



รายงานการวิจัย

คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด
(Member service quality of Surin Health Savings Cooperative Limited)

โดย

กรรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์

สหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ชุดที่ 50

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

ประจำปี 2562

ลิขสิทธิ์เป็นของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

คำนำ

งานวิจัย คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด เป็นผลมาจากความต้องการที่จะพัฒนาคุณภาพบริการให้แก่สมาชิกในแต่ละด้านให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของสมาชิกมากที่สุด ป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น มีแนวทางในการพัฒนากิจการสหกรณ์ให้มีขีดความสามารถในการดูแลและสนองต่อความต้องการของสมาชิก และพยายามให้บรรลุนิติสัมพันธ์ในการมุ่งสู่สหกรณ์ที่มีความมั่นคง เป็นสหกรณ์ออมทรัพย์ชั้นนำของประเทศ และสมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยทำการศึกษาในประเด็นปัญหา ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ ด้านความปลอดภัย ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการป้องกันความเสี่ยงสำหรับสมาชิกที่ผิदनัดชำระหนี้ และด้านการส่งเสริมและการพัฒนาคุณภาพชีวิต ซึ่งได้รับความร่วมมือจากทุกท่านที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี

หวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์และสร้างความมั่นใจแก่สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด และผู้ที่สนใจนำไปเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าในการพัฒนาสหกรณ์ออมทรัพย์อื่นๆ ให้สำเร็จผลต่อไป

กรรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์
สหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ชุดที่ 50

2562

กิตติกรรมประกาศ

รายงานผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ครั้งนี้ จะสมบูรณ์ได้ด้วยการได้รับความร่วมมือจากสมาชิกสามัญสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามทุกท่าน และจากหลายๆ ท่าน ซึ่งให้การสนับสนุนตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณ นายศุภรัฐ พูนกล้า ประธานกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ชุดที่ 50 นายปองชัย ศิริศรีจันทร์ ข้าราชการบำนาญ อดีตทันตแพทย์เชี่ยวชาญ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ (ผู้ประสานงานสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด) และนายรณกร ปริสุทวิชูฒิพร ประธานผู้ตรวจสอบกิจการสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือในการวิจัย รวมทั้ง สละเวลาให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการต่าง ๆ ทำให้ข้อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ สรุปข้อมูลได้อย่างราบรื่นซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมาก

ขอขอบคุณ หัวหน้าฝ่ายอำนวยการสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ที่ช่วยรวบรวมข้อมูล รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ในที่นี้ที่ให้ความร่วมมือในด้านต่างๆ ที่มีส่วนช่วยให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี สุดท้ายนี้ คุณค่าอันพึงมีจากการวิจัยครั้งนี้ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และวางรากฐานการศึกษาแก่ผู้วิจัย

กรรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์
สหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ชุดที่ 50

ชื่อเรื่อง คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

ผู้วิจัย กรรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์ สหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ชุดที่ 50

บทคัดย่อ

คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกในแต่ละด้านของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

กลุ่มเป้าหมายที่ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ประเภทสามัญ ได้มาโดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequent) และหาค่าร้อยละ (Percentage) ในการรายงาน และอธิบาย
2. ข้อมูลแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผล SPSS For Windows (Statistical Package For the Social Sciences For Windows)
3. ข้อมูลที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิด จะวิเคราะห์โดยการแยกแยะความเหมือน หรือความสอดคล้อง ความแตกต่างของเนื้อหา แล้วสรุปสาระสำคัญโดยเชิงบรรยาย

ผลการวิจัย พบว่า

ผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด จำนวน 7 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ ด้านที่มีคุณภาพบริการสูงสุดคือ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.14, S.D. = 0.65$) รองลงมาคือ ความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ ($\bar{X} = 4.09, S.D. = 0.63$) ด้านมาตรฐานการให้บริการ ($\bar{X} = 4.02, S.D. = 0.67$) ด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.99, S.D. = 0.69$) ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ($\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.82$)

ด้านการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 3.89, S.D. = 0.78$) และด้านการให้บริการ/ให้คำปรึกษาการป้องกันความเสี่ยง สำหรับสมาชิกที่ผิคนัดชำระหนี้ ($\bar{X} = 3.56, S.D. = 0.92$) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. คณะกรรมการบริหารงานและฝ่ายจัดการ ต้องยึดมั่นในความยุติธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และแสดงผลการดำเนินงานที่มีความน่าเชื่อถือให้สมาชิกทราบตามที่สมาชิกต้องการ
2. ในขณะที่สมาชิกมานั่งรอรับบริการเจ้าหน้าที่ต้องทักทาย สอบถาม จะทำให้สมาชิกอบอุ่น มีกำลังใจ และประเมินผลการให้บริการทุก 3 เดือน เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้ทันสถานการณ์
3. เพิ่มความปลอดภัยให้มากขึ้น เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจเป็นระยะ มีเครื่องสแกนเข้า – ออก โดยแสดงบัตรสมาชิก มีกล้องวงจรปิดครอบคลุมทุกพื้นที่
4. การติดต่อสื่อสารระหว่างสหกรณ์กับสมาชิกยังน้อยมาก ควรพัฒนาแอปพลิเคชัน
5. กำหนดเกณฑ์การให้กู้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ และให้เหลือเงินเดือนไว้ดำรงชีพอย่างเหมาะสม
6. มีระบบที่ชัดเจนในการติดตามลูกหนี้ให้ถึงที่สุด ตามขั้นตอนของกฎหมาย ก่อนเรียกผู้ค้ำประกันไปชดใช้หนี้แทนผู้กู้
7. การค้ำประกันมีความเสี่ยงค่อนข้างมาก กรณีผู้เงินจำนวนมากควรให้ผู้กู้ใช้หลักทรัพย์ตนเองในการค้ำประกันร่วมด้วยเพื่อกระจายความเสี่ยง
8. จัดให้มีกองทุนให้ยืมเพื่อการส่งเสริมและการพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่สมาชิก

Title: Member service quality of Surin Health Savings Cooperative Limited.

Researcher : Committee on Education and Public Relations Surin Health Cooperative Limited, Set 50.

Abstract

The service quality of the members of Surin Health Savings Cooperative Limited has the objectives.

1. To study the quality of service provided by the opinion of Surin Health Savings Cooperative members.
2. To compare the quality of member services in each area of the Surin Health Savings Cooperative Limited.

The target group in this research is members of Surin Health Savings Cooperatives Limited, general type, acquired by The purposive sampling method was used. The research instruments were questionnaires.

Data analysis

1. Information regarding general conditions of respondents using the frequency distribution method (Frequent) and Find the percentage (Percentage) in the report and explain.
2. Questionnaire data which is a rating scale for analysis. Mean (\bar{x}) and standard deviation (S.D.) by using SPSS For Windows.
3. The data is open-ended questionnaire will be analyzed by identifying similarities or similarities consistency of content differences and summarize the essence by descriptive.

The research found that

The results of the service quality study based on the opinions of the members of the health savings cooperatives Surin Company Limited 7 aspects, in overall, at a high level Pass satisfactory criteria Quality service. The highest was the characteristics of the

service providers (\bar{x} = 4.14, S.D.= 0.65), followed by reliability in standards. Service quality (\bar{x} = 4.09, S.D.= 0.63) regarding service standards (\bar{x} = 4.02, S.D.= 0.67) Safe (\bar{x} = 3.99, S.D.= 0.69) in the promotion and development of quality of life (\bar{x} = 3.95, S.D.= 0.82) in the aspect of Communications (\bar{x} = 3.89, S.D.= 0.78) and services / risk prevention consulting for the defaulted members (\bar{x} = 3.56, S.D.= 0.92) respectively.

