ที่มี เพศ และรายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่
แตกต่างกัน ยกเว้นผู้ที่มี อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ แตกต่างกัน มี
ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมี
ข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดให้มีการอบรมพนักงานในด้านการเก็บรักษาความลับหรือข้อมูลของ
สมาชิกไม่นำข้อมูลไปเปิดเผย ตลอดจนด้านความดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ แก่
สมาชิก

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ สินเชื่ สหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์

Independent Study title: Quality of Loan Service of Prachuap Khiri Khan Hospital Saving and Credit Cooperative Limited

Author: Miss Pennapa Jeensaiji; **ID:** 2563003959; **Degree:** Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Wannee Chonnaphasathit, Associate Professor; **Academic year:** 2014

Abstract

The objectives of this study were: (1) to study the quality of loan service of Prachuap Khiri Khan Hospital Saving and Credit Cooperative Limited; and (2) to compare Quality of Loan Service of Prachuap Khiri Khan Hospital Saving and Credit Cooperative Limited classified by personal factors.

The population of this survey research consisted of 566 members who used loan services from Prachuap Khiri Khan Hospital Saving and Credit Cooperative Limited. The sampling employed accidental sampling method and consisted of 234 members. The instrument was a questionnaire and the data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, one-way ANOVA, and LSD.

The results revealed that: (1) quality of loan service of Prachuap Khiri Khan Hospital Saving and Credit Cooperative Limited was overall and in individual aspects at a high; and (2) quality of loan service of Prachuap Khiri Khan Hospital Saving and Credit Cooperative Limited classified by personal factors showed that members with different genders and incomes had different opinions towards the quality of loan service, while members with different ages, educational backgrounds and durations of being membership had different opinions, with a statistical significance at 0.05 level. As for the recommendations, Prachuap Khiri Khan Hospital Saving and Credit Cooperative Limited should provide a training course for officers, treat the information of members as confidential, take care, and give an advice for the members.

Keywords: Service Quality, Credit, Prachuap Khiri Khan Hospital Saving and Credit Cooperative Limited

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาได้รับความกรุณาอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ วรรณิ ชลนภาสติศย์ อาจารย์ที่ปรึกษา และรองศาสตราจารย์สุชาดา สถาวรวงศ์ ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะ จัดระเบียบแนวคิด เพิ่มเติมองค์ความรู้ ชัดเจน ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องในส่วนย่อย จนการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาล ประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ครั้งนี้แล้วเสร็จเป็นรูปเล่ม และเป็นความเมตตาจากคณาจารย์ประจำ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ แก่ผู้ศึกษาจนสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการจัดทำ ผู้ศึกษามีความสำนึกในพระคุณ และขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ในส่วนขององค์ประกอบอื่นที่ช่วยสนับสนุนให้การศึกษาครั้งนี้แล้วเสร็จ ได้แก่ ด้านข้อมูล ได้รับความสะดวกจาก คุณนุชนาฎ แก้วไทย ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาล ประจวบคีรีขันธ์ จำกัด และผู้เกี่ยวข้องของสหกรณ์ การค้นหาเอกสาร ตำรา สิ่งพิมพ์ เพื่อประกอบเป็นเนื้อหา ตลอดจนความช่วยเหลือต่างๆ ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในสำนักงาน สหกรณ์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็น กตัญญูตานุชาแต่บิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนสร้างพื้นฐาน การศึกษาให้แก่ผู้ศึกษา

เพ็ญนภา จินสายใจ

พฤษภาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
กรอบแนวคิดการศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	6
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	10
แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์	17
บริษัท สหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด	20
บริบทธุรกิจสินเชื่อ	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
การวิเคราะห์ข้อมูล	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริษัท โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด	46
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริษัท โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	51
ตอนที่ 4 วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อ ของบริษัทประจวบคีรีขันธ์ จำกัด	64
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	66
สรุปการศึกษา	66
อภิปรายผล	71
ข้อเสนอแนะ	73
บรรณานุกรม	76
ภาคผนวก	80
ก ราชานามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการศึกษา	81
ข การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา	83
ค การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	87
ง แบบสอบถาม	90
ประวัติผู้ศึกษา	95

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงเกณฑ์การจัดขนาดของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร.....	2
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของตัวอย่าง.....	44
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ในภาพรวม.....	46
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ด้านความน่าเชื่อถือ.....	47
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ด้านความมั่นใจ.....	47
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรม.....	48
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ด้านความดูแลเอาใจใส่.....	49
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ด้านการตอบสนอง.....	50
ตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด จำแนกตามเพศ.....	51
ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด จำแนกตามอายุ.....	52
ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำกัดตามอายุ ด้านความน่าเชื่อถือ.....	53
ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำกัดตามอายุ ด้านความมั่นใจ.....	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำแนกตามอายุ ด้านความดูแลเอาใจใส่.....	54
ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด จำแนกตามรายได้.....	55
ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำแนกตามรายได้ ด้านความดูแลเอาใจใส่.....	56
ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำแนกตามรายได้ ด้านการตอบสนอง.....	56
ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	57
ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความมั่นใจ.....	58
ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรม.....	59
ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความดูแลเอาใจใส่.....	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการตอบสนอง.....	60
ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์.....	61
ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ.....	62
ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ด้านความเป็นรูปธรรม.....	62
ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ด้านความดูแลเอาใจใส่.....	63
ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ด้านความดูแลเอาใจใส่.....	64

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
ภาพที่ 2.1 แสดงความเชื่อมโยงของปัญหาในการบริหารจัดการธุรกิจสินเชื่อ.....	23



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์เป็นองค์การธุรกิจอย่างหนึ่งที่มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานคล้ายๆ กับหลักและอุดมการณ์ของทางศาสนา คือ มุ่งที่จะสอนให้คนเป็นคนดีมีศีลธรรม ให้เป็นคนซื่อสัตย์สุจริต และเสียสละ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่เอาเปรียบและเบียดเบียนกัน และให้รู้จักช่วยเหลือตัวเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ ก็เพื่อที่จะให้มนุษย์ได้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข และอยู่ร่วมกันอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ดังนั้น หลักการและอุดมการณ์ของสหกรณ์ จึงมีความสำคัญต่อผลการดำเนินงานของสหกรณ์มาก หากไม่แล้ว การสหกรณ์ก็คงไม่เจริญก้าวหน้าอย่างที่กำลังเป็นอยู่ในหลายประเทศ เช่น ที่สวีเดน เดนมาร์ก เยอรมันนี เกาหลี ญี่ปุ่น และอินเดีย อย่างเช่นทุกวันนี้

การสหกรณ์ในประเทศไทยเริ่มขึ้นในปลายสมัยรัชการที่ 5 และได้มีการศึกษาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งมีการจัดตั้งสหกรณ์แห่งแรกคือ สหกรณ์วัดจันทร์ไม่จำกัดสินใช้ ณ ท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยจดทะเบียนเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2459 มีพระราชวรวงษ์เรอกรมหมื่นพิทยาลงกรณ ทรงเป็นนายทะเบียนสหกรณ์พระองค์แรก จากนั้นเป็นต้นมาการสหกรณ์ในประเทศไทยได้เติบโตขึ้นมาตามลำดับ

สหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ได้รับการจดทะเบียน เมื่อวันที่ 16 เมษายน 2523 จนถึงปัจจุบัน มีระยะเวลา 34 ปี ปัจจุบันมีสมาชิกสามัญและสมาชิกสมทบจำนวน 566 คน จัดตั้งขึ้นมาเพื่อเป็นสวัสดิการของบุคลากร โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ เป็นแหล่งบรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิก และเป็นแหล่งลงทุนของสมาชิก สหกรณ์ได้ดำเนินกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสหกรณ์และมีความก้าวหน้าขึ้นตามลำดับ การได้รับรางวัลสหกรณ์ออมทรัพย์ดีเด่น “ระดับดี” เป็นสิ่งที่สะท้อนความสำเร็จของการบริหารจัดการ ด้วยความร่วมมือของสมาชิกทุกคนที่เป็นแรงผลักดันสู่ความสำเร็จของสหกรณ์ แม้ว่าในปีล่าสุดนี้ปัจจัยภายนอกของสหกรณ์ สถาบันการเงินปรับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูงขึ้น ส่งผลให้สหกรณ์มีต้นทุนที่สูงขึ้นบ้าง แต่สหกรณ์ยังยืนหยัดในการบริการด้านสินเชื่อแก่สมาชิกในอัตราเดิม ด้านเงินรับฝากจากสมาชิกอยู่ในอัตราที่สูงกว่าอัตราของสถาบันการเงินอื่นๆ และปัจจุบันสหกรณ์ยังมีแนวทางการบริหารที่มั่นคง ลดความเสี่ยงในทุกด้าน มีความรัดกุมด้านสินเชื่อ ธรรมรงค์ด้านเงินฝาก โดยได้จัดทำบันทึก

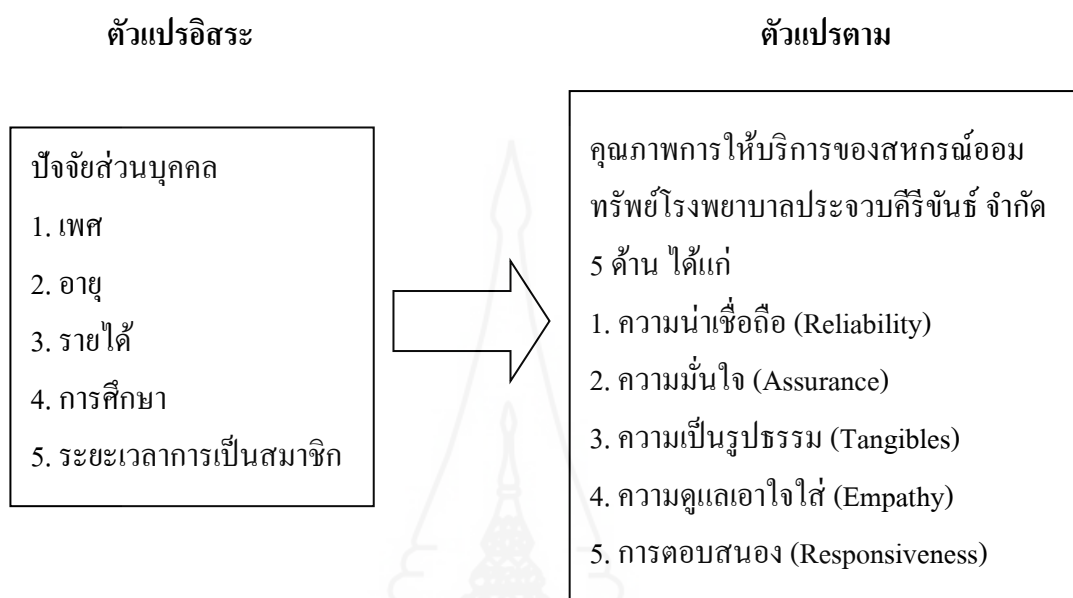
ข้อตกลงกับสำนักงานสหกรณ์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เข้าร่วมโครงการส่งเสริมการออมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ครอบรอบ 60 พรรษา ทำให้การระดมทุนของสหกรณ์มียอดเงินฝากจากสมาชิกเพิ่มมากขึ้น เป็นผลให้สหกรณ์มีสภาพคล่องเพิ่มขึ้น และยังสามารถช่วยเหลือสหกรณ์อื่นๆ ในขบวนการสหกรณ์ด้วยกัน จนส่งผลให้การดำเนินงานของสหกรณ์ในปีล่าสุด มีกำไรสุทธิประจำปี 13 ล้านบาทเศษ ในปัจจุบันการให้บริการของพนักงานก็เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญ เพราะการระดมทุน การฝาก การถอน การให้สินเชื่อและการปฏิบัติการอย่างถูกต้องและรวดเร็วก็เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง และสร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจกับสหกรณ์ โดยเฉพาะการให้สินเชื่อ ซึ่งเป็นธุรกิจหลักของสหกรณ์ ดังนั้นคุณภาพการให้บริการถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและจงรักภักดีต่อสหกรณ์ พนักงานสหกรณ์จึงควรต้องใส่ใจในทุกรายละเอียด เพราะหากผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจเพียงจุดใดจุดหนึ่งในการใช้บริการ ย่อมทำให้การบริการทั้งระบบส่งผลกระทบต่อ คุณภาพการให้บริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องศึกษา และนำมาปรับใช้เพื่อสร้างคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาเพื่อให้การบริการมีความเหมาะสมและเทียบเท่ากับสหกรณ์ประเภทอื่นๆ ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีการจัดขนาดอยู่ในระดับเดียวกันต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด

2.1 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. ขอบเขตการศึกษา

4.1 **ขอบเขตด้านเนื้อหา** มุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจำวชิรวิวัฒน์ จำกัด ต่อสมาชิกสหกรณ์ที่มาเข้ารับบริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจำวชิรวิวัฒน์ จำกัด

4.2 **ขอบเขตของประชากร** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ที่เข้ามาใช้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจำวชิรวิวัฒน์ จำกัด จำนวน 566 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยทำการคำนวณได้จากสูตร ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง 234 คน

4.3 **ขอบเขตด้านตัวแปร** ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งขอบเขตตัวแปร ดังนี้

4.3.1 **ตัวแปรอิสระ**ของผู้รับบริการ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ การศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก

4.3.2 **ตัวแปรตาม** ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจำวชิรวิวัฒน์ จำกัด 5 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง

4.4 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ศึกษา คือ ตั้งแต่เดือนมีนาคม– สิงหาคม พ.ศ.

2558

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 **คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง การให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ที่ให้ความรู้ที่ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง

5.2 **ผู้รับบริการ** หมายถึง สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ซึ่งมาขอใช้บริการด้านสินเชื่อ จากสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด

5.3 **ผู้ให้บริการ** หมายถึง พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ที่มีหน้าที่ดำเนินการตามคำขอ

5.4 **ธุรกิจสินเชื่อ** หมายถึง การทำธุรกิจที่สหกรณ์จัดหาเงินทุนมาจ่ายให้แก่สมาชิก สหกรณ์ผู้ยืมตามวิธีการที่กำหนดไว้ โดยมีวัตถุประสงค์ให้สมาชิกประหยัดค่าใช้จ่าย โดยคิดดอกเบี้ยในอัตราที่เป็นธรรม และสมาชิกจะต้องนำเงินไปใช้ประโยชน์ตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขแห่งสัญญากู้ กรณีที่วัตถุประสงค์ของการใช้เงินกู้ต้องนำไปซื้อหรือจ้างเพื่อให้ได้สินค้าหรือบริการ สหกรณ์อาจจัดหาสินค้าหรือบริการดังกล่าวบริการแก่สมาชิก แทนการจ่ายเงินกู้ในรูปตัวเงินได้

5.5 **สหกรณ์** หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด

5.6 **สหกรณ์ออมทรัพย์** หมายถึง สหกรณ์ประเภทสหกรณ์ออมทรัพย์

5.7 **สมาชิก** หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด

5.8 **ความน่าเชื่อถือ (Reliability)** คือ การให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้องแม่นยำ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และมีความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ การรับชำระหนี้มีการออกหลักฐานให้ทุกครั้ง การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขได้รับการแจ้งล่วงหน้าเสมอ และรักษาความลับหรือข้อมูลของสมาชิก ไม่นำข้อมูลไปเปิดเผย

5.9 **ความมั่นใจ (Assurance)** คือ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอน การปฏิบัติงานเป็นอย่างดี สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญาในทุกขั้นตอน เข้าถึงความต้องการเอาใจใส่และยอมรับฟังความคิดเห็น คำติชมของสมาชิก มีกิริยามารยาทที่ดีกับสมาชิก

5.10 ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) คือ เครื่องมือและอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถให้บริการรวดเร็ว สหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อที่หลากหลายและเพียงพออย่างเหมาะสม ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของสหกรณ์ ทำให้รู้สึกสะดวกสบาย

5.11 ความดูแลเอาใจใส่ (Empathy) คือ พนักงานปกป้องผลประโยชน์ของสมาชิก มีความคุ้นเคยและจดจำสมาชิกได้ การให้บริการแก่สมาชิกมีความเสมอภาค ตามลำดับ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่สมาชิก

5.12 การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) คือ มีรูปแบบการให้สินเชื่อที่มากพอและตรงกับความต้องการของสมาชิก พนักงานให้บริการแก่สมาชิกด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย ด้วยมาตรฐานเดียวกัน สามารถชี้แจงและตอบข้อสงสัยของสมาชิกได้ชัดเจน ตรงประเด็น และแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที เป็นที่พอใจของสมาชิก

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เพื่อให้ผู้บริหารสหกรณ์ได้แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด

6.2 เพื่อให้ผู้บริหารสหกรณ์นำผลการศึกษายไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

6.3 เพื่อเป็นแนวทางหรือข้อมูลให้กับสหกรณ์อื่นๆ หรือผู้ที่สนใจ ได้นำไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการออมทรัพย์โรงพยาบาล ประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์
4. บริบทสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด
5. บริบทธุรกิจสินเชื่อ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1.1 ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

ไพโรพนา (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมี ลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและ ไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรี เปี่ยม ด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

สมิต สัจฉกร (2556: 51) กล่าวว่า เทคนิคการให้บริการ การสร้างความประทับใจ ในงานบริการความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่นให้ความสนใจ และความเอาใจใส่พูดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เกิด ความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปีติยินดี

นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการอีก

การให้บริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติ ซึ่งฝ่ายหนึ่งนำเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่งเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณ์หรือตัวตน โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจ

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานให้บริการทั้งที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรงและผู้ที่ไม่ได้ติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรง เช่น ผู้ปฏิบัติงานบริการอาหาร ผู้ปฏิบัติงานรับโทรศัพท์ เป็นต้น

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลที่มีความต้องการรับบริการ มีอำนาจในการซื้อบริการ มีพฤติกรรมการซื้อบริการ และมีพฤติกรรมการบริโภคบริการ

จากการศึกษาสรุปได้ว่า การบริการหมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจจากการได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน รวดเร็ว ถูกต้อง ต่อเนื่องในการได้รับการปฏิบัติ และเพียงพอต่อความต้องการ รวมทั้งได้รับการปฏิบัติที่มีความคืบหน้ามากขึ้น โดยที่ใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

1.2 ความสำคัญของการบริการ

การบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียหายอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ ที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ โดยมีหลักพื้นฐานของการบริการคือ

- 1.2.1 ทำให้ผู้รับบริการพอใจ
- 1.2.2 อย่าให้ผู้รับบริการอยู่นานเกินไป
- 1.2.3 อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน
- 1.2.4 สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการ
- 1.2.5 ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคย
- 1.2.6 เตรียมความสะดวกให้พร้อม

1.3 ลักษณะการให้บริการ

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นที่ที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตกันเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1.3.1 ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

- 1) สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ
- 2) บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย
- 3) เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ
- 4) วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อ โฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆจะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า
- 5) สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้
- 6) ราคา (Price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

1.3.2 ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

1.3.3 ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

1.3.4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

1.4 หลักการให้บริการ

การให้บริการซึ่งเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง (สมิต สัจฉกร, 2542: 173-174)

1.4.1 สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดี และเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

1.4.2 ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ “คุณภาพ คือ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น” เพราะฉะนั้นการให้บริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

1.4.3 ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจแม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

1.4.4 เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้การให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

1.4.5 ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบในทุกด้านจะมุ่งแต่ประโยชน์จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆด้วย

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

เรวดี ศิรินคร (2541: 6) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การบริการทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ และเป็นไปตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ ซึ่งมีลักษณะในทางบวก เช่น ความรวดเร็ว สะดวกสบาย มีความปลอดภัย ผู้ให้บริการมีความสามารถ มีประสิทธิภาพ และความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ กิจกรรมการบริการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ

ศิริวรรณ เสงี่ยมรัตน์ และคณะ (2541: 342) ได้กล่าวถึงแนวคิดของคุณภาพสำหรับการให้บริการ (Service Quality) ของ Christopher H. Lovelock ไว้ว่า เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

1. เข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือไม่ให้ลูกค้าคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ถูกต้องชัดเจน
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หรืองานบริการที่รับผิดชอบอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่ดี มีความสุภาพ รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงาน
6. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอการบริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้โดยตรงไปตรงมาและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอย่างทันที
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือสามารถจับต้องได้ในการให้บริการ

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding and Knowing Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ซีวีวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546: 440) ได้อธิบายแนวคิดของ Philip Kotler เกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการไว้ดังนี้ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งและสิ่งที่สำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการก็คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งอยู่เสมอ และเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ ดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง การบริการที่ให้อาจต้องมีความถูกต้องแม่นยำและเหมาะสมตั้งแต่แรกรวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ หรือบริการทุกครั้ง ต้องได้รับผลเช่นเดิม (Process) ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นที่พึงได้ เช่น มีความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใสในการให้บริการ ยกตัวอย่าง พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การบริหารงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอตลอดเวลา (Process) ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ซึ่งมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ (Physical Evidence)

2. ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) พนักงานจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ สามารถเสนอผลิตภัณฑ์ (Product) ที่ตอบสนองความต้องการต่างๆ และแก้ปัญหาได้ทันท่วงที (Timelines) ได้อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ สามารถจัดบริการได้ตามที่ผู้รับบริการต้องการเป็นต้น แต่ถ้าสิ่งใดที่ผู้ให้บริการเห็นว่าไม่เหมาะสมก็สามารถให้การสื่อสารที่ดี ปรับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ ทำให้คุณภาพการบริการที่ถูกประเมินไม่เสียไป เช่น จากระยะיעัดความต้องการของลูกค้า พนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูล เกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคาร แก่ลูกค้า (Process) ได้อย่างแม่นยำและถูกต้อง

3. ด้านความสามารถในการให้บริการ (Competence) ผู้ให้บริการ (People) ต้องมีทักษะและความรู้ ความสามารถในการบริการที่ให้ มีนักวิชาการที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน กระบวนการดำเนินงาน (Process) ของหน่วยงานหรือสาขาจะต้องเอื้อในการให้บริการในขณะที่บุคลากรอื่นๆ ต้องมีความรู้ความสามารถในสาขาของตน และสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่ เช่น พนักงานมีทักษะในการบริการด้านเงินฝาก มีความรู้ในรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยของเงินฝากแต่ละประเภท มีความสามารถในการคำนวณดอกเบี้ย และจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากอย่างถูกต้อง

4. ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) กระบวนการบริการ (Process) ที่ให้ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม (Place) อันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า ตัวอย่าง ลูกค้าได้รับความสะดวกด้านการคมนาคมจากการมารับบริการที่สำนักงาน พนักงานบริการอย่างรวดเร็ว การบริการมีระเบียบและเป็นระบบไม่ต้องรอนาน สามารถเรียกใช้บริการได้ง่าย

5. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ หรือความเป็นมิตร (Courtesy) บุคลากรทุกคน (People) ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีคุณภาพ ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเองมีวิจารณ์ญาณ เช่น พนักงานมีความเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ การมีกิจกรรมเอาใจใส่จากที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า การแต่งกายสุภาพ เหมาะสม อาทิ พนักงานสวมใส่ Uniform ของธนาคาร ไม่สวมใส่กางเกงยีนส์

6. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) บุคลากร (People) สามารถให้การอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น พนักงานสามารถอธิบายผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากการฝากเงินอย่างชัดเจน (Product) และให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้รับบริการพึงทราบและประสงค์จะทราบ เช่น ขั้นตอนต่างๆ (Process) ในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ เอกสารหลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ต้องเสียเป็นต้น อาจจะอยู่ในรูปการสนทนา การโฆษณาประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ โดยคำนึงถึงเหมาะสม

7. ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นที่เป็นรูปธรรม (Physical Evidence) และสร้างความไว้วางใจในการบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า และนำผลการสำรวจมาบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความจำเป็นและเร่งด่วน ลูกค้าได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำเสมอ นอกจากความน่าเชื่อถือนี้อาจเกิดจากปัจจัยอื่นเสริม เช่น ชื่อ (name) และชื่อเสียง (goodwill) ขององค์กรหน่วยงานและบุคลากรต่างๆ

8. ด้านความปลอดภัย (Security) หมายถึง บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ ตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อใจได้ในตัวผู้รับบริการ เช่น พนักงานสามารถรักษาความลับของผู้รับบริการ มีระบบป้องกันภัยที่จะเกิดกับลูกค้า เช่น มีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง มีการปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังมีจลาจล เป็นต้น

9. ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว เช่น เมื่อพนักงานได้พูดคุยกับลูกค้าแล้วสามารถรู้ความต้องการของลูกค้าและมีการตอบสนองความต้องการ ได้ทันที พนักงานสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย มีระบบเก็บข้อมูลลูกค้าอย่างละเอียดสามารถนำกลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด เช่น วัน เดือน ปีเกิดของลูกค้า คู่สมรส บุตรเพื่อทำกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์

10. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับต้องทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพดังกล่าวได้อย่างเป็นรูปธรรม (Physical Evidence) เป็นลักษณะที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย อาคารสถานที่ พนักงานมีความรู้ ทักษะ ความสามารถให้คำแนะนำปรึกษา พนักงานกล่าวคำทักทายด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือรอยยิ้มด้วยอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเอง พนักงานให้ความสนใจ ดูแลลูกค้าทุกราย และมีสัมมาคารวะ

องค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ คุณภาพในการบริการจะมีองค์ประกอบดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2547: 106)

1. สิ่งสัมผัสได้ ได้แก่ เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน การตกแต่งสำนักงาน เป็นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่สัมผัสได้
2. ความเชื่อถือได้และไว้วางใจได้ เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนองความต้องการได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้น ภายในเวลาที่เหมาะสม
3. ความรวดเร็ว เป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว
4. การรับประกัน เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ มีความสุภาพ มีจริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่มีมาตรฐาน
5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยดูแลเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งใจในการแก้ปัญหาตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน โดยมีการสื่อสารทำความเข้าใจโดยองค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการ ที่เป็นส่วนที่มีความสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการได้มาก

เสาวนิต ปทุมวัฒน์ (2545: 18-19) ได้อ้างถึง Parasuraman et.al ในการประเมินคุณภาพการบริการไว้ว่า คือการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังซึ่งการประเมินขึ้นอยู่กับการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นหลัก การรับรู้ถึงบริการที่มีคุณภาพและความพึงพอใจที่เกิดขึ้นนี้ นับเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดพฤติกรรม การซื้อ และความภักดีของผู้บริโภคในลักษณะการบอกเล่าปากต่อปาก

ในทางที่คืบนั้น ย่อมส่งผลดีต่อองค์กรในแง่ที่ทำให้ส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้นทั้งยังช่วยสร้างเกราะกำบังจากสภาพการแข่งขันด้านราคาได้ ด้วยเหตุนี้การที่องค์กรผู้ให้บริการจะเป็นผู้ประเมินคุณภาพบริการโดยการเปรียบเทียบว่าบริการที่คาดหวังไว้กับบริการที่ได้รับจริงมีความสอดคล้องกันเพียงใดหากผู้บริโภคเห็นว่าบริการที่มีคุณภาพ ย่อมแสดงว่าการบริการนั้นสอดคล้องกับความคาดหวังหรือตรงกับความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคไม่ประสงค์จะได้รับ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ แนวความคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการจากการศึกษาของ Parasuraman และคณะ พบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือ ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้ ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีความสำคัญ 10 ประการ ดังต่อไปนี้ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547: 183-186)

1. Reliability (ความไว้วางใจ) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญาับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยที่มิต้องมีผู้ช่วยเหลือ
2. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ
3. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า
4. Credibility (ความน่าเชื่อถือ) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ
5. Security (ความมั่นคงปลอดภัย) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลึงเลตงสัย
6. Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย
7. Communication (การสื่อสาร) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้
8. Understanding the Customer (ความเข้าใจลูกค้า) พยายามที่จะทำความเข้าใจและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า
9. Competence (ความสามารถ) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงาน ในการให้บริการลูกค้า
10. Courtesy (ความสุภาพและความเป็นมิตร) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า ในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

ในการวิจัยครั้งต่อมาคณะผู้วิจัยทั้ง 3 คนดังกล่าวข้างต้นพบว่า มีระดับของความสัมพันธ์ (Degree of Correlation) กันเองระหว่างตัวแปรดังกล่าวค่อนข้างสูง จึงปรับเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการใหม่ให้เหลือเกณฑ์อย่างกว้างทั้งหมด รวม 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1. Reliability (ความไว้วางใจ หรือ ความน่าเชื่อถือ) ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ (Accurate Performance) การให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า และบริการที่ให้ทุกครั้ง มีความสม่ำเสมอ ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่่าน่าเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ สามารถให้ความไว้วางใจได้ (Dependable)

2. Assurance (ความมั่นใจ) ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีความสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์ และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security)

3. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ

4. Empathy (ความใส่ใจ) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจได้ (Good Communication) ความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding)

5. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness)

Parasuraman และคณะ (อ้างในธีรภักดี นวรัตน์ ณ อุทยาน, 2552: 186) พบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ “บริการที่คาดหวัง” (Expected Service) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง โดยเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ ให้เลือกเกณฑ์อย่างกว้างทั้งหมดรวม 5 เกณฑ์ ดังต่อไปนี้

1. ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง (Accurate Performance) และไว้วางใจ (Assurance) ซึ่งได้แก่ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า และการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า การทำงานไม่ผิดพลาด การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ และการมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

2. ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีความสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security) ซึ่งได้แก่ ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ เป็นต้น

4. ความใส่ใจ (Empathy) หมายถึง สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Good Communication) และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding) ซึ่งได้แก่ การให้ความสนใจ และเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ เวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า โอกาสในการรับทราบข่าวสารข้อมูลต่างๆ ของกิจการผู้รับบริการ ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน เป็นต้น

5. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness) ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ การติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การวางแผนในการปฏิบัติต่อลูกค้า เป็นต้น

เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการการพัฒนาขั้นตอนการประเมินคุณภาพการให้บริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ในปี 1988 Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988:15) ได้สร้างเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการจำแนก 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles) งานให้บริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ วัสดุ และบุคคล ในการติดต่อสื่อสารนั้น เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการรับรู้ว่าคุณภาพการบริการเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) การให้บริการต้องตรงตามการสื่อสารที่นำเสนอแก่ผู้รับบริการ งานให้บริการที่มอบหมายให้แก่ผู้รับบริการทุกครั้ง ต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ที่สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจในงานให้บริการ

3. การตอบสนอง (Responsive) พนักงานมีหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการทันที เพื่อได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) การให้บริการจากพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) พนักงานที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

กล่าวอย่างสรุป คือ คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการเป็นสิ่งสำคัญ ให้ความพึงพอใจสูงสุด คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งชั้น ได้การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

3. แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์

3.1 ความหมายของสหกรณ์

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2552: 3) การสหกรณ์ในประเทศไทย กล่าวว่า คณะกรรมการชำระพจนานุกรมแห่งราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้บทนิยามของคำว่า “สหกรณ์” ไว้ว่า

สหกรณ์ คือ คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และต้องจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 สหกรณ์เป็นของสมาชิก บริหารงานโดยสมาชิก และเพื่อผลประโยชน์ของสมาชิก ทั้งนี้ เพื่อสร้างสรรค์และปรับปรุงการประกอบสัมมาชีพและความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น ส่งผลให้ประเทศชาติมีการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และประชาธิปไตยด้วยวิธีการสหกรณ์ ซึ่งยึดอุดมการณ์ ช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นวิธีการในการดำเนินงาน

ลักษณะมูลฐานของสหกรณ์ ประกอบด้วย

1. กลุ่มบุคคลที่มีผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม อย่างเดียวกัน
2. เจตนารมณ์ที่จะช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
3. จัดตั้งองค์กรธุรกิจ ขึ้น และร่วมกัน ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์
4. วัตถุประสงค์ขององค์กรธุรกิจนี้คือ ส่งเสริมผลประโยชน์ของสมาชิกและครอบครัว

3.2 ประเภทของสหกรณ์

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2552: 58) การสหกรณ์ในประเทศไทย กล่าวว่า การกำหนดประเภทของสหกรณ์ กำหนดโดยกฎกระทรวง ใน พ.ศ. 2548 กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้ออกกฎกระทรวง เพื่อกำหนดประเภทสหกรณ์ที่จะรับจดทะเบียน โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5 และมาตรา 33 วรรค 2 แห่งพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 ประเภทสหกรณ์ที่จะรับจดทะเบียนคือ

1. สหกรณ์การเกษตร
2. สหกรณ์ประมง
3. สหกรณ์นิคม
4. สหกรณ์ร้านค้า
5. สหกรณ์บริการ
6. สหกรณ์ออมทรัพย์
7. สหกรณ์เครดิตยูเนียน

3.3 ความหมายและลักษณะของสหกรณ์ประเภทสหกรณ์ออมทรัพย์

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2552: 67) ได้อธิบายความหมายและลักษณะของสหกรณ์ประเภทสหกรณ์ออมทรัพย์ไว้ ดังนี้

สหกรณ์ออมทรัพย์ คือ สถาบันการเงินแบบหนึ่งที่มีสมาชิกเป็นบุคคลที่มีอาชีพอย่างเดียวกันหรืออาศัยในที่ชุมชนเดียวกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์ และให้กู้ยืมเงินเมื่อเกิดความจำเป็น หรือเพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์นอกวง และได้รับการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ สามารถกู้ยืมได้เมื่อเกิดความจำเป็นตามอุดมการณ์ในการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

ความเป็นมา ในภาวะปัจจุบันประชาชนประสบปัญหาเกี่ยวกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น ผู้ที่มีรายได้น้อยได้รับความเดือดร้อนเพราะไม่สามารถจะหารายได้เพิ่มให้เพียงพอกับรายจ่ายที่เพิ่มขึ้น และมักจะแก้ไขปัญหาด้วยการกู้ยืมเงินจากนายทุน โดยยอมเสีย ดอกเบี้ยในอัตราสูง จึงก่อให้เกิดหนี้สินผูกพัน และก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ตนเองและครอบครัวภายหลังบุคคลที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนดังกล่าว จึงร่วมกันแก้ไขปัญหาด้วยการรวมกลุ่มกัน จัดตั้งสหกรณ์ ออมทรัพย์ขึ้นเพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อน โดยยึดหลักการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

สหกรณ์ออมทรัพย์แห่งแรกในประเทศไทย คือ สหกรณ์ออมทรัพย์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ข้าราชการสหกรณ์และพนักงานธนาคารเพื่อการพัฒนาสหกรณ์ (ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ ปัจจุบันได้เปลี่ยนเป็น "ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร") จดทะเบียนเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2429 โดยใช้ชื่อว่า "สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัดสินใจ" ปัจจุบันชื่อว่า "สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด"

วัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์ โดยการรับฝากเงินและให้ผลตอบแทน ในรูปของดอกเบี้ยอัตราเดียวกับธนาคาร ไทยพาณิชย์ และโดยการถือหุ้นหัก ณ ที่จ่ายเป็นรายเดือน แต่ไม่เกิน 1 ใน 5 ของหุ้นทั้งหมด เมื่อสิ้นปีทางบัญชีต้องจ่ายเงินปันผลค่าหุ้นให้แก่สมาชิกในอัตราที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งให้บริการด้านเงินกู้แก่สมาชิกตามความจำเป็น

ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ เป็นแหล่งเงินฝากและเงินกู้ของสมาชิก ทำให้สมาชิก รู้จักเก็บออมเงิน และไม่ต้องไปกู้เงินนอกระบบ ทำให้สถาบันครอบครัวมีความมั่นคงขึ้น

การจัดขนาดของสหกรณ์

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (2556) รายงานขนาดของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรในประเทศไทย ปี 2556 ได้แสดงเกณฑ์การจัดขนาดของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรไว้ ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงเกณฑ์การจัดขนาดของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร

ตัวแปรในการวิเคราะห์ขนาดสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร						คะแนนรวม 3 ตัวแปร ชี้วัดขนาดสหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกร	
สมาชิก (น้ำหนัก 3)		ทุนดำเนินงาน (น้ำหนัก 4)		รายได้ธุรกิจหลัก (น้ำหนัก 5)		ช่วงคะแนน รวม	ขนาด สหกรณ์
ช่วงข้อมูล	คะแนน	ช่วงข้อมูล	คะแนน	ช่วงข้อมูล	คะแนน		
(หน่วย:คน)	(1)	(หน่วย:บาท)	(2)	(หน่วย:บาท)	(3)	(1)+(2)+(3)	
1-12	0.25	>1-1,100	0.33	>1-300	0.42		
13-22	0.5	>1,100-4,800	0.67	>300-1,300	0.83	1.00-3.75	เล็ก
23-29	0.75	>4,800-20,500	1.00	>13,00-6,400	1.25	3.76-6.50	กลาง
40-69	1.00	>20,500-87,800	1.33	>6,400-60,000	1.67	6.51-9.25	ใหญ่
70-123	1.25	>87,800-375,000	1.67	>60,000-140,000	2.08	9.26-12.00	ใหญ่มาก
124-165	1.50	>375,000-776,000	2.00	>140,000-303,000	2.50		
166-293	1.75	>776,000-3,320,000	2.33	>303,000-1,415,000	2.92		
294-520	2.00	>3,320,000- 14,000,000	2.67	>1,415,000- 6,600,000	3.33		
521-923	2.25	>14,000,000- 60,700,000	3.00	>6,600,000- 30,800,000	3.75		
924-1,639	2.50	>60,700,000- 259,500,000	3.33	>30,800,000- 144,000,000	4.17		
1,640- 2,912	2.75	>259,500,000- 1,110,000,000	3.67	>144,000,000- 672,000,000	4.58		
>2,913	3.00	>1,110,000,000	4.00	>672,000,000	5.00		

4. บริบทสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 237 ถนนพิทักษ์ชาติ ตำบลประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้รับการจดทะเบียนเมื่อวันที่ 16 เมษายน 2523 จนถึงปัจจุบัน มีระยะเวลา 34 ปี ได้รับการจัดขนาดจากกรมตรวจบัญชีสหกรณ์เป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่มาก จัดตั้งขึ้นมาเพื่อเป็นสวัสดิการของบุคลากร โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ เป็นแหล่งบรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิก และเป็นแหล่งลงทุนของสมาชิก สหกรณ์ได้ดำเนินกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสหกรณ์และมีความก้าวหน้าขึ้นตามลำดับ การได้รับรางวัลสหกรณ์ออมทรัพย์ดีเด่น “ระดับดี” ประจำปี 2557 เป็นสิ่งที่สะท้อนความสำเร็จของการบริหาร

จัดการ ด้วยความร่วมมือของสมาชิกทุกคนที่เป็นแรงผลักดันสู่ความสำเร็จของสหกรณ์ แม้ว่าในปี
ล่าสุดนี้ปัจจัยภายนอกของสหกรณ์ สถาบันการเงินปรับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูงขึ้น ส่งผลให้สหกรณ์
มีต้นทุนที่สูงขึ้นบ้าง แต่สหกรณ์ยังยืนหยัดในการบริการด้านสินเชื่อแก่สมาชิกในอัตราเดิม ด้านเงิน
รับฝากจากสมาชิกอยู่ในอัตราที่สูงกว่าอัตราของสถาบันการเงินอื่นๆ และปัจจุบันสหกรณ์ยังมีแนว
ทางการบริหารที่มั่นคง ลดความเสี่ยงในทุกด้าน มีความรัดกุมด้านสินเชื่อ ธรรมาภิบาลด้านเงินฝาก โดย
ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงกับสำนักงานสหกรณ์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เข้าร่วมโครงการส่งเสริมการ
ออมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ครอบรอบ 60 พรรษา ทำให้
การระดมทุนของสหกรณ์มียอดเงินฝากจากสมาชิกเพิ่มมากขึ้น เป็นผลให้สหกรณ์มีสภาพคล่อง
เพิ่มขึ้น และยังสามารถช่วยเหลือสหกรณ์อื่นๆ ในขบวนการสหกรณ์ด้วยกัน จนส่งผลให้การ
ดำเนินงานของสหกรณ์ในปีล่าสุด มีกำไร