Suggestion

1. Executive Committee and management must uphold justice, transparency, and accountability and show credible results to members as they want.
2. While members are waiting to receive service, staff have to greet, ask questions, will make members warm, encouraged, and evaluate the service every 3 months to improve service quality to keep up with the situation.
3. Increase security, such as having security guards at all times. Periodic police inspections with scanner in and out by showing membership card there are CCTV cameras covering all areas.
4. The communication between cooperatives and members is still very small. Should develop applications.
5. Set the loan criteria in line with the ability to pay the debt. And have left a decent salary to live.
6. There is a clear system for tracking the debtors to the maximum. According to legal procedure before calling the guarantor to repay the debt on behalf of the borrower.
7. The guarantees are quite risky. In the case of large amounts of loans, borrowers should also use their own securities as collateral to spread the risk.
8. Provide a fund for lending to promote and improve the quality of life for members.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	23
ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะ	25
แนวคิดการบริหารจัดการสหกรณ์	29
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	32
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น	37
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	50
3 วิธีดำเนินการวิจัย	55
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	55
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	56
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล	58
การวิเคราะห์ข้อมูล	58
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	58

สารบัญ(ต่อ)

	การแปลความหมาย	60
	เกณฑ์การตัดสินผลการวิจัย	61
4	ผลการวิจัย	62
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอ	62
	ผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด	62
5	สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	76
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	76
	ความสำคัญของการวิจัย	76
	กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย	77
	วิธีดำเนินการวิจัย	77
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	79
	การวิเคราะห์ข้อมูล	79
	สรุปผลการวิจัย	80
	อภิปรายผล	82
	ข้อเสนอแนะ	86
	ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการและวิชาการ	89
	บรรณานุกรม	90
	ภาคผนวก	92
	ภาคผนวก ก. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	93
	ภาคผนวก ข. วิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	100
	และวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	
	ประวัติผู้วิจัย	106

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	55
3	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสังกัดหน่วยและเพศ	62
4	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	63
5	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	64
6	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	64
7	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	65
8	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	65
9	คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพบริการ	66
10	คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ	66
11	คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ด้านมาตรฐานการให้บริการ	67
12	คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ด้านความปลอดภัย	68
13	คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ด้านการติดต่อสื่อสาร	69
14	คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ด้านการให้บริการ/ให้คำปรึกษาการป้องกันความเสี่ยงสำหรับสมาชิกที่ผิคนัดชำระหนี้	70
15	คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต	71
16	เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ตามความคิดเห็นของสมาชิก จำนวน 7 ด้าน	72
17	การวิเคราะห์ความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามรายชื่อของแต่ละข้อคำถาม โดยผู้เชี่ยวชาญ	101
18	การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการสมาชิกของ สหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด	104

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์” ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542 หมายความว่า คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542 ดังนั้น สหกรณ์จึงตั้งขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่แก้ปัญหาในด้านการทำมาหากินที่เหมือนหรือคล้ายๆกันหรือความต้องการบริการที่เหมือนกัน และเป็นปัญหาที่สมาชิกแต่ละคนไม่สามารถแก้ไขได้ตามลำพังหรือตั้งขึ้นมาเพื่อดำเนินการให้สมาชิกได้รับประโยชน์ในการประกอบอาชีพของตนมากกว่าที่แต่ละคนเคยได้จากการดำเนินกิจการเองตามลำพังจะเห็นว่าสหกรณ์มีบทบาทสำคัญที่จะพัฒนาประเทศชาติทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการปกครอง และในแง่ของสมาชิกรายบุคคล และสำหรับประชาชนส่วนรวมดังนี้ คือ

1. ความสำคัญต่อสมาชิกสหกรณ์ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าสหกรณ์เป็นชุมทรัพย์ทางด้านเศรษฐกิจของสมาชิกทำให้สมาชิกที่ขาดทุน ยากจน หลุดพ้นจากสภาพหนี้ได้คือ เศรษฐกิจของสมาชิกที่ฝืดเคืองมาก่อนมีโอกาสกลับกลายเป็นสภาพเศรษฐกิจที่เจริญเติบโตก้าวหน้าได้
2. ความสำคัญต่อเศรษฐกิจส่วนรวม ระบบสหกรณ์มุ่งส่งเสริมฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของแต่ละคนให้เจริญเติบโตขึ้น เพราะระบบสหกรณ์เป็นที่รวมของส่วนดีของระบบทุนนิยมและสังคมนิยมไว้โดยมุ่งที่จะผลิตเศรษฐกิจและความมั่นคงให้ประเทศ ทำให้รายได้ประชาชาติสูงขึ้น และยังนำเอาความเสมอภาคและเสรีภาพเข้ามาใช้เพื่อรักษาระบบชาติของมนุษย์ ให้ปลูกฝังความรู้ ความสามารถทางเศรษฐกิจ สังคม และการปกครองระบอบประชาธิปไตยให้แก่สมาชิกสหกรณ์โดยใช้สายกลางเป็นหลัก

สหกรณ์ออมทรัพย์ ถือเป็นอีกสถาบันการเงินหนึ่งที่มีความมั่นคงสูงเป็นที่ยอมรับในสังคมว่าสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสถาบันการเงินที่ส่งเสริมให้สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วยวิธีการสหกรณ์แต่เนื่องจากภาวะแวดล้อมทางการเงินได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วอันเนื่องจากกระแสโลกาภิวัตน์ทางการเงินของโลก และการดำเนินนโยบายการเงินเสรีของประเทศไทย ทำให้ธุรกิจด้านสถาบันการเงินต้องเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้นจากสถาบันการเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศ และจากธุรกิจอื่นๆ ที่สามารถให้บริการทางการเงินที่เกิดความเหลื่อมล้ำซึ่งสถาบันการเงินต่างๆ ก็พยายามที่จะมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีความหลากหลาย รวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาพัฒนาการให้บริการ และนำกลยุทธ์ทางการตลาดมาใช้เพื่อพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จโดยการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (สำนักส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์.2559)