สหกรณ์มีการดำเนินธุรกิจ 2 ด้าน ประกอบด้วย

1. การรับฝากเงิน ประเภท เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ สหกรณ์รับเงินฝากออมทรัพย์
พิเศษจากสมาชิกได้ตามที่สหกรณ์เห็นสมควร ผู้ฝากคนหนึ่งเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษได้
ไม่เกินสามบัญชีโดยจำนวนเงินฝากในบัญชีนั้นในครั้งแรกต้องไม่น้อยกว่า 1,000 บาท
2. ธุรกิจสินเชื่อ โดยอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกตามประเภทเงินให้กู้ 3 ประเภท
คือ เงินให้กู้ฉุกเฉิน เงินให้กู้สามัญ และเงินกู้พิเศษ

ผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ในรอบปี
ที่ผ่านมาประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี สามารถอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกผู้ใช้บริการในด้าน
ต่างๆ ด้านการให้สินเชื่อเป็นไปตามเป้าหมายเพื่อช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิกใน
ความจำเป็น และจัดหลักประกันให้เหมาะสม ลดความเสี่ยงขององค์กร ด้านการรับเงินฝากจาก
สมาชิก ด้วยอัตราดอกเบี้ยที่สูงเป็นแรงจูงใจให้สมาชิกฝากเงินกับสหกรณ์เพิ่มมากขึ้น สหกรณ์
สามารถนำเงินไปบริหารจัดการบริการสมาชิก และนำไปลงทุนกับสหกรณ์อื่นตามความเหมาะสม
ด้านการให้บริการ ฝ่ายจัดการประกอบด้วยผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของนิติบุคคล มี
ความตั้งใจในการให้บริการสมาชิกด้วยความเสมอภาค ยึดระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของ
คณะกรรมการดำเนินการเป็นสำคัญ ด้านประชาสัมพันธ์ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์หลายวิธี
เพื่อให้ถึงสมาชิกมากที่สุดในรูปแบบ แผ่นป้าย แผ่นปลิว แผ่นพับ จัดบอร์ดขึ้น winpop และผ่านสื่อ
วิทยุทางสถานีวิทยุ อสมท.ประจวบคีรีขันธ์ เป็นการปฏิบัติงานเชิงรุก เพื่อให้สมาชิกได้มีความรู้
ความเข้าใจในการดำเนินงานตามวิธีการ หลักการและอุดมการณ์สหกรณ์ ด้านการแก้ไขปัญหา
นอกจากการดำเนินกิจกรรมปัจจุบันแล้วยังดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่ผ่านมามาในอดีต เพื่อให้
สิ้นสุดลงตามที่นายทะเบียนสหกรณ์และกฎหมายกำหนด

ณ วันสิ้นปีทางบัญชีสหกรณ์ สิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2557 สหกรณ์ออมทรัพย์ โรงพยาบาลพระจอมเกล้าจรัลจันทน์ จำกัด มีสมาชิกจำนวน 566 คน เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 8 คน มีทุนดำเนินงานทั้งสิ้น 356,436,718.44 บาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 65,110,027.94 บาท หรือร้อยละ 22.35 ในรอบปีสหกรณ์มีการดำเนินธุรกิจ 2 ด้าน ปริมาณธุรกิจรวมทั้งสิ้น 339,688,435.33 บาท ประกอบด้วยธุรกิจสินเชื่อ 257,262,575.00 บาท และรับฝากเงิน จำนวน 82,425,860.33 บาท ผลการดำเนินงานมีกำไรสุทธิ 13,207,748.36 บาท คิดเป็นร้อยละ 63.39 ของรายได้ดอกเบี้ยและผลตอบแทนจากการลงทุน เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 1,240,507.75 บาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 10.37 และได้รับการประเมินคุณภาพสหกรณ์ตามหลักเกณฑ์ที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์กำหนด ปรากฏว่ามีชั้นคุณภาพอยู่ในระดับ “ดีมาก”

5. บริบทของธุรกิจสินเชื่อ

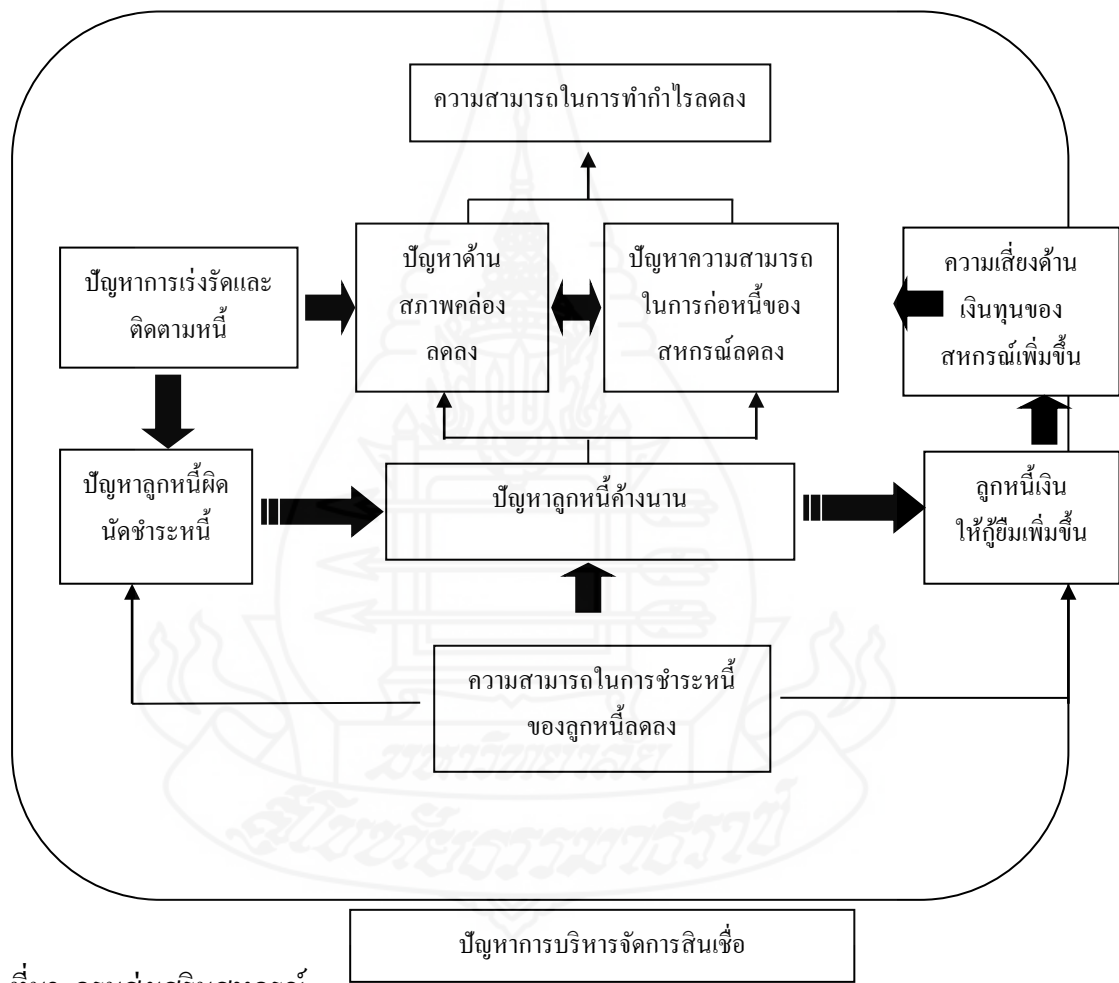
5.1 ความสำคัญของธุรกิจสินเชื่อ

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2551: 1-2) คู่มือการบริหารสินเชื่อและแนวทางแก้ไขปัญหา ลูกหนี้เงินให้กู้ยืมนี้ ก่อให้เกิดความเสียหายและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในภาพรวมของสถาบันเกษตรกร อันได้แก่ สหกรณ์การเกษตรและกลุ่มเกษตรกร พบว่าความสามารถในการทำกำไร ขึ้นอยู่กับความสำเร็จและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการธุรกิจสินเชื่อ ทั้งนี้ปัญหาสำคัญในการดำเนินธุรกิจสินเชื่อ ได้แก่

1. การเร่งรัดติดตามหนี้ไม่มีประสิทธิภาพ
2. ปัญหาลูกหนี้ผิดนัดและลูกหนี้ค้างนาน
3. ปัญหาด้านสภาพคล่องลดลง
4. ปัญหาความสามารถในการก่อหนี้ของสถาบันลดลง
5. ปัญหาความเสี่ยงด้านเงินทุนของสถาบันเพิ่มขึ้น
6. ปัญหาความสามารถในการชำระหนี้ในอนาคตของลูกหนี้ลดลง
7. ปัญหาขาดทุนจากการดำเนินธุรกิจสินเชื่อ

ทุกปัญหามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจมีสาเหตุจากปัญหาของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรเอง ปัญหาของสมาชิกที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของสมาชิก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อสถาบันพิจารณาอนุมัติสินเชื่อแล้ว หากเกิดปัญหาในการเร่งรัดติดตามหนี้ หรือการเร่งรัดหนี้ไม่มีประสิทธิภาพ เช่น ไม่มีผู้เร่งรัดติดตามหนี้ การเร่งรัดติดตามหนี้ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ไม่มี การเร่งรัดติดตามหนี้ตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือไม่มีการสื่อสารเพื่อสร้างความ

เข้าใจกับสมาชิกเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ในฐานะลูกหนี้ และในฐานะสมาชิกที่ดี ปัญหาที่ตามมาคือ ปัญหาลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ เกิดปัญหาลูกหนี้ค้างนาน ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อสภาพคล่องในการดำเนินงานของสถาบันลดลง ขาดเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินงานและการให้สินเชื่อความสามารถในการก่อหนี้เพื่อนำเงินมาให้สินเชื่อลดลง เนื่องจากสถาบันการเงินผู้ให้กู้เห็นถึงปัญหาด้านสภาพคล่อง ส่งผลให้เกิดปัญหาการขาดทุนในการดำเนินธุรกิจสินเชื่อและการขาดทุนในการดำเนินงานของสถาบันในที่สุด ซึ่งแสดงปัญหาและความเชื่อมโยงของปัญหาตามภาพดังต่อไปนี้



ที่มา: กรมส่งเสริมสหกรณ์

ภาพที่ 2.1 แสดงความเชื่อมโยงของปัญหาในการบริหารจัดการธุรกิจสินเชื่อ

5.2 ผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญในการบริหารสินเชื่อ

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2551: 20-24) คู่มือการบริหารสินเชื่อและแนวทางการแก้ไขปัญหาลูกหนี้เงินให้กู้ยืมคนด้อยรายนี้ กล่าวว่า จากการศึกษาข้อมูลพบว่าการบริหารสินเชื่อของสถาบันเกษตรกร ประกอบด้วยผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ที่สำคัญ คือ

1. สมาชิกผู้กู้หรือผู้ขอสินเชื่อ ซึ่งนอกจากจะมีฐานะเป็นลูกหนี้ที่มีความรับผิดชอบต้องชำระหนี้ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันได้ สมาชิกยังมีฐานะอื่น ๆ อีก ได้แก่

1.1 ฐานะของการเป็นเจ้าของ เพราะสมาชิกเป็นผู้ถือหุ้นในสถาบัน

1.2 ฐานะผู้ลงทุน ได้แก่ การนำเงินมาฝากในสถาบันเพื่อหวังผลตอบแทนใน

รูปของดอกเบี้ย

1.3 ในรูปของลูกค้า โดยเป็นผู้ใช้บริการซื้อสินค้าจากสหกรณ์

1.4 ในฐานะลูกค้า ได้แก่ การขายผลผลิตแก่สหกรณ์ เพื่อจัดจำหน่ายยังตลาด

ปลายทาง

2. ประธานกลุ่มสมาชิกเป็นผู้รับรองการกู้เงินของสมาชิกในกลุ่ม รับรองวัตถุประสงค์แห่งเงินกู้ รับรองความมีตัวตนของสมาชิก ซึ่งเสมือนเป็นจุดเริ่มต้นแห่งการเป็นหนี้ของสมาชิกแต่ละราย ประธานกลุ่มจึงมีความสำคัญอย่างมากในการปกป้องปัญหา ร่วมแก้ปัญหาต่าง ๆ

3. เจ้าหน้าที่สินเชื่อ เป็นผู้มีหน้าที่โดยตรงในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ เป็นปรากฏการณ์แรกที่สมาชิกได้พบ ณ ที่ทำการของสหกรณ์ ซึ่งต้องเป็นผู้ที่เข้าใจข้อมูลความต้องการและปัญหาของสมาชิก เป็นผู้ต้องทำหน้าที่เกือบตลอดกระบวนการของสินเชื่อ ตั้งแต่การรับคำขอกู้พิจารณาเบื้องต้น เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติแจ้งผลการอนุมัติ นัดหมายสมาชิกมารับเงิน ทำสัญญากู้ยืมบันทึกบัญชี เรียกเก็บหนี้ เร่งรัดติดตามหนี้ รายงานการแก้ไขปัญหาการเร่งรัดติดตามหนี้ ซึ่งเจ้าหน้าที่สินเชื่อต้องปฏิบัติงานด้วยความรู้ ความเข้าใจ ในระเบียบ ข้อบังคับ ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ นอกจากนี้ยังต้องมีความมุ่งมั่น ตั้งใจทำงาน อดทน อดกลั้น ต่อสิ่งยั่วยิว กิเลส ความโลภ ความเห็นแก่ตัวอามิสสินจ้าง

4. ผู้จัดการ เป็นผู้มีความสำคัญ และบางครั้งอาจต้องไปทำหน้าที่เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่สินเชื่อ คือ พิจารณาคำขอกู้ แผนการดำเนินงาน วัตถุประสงค์ของการกู้เงิน ประวัติการชำระหนี้ รวมทั้งจะต้องเข้าใจในข้อมูลความต้องการและปัญหาของสมาชิก หน้าที่สำคัญของผู้จัดการ คือ การกำกับ ดูแล ตรวจสอบการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ว่าเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนขั้นตอนที่กำหนดไว้หรือไม่ นอกจากนั้นยังต้องสามารถให้คำปรึกษา แนะนำ

ร่วมแก้ปัญหาทุกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ ไม่ใช่ปล่อยให้หนี้ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อทั้งหมด เช่น การออกหนังสือเตือนสมาชิกให้ชำระหนี้ วิเคราะห์ให้เห็นภาพของประสิทธิภาพการบริหารจัดการสินเชื่อ และต้องรายงานที่ประชุมคณะกรรมการเป็นประจำทุกเดือน

5. คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการสินเชื่อ เป็นผู้รับผิดชอบในการประเมินและพิจารณาอนุมัติเงินกู้ขั้นต้น ก่อนนำเสนอคณะกรรมการดำเนินการพิจารณาในขั้นตอนต่อไป คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการสินเชื่อ ต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวงเงินกู้แต่ละประเภท และแต่ละวัตถุประสงค์ว่ามีจำนวนเท่าใดและเพื่อการใด อัตราดอกเบี้ย และจะต้องมีความสามารถในการประเมินรายได้จากการประกอบอาชีพของสมาชิก ซึ่งจะสามารถประเมินความสามารถในการชำระหนี้ วงชำระหนี้ได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบติดตามการใช้เงินกู้ของสมาชิกแต่ละรายว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ หากพบปัญหาต้องรายงานที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการโดยเร็ว

6. คณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ จะเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญยิ่ง ต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการอนุมัติสินเชื่อ ซึ่งการอนุมัติสินเชื่อที่ดี จำเป็นต้องมีข้อมูลหรือสอบถามข้อมูล จากเจ้าหน้าที่สินเชื่อหรือคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการเงินกู้ จนเพียงพอแก่การตัดสินใจอนุมัติสินเชื่อ หากตัดสินใจผิดพลาดย่อมเป็นปัญหาต่อสมาชิกและต่อสหกรณ์ในอนาคต ปัญหาที่พบบางประการ คือ คณะกรรมการดำเนินการขาดความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบงานสหกรณ์ทั้งหมด ไม่มีความซื่อสัตย์ ทุจริต กระทบผิดเสียเอง จนทำให้สมาชิกขาดความศรัทธา ขาดความไว้วางใจต่อสหกรณ์และอาจเกิดการเลียนแบบหรือใช้เป็นข้ออ้างไม่ชำระหนี้ต่อสหกรณ์

7. เจ้าหน้าที่ภาครัฐ เช่น เจ้าหน้าที่ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เจ้าหน้าที่ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์นั้น เป็นผู้มีความสำคัญในการกำกับ แนะนำ ให้ความรู้ ให้ข้อแนะนำในการดำเนินธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ แต่ไม่ได้ลงมือปฏิบัติโดยตรง นอกจากนี้ยังมีเจ้าหน้าที่จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในส่วนของสหกรณ์ที่ต้องใช้สินเชื่อจากธนาคารในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งนอกจากจะทำหน้าที่ในการให้คำแนะนำให้ความรู้ในการทำธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์แล้ว ยังเป็นผู้พิจารณาให้เงินกู้แก่สหกรณ์ที่จะนำมาหล่อเลี้ยงธุรกิจสินเชื่อ โดยอาจเพิ่มวงเงินหรือลดยอดวงเงินตามผลการดำเนินธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์นั้น ๆ

5.3 หลักในการปฏิบัติงานสินเชื่อ

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2549: 5-8) คู่มือการบริหารสินเชื่อของสหกรณ์ภาคการเกษตร กล่าวว่า การให้สินเชื่อเพื่อการเกษตรมีความเสี่ยง ทั้งด้านการผลิตและการขายผลผลิต เพื่อลดความเสี่ยง ต้องดำเนินการในสาระสำคัญ คือ

1. คัดเลือกท้องที่ที่มีลู่ทางเหมาะสมในการทำการเกษตร
2. คัดเลือกสมาชิกผู้กู้ที่มีความซื่อสัตย์ มีขีดความสามารถ
3. มีการให้การศึกษอบรม ถึงประโยชน์หรือโทษของการใช้สินเชื่อ การทำการผลิต การวางแผนการเงิน
4. ช่วยเหลือในการทำแผนงานการผลิต ให้สินเชื่อโดยคำนึงถึงแผนงานผลิต ความสามารถในการชำระหนี้ และสัมพันธ์กับค่าใช้จ่าย
5. ต้องออกไปตรวจสอบการใช้สินเชื่อ ให้ข้อเสนอแนะด้านการดำเนินงานเกษตร
6. ทะเบียนเกษตรกรกรม โดยช่วยในการจัดทำทะเบียนเกษตรกรกรม การจัดทำงบแสดงฐานะการเงิน
7. หลักประกัน ต้องมีหลักประกันที่เหมาะสม
8. มีการเชื่อมโยงงานสินเชื่อเข้ากับธุรกิจอื่น เช่น การรวบรวมผลผลิต
9. เหตุสุดวิสัย ด้วยความไม่แน่นอนของการประกอบอาชีพเกษตรกร จึงควรให้สินเชื่อไม่เกินร้อยละห้าสิบของค่าผลผลิตที่เหลือขาย
10. การไม่ชำระหนี้โดยจงใจ หากทวงถามแล้วไม่ได้ผลต้องดำเนินการทางกฎหมาย

กรมส่งเสริมสหกรณ์(2551: 24-27) คู่มือการบริหารสินเชื่อและแนวทางแก้ไข ปัญหาลูกหนี้เงินให้กู้ที่ผิดนัดชำระหนี้ กล่าวว่า บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญในการบริหารงานสินเชื่อ ได้แก่

1. สมาชิกผู้กู้ ต้องให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมของสหกรณ์ เช่น การเข้าประชุมใหญ่ ประชุมกลุ่มติดตามหนี้ ร่วมทำธุรกิจด้านต่างๆ เป็นลูกหนี้ที่ดี ช่วยให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการติดตามหนี้ เป็นตัวอย่างที่ดีในความซื่อสัตย์สุจริต ช่วยสร้างความเข้าใจอันดีแก่สมาชิกอื่นต่อสหกรณ์
2. ประธานกลุ่ม รับรองคำขอกู้และให้ความเห็นตามจริง ช่วยสหกรณ์เร่งรัดหนี้ แจ้งเหตุผิดปกติแก่สหกรณ์
3. เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสเสมอภาค ขยันหมั่นเพียร มีความต่อเนื่องในการติดตามหนี้ เฝ้าระวังและสังเกตการณ์ เหตุผิดปกติของสมาชิก

4. ผู้จัดการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส เสมอภาค เฝ้าระวังเหตุผิดปกติที่เกิดขึ้น และรายงานคณะกรรมการดำเนินการ ให้คำแนะนำ ติดตาม กำกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ร่วมวิเคราะห์สาเหตุและปัญหาของลูกหนี้ เป็นกำลังสำคัญในการติดตามหนี้ ร่วมกับกรรมการ และเจ้าหน้าที่สินเชื่อ และไม่ทุจริตเสียเอง อันจะทำให้สมาชิกเสื่อมศรัทธา

5. คณะกรรมการดำเนินการ/คณะอนุกรรมการพิจารณาสินเชื่อ ต้องพิจารณาอนุมัติสินเชื่อตามหลักเกณฑ์ โดยมีข้อมูลเพียงพอ เป็นตัวอย่างที่ดีในการชำระหนี้ ไม่ทุจริตเสียเอง อันจะทำให้สมาชิกเสื่อมศรัทธา และใช้เป็นเหตุผลในการไม่ชำระหนี้ ติดตามผลการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ เจ้าหน้าที่สินเชื่อและผู้เกี่ยวข้อง กำชับเจ้าหน้าที่สินเชื่อทำรายงานการติดตามเร่งรัดหนี้เสนอเป็นประจำทุกเดือน

6. เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ พร้อมช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มกำลัง ให้ข้อแนะนำเชิงป้องกัน ติดตามดูแลอย่างสม่ำเสมอ

7. เจ้าหน้าที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ต้องรายงานผลการตรวจสอบโดยครบถ้วนถูกต้อง ไม่ปิดบังพร้อมให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด และติดตามผลการปฏิบัติตามคำแนะนำ มีการประเมินระบบการควบคุมภายในอย่างทั่วถึงทุกสหกรณ์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2553 หน่วยที่ 2: 12-16) ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารธุรกิจเฉพาะสหกรณ์ กล่าวว่า เนื่องจากธุรกิจสินเชื่อเป็นธุรกิจหลักของสหกรณ์ โดยเฉพาะสหกรณ์ภาคการเกษตร สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์เครดิตยูเนียน หากมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์จะมีกำไรเพื่อปันผลเฉลี่ยคืนและพัฒนาสหกรณ์ให้ยั่งยืนต่อไป สหกรณ์จึงควรให้ความสำคัญแก่การบริหารจัดการธุรกิจสินเชื่อ เพื่อความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสหกรณ์ ดังนี้

1. สมาชิกผู้ใช้บริการ สมาชิกเป็นทั้งเจ้าของสหกรณ์และผู้ใช้บริการสินเชื่อ พึงเข้าใจบทบาท สิทธิ หน้าที่ของตน

2. บุคลากรของสหกรณ์

2.1 เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ต้องสืบข้อเท็จจริงและเสนอข้อมูลโดยไม่ลำเอียง ถ้ามีความรู้เรื่องการเกษตรและให้ข้อแนะนำสมาชิกได้ ก็จะเป็นประโยชน์

2.2 ประธานกลุ่ม ต้องประเมินผลและเสนอความเห็นตามข้อเท็จจริง รวมทั้งต้องมีหน้าที่ในการเตือนติดตามหนี้

2.3 คณะกรรมการพิจารณาเงินกู้ ควรได้รับเลือกตามความรู้ความสามารถ การประเมินราคาหลักทรัพย์เพื่อค้ำประกันหนี้ต้องพิจารณาตามจริง

3. ระเบียบ ข้อบังคับ ระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสินเชื่อ ต้องมีความถูกต้องและรัดกุม มีการกำหนดไว้โดยละเอียดและรอบคอบ

4. การตรวจสอบการใช้เงินกู้ ซึ่งต้องมีการตรวจสอบ เพื่อให้สมาชิกนำเงินกู้ไปใช้ตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งการให้ข้อเสนอแนะอื่นในทางที่เป็นประโยชน์แก่การใช้เงินกู้

5. การจัดชั้นสมาชิกเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในธุรกิจสินเชื่อ โดยมีกติกาสร้างแรงจูงใจให้สมาชิกถือปฏิบัติ กติกาดังกล่าว เช่น ประวัติการชำระหนี้ การร่วมกิจกรรมในสหกรณ์ ผลการจัดชั้นที่ดีคือการคิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำกว่า

6. การติดตามเร่งรัดหนี้ เมื่อใกล้ถึงกำหนดชำระหนี้ต้องออกหนังสือเตือน รวมทั้งมีการประชุมเพื่อซักซ้อมเกี่ยวกับกำหนดเวลาและจำนวนเงินกับกรณีจำเป็นต้องออกไปติดตามทวงถาม

7. การสอบทานหนี้ ทุกๆปี ควรมีการสอบทานหนี้ว่ามีความถูกต้องตรงกันระหว่างหลักฐานในมือสมาชิกกับหลักฐานของสหกรณ์โดยบุคคลที่เชื่อถือได้ และผู้ตรวจสอบกิจการหรือกรรมการ ควรมีการสุ่มสอบทานตามควร

สหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ (2558: 17-27) คู่มือสมาชิก หมวดที่ 4 การให้เงินกู้ กล่าวว่า

ข้อกำหนดทั่วไป

1. สหกรณ์ให้เงินกู้แก่สมาชิก 3 ประเภท คือ
 - 1.1 เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน
 - 1.2 เงินกู้สามัญ
 - 1.3 เงินกู้พิเศษ
2. สหกรณ์จะให้เงินกู้เฉพาะแก่สมาชิกเท่านั้น
3. การให้เงินกู้แก่สมาชิกนั้นจะให้ได้เฉพาะกรณีเพื่อการอันจำเป็นหรือมีประโยชน์ตามที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควรแต่จะให้เงินกู้เพื่อการสุรุ่ยสุร่ายหรือการเก็งกำไรไม่ได้
4. สมาชิกผู้ประสงค์ขอกู้เงินต้องเสนอคำขอกู้ต่อสหกรณ์ตามแบบที่กำหนดไว้
5. การให้เงินกู้ทุกประเภทนั้นผู้กู้ต้องทำหนังสือกู้และหนังสือค้ำประกัน (ถ้ามี) ให้ไว้ต่อสหกรณ์ตามแบบที่กำหนดไว้

6. การส่งเงินงวดชำระหนี้เงินกู้ทุกประเภทซึ่งผู้กู้ต้องส่งต่อสหกรณ์นั้น ให้ส่งโดยวิธีการส่งเงินงวดชำระหนี้เงินกู้ทุกประเภทดอกเบี้ยเงินกู้รวมทั้งเงินอื่นๆ ของสมาชิกรวมกันจะต้องไม่เกินเงินได้รายเดือนของสมาชิกนั้น ให้ถือว่าเงินงวดชำระหนี้แต่ละงวดถึงกำหนดส่งภายในวันสิ้นเดือนนั้นๆ

เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน

1. การให้เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน คณะกรรมการดำเนินการอาจมอบอำนาจให้ประธาน กรรมการ หรือรองประธานกรรมการ หรือเหรัญญิก หรือผู้จัดการ ตามที่เห็นสมควร เป็นผู้วินิจฉัยให้เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินแทนคณะกรรมการดำเนินการก็ได้ และให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายดังกล่าวนั้น แลดูรายการเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินที่ให้ไปและส่งคืน เพื่อให้คณะกรรมการดำเนินการทราบทุกเดือน

2. เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินที่ให้แก่สมาชิก ผู้กู้คนหนึ่งๆ นั้นให้ได้ไม่เกินจำนวนร้อยละหกสิบ แห่งเงินได้รายเดือนของสมาชิกนั้น แต่ต้องไม่เกิน 30,000 บาท (สามหมื่นบาทถ้วน) ในกรณีที่สมาชิกนั้นยังมีเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินรายก่อนเหลืออยู่ เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินรายใหม่ และรายก่อนรวมกัน จะมีจำนวนต้นเงินกว่าจำกัดที่กล่าวในวรรคก่อนไม่ได้

3. หลักประกันสำหรับเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน นอกจากหนังสือซึ่งผู้กู้ได้ทำไว้ต่อสหกรณ์แล้ว ก็ไม่ต้องมีหลักประกันอย่างอื่นอีก

4. การส่งเงินงวดชำระหนี้ สำหรับเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินให้ผู้กู้ส่งคืนเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน เต็มจำนวนพร้อมดอกเบี้ยเป็นงวดเดียว หรืออาจแบ่งส่งคืนไม่เกินสี่งวด โดยงวดแรกให้ส่งคืนเงินต้นเงินกู้ไม่ต่ำกว่าหนึ่งในสี่ของต้นเงินกู้พร้อมดอกเบี้ยในวันสิ้นเดือนแรกที่รับเงินกู้ ส่วนต้นที่เหลือให้แบ่งจ่ายพร้อมดอกเบี้ยให้ส่งภายในสิ้นเดือนถัดๆ ไป ทั้งนี้โดยไม่มีการผ่อนเวลาแต่อย่างใดอีก

เงินกู้สามัญ

1. การให้เงินกู้สามัญ ให้คณะกรรมการดำเนินการ หรือคณะกรรมการเงินกู้มีอำนาจพิจารณา วินิจฉัยให้เงินกู้สามัญแก่สมาชิกตามรายละเอียดตารางแนบท้าย โดยจะประกาศแจ้งสมาชิกทราบทุกคราวเมื่อมีการ เปลี่ยนแปลง

2. สมาชิกซึ่งอาจได้รับเงินกู้สามัญ ต้องเป็นสมาชิกในสหกรณ์นี้ติดต่อกันมาเป็นเวลาไม่น้อยกว่าหกเดือนวันแต่สมาชิกที่เคยลาออก และสมาชิกที่สมัครเข้าใหม่ต้องเป็นสมาชิกไม่น้อยกว่า 1 ปี (12 เดือน) จึงมีสิทธิขอกู้สามัญได้ ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ แนบท้ายระเบียบ

3. จำนวนเงินกู้สามัญที่ให้แก่สมาชิกผู้กู้คนหนึ่งๆนั้น ย่อมสุดแต่คณะกรรมการดำเนินการพิจารณาเห็นสมควรแต่ต้องอยู่ภายในจำกัดไม่เกิน 2,500,000.- บาท (สองล้านห้าแสนบาทถ้วน) และให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การพิจารณาเงินกู้สามัญของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ตามที่แนบท้ายระเบียบ

ในกรณีที่สมาชิกผู้กู้เงินสามัญโดยมีค่าหุ้นเป็นหลักประกันให้กู้ได้ภายในจำนวนไม่เกินร้อยละ 90 ของค่าหุ้นทั้งหมดที่เป็นหลักประกันโดยคณะกรรมการอาจมอบให้ประธานกรรมการ หรือรองประธาน กรรมการ หรือเหรัญญิก หรือผู้จัดการ ตามที่เห็นสมควร เป็นผู้วินิจฉัยให้เงินกู้แทนคณะกรรมการดำเนินการก็ได้

4. ถ้าคณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควรจะให้เงินกู้สามัญ แก่สมาชิกที่ยังส่งคืนเงินกู้สามัญรายก่อนไม่เสร็จก็ได้ แต่สมาชิกต้องชำระเงินกู้สามัญรายก่อนมาไม่น้อยกว่า 9 เดือน ของเงินกู้รายก่อนนั้น และสมาชิกผู้กู้จะต้องไม่มีจำนวนต้นเงินเกินกว่าจำกัดที่กล่าวในข้อ 3 ไม่ได้

5. ในการให้เงินกู้สามัญนั้นถ้าปรากฏว่าสหกรณ์มีเงินทุนที่จะให้กู้ได้ไม่พอแก่การขอกู้ อันมีลักษณะพึงให้กู้นั้นทุกรายให้ถือลำดับในการพิจารณาให้เงินกู้ดังต่อไปนี้ (1) เงินกู้ซึ่งถือค่าหุ้นเป็นหลักประกัน พึงให้ในลำดับก่อนเงินกู้ซึ่งมีหลักประกันอย่างอื่น (2) เงินกู้นอกจากที่กล่าวในข้อ (1) ให้พิจารณาตามลำดับการเสนอคำขอกู้ก่อน-หลัง ทั้งนี้เว้นแต่ในกรณีที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นว่ามิใช่เหตุผลพิเศษจะวินิจฉัยเป็นอย่างอื่นก็ได้

เงินกู้พิเศษ

1. ให้คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยการให้เงินกู้พิเศษแก่สมาชิก

2. การให้เงินกู้พิเศษนั้นให้เฉพาะเพื่อการตามข้อกำหนดในระเบียบนี้

3. สมาชิกซึ่งอาจได้รับเงินกู้พิเศษต้องได้เป็นสมาชิกในสหกรณ์นี้ติดต่อกันมาเป็นเวลา ไม่น้อยกว่า 3 ปี

4. สมาชิกผู้ส่งคืนเงินกู้ประเภทอื่นไม่เสร็จ ไม่ให้ได้รับเงินกู้พิเศษ อนึ่ง สมาชิกผู้ยังส่งคืนเงินกู้พิเศษไม่เสร็จก็ไม่ให้ได้รับเงินกู้ไม่ว่าประเภทใดๆอีก

5. เงินกู้ซึ่งจะถือเป็นเงินกู้พิเศษ และใช้ระยะเวลาส่งคืนตามที่กำหนดไว้สำหรับเงินกู้พิเศษได้นั้น ต้องมีจำนวนเกินกว่าจำกัดซึ่งสมาชิกนั้นอาจกู้เงินสามัญจากสหกรณ์ได้

6. การให้เงินกู้พิเศษนั้นต้องได้รับคะแนนเสียงเห็นชอบไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนกรรมการดำเนินการผู้เข้าประชุมพิจารณาคำขอกู้อย่างนั้น

7. เมื่อคณะกรรมการดำเนินการได้วินิจฉัยให้เงินกู้พิเศษ หนึ่งหนังสือและเอกสารทางกฎหมายอย่างอื่น ๆ เกี่ยวกับเงินกู้ นั้น ได้จัดทำตามแบบที่กำหนดไว้โดยครบถ้วน สมบูรณ์แล้วสมาชิกผู้กู้จึงรับเงินกู้จากสหกรณ์ได้ การรับเงินกู้ผู้กู้จะต้องลงลายมือชื่อรับเงินตามที่ สหกรณ์กำหนด

8. ทรายใดที่สมาชิกยังส่งคืนเงินกู้พิเศษไม่เสร็จ คนจะต้องยินยอมและอำนวยความสะดวกให้กรรมการดำเนินการหรือบุคคลอื่นซึ่งได้รับมอบหมายจากสหกรณ์เข้าตรวจการ ก่อสร้างต่อเติมหรือปรับปรุงทรัพย์สินที่ใช้เงินกู้ นั้น ในเวลาอันสมควรได้เสมอ และต้องชี้แจง ข้อความเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบให้ผู้ตรวจสอบทราบตามความประสงค์

เงินกู้พิเศษเพื่อการเคหะสงเคราะห์

1. เงินกู้พิเศษเพื่อการเคหะสงเคราะห์ได้แก่ (1) เงินกู้เพื่อก่อสร้างต่อเติมหรือปรับปรุงอาคารสำหรับใช้เป็นที่อยู่อาศัยของตนเอง และครัวเรือนตามควรแก่ฐานะ (2) เงินกู้เพื่อซื้อ ห้างชุดหรืออาคารหรือซื้อที่ดินและอาคารหรือซื้อที่ดินเพื่อจะได้ก่อสร้างอาคารในระยะเวลาอัน สมควรทั้งนี้สำหรับใช้เป็นที่อยู่อาศัยของตนเองและครัวเรือนตามควรแก่ฐานะ (3) เงินกู้เพื่อกิจการ ซึ่งเกี่ยวข้องหรือจำเป็นแก่ (1) หรือ (2)

2. สมาชิกผู้ประสงค์ขอกู้เงินดังกล่าวในข้อ 1 ต้องเสนอคำขอกู้ถึงคณะกรรมการ ดำเนินการตามแบบที่กำหนดไว้รวมทั้งรายละเอียดและหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น รายการ สิทธิทรัพย์และหนี้สิน รายได้และค่าใช้จ่ายรายการบุคคลในครัวเรือน การอยู่อาศัยเดิมและเหตุผล ความจำเป็นที่ต้องจัดให้มีที่อยู่อาศัยใหม่ แบบรูปและรายการก่อสร้างหรือต่อเติมหรือปรับปรุง อาคาร รายละเอียดและหลักฐานแห่งที่ดินที่ก่อสร้างต่อเติมหรือปรับปรุงอาคาร รายละเอียด หลักฐานแห่งที่ดินและหรืออาคารที่จะซื้อกำหนดเวลา และราคาสัญญาที่ทำไว้ หรือร่างสัญญาที่ จะทำ รายละเอียดแห่งทรัพย์สินที่เสนอเป็นหลักประกัน

3. แบบรูปและรายการก่อสร้างหรือต่อเติมหรือปรับปรุงอาคารนั้นต้องปฏิบัติให้ ถูกต้องตามกฎหมายและต้องได้รับความเห็นชอบของคณะกรรมการดำเนินการด้วย

4. สหกรณ์จะมอบให้กรรมการดำเนินการหรือบุคคลอื่นตามที่เห็นสมควร สอบสวน และทำรายงานเกี่ยวกับคำขอกู้พิเศษ เพื่อการเคหะสงเคราะห์เสนอคณะกรรมการ ดำเนินการพิจารณา เป็นหน้าที่ของสมาชิก ผู้ขอกู้ต้องให้ข้อความจริงและความร่วมมือ

5. จำนวนเงินกู้พิเศษเพื่อการเคหะสงเคราะห์ ซึ่งให้แก่สมาชิกผู้กู้คนหนึ่งๆ นั้น ย่อมสุดแต่คณะกรรมการดำเนินการพิจารณาเห็นสมควร โดยคำนึงถึงลักษณะของที่อยู่อาศัยตาม ควรแก่ฐานะและความสามารถชำระหนี้ของสมาชิกนั้นแต่ไม่เกิน 2,500,000.-บาท (สองล้านห้า แสนบาทถ้วน)

6. เงินกู้พิเศษเพื่อการเคหะสงเคราะห์นั้น มีความมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกใช้จัดให้มีที่อยู่อาศัยของตนและครัวเรือนตามที่กล่าวในข้อ 1 มิใช่จัดให้มีขึ้นสำหรับให้เช่าหรือโอนแก่ผู้อื่น ตราบใดที่สมาชิกยังส่งคืนเงินกู้เพื่อการเคหะสงเคราะห์ไม่เสร็จตนจะให้เช่าหรือโอนอาคารหรือที่ดินซึ่งใช้เงินกู้นั้น ไม่ว่าจะบางส่วนหรือทั้งหมดแก่ผู้อื่นไม่ได้เว้นแต่ในกรณีที่จำเป็นซึ่งได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากคณะกรรมการดำเนินการก่อน

เงินกู้พิเศษเพื่อลงทุนประกอบอาชีพ

1. เงินกู้เพื่อการประกอบอาชีพ ได้แก่ (1) เงินกู้เพื่อลงทุนประกอบอาชีพ การเกษตรทุกชนิด เช่น ปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ ทำนา ทำสวน ทำประมง (2) เงินกู้เพื่อลงทุนประกอบอาชีพค้าขายที่สุจริตเพื่อเสริมรายได้ (3) เงินกู้เพื่อลงทุนประกอบอาชีพตามวิชาชีพของผู้กู้ (4) เงินกู้เพื่อลงทุนประกอบอาชีพอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการพิจารณาเห็นสมควรที่จะเป็นการเพิ่มรายได้แก่สมาชิก

2. สมาชิกผู้ขอกู้ ตามข้อ 1 ต้องเสนอคำขอกู้ถึงคณะกรรมการดำเนินการตามแบบที่กำหนดไว้ รวมทั้งรายละเอียดหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น รายการสินทรัพย์ หนี้สิน รายได้ ค่าใช้จ่าย รายละเอียดการลงทุนประกอบอาชีพที่ขอกู้