ปัจจุบันสถาบันการเงินมีบทบาทสำคัญต่อระบบการเงินและเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เนื่องจากในสภาวะการณ์เศรษฐกิจปัจจุบันนี้ ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศต้องประสบกับภาวะความยากจน อยู่ในภาวะที่ขาดแคลนไม่มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและการมีหนี้สิน จึงทำให้ประเทศไทยมีสถาบันการเงินอยู่หลากหลายเพื่อรองรับปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นธนาคารพาณิชย์ ธนาคารเฉพาะกิจ เช่น ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารเพื่อการนำเข้าและส่งออก ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีบริษัทเงินทุน บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน บริษัทประกันวินาศภัย บริษัทประกันชีวิต สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์ออมทรัพย์เครดิตยูเนียน เป็นต้น สหกรณ์ออมทรัพย์ คือ องค์กรที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิกโดยสมาชิกแต่ละคนออมรายได้ฝากไว้กับสหกรณ์เป็นประจำสม่ำเสมอในลักษณะการถือหุ้น และการฝากเงิน นอกจากนี้ถ้าหากสมาชิกประสบความเดือดร้อนเกี่ยวกับการเงินก็สามารถช่วยเหลือได้โดยการให้กู้ยืม สหกรณ์ออมทรัพย์มีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายสหกรณ์ การดำเนินธุรกิจสหกรณ์มีทุนดำเนินงานจากค่าหุ้น และเงินรับฝากจากสหกรณ์ซึ่งมีทั้งเงินประเภทฝากประจำและเงินฝากออมทรัพย์ จุดเริ่มต้นการก่อกำเนิดของสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทยมีเป้าหมายที่จะให้ข้าราชการต่าง ๆ ได้มีแหล่ง “เงินออม” และแหล่ง “เงินกู้” ในเวลาเดียวกันโดยอาศัยหลักการและวิธีการของสหกรณ์เข้ามาดำเนินการในรูปแบบของ “สหกรณ์ออมทรัพย์” สหกรณ์ออมทรัพย์จึงเป็นสถาบันการเงินหนึ่งในบรรดาสถาบันการเงินในระบบเศรษฐกิจของประเทศ โดยมีบทบาทเป็นสองสถานะคือเป็น “สหกรณ์” และเป็น “สถาบันการเงิน” (สุขุมาลัย ลัดพลี.2551)

สหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ได้จัดตั้งขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิกให้มีความกินดี อยู่ดี มีความสุข เริ่มแรกได้ดำเนินการในรูปของสวัสดิการอนามัยสุรินทร์ ต่อมาได้มีการสลายตัวและก่อตั้งเป็นสหกรณ์แทนโดยนายทะเบียนสหกรณ์ได้ประกาศรับจดทะเบียนเป็นสหกรณ์ประเภทการธนกิจในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ เมื่อวันที่ 18 สิงหาคม 2514 และรับจดทะเบียนเป็นชื่อ สหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด เลขทะเบียนที่ กษ 113/11738 เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2514 ก่อตั้งครั้งแรกด้วยจำนวนสมาชิก 131 คน มีการระดมทุนจากสมาชิกเป็นค่าหุ้นครั้งแรกจำนวน 836 หุ้น มูลค่า 8,360 บาท ผลการดำเนินงานของสหกรณ์มีความเจริญเติบโตขึ้นตามลำดับจนถึงปัจจุบันเป็นสหกรณ์ออมทรัพย์ขนาดใหญ่ซึ่งข้อมูลเดือน พฤษภาคม 2562 มีสมาชิกทั้งสิ้น จำนวน 7,045 คน แยกเป็นสมาชิกสามัญ จำนวน 4,270 คน และสมาชิกสมทบ จำนวน 2,775คน มีสินทรัพย์ จำนวน 4,434,149,363.53 บาท และทุนของสหกรณ์ จำนวน 2,171,573,081.49 บาท และมีหนี้สินจำนวน 2,262,576,282.04 บาท ปัจจุบันบริหารงานโดยคณะกรรมการดำเนินการชุดที่ 50/2562 โดยมีวิสัยทัศน์ (Vision) "สหกรณ์มั่นคง สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดี" และพันธกิจ (Mission) ดังนี้

1. การเสริมสร้างขีดความสามารถในการบริหารจัดการทางการเงิน ให้เกิดความเข้มแข็ง

และมั่นคงต่อสมาชิกและสหกรณ์

2. ส่งเสริมการจัดการบริหารด้านการเงินให้เกิดความเข้มแข็งและเหมาะสมแก่สมาชิก
3. จัดสวัสดิการสาธารณประโยชน์ให้แก่สมาชิกและสังคมอย่างเหมาะสม
4. ประสานความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายของสหกรณ์และสังคมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

สำหรับผลการดำเนินงานเป็นที่ประจักษ์ และได้พัฒนาอย่างต่อเนื่องจนได้รับรางวัลต่าง ๆ ดังนี้

1. สหกรณ์ออมทรัพย์ต้นแบบ ประจำปี 2550 จากกรมส่งเสริมสหกรณ์
2. สหกรณ์ดีเด่นระดับจังหวัด ประจำปี 2554 จากสหกรณ์จังหวัดสุรินทร์
3. ผลงานนวัตกรรมการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ประจำปี 2555
4. สหกรณ์ดีเด่นแห่งชาติประจำปี 2556 ประเภทสหกรณ์ออมทรัพย์
5. นวัตกรรมการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ดีเด่นระดับภาค

และรางวัลอื่น ๆ อีกจำนวนมาก จากการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด กล่าวมาข้างต้นถือได้ว่าสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ได้ดำเนินธุรกิจในลักษณะของการให้บริการ ซึ่งปัจจุบันการดำเนินธุรกิจการให้บริการนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างความประทับใจให้กับสมาชิก โดยการสร้างคุณภาพการบริการ พร้อมทั้งหยิบบรรยากาศและส่งเสริมความประทับใจที่เป็นเลิศให้กับสมาชิกเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีให้กับสมาชิกต่อไป การสร้างความมั่นใจในคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิกจะส่งผลถึงสภาวะจิตใจของสมาชิกที่มารับบริการหากคุณภาพในการให้บริการรวมถึงการบริการที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกจะทำให้เกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับการพัฒนางานในองค์กร เป้าหมายหลักที่สำคัญของการให้บริการคือ การพัฒนาคุณภาพการบริการที่มาจากกระบวนความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่มีความแตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ เพราะวิธีการควบคุมคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากการบริการจะมีการควบคุมหรือบริการจัดการน้อยแต่ขณะเดียวกันก็มีความสำคัญมาก คุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับความสนใจและการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทั้งในเรื่องการให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงานผู้รับบริการจะทำหน้าที่ที่เป็นทั้งผู้ประเมินและผู้เสนอแนะความเห็นในการปรับปรุงบริการต่อไป เรื่องคุณภาพการให้บริการนี้เป็นเรื่องที่มีผลกระทบหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการมากที่สุด คุณภาพเกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวโดยสรุปว่า คุณภาพก็คือ ผลิตภัณฑ์บริการที่ดีโดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับบริการเป็นไปตามความคาดหวัง จากการดำเนินการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ที่ผ่านมายังพบอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการสมาชิกที่ไม่พึงประสงค์และสมาชิกไม่ประทับใจ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด โดยทำการศึกษาในประเด็นปัญหา ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพ

การบริการ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ ด้านความปลอดภัย ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการป้องกันความเสี่ยงสำหรับสมาชิกที่ผิมนัดชำระหนี้ และด้านการส่งเสริมและการพัฒนาคุณภาพชีวิต เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากิจการสหกรณ์ให้มีขีดความสามารถในการดูแลและสนองต่อความต้องการของสมาชิก และพยายามให้บรรลุวิสัยทัศน์ในการมุ่งสู่สหกรณ์ที่มีความมั่นคง เป็นสหกรณ์ออมทรัพย์ชั้นนำของประเทศ และสมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีที่ยึดธรรมาภิบาลในการบริหารและการบริการสมาชิก

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด เป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพโดยผ่านกระบวนการที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบและประเมินผลได้ โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะของการวิจัย ดังนี้

- 2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกในแต่ละด้านของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (ข้อมูล ณ 31 พฤษภาคม 2562)

3.1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นสมาชิกสามัญ จำนวน 4,270 คน ประกอบด้วย

3.1.1.1 สมาชิกสังกัดโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่งและโรงพยาบาลปราสาท
จำนวน 2,574 คน

3.1.1.2 สมาชิกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่ง จำนวน 1,120 คน

3.1.1.3 สมาชิกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 126 คน

3.1.1.4 สมาชิกสังกัด เจ้าหน้าที่สหกรณ์ / สมาคม จำนวน 18 คน

3.1.1.5 สมาชิกสังกัด โรงพยาบาลสุรินทร์ จำนวน 60 คน

3.1.1.6 สมาชิกสังกัด ข้าราชการบำนาญ จำนวน 245 คน

3.1.1.7 สมาชิกสังกัด หน่วยพิเศษ จำนวน 127 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นสมาชิกสามัญ ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (purposive Sampling) จำนวน 354 คน ประกอบด้วย

3.1.2.1 สมาชิกสังกัดโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่งและโรงพยาบาลปราสาท
จำนวน 161 คน

3.1.2.2 สมาชิกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่ง จำนวน 109 คน

3.1.2.3 สมาชิกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 29 คน

3.1.2.4 สมาชิกสังกัด เจ้าหน้าที่สหกรณ์ / สมาคม จำนวน 14 คน

3.1.2.5 สมาชิกสังกัด โรงพยาบาลสุรินทร์ จำนวน 16 คน

3.1.2.6 สมาชิกสังกัด ข้าราชการบำนาญ จำนวน 21 คน

3.1.2.7 สมาชิกสังกัด หน่วยพิเศษ จำนวน 4 คน

3.2 ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่ 1 พฤษภาคม 2562 ถึง 31 ตุลาคม 2562 โดยแบ่งเป็น 2 ช่วง ดังนี้

3.2.1 วางแผนจัดทำเครื่องมือ ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเตรียมบุคลากร และสถานที่ในการนำเครื่องมือไปทดสอบกับผู้แทนสมาชิกในวันประชุมวิสามัญในวันที่ 23 มิถุนายน 2562 ที่ โรงแรมทองธารินทร์ จังหวัดสุรินทร์

3.2.2 ดำเนินการศึกษาคุนภาพการให้บริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัย สุรินทร์ จำกัด ตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

3.3 กรอบความคิดในการวิจัย

การศึกษาคุนภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัย สุรินทร์ จำกัด ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดคุนภาพการให้บริการของ Ziethaml,Parasuraman and Berry. มาดัดแปลงใช้กำหนดกรอบแนวคิดในส่วนของคุนภาพการให้บริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้ (จิรวรรณ บุญพิทักษ์.2553.18 -19;อ้างอิงมาจาก Ziethaml,Parasuraman and Berry.1983.

ตารางที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วัตถุประสงค์	ตัวแปรที่อิสระ	คุณภาพการให้บริการสหกรณ์ ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด	เครื่องมือ
1. เพื่อศึกษาคุณภาพการ ให้บริการตามความคิดเห็นของ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ อนามัยสุรินทร์ จำกัด 2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพ การให้บริการสมาชิกในแต่ละ ด้านของสหกรณ์ออมทรัพย์ อนามัยสุรินทร์ จำกัด	1. เพศ 2. อายุ 3. สังกัด 4. ระดับตำแหน่ง 5. ระดับการศึกษา สูงสุด 6. รายได้ต่อเดือน 7. สถานภาพ 8. ระยะเวลาการ เป็นสมาชิก	1. ด้านความเชื่อถือในมาตรฐาน คุณภาพการบริการ 2. ด้านคุณลักษณะของผู้ ให้บริการ 3. ด้านมาตรฐานการให้บริการ 4. ด้านความปลอดภัย 5. ด้านการติดต่อสื่อสาร 6. ด้านการป้องกันความเสี่ยง สำหรับสมาชิกที่ผิคนัดชำระหนี้ 7. ด้านการส่งเสริม และ การพัฒนาคุณภาพชีวิต	แบบสอบถาม

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 สหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดสุรินทร์ โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบล ทุกแห่งในเขตจังหวัดสุรินทร์ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด เจ้าหน้าที่สมาคม ฌาปนกิจสงเคราะห์อนามัยสุรินทร์ และบุคคลภายนอก ที่มีความประสงค์สมัครเข้าร่วมเป็นสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

4.2 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด หมายถึง ผู้ที่สมัครเป็นสมาชิกสามัญและสมาชิก สมทบ ตามคุณสมบัติที่สหกรณ์กำหนดเพื่อการออมทรัพย์และกั้ยืมเงินรวมถึงได้รับผลตอบแทนในรูปของ สวัสดิการ ดอกเบี้ย เงินปันผล และเงินเฉลี่ยคืน

4.3 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการเป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมิน ผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับบริการที่รับรู้ ได้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความ ต้องการของผู้รับบริการหรืออาจสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวังจะส่งผลให้บริการ

การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

4.3.1 ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ หมายถึง การรับรู้หรือความรู้สึกพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด เกี่ยวกับบริการที่มีความถูกต้อง ชัดเจนของระบบข้อมูลสามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับสิ่งที่ดีและถูกต้องที่สุด

4.3.2 ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่สหกรณ์หรือฝ่ายจัดการผู้ให้บริการสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและสามารถช่วยแก้ปัญหาได้ ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง กิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย และพูดจาไพเราะ

4.3.3 ด้านมาตรฐานการให้บริการ หมายถึง การรับรู้หรือความรู้สึกพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด เกี่ยวกับผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดีสามารถตอบข้อซักถามหรือแก้ไขปัญหาได้ ให้บริการด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เสมอภาคและเหมาะสม

4.3.4 ด้านความปลอดภัย หมายถึง การที่สมาชิกรับบริการที่สหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด มีความมั่นใจในการเก็บรักษาข้อมูลสมาชิก และการบริการในขั้นตอนต่างๆ รวมถึงสถานที่ให้บริการ

4.3.5 ด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การที่สมาชิกติดต่อขอรับบริการได้รับความสะดวก การติดตาม หรือสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ หรือทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้

4.3.6 ด้านการป้องกันความเสี่ยงสำหรับสมาชิกที่ผิคนัดชำระหนี้ หมายถึง การป้องกันความเสี่ยงในปัจจุบัน หรือในภายหน้าที่มีต่อรายได้ และส่วนทุนของสหกรณ์อันเกิดจากการที่ผู้กู้ผิคนัดชำระหนี้ตามเงื่อนไขและ/หรือข้อตกลงในสัญญาเงินกู้

4.3.7 ด้านการส่งเสริมและการพัฒนาคุณภาพชีวิต หมายถึง การจัดบริการสำหรับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ในกิจกรรมการฝึกอบรมให้ความรู้ และการจัดสวัสดิการครอบคลุมทุกด้าน ทุกประเภทสมาชิก ให้บริการระดมเงินฝากแก่สมาชิกหลากหลายรูปแบบ และการให้ผลตอบแทนในด้านเงินปันผล/เฉลี่ยคืนที่เหมาะสม

4.4 สมาชิกสามัญสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด หมายถึง สมาชิกที่เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ทุกแห่งในเขตจังหวัดสุรินทร์ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด เจ้าหน้าที่สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์อนามัยสุรินทร์ ที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

4.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ฝ่ายจัดการที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการ มีบุคลิกภาพ และมารยาทที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถามสมาชิกที่มาใช้บริการได้