3. การลงทุนประกอบอาชีพต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย และต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการดำเนินการด้วย

4. สหกรณ์จะมอบให้กรรมการดำเนินการ หรือบุคคลอื่นที่เห็นสมควรสอบสวน และทำรายการเกี่ยวกับการขอกู้พิเศษเพื่อลงทุนประกอบอาชีพเสนอคณะกรรมการดำเนินการพิจารณาเป็นหน้าที่ของสมาชิกผู้ขอกู้ต้องให้ข้อความจริงและให้ความร่วมมือ

5. จำนวนเงินกู้พิเศษเพื่อการลงทุนประกอบอาชีพซึ่งให้แก่ผู้กู้คนหนึ่งๆ นั้น ย่อมสุดแต่คณะกรรมการพิจารณาเห็นสมควร โดยคำนึงถึงลักษณะของการประกอบอาชีพตามควรแก่ฐานะและความสามารถชำระหนี้ของสมาชิกนั้น แต่ต้องไม่เกิน 2,500,000.- บาท(สองล้านห้าแสนบาทถ้วน)

6. เงินกู้พิเศษเพื่อการลงทุนประกอบอาชีพนั้น มีความมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกใช้ในการประกอบอาชีพตามที่กล่าวในข้อ 1 มิใช่จัดให้มีขึ้นสำหรับให้เช่าหรือโอนแก่ผู้อื่น ตราบใดที่สมาชิกยังส่งคืนเงินกู้เพื่อลงทุนประกอบอาชีพไม่เสร็จตนจะให้เช่าหรือโอนทรัพย์สินที่เกี่ยวกับการลงทุนประกอบอาชีพซึ่งใช้เงินกู้นั้น ไม่ว่าจะบางส่วนหรือทั้งหมดแก่ผู้อื่นไม่ได้เว้นแต่ในกรณีที่จำเป็นซึ่งได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากคณะกรรมการดำเนินการก่อน

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2554 เล่ม 2: 2-9, เล่ม 3: 2-11)
คู่มือการปฏิบัติงานสินเชื่อด้านการเกษตร กล่าวว่า การปฏิบัติงานสินเชื่อให้ดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนการให้เงินกู้

1. ลูกค้าแสดงความประสงค์ขอเงินที่หน่วยอำเภอหรือที่ประชุมกลุ่มลูกค้า
2. ชี้แจงหลักเกณฑ์ มีการประชุมชี้แจงหลักเกณฑ์การให้เงินกู้
3. สอบข้อมูลเบื้องต้น ให้พนักงานสอบข้อมูลเบื้องต้นของลูกค้า ได้แก่ ข้อมูลทรัพย์สิน หนี้สิน รายได้ รายจ่าย หลักประกัน รวมทั้งสอบถามความต้องการเงินกู้
4. วิเคราะห์การให้เงินกู้ให้มีการพิจารณาความต้องการเงินกู้ ประวัติการชำระหนี้ ความเป็นไปได้ของกิจกรรมที่ขอเงิน

วงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท ใช้หลักการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างรายได้และรายจ่าย รวมถึงค่าใช้จ่ายในครัวเรือน อีกไม่เกินร้อยละ 25 ของค่าใช้จ่ายในการผลิต การบริหารความเสี่ยง ธนาคารจะกำหนดวงเงินให้กู้ไว้ไม่เกินร้อยละ 60 ของส่วนเพื่อขาย การตัดสินใจให้กู้นำผลการคำนวณ 2 ทาง มาเปรียบเทียบกัน ตัวใดต่ำกว่าให้ใช้ตัวนั้นเป็นตัวกำหนดวงเงินกู้

วงเงินให้กู้เกินกว่า 500,000 บาท การวิเคราะห์วงเงินกู้ให้ใช้วิธีคำนวณหาความจำเป็นในการใช้เงินทุนหมุนเวียนสูงสุดในรอบปี (Needs) โดยการนำข้อมูลรายได้ รายจ่ายตามแผนการผลิตของแต่ละเดือนในรอบปีมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์

5. จัดทำเอกสารการกู้เงิน/หลักประกัน เงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายทางการเกษตรทุกประเภทที่ลูกค้าขอใช้หลักประกันแบบรับรองรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วมกันตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป ให้ใช้หนังสือกู้เงินรับรองรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วมกัน กรณีผู้กู้เสนอใช้หลักประกันอื่นให้จัดทำเป็นหนังสือกู้เงินเครดิตเงินสดรายคน

6. ตรวจสอบ พนักงานผู้วิเคราะห์สรุปผลการสอบข้อมูลและผลการวิเคราะห์เสนอต่อหัวหน้าหน่วยอำเภอ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และการพิจารณาให้เงินกู้เบื้องต้น ในบันทึกการกรณในหนังสือกู้เงิน รายงานเบิกเงินกู้ ข้อมูลลูกค้ารายคน หนังสือคำประกัน (ถ้ามี) บันทึกตรวจสอบที่ดิน (ถ้ามี) พร้อมให้ความเห็น เสนอผู้จัดการสาขาพิจารณาอนุมัติ กรณีเกินอำนาจของสาขาที่เสนอความเห็นต่อไปตามขั้นตอน

7. การพิจารณา ผู้มีอำนาจอนุมัติเงินกู้ พิจารณาเอกสารการกู้เงินตามหลักเกณฑ์การให้เงินกู้ ความสามารถในการชำระหนี้จากประมาณการกระแสเงินสด ประวัติการชำระหนี้หลักประกันเงินกู้ หากพิจารณาเห็นว่ามีความเป็นไปได้ก็พิจารณาอนุมัติ ทั้งนี้การจัดทำรายงานเบิกเงินกู้ จะต้องสอดคล้องกับแผนการให้เงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ ทั้งจำนวนเงินกู้ที่ขอเบิก ระยะเวลาการขอเบิกเงินกู้และจำนวนเงินชำระคืนเงินกู้ตามความจำเป็นของค่าใช้จ่ายและช่วงเวลาที่มียรายได้ของผู้กู้

8. เตรียมจ่ายเงินกู้ ให้พนักงานการเงิน เตรียมการจ่ายเงินกู้ให้ลูกค้าและบันทึกเลขที่บัญชีหนังสือกู้เงินหรือเลขที่บัญชีเงินกู้ลงในรายงานเบิกเงินกู้และในข้อมูลลูกค้ารายคน และเก็บเอกสารทั้งหมดไว้เพื่อทำการ โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากของลูกค้า ตามวันที่พนักงานพัฒนาธุรกิจนัดหมายการจ่ายเงินกู้

9. การจัดเก็บเอกสาร ทุกสิ้นวันเมื่อดำเนินการ โอนเงินกู้เข้าบัญชีเงินฝากลูกค้าผู้กู้แล้ว ให้พนักงานการเงินตรวจสอบเอกสารการกู้เงินทั้งหมด ในเรื่องจำนวนเงินกู้ จำนวนราย และทำใบนำส่งหนังสือกู้เงิน และรายงานเบิกเงินกู้พร้อมเอกสารการกู้เงินทั้งหมด ส่งให้พนักงานธุรการของหน่วยอำเภอ

วิธีปฏิบัติหลังการให้กู้เงิน

1. วางแผนเยี่ยมเยียนหรือนัดประชุม ให้พนักงานพัฒนาธุรกิจพิจารณากลุ่มลูกค้าเป้าหมายและกิจกรรมการเยี่ยมเยียน เพื่อจัดทำแผนการเยี่ยมเยียนลูกค้า กรณีไม่สามารถไปเยี่ยมเยียนถึงบ้านเรือนและไร่ นาของลูกค้านได้ ให้ใช้วิธีนัดประชุมลูกค้าในสถานที่ประชุมที่เป็นจุดศูนย์กลางของบรรดาลูกค้า พร้อมทั้งให้นำสมุดคู่มือบัญชีเงินกู้หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาในวันประชุมด้วย

2. การเยี่ยมเยียนลูกค้า กรณีเยี่ยมเยียนถึงบ้านเรือนและไร่ นาให้ชี้แจงและแนะนำให้ใช้เงินกู้ตามวัตถุประสงค์ บันทึกการตรวจสอบการใช้เงินกู้ของลูกค้าเป็นรายคน กับสอบถามข้อมูลว่าการผลิตตามแผนการใช้เงินกู้มีปัญหาอุปสรรคอย่างไร รวมทั้งความต้องการความช่วยเหลือจากทางธนาคารว่ามียังไรด้วย

การเยี่ยมเยียนลูกค้าโดยวิธีการประชุมกลุ่มลูกค้าให้มีการชี้แจงย้ำเตือนให้ลูกค้าใช้เงินกู้ตามวัตถุประสงค์ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของลูกค้าในการแสดงความคิดเห็น จากนั้นสอบถามถึงการใช้เงินกู้เป็นรายคนต่อหน้าที่ประชุม และเมื่อเลิกประชุมต้องดำเนินการสุ่มเยี่ยมเยียนลูกค้า โดยเน้นที่ลูกค้าที่กู้เงินตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป

กรณีที่มีข้อมูลพบว่าการผลิตของลูกค้ารายใดเสียหายต้อง ไปเยี่ยมเยียนลูกค้ารายนั้น ถึงสถานประกอบการและให้ความช่วยเหลือ เช่น ให้พักผ่อนเวลาชำระหนี้หรือให้เงินกู้ฟื้นฟูการผลิต กรณีลูกค้าขาดประชุมต้องออกเยี่ยมเยียนถึงบ้านเรือนหรือสถานที่ประกอบการ ภายหลังทุกราย

การเยี่ยมเยียนลูกค้าต้องดำเนินการหลังการจ่ายเงินกู้งวดแรกไม่เกิน 2 เดือน กรณีปกติให้มีการเยี่ยมเยียนปีละ 2 ครั้ง หากมีเหตุผิดปกติ ต้องดำเนินการอย่างใกล้ชิด

3. บันทึกผลการเยี่ยมชมลูกค้า เมื่อดำเนินการเยี่ยมชมลูกค้าตามข้อ 2 แล้ว ให้บันทึกผลการเยี่ยมชมลูกค้ารายคน เสนอหัวหน้าหน่วยอำเภอ
4. เสนอรายงานการเยี่ยมชมลูกค้า ให้พนักงานพัฒนาธุรกิจที่ไปเยี่ยมชมลูกค้าเสนอผลการสอบทานการใช้เงินกู้ ให้หัวหน้าหน่วยอำเภอพิจารณาและนำเสนอผู้จัดการสาขาเพื่อพิจารณาสั่งการ กรณีปกติให้รายงานทุกสิ้นไตรมาส กรณีลูกค้ามีเหตุผิดปกติให้รายงานโดยเร็ว
5. ตรวจสอบเอกสาร ให้หัวหน้าหน่วยอำเภอตรวจสอบเอกสารบันทึกการสอบทานการใช้เงินกู้ของลูกค้า กรณีมีเหตุผิดปกติลูกค้าไม่ใช้เงินกู้ตามวัตถุประสงค์ ให้รายงานผู้จัดการสาขาพิจารณาสั่งการ
6. สั่งการ ให้ผู้จัดการสาขาพิจารณาสั่งการ คือ กรณีลูกค้าใช้จ่ายเงินกู้ถูกต้องตามแผนร้อยละ 70 ของจำนวนเงินกู้ อาจอนุมัติเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์เงินกู้ได้ กรณีลูกค้าใช้จ่ายเงินกู้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์น้อยกว่าร้อยละ 70 ต้องให้ลูกค้าชำระต้นเงินคืนธนาคารทันทีร้อยละ 10 ของวงเงินกู้ตามสัญญา กรณีใช้เงินกู้ไม่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ทั้งจำนวน ให้เรียกคืนเงินกู้ทันที
7. ดำเนินการ เมื่อหัวหน้าหน่วยอำเภอได้รับการสั่งการจากผู้จัดการสาขา ให้ดำเนินการตามสั่งการนั้นต่อไป
8. จัดเก็บเอกสาร เมื่อได้ดำเนินการตามสั่งการเสร็จสิ้น ให้บันทึกข้อมูลในข้อมูลลูกค้ารายตัว จัดเก็บ
9. การดำเนินการหลังการจ่ายเงินกู้อื่น ๆ ได้แก่การเพิ่มเติมศักยภาพการผลิตของลูกค้า เช่น จัดการฝึกอบรม ควบงานเกี่ยวกับอาชีพตามแผนการผลิต การลดต้นทุนการผลิต การเพิ่มคุณภาพหรือปริมาณผลผลิต ตามโครงการต่าง ๆ เช่น การส่งเสริมการผลิตแบบเกษตรอินทรีย์ ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่น การส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มกันซื้อหรือขายหรือแปรรูป ส่งเสริมการจัดทำบัญชีธุรกิจ หลังการจ่ายเงินกู้ กรณีต้องมีการผ่อนเวลาชำระหนี้ การบริหารหนี้ค้างชำระหรือวิธีปฏิบัติอื่น ให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่โดยอนุโลม

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิระนันท์ ฟุ้งสุข และคณะ (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครราชสีมา จำกัด พบว่า ผลการวิจัยด้านการให้บริการเงินกู้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการให้บริการของกรรมการ อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้าน การให้บริการเงินกู้ เรื่องสามารถกู้เงินเพื่อเหตุฉุกเฉิน ได้ทันทีเมื่อได้รับการตอบรับเป็นสมาชิกและ

ชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้าแล้ว และสมาชิกมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านอาคารสถานที่เกี่ยวกับสถานที่จอดรถสำหรับการมาติดต่อที่สหกรณ์ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครราชสีมา จำกัด ระหว่างสมาชิกอำเภอเมืองและอำเภออื่น ปรากฏว่าสมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเงินกู้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์และด้านการให้บริการของกรรมการ แตกต่างกันสำหรับด้านอาคารสถานที่และด้านการประชาสัมพันธ์ สมาชิกมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

จรัล ดวงแก้ว (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดพัทลุง จำกัด พบว่าธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรได้คะแนนในระดับต่ำ เนื่องจากการกำหนดวงเงินให้กู้แก่สมาชิกมีได้อยู่บนพื้นฐานของรายได้จริง สหกรณ์ขาดการแนะนำส่งเสริมอาชีพตามวัตถุประสงค์ของการใช้สินเชื่อ และขาดการพัฒนาบุคลากรด้านสินเชื่อ

บุญสวาท พฤทธิกานนท์ และคณะ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ในการถือหุ้นสหกรณ์ออมทรัพย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกเป็นสมาชิกสหกรณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจ เลือกเป็นสมาชิกสหกรณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจ เลือกเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ โดยเรียงลำดับดังนี้คือ ด้านความมั่นคงของสหกรณ์ การได้รับบริการที่ดี การได้รับผลตอบแทนที่ค่อนข้างสม่ำเสมอ การได้รับผลตอบแทนที่สูง ความสะดวกรวดเร็วในการกู้เงิน และด้านชื่อเสียงภาพลักษณ์ การให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ ด้านการให้ทุนการศึกษาแก่บุตร การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก และการจัดสัมมนาให้ความรู้ด้านต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังไม่ชะลอการถือหุ้นเพิ่ม เพราะเห็นว่าการลงทุนถือหุ้นได้รับการจ่ายเงินปันผลสูงกว่าการลงทุนในทางเลือกอื่น

นางเยาว์ เปี่ยมชนสมบัติ (2552: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารโดยรวมในระดับมาก หากพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าพึงพอใจในระดับมากในด้านความน่าเชื่อถือมากที่สุด รองลงมา ด้านความมีธรรมาภิบาลหรือความสุภาพ และความเป็นมิตร ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความเชื่อมั่นวางใจได้ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ในขณะที่พึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการเข้าถึงลูกค้า ปัญหาในการให้บริการของธนาคาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาในการใช้บริการกับธนาคารคือเก้าอี้สำหรับการ

นั่งรอไม่เพียงพอกับปริมาณลูกค้าและบางตัวยังชำรุด และช่องบริการของธนาคารไม่เพียงพอกับปริมาณลูกค้ามากที่สุด รองลงมาพนักงานไม่เพียงพอต่อการบริการและระยะเวลาในการรอรับบริการนานเกินไป ที่จอดรถไม่เพียงพอและสถานที่ที่ไม่เหมาะสมทำให้จอดยาก ไม่มีพนักงานรักษาความปลอดภัย และห้องน้ำไม่เพียงพอ

เดชนิ นิมเนียม (2555: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตต์ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตต์อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามปัจจัยจากมากไปน้อยคือ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านระบบงาน และด้านอุปกรณ์และสถานที่ ผู้ที่กู้เงินสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนธนาคารออมสิน สาขามุขสาลาจังหวัดอุดรดิตต์ ที่มี เพศ อายุ อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้ที่ มี สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ควรจัดให้มีพนักงานปฏิบัติหน้าที่คอยให้บริการลูกค้าอย่างเพียงพอ

ถนัด วันมณี (2555: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้านตามลำดับ ได้แก่ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดอันดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมา ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดอันดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีปฏิบัติขั้นตอนการปฏิบัติงานและมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี พนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดอันดับแรกคือ ธ.ก.ส. สาขาสะเมิงเป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ รองลงมาคือ ธ.ก.ส. สาขาสะเมิงได้มีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ด้านความมีธรรมาภิบาลหรือความสุภาพหรือความมิตร ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดอันดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดอันดับแรกคือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ รองลงมา กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดอันดับแรกคือ เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า รองลงมา

พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย ด้านการติดต่อสื่อสาร ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดอันดับแรกคือ การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน รองลงมา พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและง่ายต่อความเข้าใจ ด้านความปลอดภัย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดอันดับแรกคือ มีป้ายปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง รองลงมา ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดอันดับแรกคือ ชื่อของธนาคารและตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย รองลงมา พนักงานกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการด้วยวาจาหรือการไหว้หรือยิ้ม ด้านการเข้าถึงลูกค้า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดอันดับแรกคือ ขั้นตอนการบริการใช้เวลาไม่ยาว มีช่องบริการเพียงพอไม่ต้องรอนาน ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย

วนิสา บุรพาสิงห์ (2555: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติการ ธนาคารกสิกรไทย สาขาลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งในภาพรวมและรายด้าน ยกเว้นด้านอัตราค่าบริการอยู่ในระดับเหมาะสมมาก และพนักงานควรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติการธนาคารกสิกรไทย สาขาลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี มีความสัมพันธ์ที่ไม่แตกต่างกันกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพ และระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ และแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติการ ธนาคารกสิกรไทย สาขาลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีควรปรับปรุงระบบอิเล็กทรอนิกส์ การแจ้งค่าธรรมเนียม โอนเงินต่างธนาคาร มีหนังสือพิมพ์ไว้ให้ผู้รับบริการอ่านระหว่างรอคอย มีลานจอดรถที่เพียงพอ สะอาด ปลอดภัย

นิรันดร์ อ่อนนุ่ม (2557: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ รายได้ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริษัท ออมทรัพย์ โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้

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

โดยมีรายละเอียดที่แยกอธิบายถึงวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ สมาชิกของบริษัท ออมทรัพย์ โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อบริษัท ออมทรัพย์ จำนวน 566 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane's โดยกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง 234 คน ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการศึกษา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ การศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อกองสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความน่าเชื่อถือ 2) ด้านความมั่นใจ 3) ด้านความเป็นรูปธรรม 4) ด้านความดูแลเอาใจใส่ 5) ด้านการตอบสนอง มีลักษณะแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ กำหนดน้ำหนักคะแนน (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552:75) ดังต่อไปนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ แบบสอบถามแบบคำถามปลายเปิด (Open ended Questionnaires)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลและการทดสอบเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการศึกษาไปตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นตามเนื้อหา โดยได้นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง และพิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหาความครอบคลุมของข้อคำถามและความสอดคล้อง โดยนำผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญการด้วยจำนวนผู้เชี่ยวชาญ ค่าดัชนีที่จะต้องมีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ตั้งแต่ 0.67-1.0 หากมีบางข้อ ได้ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 0.67 จะต้องปรับปรุงแก้ไขคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งปรากฏว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.67-1.0 และค่า IOC ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.987

ทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่าง คือสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อ จำนวน 30 ราย แล้วนำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีการของ Cronbach วิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งผลการวิเคราะห์ทำให้ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ เท่ากับ 0.956 นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาคำเนินการรวบรวมข้อมูลการศึกษา ดังต่อไปนี้

3.1 นำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นจากคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ไปให้ผู้จัดการสหกรณ์อ้อมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์ในการตอบแบบสอบถาม และขอรับคืนด้วยตนเอง

3.2 ผู้ศึกษารวบรวมแบบสอบถามพร้อมกับตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ด้วยตัวเอง โดยเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 1-31 กรกฎาคม 2558 ได้รับแบบถามคืนมา จำนวน 234 ชุด

3.3 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

3.4 สรุปผลที่ได้จากการศึกษา พร้อมทั้งข้อเสนอแนะของผู้ทำการศึกษา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ มีขั้นตอนดังนี้

4.1.1 *ตรวจสอบข้อมูล* (Editing) ผู้ศึกษาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

4.1.2 *การลงรหัส* (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องมาลงรหัส

4.1.3 *การประมวลผลข้อมูล* นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4.2 *สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล* การศึกษาครั้งนี้ใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ โดยใช้สถิติพรรณนา จากการหาค่าร้อยละ

4.3 *วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ* โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552: 75) ซึ่งมีเกณฑ์ในการแปลค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ระดับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน โดยใช้สถิติ t-test (Independent Samples) เป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มตัวอย่าง และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว F-test (One way ANOVA) เป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป ในกรณีที่พบความแตกต่างทำการทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธีการ Scheffe แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

4.5 วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ โดยวิธีแจกแจงความถี่



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริษัทออมทรัพย์
โรงพยาบาลประจำบุรีรัมย์ จำกัด ซึ่งได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ
รายได้ การศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริษัทออมทรัพย์
โรงพยาบาลประจำบุรีรัมย์ จำกัด

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริษัทออมทรัพย์
โรงพยาบาลประจำบุรีรัมย์ จำกัด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สำหรับสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทนี้มีความหมาย ดังนี้

N	แทน	จำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Sig	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ
T	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (F-test)
Df	แทน	ค่าความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ค่าเฉลี่ยของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (Mean of Squares)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

N = 234		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	68	29.10
หญิง	166	70.90
รวม	234	100.00
2. อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	40	17.10
31 – 40 ปี	63	26.90
41 - 50 ปี	60	25.60
51 ปีขึ้นไป	71	30.30
รวม	234	100.00
3. รายได้		
น้อยกว่า 15,000 บาท	48	20.50
15,001 – 20,000 บาท	53	22.60
20,001 – 30,000 บาท	63	26.90
30,001 บาท ขึ้นไป	70	29.90
รวม	234	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ม.6	36	15.40
ปวช.	63	26.90
ปวส.	64	27.40
ปริญญาตรีขึ้นไป	71	30.30
รวม	234	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์		
1 - 3 ปี	35	15.00
4 - 6 ปี	63	26.90
7 - 9 ปี	65	27.80
10 ปีขึ้นไป	71	30.30
รวม	234	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.90 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 29.10

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมากที่สุด มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 30.30 รองลงมาคือ มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.90 และน้อยที่สุด มีช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.10

รายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมากที่สุด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.90 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.90 และน้อยที่สุดที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ น้อยกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.50

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมากที่สุด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 30.30 รองลงมาคือ ระดับ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 27.40 และน้อยที่สุดคือ ระดับ ม.6 คิดเป็นร้อยละ 15.40

ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมากที่สุด มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 30.30 รองลงมาคือมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 7-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.80 และน้อยที่สุดคือมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด

ผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ของกลุ่มตัวอย่าง รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้าน
ความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง โดยหาค่า
คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมและรายด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ในภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.20	0.69	มาก
2. ด้านความมั่นใจ	4.23	0.66	มาก
3. ด้านความเป็นรูปธรรม	4.36	0.68	มาก
4. ด้านความดูแลเอาใจใส่	4.41	0.66	มาก
5. ด้านการตอบสนอง	4.42	0.68	มาก
รวม	4.32	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.32
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการตอบสนองมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด
คือ 4.42 รองลงมาคือด้านความดูแลเอาใจใส่ ค่าเฉลี่ย 4.41 และน้อยที่สุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือ
ค่าเฉลี่ย 4.20

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์
ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. การให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำ	4.32	0.73	มาก
2. พนักงานให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และมีความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	4.18	0.67	มาก
3. การรับชำระหนี้มีการออกหลักฐานให้ทุกครั้ง	4.18	0.65	มาก
4. การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขได้รับการแจ้งล่วงหน้าเสมอ	4.09	0.76	มาก
5. พนักงานรักษาความลับหรือข้อมูลของสมาชิกไม่นำข้อมูลไปเปิดเผย	4.23	0.66	มาก
รวม	4.20	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยการให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.32 รองลงมาคือ พนักงานรักษาความลับหรือข้อมูลของสมาชิก ไม่นำข้อมูลไปเปิดเผย ค่าเฉลี่ย 4.23 และน้อยที่สุดคือ การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขได้รับการแจ้งล่วงหน้าเสมอ ค่าเฉลี่ย 4.09

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์
ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ด้านความมั่นใจ

ด้านความมั่นใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. พนักงานมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	4.24	0.65	มาก
2. พนักงานให้บริการได้ตามที่สัญญาในทุกขั้นตอน	4.22	0.64	มาก
3. พนักงานเข้าถึงความต้องการของสมาชิก	4.17	0.72	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ด้านความมั่นใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
4. พนักงานเอาใจใส่สมาชิก ยอมรับฟังความคิดเห็น และคำติชมของสมาชิก	4.21	0.70	มาก
5. พนักงานผู้ให้บริการมีกริยามารยาทที่ดี กับสมาชิก	4.32	0.59	มาก
รวม	4.23	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านความมั่นใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยพนักงานผู้ให้บริการมีกริยามารยาทที่ดีกับสมาชิก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.32 รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิชาชีพปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.24 และน้อยที่สุดคือ พนักงานเข้าถึงความต้องการของสมาชิก ค่าเฉลี่ย 4.17

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรม

ด้านความเป็นรูปธรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. เครื่องมือและอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.51	0.65	มากที่สุด
2. มีเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถให้บริการรวดเร็ว	4.35	0.67	มาก
3. สหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อที่หลากหลาย และเพียงพออย่างเหมาะสม (เช่น มีโปสเตอร์ แผ่นพับ)	4.29	0.70	มาก
4. ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ	4.33	0.66	มาก
5. สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของสหกรณ์ ทำให้รู้สึกสะดวกสบาย	4.35	0.72	มาก
รวม	4.36	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เครื่องมือและอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.51 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มีเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยสามารถให้บริการรวดเร็ว และสภาพแวดล้อมและการตกแต่งของสหกรณ์ทำใหู้รู้สึกสะดวกสบาย ค่าเฉลี่ย 4.35 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ สหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อที่หลากหลายและเพียงพออย่างเหมาะสม (เช่น มีโปสเตอร์ แผ่นพับ) ค่าเฉลี่ย 4.29 ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่ของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ด้านความดูแลเอาใจใส่

ด้านความดูแลเอาใจใส่	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. พนักงานปกป้องผลประโยชน์ของสมาชิก	4.59	0.69	มากที่สุด
2. พนักงานมีความคุ้นเคยและจดจำสมาชิกได้	4.37	0.63	มาก
3. การให้บริการแก่สมาชิกมีความเสมอภาค ตามลำดับ	4.41	0.67	มาก
4. พนักงานให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	4.31	0.66	มาก
5. พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่สมาชิก	4.39	0.65	มาก
รวม	4.41	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านความดูแลเอาใจใส่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานปกป้องผลประโยชน์ของสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 4.59 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การให้บริการแก่สมาชิกมีความเสมอภาคตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 4.41 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ พนักงานให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ค่าเฉลี่ย 4.31 ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์
ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ด้านการตอบสนอง

ด้านการตอบสนอง	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. มีรูปแบบการให้สินเชื่อที่มากพอและตรงกับความต้องการของสมาชิก	4.34	0.75	มาก
2. พนักงานให้บริการแก่สมาชิกด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย	4.37	0.67	มาก
3. พนักงานให้บริการแก่สมาชิกด้วยมาตรฐานเดียวกัน	4.41	0.68	มาก
4. พนักงานชี้แจงและตอบข้อสงสัยของสมาชิกได้ชัดเจนและตรงประเด็น	4.43	0.62	มาก
5. พนักงานสามารถสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงทีและเป็นทีพอใจของสมาชิก	4.57	0.66	มากที่สุด
รวม	4.42	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านความการตอบสนองโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานสามารถสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงทีและเป็นทีพอใจของสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 4.57 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานชี้แจงและตอบข้อสงสัยของสมาชิกได้ชัดเจนและตรงประเด็น ค่าเฉลี่ย 4.43 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ มีรูปแบบการให้สินเชื่อที่มากพอและตรงกับความต้องการของสมาชิก ค่าเฉลี่ย 4.34 ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อกองสหกรณ์ออมทรัพย์ โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อกองสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ของกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง ตามลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้การแสดงผลการทดสอบค่า t-test ค่า F-test และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อกองสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด จำแนกตามเพศ

คุณภาพการให้บริการ	เพศ				t	Sig.
	ชาย N = 68		หญิง N = 166			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.15	0.59	4.21	0.53	-0.68	0.49
2. ด้านความมั่นใจ	4.07	0.52	4.29	0.57	-2.91	0.00*
3. ด้านความเป็นรูปธรรม	4.31	0.62	4.38	0.56	-0.89	0.37
4. ด้านความดูแลเอาใจใส่	4.39	0.59	4.42	0.53	-0.38	0.70
5. ด้านการตอบสนอง	4.40	0.56	4.43	0.56	-0.36	0.71
ภาพรวมทุกด้าน	4.26	0.38	4.35	0.43	-1.37	0.17

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า คุณภาพการให้บริการจำแนกตามเพศของผู้รับบริการ โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความมั่นใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาล
ประจวบคีรีขันธ์ จำกัด จำแนกตามอายุ

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	5.95	3	1.98	7.03	0.00*
	ภายในกลุ่ม	64.96	230	0.28		
	รวม	70.91	233			
2. ด้านความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.04	3	1.01	3.18	0.02*
	ภายในกลุ่ม	73.27	230	0.31		
	รวม	76.31	233			
3. ด้านความเป็นรูปธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.27	3	0.75	2.29	0.07
	ภายในกลุ่ม	75.88	230	0.33		
	รวม	78.15	233			
4. ด้านความดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	3.86	3	1.28	4.40	0.00*
	ภายในกลุ่ม	67.18	230	0.29		
	รวม	71.04	233			
5. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	1.75	3	0.58	1.84	0.14
	ภายในกลุ่ม	73.07	230	0.31		
	รวม	74.82	233			
ภาพรวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2.81	3	0.95	5.66	0.00*
	ภายในกลุ่ม	38.82	230	0.16		
	รวม	41.69	233			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า คุณภาพการให้บริการจำแนกตามอายุของผู้รับบริการ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ และด้านความดูแลเอาใจใส่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรม และด้านการตอบสนอง ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำแนกตามอายุ ด้านความน่าเชื่อถือ

กลุ่มอายุ	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		4.23	4.18	4.42	3.99
น้อยกว่า 30 ปี	4.23	-	0.05	(0.19)	0.24
31-40 ปี	4.18	-	-	(0.24)	0.19
41-50 ปี	4.42	-	-	-	0.43*
51 ปีขึ้นไป	3.99	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.10 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่ากลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างกับ กลุ่มอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำแนกตามอายุ ด้านความมั่นใจ

กลุ่มอายุ	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		4.23	4.26	4.38	4.07
น้อยกว่า 30 ปี	4.23	-	(0.03)	(0.15)	0.16
31-40 ปี	4.26	-	-	(0.12)	0.19
41-50 ปี	4.38	-	-	-	0.31*
51 ปีขึ้นไป	4.07	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.11 พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ ด้านความมั่นใจ พบว่ากลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจ แตกต่างกับ กลุ่มอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำแนกตามอายุ ด้านความดูแลเอาใจใส่

กลุ่มอายุ	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		ค่าเฉลี่ย			
น้อยกว่า 30 ปี	4.34	-	(0.11)	(0.25)	0.08
31-40 ปี	4.45	-	-	(0.14)	0.19
41-50 ปี	4.59	-	-	-	0.33*
51 ปีขึ้นไป	4.26	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.12 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ ด้านความดูแลเอาใจใส่ พบว่ากลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความดูแลเอาใจใส่ แตกต่างกับ กลุ่มอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่ของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาล
ประจวบคีรีขันธ์ จำกัด จำแนกตามรายได้

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.06	3	0.02	0.07	0.97
	ภายในกลุ่ม	70.85	230	0.31		
	รวม	70.91	233			
2. ด้านความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.21	3	0.40	1.23	0.29
	ภายในกลุ่ม	75.10	230	0.33		
	รวม	76.31	233			
3. ด้านความเป็นรูปธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.35	3	0.78	2.38	0.07
	ภายในกลุ่ม	75.80	230	0.33		
	รวม	78.15	233			
4. ด้านความดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	4.41	3	1.47	5.08	0.00*
	ภายในกลุ่ม	66.63	230	0.29		
	รวม	71.04	233			
5. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	2.95	3	0.98	3.15	0.02*
	ภายในกลุ่ม	71.87	230	0.31		
	รวม	74.82	233			
ภาพรวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	1.21	3	0.40	2.30	0.07
	ภายในกลุ่ม	40.48	230	0.17		
	รวม	41.69	233			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า คุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายได้ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ และด้านความเป็นรูปธรรม ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านความดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำแนกตามรายได้
ด้านความดูแลเอาใจใส่

รายได้	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า	15,001 –	20,001 –	30,001 บาท
		15,000 บาท	20,000 บาท	30,000 บาท	ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	4.20	4.41	4.37	4.59
น้อยกว่า 15,000 บาท	4.20	-	(0.21)	(0.17)	(0.39)*
15,001 – 20,000 บาท	4.41	-	-	0.04	(0.18)
20,001 – 30,000 บาท	4.37	-	-	-	(0.22)
30,001 บาท ขึ้นไป	4.59	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.14 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามรายได้ ด้านความดูแลเอาใจใส่ พบว่าผู้มีรายได้ 30,001
บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความดูแลเอาใจใส่ แตกต่างกับ ผู้มีรายได้
น้อยกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำแนกตามรายได้
ด้านการตอบสนอง

รายได้	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า	15,001 –	20,001 –	30,001 บาท
		15,000 บาท	20,000 บาท	30,000 บาท	ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	4.24	4.41	4.41	4.56
น้อยกว่า 15,000 บาท	4.24	-	(0.17)	(0.17)	(0.32)*
15,001 – 20,000 บาท	4.41	-	-	0.00	(0.15)
20,001 – 30,000 บาท	4.41	-	-	-	(0.15)
30,001 บาท ขึ้นไป	4.56	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.15 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามรายได้ ด้านการตอบสนอง พบว่าผู้มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง แตกต่างกับ ผู้มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน					
	SS	df	MS	F	Sig	
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.59	3	0.20	0.64	0.59
	ภายในกลุ่ม	70.33	230	0.31		
	รวม	70.92	233			
2. ด้านความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.50	3	1.17	3.68	0.01*
	ภายในกลุ่ม	72.81	230	0.32		
	รวม	76.31	233			
3. ด้านความเป็นรูปธรรม	ระหว่างกลุ่ม	3.14	3	1.05	3.21	0.02*
	ภายในกลุ่ม	75.01	230	0.33		
	รวม	78.15	233			
4. ด้านความดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	5.08	3	1.70	5.91	0.00*
	ภายในกลุ่ม	65.96	230	0.29		
	รวม	71.04	233			
5. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	6.14	3	2.05	6.85	0.00*
	ภายในกลุ่ม	68.69	230	0.30		
	รวม	74.83	233			
ภาพรวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3.13	3	1.04	6.22	0.00*
	ภายในกลุ่ม	38.57	230	0.17		
	รวม	41.70	233			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า คุณภาพการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรม ความดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริษัท ออมทรัพย์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความมั่นใจ

ระดับการศึกษา		ม.6	ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	4.07	4.36	4.32	4.11
ม.6	4.07	-	(0.29)*	(0.25)	(0.04)
ปวช.	4.36	-	-	0.04	0.25
ปวส.	4.32	-	-	-	0.21
ปริญญาตรีขึ้นไป	4.11	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.17 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริษัท ออมทรัพย์ โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความมั่นใจ พบว่า ผู้มีการศึกษาระดับปวช. มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจ แตกต่างกับ ผู้มีการศึกษาระดับม.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรม

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ม.6	ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
		4.13	4.45	4.46	4.31
ม.6	4.13	-	(0.32)	(0.33)	(0.18)
ปวช.	4.45	-	-	(0.01)*	0.14
ปวส.	4.46	-	-	-	0.15
ปริญญาตรีขึ้นไป	4.31	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.18 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความมั่นใจ พบว่า ผู้มีการศึกษาระดับปวส. มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจ แตกต่างกับ ผู้มีการศึกษาระดับปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความดูแลเอาใจใส่

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ม.6	ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
		4.09	4.53	4.49	4.39
ม.6	4.09	-	(0.44)*	(0.40)*	(0.30)
ปวช.	4.53	-	-	0.04	0.14
ปวส.	4.49	-	-	-	0.10
ปริญญาตรีขึ้นไป	4.39	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.19 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความดูแลเอาใจใส่ พบว่า ผู้มีการศึกษาระดับ ปวช. และระดับ ปวส. มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความดูแลเอาใจใส่ แตกต่างกับ ผู้มีการศึกษาระดับม.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการตอบสนอง

ระดับการศึกษา		ม.6	ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	4.07	4.51	4.56	4.39
ม.6	4.07	-	(0.44)*	(0.49)*	(0.32)*
ปวช.	4.51	-	-	(0.05)	0.12
ปวส.	4.56	-	-	-	0.17
ปริญญาตรีขึ้นไป	4.39	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.20 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการตอบสนอง พบว่า ผู้มีการศึกษาระดับ ปวช. และระดับ ปวส. มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง แตกต่างกับ ผู้มีการศึกษาระดับม.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อกองสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาล
ประจวบคีรีขันธ์ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความ					
	แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	3.26	3	1.09	3.69	0.01*
	ภายในกลุ่ม	67.66	230	0.29		
	รวม	70.92	233			
2. ด้านความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.66	3	0.55	1.70	0.17
	ภายในกลุ่ม	74.65	230	0.32		
	รวม	76.31	233			
3. ด้านความเป็นรูปธรรม	ระหว่างกลุ่ม	9.81	3	3.27	11.01	0.00*
	ภายในกลุ่ม	68.34	230	0.30		
	รวม	78.15	233			
4. ด้านความดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	6.42	3	2.14	7.62	0.00*
	ภายในกลุ่ม	64.62	230	0.28		
	รวม	71.04	233			
5. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	9.48	3	3.16	11.13	0.00*
	ภายในกลุ่ม	65.34	230	0.28		
	รวม	74.82	233			
ภาพรวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	5.16	3	1.72	10.82	0.00*
	ภายในกลุ่ม	36.54	230	0.16		
	รวม	41.70	233			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า คุณภาพการให้บริการจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นรูปธรรม ความดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความมั่นใจ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำแนกตาม
ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ

ระยะเวลาการเป็น		1 - 3 ปี	4 - 6 ปี	7 - 9 ปี	10 ปี ขึ้นไป
สมาชิกสหกรณ์	ค่าเฉลี่ย	4.07	4.29	4.31	4.06
1 - 3 ปี	4.07	-	(0.22)	(0.24)	0.01*
4 - 6 ปี	4.29	-	-	(0.02)	0.23
7 - 9 ปี	4.31	-	-	-	0.25
10 ปี ขึ้นไป	4.06	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.22 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ
พบว่ากลุ่มผู้มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 10 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างกับ กลุ่มผู้มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 1-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำแนกตาม
ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ด้านความเป็นรูปธรรม