4.6 ผู้ใช้บริการ หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ที่มาติดต่อขอใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

4.7 การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 มีข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุง แก้ไข คุณภาพของการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

5.2 สมาชิกพึงพอใจในคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

5.3 ลดโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

5.4 คณะกรรมการดำเนินการและฝ่ายจัดการสามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้ตรงกับความต้องการ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบวิธีการและแนวทางการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะ
5. แนวคิดการบริหารจัดการสหกรณ์
6. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
7. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
8. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด เป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประชาสัมพันธ์กับสมาชิกที่ขอรับบริการโดยตรงและทางการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อให้สมาชิกได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวความคิดการให้บริการของนักวิชาการโดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

1.1 ความหมายการบริการ

เลียมไฮ ใจแจ่ง (2546 : 31 - 34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดี และมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ ที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

สมิต สัมภูกร (2546 อ้างถึงใน มยุรี เผือกไร่.2554 : 27) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ

หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นโดยมีข้อควรคำนึงถึง 5 ประการ ดังนี้

1.1.1 สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ

1.1.2 ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ หมายถึง คุณภาพคือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น คุณภาพถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ

1.1.3 ปฏิบัติโดยสมบูรณ์ถูกต้องครบถ้วน หมายถึง หากเกิดมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องในการให้บริการก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ

1.1.4 เหมาะสมแก่สถานการณ์ หมายถึง การใช้บริการที่รวดเร็วตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญผู้ให้บริการต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนองให้ทันตามเวลา

1.1.5 ไม่ก่อผลเสียหายต่อบุคคลอื่น หมายถึง ต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547อ้างถึงใน สุพัฒนิภา กองสุข.2555 : 15) ได้กล่าวถึง การบริการว่า การบริการคือการกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องแต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้สามารถสรุปความหมายของการบริการได้ ดังนั้น การบริการมีลักษณะเป็นการกระทำและพฤติกรรมไม่เหมือนกับสินค้าที่จับต้องได้การซื้อบริการผู้ซื้อจะไม่เกิดความเป็นเจ้าของเหมือนซื้อสินค้า

สุนันทา ทวีผล (2550 : 13) กล่าวถึงการให้บริการสรุปได้ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติ

ได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สรุปได้ว่า การให้บริการที่ดีควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของคณะกรรมการบริหารสหกรณ์และฝ่ายจัดการที่มีเป้าหมายที่จะให้สมาชิกได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ซอธรรม สามารถตรวจสอบได้ สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

1.2 หลักการที่ดีของงานบริการ การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้าน ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช (2523 : 20 - 21 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล.2550 : 15)

กล่าวถึง การให้บริการสรุปได้ ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจหรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด
2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไปหากมีผู้รับบริการมาติดต่อก็คต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกันจะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่อกันในเรื่องเดิม
3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมาดูแลและพบปะด้วยตนเองสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้
4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพัก พนักงานแต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำมีขั้นตอนอย่างไร มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม
6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม จัดสิ่งอำนวยความสะดวกมีคำแนะนำ

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล.2550 : 14 - 15) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพโดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมายโดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกันโดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ สามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ - รับบริการเพียงจุดเดียว (One – Stop Service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันทีโดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอมีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอนคาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอและมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิค หรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ธงชัย สันติวงษ์ (2539 อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง.2557:14) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า วิธีการบริหารของรัฐให้ดีขึ้นจะต้องพัฒนาระบบบริการให้มีกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดันให้ลุล่วงไปได้มากที่สุดดังต่อไปนี้

1. การจัดบริการที่มีคุณภาพ คือ การรู้จักนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริการในแง่ของผู้คนทำงาน จะต้องมีการอบรมและพัฒนาความรู้และทักษะต่างๆ เพื่อให้สามารถทำงานให้ดีขึ้น ส่งผลให้การผลิตสินค้าและการให้บริการทำได้ดีขึ้น

2. การลดต้นทุนทำได้หลายทาง เช่น ปรับปรุงการทำงานโดยนำเอาเครื่องจักรสมัยใหม่ที่มีราคาถูกทำงานได้ถูกต้องแม่นยำเข้ามาช่วยทำงานในขั้นต่าง ๆ การให้ความรู้และการฝึกอบรมวิเคราะห์การสูญเสียและปรับปรุงหรือลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและที่ก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองให้น้อยลง

3. การเพิ่มคุณค่าให้ผู้มาขอรับบริการ เช่น การให้บริการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลที่เป็นแก่นผู้มาติดต่อหรือสามารถเข้ารับบริการหลายๆ อย่างในจุดเดียว

4. การปรับปรุงการให้บริการให้ทำได้รวดเร็วสิ่งสำคัญที่สุดในยุคโลกาภิวัตน์คือ ความไวของสิ่งต่าง ๆ อันเกิดจากเทคโนโลยีช่วยให้ดำเนินงาน สะดวก ง่าย ฉับไวและครบถ้วนถูกต้องมากขึ้น

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการโดยคำนึงถึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่อง ในการศึกษาครั้งนี้ได้ยึดการให้บริการโดยมุ่งเน้นไปที่คณะกรรมการดำเนินงานและฝ่ายจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ซึ่งเป็นผู้ให้บริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์

1.3 ลักษณะของการบริการ

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

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อตัวอย่างคนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เข้ารับเพื่อสร้างความมั่นใจในการซื้อในแง่ของสถานที่ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคาสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการ เช่น โรงพยาบาลต้องใหญ่โตโอโถงออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อมีที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึกที่โดยรวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบด้วย

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการ ต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกภาพ หน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาติ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย

มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสาร
การโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้บริการ
เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกต้องควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการความเหมาะสมกับระดับ
การให้บริการชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับการบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและ
การบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งรายเนื่องจาก
ผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคใน
ขณะเดียวกันทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการ
เป็นใครจะให้บริการเมื่อไหร่ที่ไหนและอย่างไร หมอผ่าตัดหัวใจคุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและ
พร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ ดังนั้น ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการและสอบถามผู้อื่น
ก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพให้ได้ 2 ขั้นตอนคือ

3.1 ตรวจสอบคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้ง
มนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม และธนาคาร ต้องเน้นในด้านการ
ฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและ
ข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุง
บริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้
เหมือนสินค้าอื่นถ้าต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการจะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้
เกิดปัญหาคือบริการไม่ทันที่หรือไม่มีลูกค้า

Kotler (1997อ้างถึงในสุพัฒนิกา กองสุข.2555 : 15-16) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง
กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยผู้รับบริการไม่ได้
ครอบครองบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์
หรือไม่ก็ได้การบริการจึงเปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นนามธรรมซึ่งไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้า
ทั่วไป ดังนั้น การบริการจะเกี่ยวข้องกับการเสนอขายการปฏิบัติงานหรือการกระทำใดๆ ให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยที่
ผู้ให้บริการจะได้ครอบครองบริการนั้นๆเหมือนการครอบครองสินค้า

1.4 เทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ

เมื่อพิจารณาถึงวิธีการบริการประทับใจ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช (2540 : 30 – 53 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล.2550 :16) ได้กล่าว

เกี่ยวกับบริการประทับใจว่า คำว่าประทับใจ หมายถึง การติด ยึดแน่น หรือฝังประทับใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ฝังแน่นในใจของคนเราบริการประทับใจจึงหมายถึง บริการที่ผู้รับเกิดความรู้สึกบางอย่างที่ฝังแน่นยากที่จะถอนหรือยากที่จะเปลี่ยนแปลงง่าย ๆ หากบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจก็ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ความพอใจ ความชอบพอ ความชื่นชม อยากรับบริการอีกแล้วก็จะพูดชมให้ผู้อื่นฟังรวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของพนักงานที่เขาประทับใจนั้นทั้งนี้ก็เพราะพนักงานบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่ชื่นชมยกย่องสิ่งที่จะต้องตระหนักตั้งแต่ต้นคือความประทับใจนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึกของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกันอันเนื่องมาจากความต้องการ ความคาดหวัง และพื้นเพประสบการณ์ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันและที่สำคัญก็คือความประทับใจมิได้เกิดจากการใคร่ครวญใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริงแต่เกิดจากอารมณ์ สิ่งที่ผู้รับบริการได้สัมผัสจากการบริการของนั้น คือ กระบวนการบริการและการที่ได้รับปฏิบัติจากพนักงานที่ให้บริการ

1. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก
2. พนักงานที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของพนักงานที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชนทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับพนักงานที่บริการประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งยังมิได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างพนักงานที่บริการกับประชาชนเรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจที่ดี (หรืออาจเกลียดชังประทับใจ ถ้าได้บริการไม่ดี)

ส่วนเทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการนั้นอาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดี โดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจและตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดี สำหรับประชาชนแล้วจะต้องมีกระบวนการวิธีปฏิบัติที่สร้างการประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพ อาจทำได้หลายทาง
 - 1.1 การให้บัตรคิวโดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา
 - 1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อโดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดหรือกำชับพนักงานผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องทางพิเศษในกรณีที่มีเรื่องที่ติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว

ก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติและจัดเป็นช่องทางด่วนให้โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการ เริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการ หน่วยบริการที่ดีควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจน เพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงานส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุด ประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียวและเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึกและความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชนได้ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอ หน่วยบริการควรเร่งบริการให้รวดเร็ว ลดเวลาที่ผู้รับบริการให้น้อยลงที่สุด หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอไม่แออัด ไม่เบียดเสียด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลายประเภทโดยเฉพาะคนพิการควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วและช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์มไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนาชุดใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

สรุป การให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนี้มีมากมายหลากหลายวิธี โดยส่วนรวมแล้วเทคนิควิธีเหล่านี้เน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสม การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญ คือ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจและความพยายามนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม สหกรณ์ออมทรัพย์ อณามัยสุรินทร์ จะได้นำวิธีการดังกล่าวมาปรับใช้การให้บริการสมาชิกให้เกิดความประทับใจ

1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการได้มีผู้ให้ความหมายของความสัมพันธระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการไว้ ดังนี้

Katz and Danet (1973:15-19 อ้างถึงในชลธิชา ศรีบำรุง.2557:23) ได้ศึกษาถึงสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม หมายถึง ลักษณะทางวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปที่ประกอบกันขึ้นเป็นสภาพแวดล้อมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและผู้รับบริการ
2. องค์ประกอบภายในองค์กร หมายถึง ลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เช่น เป้าหมายขององค์กร กฎ ระเบียบ คำสั่ง แนวทางในการปฏิบัติงาน ระดับของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การบังคับบัญชา เป็นต้น
3. องค์ประกอบของสถานการณ์ หมายถึง สถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างมีการติดต่อปฏิสัมพันธ์กัน เช่น ช่วงเวลาที่พบปะ สภาพของสถานที่ ความสนิทสนมใกล้ชิดกันเป็นส่วนตัว สภาพที่เกิดขึ้นขณะให้บริการ

จากการศึกษาความหมายของบริการผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง สิ่งที่ผู้ให้บริการปฏิบัติให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยวิธีที่แตกต่างกันเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากที่สุด

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของการจัดการงานบริการที่มีประสิทธิภาพ การศึกษาทำความเข้าใจลักษณะของการบริการ จึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ รวมทั้งองค์กรหรือหน่วยงานบริการทุกประเภท เพื่อที่จะทำให้การบริการสามารถบรรลุเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการ ดังนั้น จึงมีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง.2557:25) ได้ให้ความหมายของคุณภาพของบริการ (Service quality) ดังนี้

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
2. ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า
3. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการแล้วและยังอธิบายเป็นเอกสาร นำเสนอถึงการสร้างคุณภาพในองค์กรบริการดังต่อไปนี้

3.1 การบริการ (Service) คือ “Service is a result of a process or an activity” งานบริการ/การบริการ คือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการหรือกิจกรรม

3.2 องค์กรบริการ คือ องค์กรใดๆ ที่ตั้งขึ้นมาเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า เป็นหลักใหญ่รายได้ส่วนใหญ่มาจากค่าบริการ/ค่าธรรมเนียมและต้องมีลูกค้ามาสัมผัสโดยตรงกับกิจกรรมงานบริการ

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2543 อ้างถึงใน จุฑา ไลธรรมสัจย์.2553 : 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่า คุณภาพ หมายถึง การที่ธุรกิจเสนอสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้ซื้อในลักษณะที่หาที่ติไม่ได้หรือน้อยที่สุด สรุปได้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง คุณลักษณะที่ดีมีมาตรฐานกำหนดตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของผู้มารับบริการและเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อที่จะคุ้มครองสิทธิของผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่ดีที่สุด และคุณภาพบริการต้องมีการบูรณาการต่อเนื่องเพื่อเพิ่มมาตรฐานในการให้บริการขององค์กรให้สามารถบรรลุไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้และเกิดประสิทธิภาพในการให้บริการมากที่สุด ทั้งนี้เพื่อคงไว้ซึ่งบริการที่มีคุณภาพที่ยั่งยืน

ปิยวรรณ กลั่นกลิ่น (2544 อ้างถึงใน เกริกเกียรติ แก้วมณี.2551 : 7) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการว่า หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดีเหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความคาดหวังและเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการมีความประทับใจในด้านบวกอยากกลับมาใช้บริการอีกและมีการบอกต่อไปยังผู้ใช้บริการอื่นในทางที่ดีซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การบริการดีเท่าไรก็จะแสดงถึงคุณภาพการบริการที่ดีด้วย

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 อ้างถึงใน มยุรี เผือกไร่.2554 : 35) กล่าวถึงความหมายคุณภาพของการบริการไว้ว่าคุณภาพการบริการ (Service quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellent service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer loyalty)

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541 : 35) ให้ความหมายคุณภาพ (Quality) ไว้ดังนี้

1. สินค้าหรือบริการที่มีความเป็นเลิศทุกด้าน
2. สินค้าหรือบริการที่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือมาตรฐาน
3. สินค้าหรือบริการที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า

4. สินค้าหรือบริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า
5. สินค้าหรือบริการที่ปราศจากการชำรุดหรือข้อบกพร่อง
6. คุณภาพมีความหมายต่างกันไปตามความรู้สึกหรือความต้องการของผู้ใช้