ระยะเวลาการเป็น		1 - 3 ปี	4 - 6 ปี	7 - 9 ปี	10 ปี ขึ้นไป
สมาชิกสหกรณ์	ค่าเฉลี่ย	4.12	4.48	4.61	4.16
1 - 3 ปี	4.12	-	(0.36)*	(0.49)*	(0.04)
4 - 6 ปี	4.48	-	-	(0.13)	0.32*
7 - 9 ปี	4.61	-	-	-	0.45*
10 ปี ขึ้นไป	4.16	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.23 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่ากลุ่มผู้มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 1-3 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม แตกต่างกับ กลุ่มผู้มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 4-6 ปี และ 7-9 ปี และกลุ่มผู้มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับ กลุ่มผู้มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 4-6 ปี และ 7-9 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ด้านความดูแลเอาใจใส่

ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์	ค่าเฉลี่ย	1 - 3 ปี	4 - 6 ปี	7 - 9 ปี	10 ปี ขึ้นไป
1 - 3 ปี	4.27	-	(0.35)*	(0.21)	0.05
4 - 6 ปี	4.62	-	-	0.14	0.40*
7 - 9 ปี	4.48	-	-	-	0.26*
10 ปี ขึ้นไป	4.22	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.24 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ด้านความดูแลเอาใจใส่ พบว่ากลุ่มผู้มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 1-3 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความดูแลเอาใจใส่ แตกต่างกับ กลุ่มผู้มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 4-6 ปี และกลุ่มผู้มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับ กลุ่มผู้มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 4-6 ปี และ 7-9 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อกองสหกรณ์ออมทรัพย์ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ด้านการตอบสนอง

ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์		ค่าเฉลี่ย	1 - 3 ปี	4 - 6 ปี	7 - 9 ปี	10 ปี ขึ้นไป
1 - 3 ปี	4.25	-	(0.28)	(0.41)*	0.07	
4 - 6 ปี	4.53	-	(0.13)	0.35*		
7 - 9 ปี	4.66	-	0.48*			
10 ปี ขึ้นไป	4.18	-				

จากตารางที่ 4.25 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อกองสหกรณ์ออมทรัพย์ โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ด้านการตอบสนอง พบว่ากลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 1-3 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง แตกต่างกับ กลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 7-9 ปี และกลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับ กลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 4-6 ปี และ 7-9 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อกองสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขการให้บริการด้านสินเชื่อกองสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ได้นำข้อมูลที่ได้รับ มีเพียง 3 ฉบับ ดังต่อไปนี้

4.1 ปัญหา

4.1.1 เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์มีการเปิดเผยข้อมูลการกู้เงินและจำนวนวงเงินที่ขอกู้ให้ผู้อื่นทราบ

4.1.2 จำนวนวงเงินกู้ของสมาชิกสมทบน้อยไป

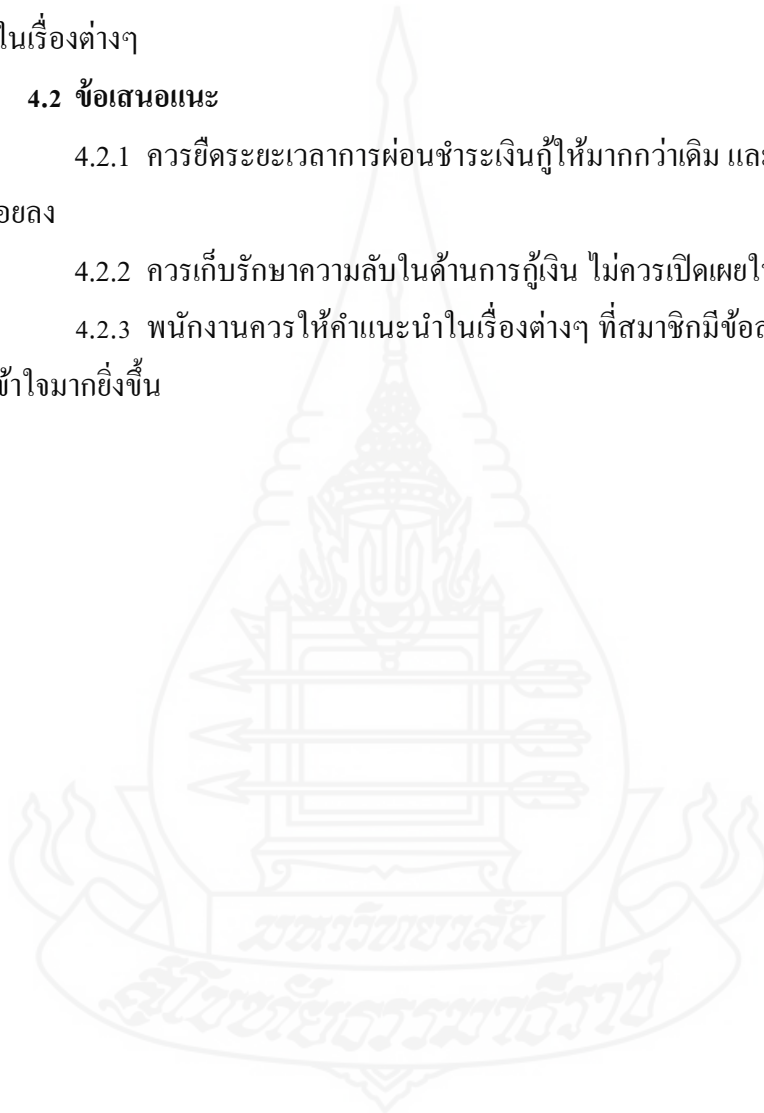
4.1.3 พนักงานขาดการเอาใจใส่สมาชิกหรือไม่ค่อยใส่ใจ เมื่อเวลาสมาชิกมาขอคำแนะนำในเรื่องต่างๆ

4.2 ข้อเสนอแนะ

4.2.1 ควรชี้ระยะเวลาการผ่อนชำระเงินกู้ให้มากกว่าเดิม และลดจำนวนการผ่อนชำระให้น้อยลง

4.2.2 ควรเก็บรักษาความลับในด้านการกู้เงิน ไม่ควรเปิดเผยให้บุคคลอื่นทราบ

4.2.3 พนักงานควรให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ ที่สมาชิกมีข้อสงสัย เพื่อให้สมาชิกเกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษารุ่นนี้เป็นการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ผู้ศึกษาจะนำเสนอสรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ตามการรับรู้ของสมาชิกสหกรณ์ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารุ่นนี้ คือ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อ จำนวน 566 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane's (ประสพชัย พสุนนท์, 2553) โดยกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง 234 คน ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถาม(Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัยโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ การศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความน่าเชื่อถือ 2) ด้านความมั่นใจ 3) ด้านความเป็นรูปธรรม 4) ด้านความดูแลเอาใจใส่ 5) ด้านการตอบสนอง มีลักษณะแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ กำหนดน้ำหนักคะแนน (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552:75) ดังต่อไปนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก
- ระดับ 3 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ แบบสอบถามแบบคำถามปลายเปิด (Open ended Questionnaires)

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด เพื่อแจกให้กับสมาชิกสหกรณ์ที่มารับบริการ และรวบรวมแบบสอบถามพร้อมกับตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ และวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ มีขั้นตอนดังนี้

- 1) ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้ศึกษาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
- 2) การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องมาลงรหัส
- 3) การประมวลผลข้อมูลนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาครั้งนี้ใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ โดยใช้สถิติพรรณนา จากการหาค่าร้อยละ

5) วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552: 75) ซึ่งมีเกณฑ์ในการแปลค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

6) การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ระดับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน โดยใช้สถิติ t-test (Independent Samples) เป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มตัวอย่าง และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว F-test (One way ANOVA) เป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป ในกรณีที่พบความแตกต่างทำการทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธีการ Scheffit แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

7) วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ โดยวิธีแจกแจงความถี่

1.5 สรุปผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 70.90 เมื่อจำแนกตามอายุส่วนใหญ่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่เงินเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 29.90 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกสหกรณ์ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาล ประจวบคีรีขันธ์ จำกัด

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านการตอบสนอง ด้านความดูแลเอาใจใส่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความมั่นใจ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพ ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าการให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำ มีระดับคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด รองลงมาคือพนักงานรักษาความลับหรือข้อมูลของสมาชิกไม่นำข้อมูลไปเปิดเผย และน้อยที่สุดคือการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขได้รับการแจ้งล่วงหน้าเสมอ

ด้านความมั่นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดีกับสมาชิก มีระดับคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ วัตถุประสงค์ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และน้อยที่สุดคือพนักงานเข้าใจความต้องการของสมาชิก

ด้านความเป็นรูปธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า เครื่องมือและอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด รองลงมาคือมีเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยสามารถให้บริการรวดเร็ว และสภาพแวดล้อมและการตกแต่งของสหกรณ์ทำให้รู้สึกสะดวกสบาย และน้อยที่สุดคือสหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อที่หลากหลายและเพียงพอเหมาะสม (เช่น มีโปสเตอร์ แผ่นพับ)

ด้านความดูแลเอาใจใส่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานปกป้องผลประโยชน์ของสมาชิก มีระดับคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การให้บริการแก่สมาชิกมีความ เสมอภาค ตามคิว และน้อยที่สุดคือพนักงานให้บริการด้วยความกระตือรือร้น

ด้านการตอบสนอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานสามารถสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทีและเป็นทีพอใจของสมาชิก มีระดับคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด รองลงมาคือพนักงานชี้แจงและตอบข้อสงสัยของสมาชิกได้ชัดเจนและตรงประเด็น และน้อยที่สุดคือมีรูปแบบการให้สินเชื่อที่มากพอและตรงกับความต้องการของสมาชิก

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปได้ดังนี้

เพศ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน มีเพียงด้านความมั่นใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

อายุ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ และด้านความดูแลเอาใจใส่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรม และด้านการตอบสนอง ไม่แตกต่างกัน

รายได้ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ และด้านความเป็นรูปธรรม ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ด้านความน่าเชื่อถือไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรม ความดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นรูปธรรม ความดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความมั่นใจไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของ สหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด พบว่า

1. ปัญหาในการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด พบว่า อันดับแรกคือ ปัญหาเรื่องการเก็บรักษาความลับ จำนวน 2 ราย รองลงมาเป็นปัญหาเกี่ยวกับจำนวนวงเงินกู้ของสมาชิกสมทบ จำนวน 1 ราย และปัญหาเกี่ยวกับการเอาใจใส่สมาชิก และยอมรับฟังปัญหาของสมาชิก จำนวน 1 ราย และไม่มีปัญหาในการให้บริการ จำนวน 230 ราย

2. ข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาล ประจวบคีรีขันธ์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพียง 3 รายเท่านั้น คือ

2.1 ควรยืดระยะเวลาการผ่อนชำระเงินกู้ให้มากกว่าเดิม และลดจำนวนการผ่อนชำระให้น้อยลง

2.2 ควรเก็บรักษาความลับในด้านการกู้เงิน ไม่ควรเปิดเผยให้บุคคลอื่นทราบ

2.3 พนักงานควรให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ ที่สมาชิกมีข้อสงสัย เพื่อให้สมาชิกเกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาล ประจวบคีรีขันธ์ จำกัด โดยวัดคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเข้าเป็นสมาชิก มีดังนี้

2.1 ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม แสดงให้เห็นว่า การให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้องแม่นยำ พนักงานให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และมีความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ การรับชำระหนี้มีการออกหลักฐานให้ทุกครั้ง การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขได้รับการแจ้งล่วงหน้าเสมอ พนักงานรักษาความลับหรือข้อมูลของสมาชิกไม่นำข้อมูลไปเปิดเผย สอดคล้องกับผลการศึกษาของนางเยาว์เปี่ยมชนสมบัติ (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพการบริการของธนาคารโดยรวมในระดับมาก หากพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าพึงพอใจในระดับมากในด้านความน่าเชื่อถือมากที่สุด รองลงมาด้านความมีธรรมาภิบาลหรือความสุภาพ และความเป็นมิตร ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความเชื่อมั่นวางใจได้ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ

2.2 ด้านความมั่นใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี พนักงานให้บริการได้ตามที่สัญญาในทุกขั้นตอน พนักงานเข้าใจความต้องการของสมาชิก พนักงานเอาใจใส่สมาชิก ยอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของสมาชิก พนักงานผู้ให้บริการมีกริยามารยาทที่ดีกับสมาชิก เป็นไปในแนวทางเดียวกับผลการศึกษาของ ถนัดวันมณี (2555) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตร

และสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดอันดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ รองลงมา ลูกค้ำมีความมั่นใจเมื่อใช้บริการ ด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดอันดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีปฏิบัติขั้นตอนการปฏิบัติงานและมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี พนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ

2.3 ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า เครื่องมือและอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถให้บริการรวดเร็ว สหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อที่หลากหลายและเพียงพอเหมาะสม (เช่น มีโปสเตอร์ แผ่นพับ) เป็นไปในแนวทางเดียวกับผลการศึกษาของ จิระนันท์ พึ่งสุข และคณะ (2545) ที่ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครราชสีมา จำกัด พบว่า ผลการวิจัยด้านการให้บริการเงินกู้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการให้บริการของกรรมการ อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อสภาพแวดล้อมและการตกแต่งของสหกรณ์ทำให้รู้สึกสะดวกสบาย เป็นไปในแนวทางเดียวกับผลการศึกษาของ เตชินี นิรมณียม (2555) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิษฐ์ พบว่า คุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิษฐ์อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามปัจจัยจากมากไปน้อยคือ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านระบบงาน และด้านอุปกรณ์และสถานที่

2.4 ด้านความดูแลเอาใจใส่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานปกป้องผลประโยชน์ของสมาชิก พนักงานมีความคุ้นเคยและจดจำสมาชิกได้ การให้บริการแก่สมาชิกมีความเสมอภาค ตามลำดับ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่สมาชิก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ถนัด วันมณี (2555) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพการให้บริการในทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดอันดับแรกคือ เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า รองลงมา พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ทุกราย และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดอันดับแรกคือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ และพนักงาน

ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เป็นไปในแนวทางเดียวกับผลการศึกษาของ วนิสา บุรพาสิงห์ (2555) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติการ ธนาคารกสิกรไทย สาขาลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก คือด้านอัตราค่าบริการอยู่ในระดับเหมาะสมมาก และพนักงานควรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

2.5 ด้านการตอบสนอง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า มีรูปแบบการให้สินเชื่อที่มากพอและตรงกับความต้องการของสมาชิก พนักงานให้บริการแก่สมาชิกด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย เป็นมาตรฐานเดียวกัน พนักงานชี้แจงและตอบข้อสงสัยของสมาชิกได้ชัดเจนและตรงประเด็น สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที และเป็นที่พอใจของสมาชิก เป็นไปในแนวทางเดียวกับผลการศึกษาของ ถนัด วันมณี (2555) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดอันดับแรกคือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ รองลงมา กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ และเป็นไปในแนวทางเดียวกับผลการศึกษาของ นิรันดร์ อ่อนนุ่ม (2557) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาในครั้งนี้

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ในครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกผู้รับบริการ ดังนี้

3.1.1 คุณภาพการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมาก แต่ยังไม่ใช่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นสหกรณ์ควรพัฒนาคุณภาพในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองเพิ่มขึ้นอีก

3.1.2 ด้านความน่าเชื่อถือ คณะกรรมการดำเนินการควรพิจารณาดำเนินการในเรื่องการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข โดยการจัดส่งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษรถึงสมาชิกก่อนหรือจัดทำป้ายเพื่อบอกแก่สมาชิกให้ทราบก่อนล่วงหน้าทุกครั้งก่อนจะมีการเปลี่ยนแปลง และเรื่องการรักษาความลับหรือมูลของสมาชิกไม่นำข้อมูลไปเปิดเผย ควรจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างเข้มงวด เพื่อปลูกฝังด้านค่านิยม จรรยาบรรณที่ดี

3.1.3 ด้านความมั่นใจ ควรมีการฝึกพนักงานในเรื่องการเข้าถึงความต้องการ การเอาใจใส่และยอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของสมาชิกให้มากกว่าเดิม อาจจะให้การฝึกอบรมให้พนักงานตระหนักถึงการให้บริการสมาชิก เต็มใจรับฟังปัญหาความต้องการของสมาชิก เพื่อตัดสินใจให้ความช่วยเหลือทันที หากมีข้อขัดข้องต้องรีบรายงานให้ผู้จัดการทราบเพื่อพิจารณาให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมต่อไป นอกจากนี้ ควรจัดให้มีกล่องแสดงความคิดเห็นของสมาชิก ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานสหกรณ์ เพื่อนำข้อคิดเห็นของสมาชิมาพิจารณาปรับปรุงการให้บริการให้สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุด

3.1.4 ด้านความเป็นรูปธรรม ควรปรับปรุงและพัฒนาในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ ด้วยสื่อที่หลากหลายและเพียงพออย่างเหมาะสม ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มากขึ้น ควรจัดทำแผ่นพับแจกให้แก่สมาชิก หรือจัดทำแผ่นป้ายติดหน้าสหกรณ์ หรือบริการจัดส่งข่าวสารต่างๆ ไปตามที่อยู่ของสมาชิก ประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ และเชิญชวนให้สมาชิกเข้าเว็บไซต์ให้มากยิ่งขึ้น

3.1.5 ด้านความดูแลเอาใจใส่ ควรปรับปรุงและพัฒนาเรื่องพนักงานให้บริการด้วยความกระตือรือร้น โดยการจัดอบรมพนักงานให้ตระหนักถึงการให้บริการสมาชิกซึ่งเป็นเจ้าของกิจการ ให้พนักงานมีความกระตือรือร้น มีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการแก่สมาชิกอยู่เสมอ

3.1.6 ด้านการตอบสนอง ควรพิจารณาในเรื่องรูปแบบการให้สินเชื่อที่มากพอ และตรงกับความต้องการของสมาชิก โดยสหกรณ์ทำแบบสำรวจความต้องการของสมาชิก ว่าต้องการสินเชื่อแบบใด แล้วนำเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์เพื่อพิจารณาต่อไป เพื่อให้ตรงต่อความต้องการของสมาชิก

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด เท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านอื่นๆของสหกรณ์ ให้ครบทุกด้าน ว่ามีคุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงพัฒนาให้เป็นที่ไปในแนวทางเดียวกัน อันจะส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ยั่งยืน

3.2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการกับสหกรณ์อื่นๆ เพื่อจะได้ทราบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินงานของสหกรณ์นั้น มีจุดสำคัญประการใดที่ส่งผลเป็นอย่างมาก เพื่อจะได้นำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพในด้านต่างๆ ให้เหมาะสมและดียิ่งขึ้น



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. (2556). รายงานขนาดของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรในประเทศไทย ปี 2556. กรุงเทพมหานคร: กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2546). ระบบสหกรณ์ในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: ชุมนุมสหกรณ์ การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- _____. (2549). คู่มือการบริหารสินเชื่อกของสหกรณ์ภาคการเกษตร. กรุงเทพมหานคร: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- _____. (2551). คู่มือการบริหารงานสินเชื่อและแนวทางแก้ไขปัญหาลูกหนี้เงินให้กู้ ผิดนัดชำระหนี้. กรุงเทพมหานคร: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- _____. (2552). การสหกรณ์ในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: ชุมนุมสหกรณ์ การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- จรัส ดวงแก้ว. (2546). การประเมินผลการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดพัทลุง จำกัด. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สหกรณ์) ไม่ได้ ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- จิระนันท์ ฟุ้งสุข และคณะ. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ในการถือหุ้นสหกรณ์ ออมทรัพย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยุคชั่น.
- เดชนิ นิ่มเนียม. (2555). คุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคาร ออมสิน สาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตถ์. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ถนัด วันมณี. (2555). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2554). คู่มือการปฏิบัติงานสินเชื่อประจำวงศิริพันธ์. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาประจำวงศิริพันธ์.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2552). การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