หรือลูกค้า

Gronroos (1990:17 อ้างถึงใน เกริกเกียรติ แก้วมณี.2551 : 11-12) ได้อธิบายแนวความคิดในเรื่อง “คุณภาพที่ผู้รับบริการรับรู้ทั้งหมด” โดยกล่าวว่า คุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้จะเกิดความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. คุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวัง (Expected quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัย ดังต่อไปนี้

- 1.1 การสื่อสารทางการตลาด (Marketing communication)
- 1.2 ภาพลักษณ์ขององค์กร (Image)
- 1.3 การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word-of-mouth communication)
- 1.4 ความต้องการของลูกค้า (Customer need)

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของผู้รับบริการ (Experienced quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยดังต่อไปนี้

- 2.1 ภาพลักษณ์ขององค์กร (Image)
- 2.2 คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality)
- 2.3 คุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality)

โดยทั่วไปผู้รับบริการจะทำการประเมินคุณภาพการบริการจากการเปรียบเทียบ “คุณภาพความคาดหวัง” กับ “คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์การใช้บริการ” ว่าคุณภาพทั้งสองประเภทนั้นสอดคล้องกันหรือไม่หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้วจะกลายเป็น “คุณภาพที่รับรู้ทั้งหมด” ซึ่งจะทำให้ได้ผลสรุปเป็น “คุณภาพที่ผู้รับบริการรับรู้ได้ (PSQ)” นั่นเอง ถ้าจากการพิจารณาเปรียบเทียบในประเด็นดังกล่าวพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปตามคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้ผู้บริการรับรู้ (คุณภาพที่รับรู้ได้) ว่าคุณภาพบริการไม่ตัวอย่างที่คาดหวังไว้

Smith and Huston (2005 อ้างถึงใน เกริกเกียรติ แก้วมณี. 2551 : 12) กล่าวว่า มีผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ในการประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการหลังจากที่มีการใช้บริการจากผู้ให้บริการ 4 ประเภท คือ ต่ำกว่าคุณภาพ คุณภาพที่ยอมรับได้ คุณภาพที่ดี และคุณภาพที่เหนือกว่า

1. ต่ำกว่าคุณภาพ แสดงถึง การรับรู้คุณภาพจากประสบการณ์ของผู้รับบริการน้อยกว่าที่คาดหวังไว้เป็นผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. คุณภาพที่ยอมรับได้ แสดงถึง ผู้รับบริการรับรู้คุณภาพจากประสบการณ์ของผู้รับบริการน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ถ้าผู้ให้บริการต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุขกับการใช้บริการ คุณภาพระดับนี้อาจไม่พอเพียง

3. คุณภาพที่ดี แสดงถึง ผู้รับบริการรับรู้คุณภาพจากประสบการณ์สูงกว่าที่คาดหวัง ซึ่งเป็นผลทำให้ผู้รับบริการสนใจที่จะใช้บริการต่อไปและมากกว่านั้นยังก่อให้เกิดการประชาสัมพันธ์แบบปากต่อปากไปยังกลุ่มผู้ให้บริการอื่น

4. คุณภาพที่เหนือกว่า แสดงถึง การรับรู้คุณภาพจากประสบการณ์ที่เกินกว่าความต้องการจริงของผู้รับบริการซึ่งทำให้เกิดความประทับใจในบริการและยินยอมที่จะจ่ายแพงในการใช้บริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความต้องการศึกษาคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ อเนกมัยสุรินทร์ จำกัด เพื่อให้สมาชิกพึงพอใจในบริการที่จัดให้

2.1 ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการบริการ

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการเพื่อค้นคว้าว่าอะไรเป็นปัจจัยที่ตัดสินคุณภาพบริการในสายตาลูกค้านั้น ในปี ค.ศ.1983 Parasuraman et al.(1983 อ้างถึงใน จีรวรรณ บุญพิทักษ์. 2553 : 18) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภค นั่นเองมิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of service quality) โดยการประเมินจากผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ต่างๆ 10 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร

2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที

4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้และความสามารถทักษะในการบริการที่ให้และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้

5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติมีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจเชื่อถือได้ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ

7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินชื่อเสียงปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่างๆแก่ผู้รับบริการใช้สื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจและรับฟังเรื่องราวต่างๆจากผู้รับบริการ

10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the Customer) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการรวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตนเอง

จิวรรณ บุญพิทักษ์.2553 : 19) ได้พัฒนาเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการเพียง 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันเวลาที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพนุ่มนวลมีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

2.2 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

เกษรพันธ์ ชอบทำกิจ (2546 อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง.2557: 28) กล่าวว่า สภาพความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบันแม้ประเทศไทยจะเป็นที่ยอมรับของนานาประเทศว่าประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจบริการ เช่น ธุรกิจโรงแรมหรือธุรกิจการท่องเที่ยว แต่คุณภาพการให้บริการประชาชนในหน่วยงานภาครัฐหลายแห่งยังมีปัญหาอย่างไม่เป็นที่น่าพอใจอีกมากไม่ใช่เป็นเรื่องของการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ หรือขาดบุคลากรที่แตกต่างกันมากก็คือ พฤติกรรมบริการนั่นเอง “การบริการที่ดี” คือ การให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อประชาชนมารับ บริการจากเรา สิ่งที่เขาต้องการคือ ความถูกต้องรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่น ไม่ตรีจิต มิตรภาพ “คุณภาพการบริการ” ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจหารเงิน การท่องเที่ยว โรงแรมธุรกิจบันเทิงหรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพ้-ชนะกับการให้ความสำคัญ ความอบอุ่น ความสะดวกสบายใจแก่ลูกค้า หรือผู้รับบริการนั่นเอง ปกติแล้วคุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการคือ

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

แต่ด้วยเหตุที่คุณภาพการบริการวัดกันที่ความรู้สึกส่วนตัวของผู้รับบริการ คุณภาพบริการจึงเริ่มต้นจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการนำหน้ามาก่อนเสมอ ขณะให้บริการประชาชนต่อให้มีความรู้มากเพียงใด ประสบการณ์มากมายเพียงใด หากแต่ปราศจากความรู้สึกที่ดี หรืออยู่ในระหว่างกาลังโมโหหรือโกรธเพื่อนร่วมงานอยู่ อารมณ์บริการที่ไม่พึงประสงค์เหล่านี้ นอกจากจะส่งกระแสไปรบกวนจิตใจผู้รับบริการโดยตรงแล้ว ยังเป็นการกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการที่ไม่มีคุณภาพอันเป็นการทำลายภาพพจน์ของตัวเอง สถาบัน และวิชาชีพได้เป็นอย่างมากด้วย ตรงกันข้ามถ้าบริการเริ่มจากความยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจไม่ตรีจิตมิตรภาพ สร้างความพอใจ ประทับใจแก่ผู้บริการแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างก็สะดวกสบายและง่ายไปหมด

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

3.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน.(2555 : 36) ให้ความหมาย การบริการสาธารณะ(Public service) คือ กิจกรรมการให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งเป็นการดำเนินงานโดยหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ส่วนใหญ่มักจะเป็นหน่วยงานของรัฐถึงแม้ว่าอาจจะมีนักวิชาการบางท่านที่เห็นว่า การให้บริการสาธารณะนั้นไม่จำเป็นจะต้องเป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่อาจเป็นของภาคเอกชนก็ได้ อย่างไรก็ตามไม่ว่าจะเป็น การให้บริการสาธารณะนั้นจะกระทำโดยภาครัฐหรือภาคเอกชนก็ตาม การให้บริการสาธารณะก็มักจะเกี่ยวข้องกับ ผู้ให้บริการ (Providers) กิจกรรมการให้บริการ (Service) และผู้รับบริการ (Recipients) การให้บริการสาธารณะเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เป็นพลวัต (Dynamics) โดยระบบการให้บริการที่ดี จะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรผลิตการบริการให้ได้ตามแผนงานที่วางไว้และการเข้าถึง เพื่อรับบริการจากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่าเป็นไปอย่างไรซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ การให้บริการสาธารณะมี 4 ส่วนที่สำคัญคือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรได้แก่บุคลากรค่าใช้จ่ายอุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผลสัมฤทธิ์ (Results) หรือผลผลิต (Output) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจาก การมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) หมายถึง ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับบริการสาธารณะเป็นภารกิจของภาครัฐในการจัดทำ บริการสาธารณะให้แก่ประชาชนเป็นการดำเนินงานเพื่อปกป้องความสงบเรียบร้อยและส่งเสริมบำรุงฐานะ ความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในเรื่องความเป็นอยู่ สุขภาพ การศึกษา ความปลอดภัย และสวัสดิการสังคม

ปรัชญาเวสารัชช (2540 อ้างถึงในศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน.2555 : 37) กล่าวถึง การบริการ สาธารณะ หมายถึง การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐ ให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ อาจกำหนดให้ประชาชนได้รับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไป ให้บริการในจุดที่ประชาชนสะดวกก็ได้

สรุป การบริการสาธารณะ อาจกล่าวได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมบริการที่ภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการเป็นผู้จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะของผู้บริการให้ได้รับความพึงพอใจมีชีวิตความเป็นอยู่ที่มีความสุข และเกิดความเสมอภาคกับคนทุกกลุ่ม

3.2 ประเภทของการบริการสาธารณะ

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ (2555 : 37) ได้แบ่งประเภทของการบริการสาธารณะเป็น 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะทางภาครัฐและบริการสาธารณะของทางอุตสาหกรรมพาณิชย์มีรายละเอียด ดังนี้

1. บริการสาธารณะทางภาครัฐ ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้วเป็นงานในหน้าที่ของภาครัฐที่จะต้องจัดทำเพื่อความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการดูแล ความปลอดภัย และความสงบสุขของประชาชนซึ่งเป็นบริการสาธารณะที่ภาครัฐต้องอาศัย “อำนาจพิเศษ” ตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน เช่น กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายในการป้องกันประเทศและการคลัง เป็นต้น

2. การบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม คือ บริการสาธารณะที่คล้ายคลึงกับรัฐวิสาหกิจ (Government enterprise) เอกชนหรือหน่วยงานทางธุรกิจของเอกชน ทั้งในด้านวัตถุประสงค์แห่งบริการแหล่งที่มาของเงินทุนและวิธีปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจในการบริการภาครัฐจะหมายถึง การเป็นหน่วยทางธุรกิจภายใต้การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพเสมือนภาคเอกชน ทั้งนี้ เป็นการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนผู้รับบริการแต่ในขณะเดียวกันรัฐวิสาหกิจก็คือหน่วยงานของรัฐที่มีสถานะเป็นองค์การอิสระ (Autonomy) อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ ดังนั้น รัฐวิสาหกิจจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อบรรลุเป้าหมายทั้งในด้านการบริหารภาครัฐเพื่อผลประโยชน์สาธารณะ และเพื่อผลประโยชน์ทางการค้าซึ่งก็คือผลกำไรไปด้วย

3.3 รูปแบบของการบริการสาธารณะในประเทศไทย

บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ การบริการสาธารณะโดยสภาพแล้วเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐโดยมีรูปแบบการดำเนินการ 3 รูปแบบ คือ การจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบราชการการจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานภาครัฐที่ไม่ใช่ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ สำหรับประเทศไทยมีการแบ่งการจัดทำบริการสาธารณะโดยระบบราชการออกเป็น 3 ส่วน

1. การจัดทำบริการสาธารณะส่วนกลาง คือ การบริการสาธารณะที่ภาครัฐ จัดทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนทั้งประเทศ เช่น การรักษาความสงบภายในการป้องกันประเทศ การส่งเสริมการศึกษา และการประกอบอาชีพ การป้องกันสาธารณภัยหรือเกี่ยวกับการให้ความสะดวกสบาย และการอนามัย ได้แก่ การคมนาคม การประมง การชลประทาน การสาธารณสุข การศึกษา การคลัง เป็นต้น

2. การจัดทำบริการสาธารณะในส่วนภูมิภาค คือ บริการสาธารณะที่ภาครัฐจัดขึ้นตามเขตปกครองหรือจังหวัดต่าง ๆ ของประเทศโดยมีเจ้าหน้าที่ของราชการบริหารส่วนกลางซึ่งสังกัด

กระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ไปประจำในแต่ละจังหวัดและยังอยู่ภายใต้บังคับบัญชาของราชการบริหารส่วนกลางงบประมาณค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในจังหวัดก็ใช้งบประมาณแผ่นดินของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ นั้น

3. การจัดทำบริการสาธารณะส่วนท้องถิ่น คือ บริการสาธารณะบางอย่างที่ภาครัฐมอบหมายให้องค์การแห่งราชการบริหารส่วนท้องถิ่นจัดทำเอง เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเฉพาะในเขตท้องถิ่นนั้น โดยมีเจ้าหน้าที่ขององค์การท้องถิ่นนั้นเป็นผู้ดำเนินการ มีงบประมาณทรัพย์สินบางส่วนของตนเอง มีอำนาจดำเนินกิจการได้โดยอิสระ ภาครัฐเป็นเพียงผู้คอยกำกับดูแลเท่านั้น ส่วนราชการที่จัดทำบริการสาธารณะส่วนท้องถิ่นคือองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา

4. ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะ

ทฤษฎีคุณลักษณะหรือทฤษฎีอุปนิสัย (Trait theories) ทฤษฎีคุณลักษณะ (Trait theories) หมายถึง มองเห็นความสำคัญของคุณสมบัติ (Trait) เช่น ทักษะ (Skill) บุคลิกภาพ (Personality) รูปร่างหรือลักษณะทางกายภาพ แบ่งคุณลักษณะ (Trait) เป็น 3 ประเภท คือ

1. ลักษณะบุคลิกภาพ (Personality trait) ได้แก่ ลักษณะเด่นในเรื่องการก้าวร้าวหรือความนุ่มนวล จิตใจ ทัศนคติ ความคิดสร้างสรรค์ ความเป็นอิสระ การควบคุมและความสมดุลของอารมณ์สติปัญญา ความเชื่อมั่นในตนเอง

2. ความสามารถ (Abilities) ความมีจริยธรรม สติปัญญา ความรู้ ความสามารถในการพูด การตัดสินใจ

3. ทักษะทางสังคม (Social skills) ความสามารถในการบริหารงานความสามารถในการรวบรวมสมาชิกในการทำกิจกรรม ทักษะทางสังคม ความมีเกียรติ และการเป็นบุคคลที่กว้างขวางเป็นที่ยอมรับ การใช้วิธีการทางการทูตหรือเทคนิคที่ให้คนยอมรับ/คล้อยตาม การมีส่วนร่วม

คุณลักษณะ (