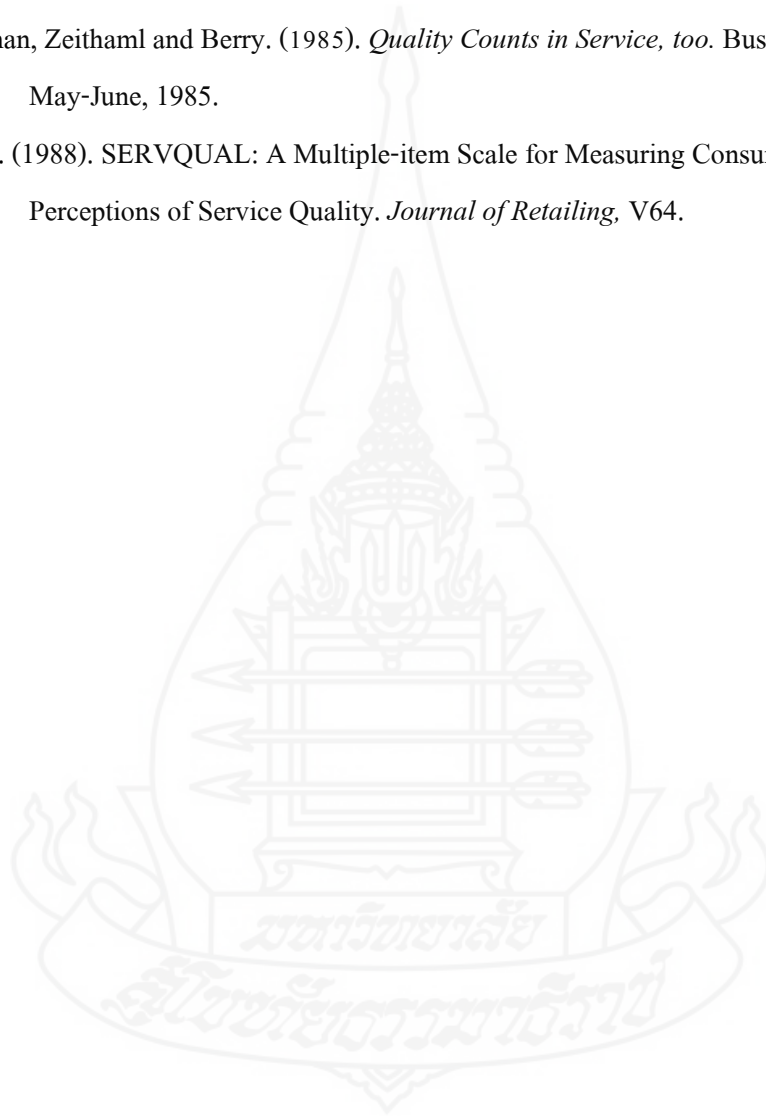
- _____. (2547). *การตลาดบริการ: แนวคิดกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นงเยาว์ เปี่ยมชนสมบัติ. (2552). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- นิรันดร์ อ่อนนุ่ม. (2557). “คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด.”
วารสารวิชาการ. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- บุญสวาท พุกขิกานนท์ และคณะ. (2547). *ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ในการถือหุ้น
สหกรณ์ออมทรัพย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). *ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล*.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2553). *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารธุรกิจเฉพาะสหกรณ์
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช*.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพมหานคร:
นานมีบุ๊คส์ จำกัด.ค้นคว้า.
- เรวดี ศิรินคร. (2541). “การพัฒนาภาพลักษณ์โรงพยาบาลโดยเน้นคุณภาพ.” *สารสภากาการพยาบาล*.
- วนิดา บุรพาลิงห์. (2555). *คุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติการ ธนาคารกสิกรไทย
สาขาลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี*. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: เอเอ็น.
- _____. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพมหานคร: ดวงกมลสมัย.
- สมิต สัจฉกร. (2556). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.
- _____. (2542). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน: แนวความคิด หลักการ วิธีการและกระบวนการ*.
กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจำบึงกุ่ม. (2558). *คู่มือสมาชิก*. สหกรณ์ออมทรัพย์
โรงพยาบาลประจำบึงกุ่ม จังหวัดบึงกุ่ม.

เสาวนิต ปทุมวัฒน์. (2545). การประเมินคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคาร
ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.

Philip Kotler. (2000). *Marketing Management*. The Millennium Edition. New Jersey:
Prentice Hall.

Parasuraman, Zeithaml and Berry. (1985). *Quality Counts in Service, too*. Business Horizons,
May-June, 1985.

_____. (1988). SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer
Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, V64.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการศึกษา



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการศึกษา

- | | | |
|-----------------------------|---------|--|
| 1. นายประยูร กังวล | ตำแหน่ง | ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมและพัฒนา
การบริหารการจัดการสหกรณ์
สำนักงานสหกรณ์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ |
| 2. นายประสาน งามฤทธิ์ | ตำแหน่ง | นักวิชาการสหกรณ์ชำนาญการ
สำนักงานสหกรณ์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ |
| 3. นางสาวกัญต์ลภัส กระตังงา | ตำแหน่ง | นักวิชาการสหกรณ์ชำนาญการ |





ภาคผนวก ข
การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence: IOC)
ของแบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริษัทออมทรัพย์
โรงพยาบาลประจำวชิรวิชัย จำกัด

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล

คำถาม ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญ			สูตร IOC = (e1+e2+e3)/3	ค่า IOC	ผล การประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
2	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
3	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
4	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
5	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริษัทออมทรัพย์โรงพยาบาล
ประจำวชิรวิชัย จำกัด

คำถาม ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญ			สูตร IOC = (e1+e2+e3)/3	ค่า IOC	ผล การประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ด้านความน่าเชื่อถือ						
1	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
2	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
3	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
4	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
5	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง

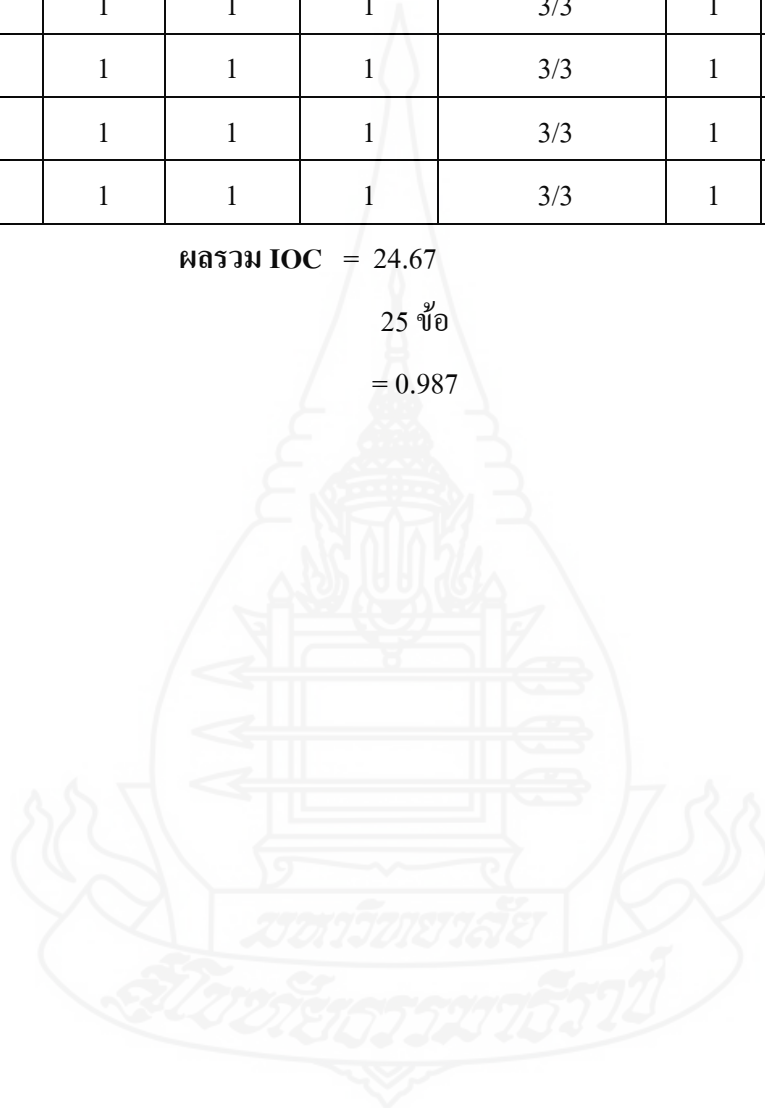
คำถาม ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญ			สูตร IOC = (e1+e2+e3)/3	ค่า IOC	ผล การประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ด้านความมั่นใจ						
6	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
7	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
8	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
9	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
10	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
ด้านความเป็นรูปธรรม						
11	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
12	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
13	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
14	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
15	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
ด้านความดูแลเอาใจใส่						
16	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
17	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
18	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
19	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
20	1	0	1	2/3	0.67	สอดคล้อง

คำถาม ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญ			สูตร IOC = (e1+e2+e3)/3	ค่า IOC	ผล การประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ด้านการตอบสนอง						
21	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
22	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
23	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
24	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
25	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง

ผลรวม IOC = 24.67

25 ข้อ

= 0.987



ภาคผนวก ก

การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



Item-Total Statistics

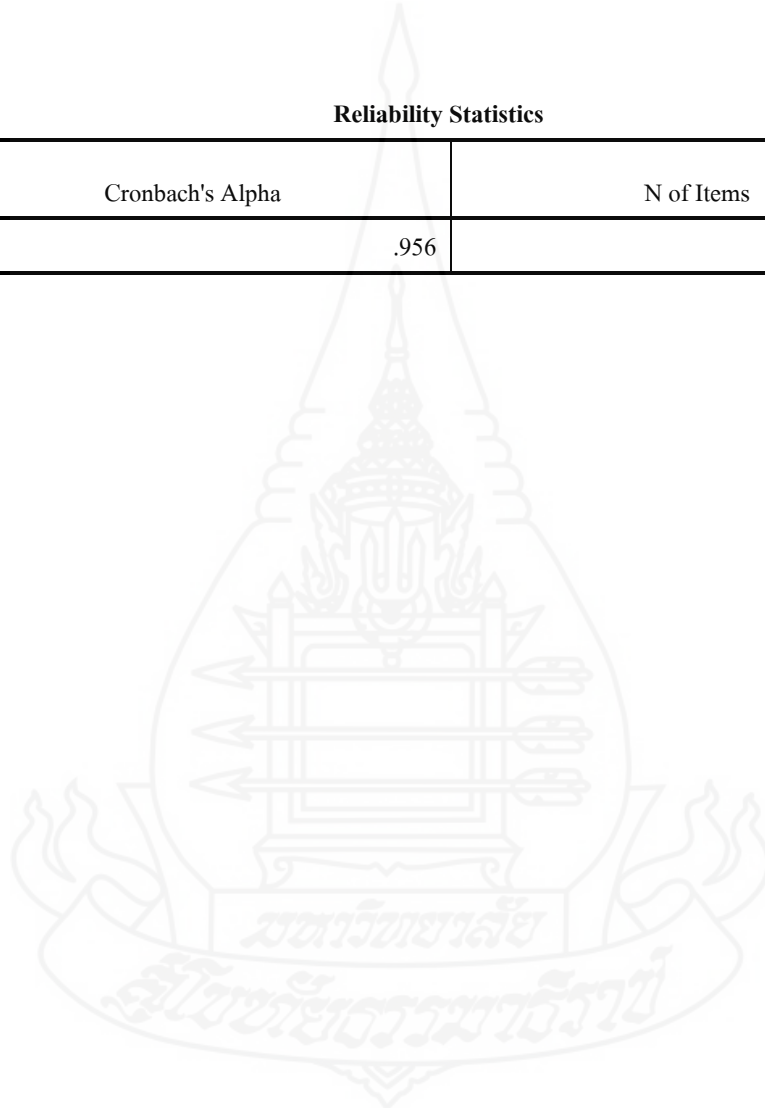
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความน่าเชื่อถือ1	89.40	124.110	.775	.953
ความน่าเชื่อถือ2	89.27	128.616	.687	.955
ความน่าเชื่อถือ3	89.33	123.402	.734	.954
ความน่าเชื่อถือ4	89.53	126.533	.457	.957
ความน่าเชื่อถือ5	89.40	123.490	.755	.953
ความมั่นใจ6	89.27	128.271	.539	.955
ความมั่นใจ7	89.20	128.303	.693	.954
ความมั่นใจ8	89.40	121.214	.795	.953
ความมั่นใจ9	89.40	121.628	.726	.954
ความมั่นใจ10	89.13	127.637	.572	.955
ความเป็นรูปธรรม11	89.30	126.562	.650	.954
ความเป็นรูปธรรม12	89.43	127.702	.726	.954
ความเป็นรูปธรรม13	89.47	125.223	.670	.954
ความเป็นรูปธรรม14	89.47	126.464	.538	.956
ความเป็นรูปธรรม15	89.67	123.885	.686	.954
ความดูแลเอาใจใส่16	89.60	123.352	.720	.954
ความดูแลเอาใจใส่17	89.27	125.926	.726	.954
ความดูแลเอาใจใส่18	89.50	123.914	.696	.954
ความดูแลเอาใจใส่19	89.37	124.447	.768	.953
ความดูแลเอาใจใส่20	89.30	126.010	.578	.955
การตอบสนอง21	89.73	125.857	.528	.956
การตอบสนอง22	89.53	121.775	.830	.952
การตอบสนอง23	89.47	123.913	.704	.954
การตอบสนอง24	89.37	124.930	.732	.954
การตอบสนอง25	89.40	126.041	.635	.955

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.956	25



ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริษัท ออมทรัพย์ โรงพยาบาลระจวบคี่รีขันธ์ จำกัด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน
2. โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็น ความเป็นจริงของท่านขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อเพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลโดยใส่เครื่องหมาย (✓) ในข้อที่ท่านต้องการเลือก

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- น้อยกว่า 30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี 51 ปี ขึ้นไป

3. รายได้

- น้อยกว่า 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท
 20,001 – 30,000 บาท 30,001 บาท ขึ้นไป

4. การศึกษา

- ม.6 ปวช.
 ปวส. ปริญญาตรี ขึ้นไป

5. ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์

- 1 - 3 ปี 4 - 6 ปี
 7 - 9 ปี 10 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อกู้ที่ท่านได้รับจากสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาล
ประจวบคีรีขันธ์ จำกัด

คำชี้แจง โปรดประเมินคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อกู้ของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาล
ประจวบคีรีขันธ์ จำกัด โดยทำเครื่องหมาย (✓)ตามช่องที่ตรงตามความเห็นของท่าน
มากที่สุด

ระดับ 5 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือ(Reliability)					
1. การให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำ					
2. พนักงานให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และ มีความน่าเชื่อถือไว้ใจได้					
3. การรับชำระหนี้มีการออกหลักฐานให้ทุกครั้ง					
4. การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขได้รับการแจ้งล่วงหน้าเสมอ					
5. พนักงานรักษาความลับหรือข้อมูลของสมาชิก ไม่นำข้อมูลไปเปิดเผย					
ด้านความมั่นใจ(Assurance)					
6. พนักงานมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
7. พนักงานให้บริการได้ตามที่สัญญาในทุกขั้นตอน					
8. พนักงานเข้าถึงความต้องการของสมาชิก					
9. พนักงานเอาใจใส่สมาชิก ยอมรับฟังความคิดเห็น และคำติชมของสมาชิก					
10. พนักงานผู้ให้บริการมีกริยามารยาทที่ดีกับสมาชิก					

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles)					
11. เครื่องมือและอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการให้บริการ					
12. มีเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยสามารถให้บริการรวดเร็ว					
13. สหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อที่หลากหลายและเพียงพอเหมาะสม (เช่น มีโปสเตอร์ แผ่นพับ)					
14. ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ					
15. สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของสหกรณ์ทำให้รู้สึกสะดวกสบาย					
ด้านความดูแลเอาใจใส่ (Empathy)					
16. พนักงานปกป้องผลประโยชน์ของสมาชิก					
17. พนักงานมีความคุ้นเคยและจดจำสมาชิกได้					
18. การให้บริการแก่สมาชิกมีความเสมอภาค ตามคิว					
19. พนักงานให้บริการด้วยความกระตือรือร้น					
20. พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่สมาชิก					
ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)					
21. มีรูปแบบการให้สินเชื่อที่มากพอและตรงกับความต้องการของสมาชิก					
22. พนักงานให้บริการแก่สมาชิกด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย					
23. พนักงานให้บริการแก่สมาชิกด้วยมาตรฐานเดียวกัน					
24. พนักงานชี้แจงและตอบข้อสงสัยของสมาชิกได้ชัดเจนและตรงประเด็น					
25. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที่วงที่และเป็นทีพอใจของสมาชิก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- ด้านความน่าเชื่อถือ

.....

.....

.....

- ด้านความมั่นใจ

.....

.....

.....

- ด้านความเป็นรูปธรรม

.....

.....

.....

- ด้านความดูแลเอาใจใส่

.....

.....

.....

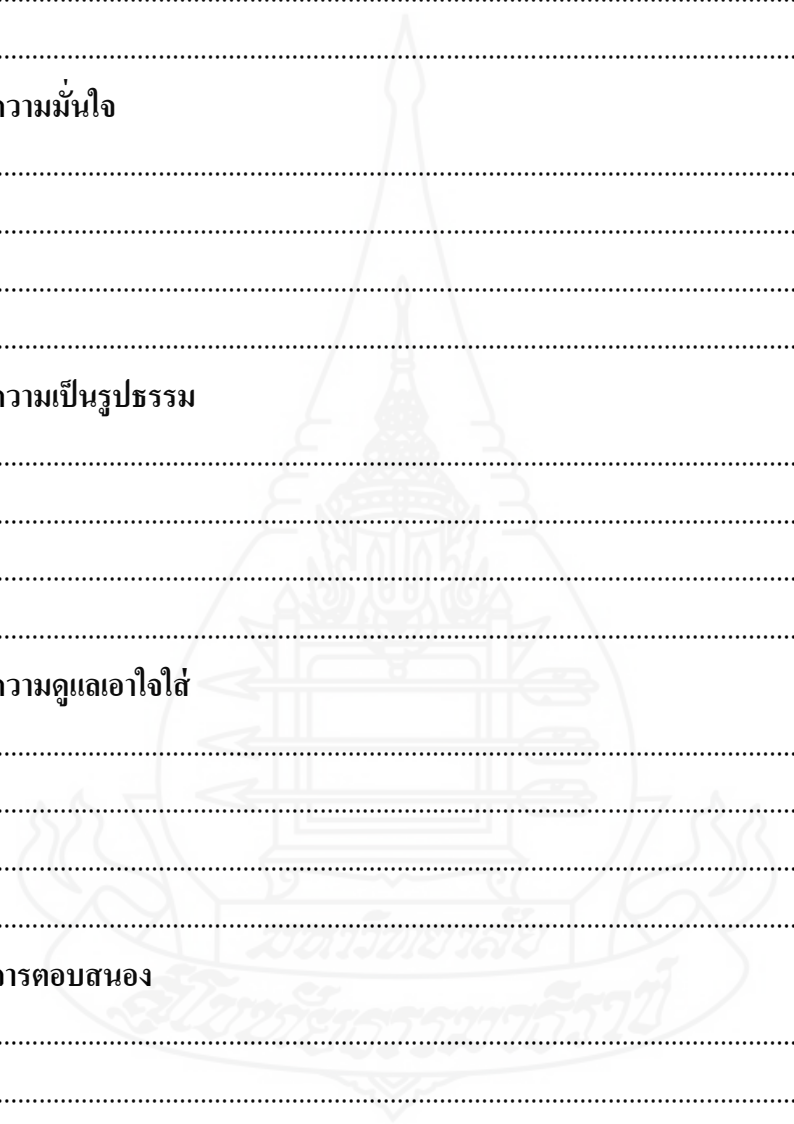
- ด้านการตอบสนอง

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวเพ็ญภา จินสายใจ
วัน เดือน ปีเกิด	31 ตุลาคม 2525
สถานที่เกิด	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (สหกรณ์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2554
สถานที่ทำงาน	ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานสหกรณ์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดกรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

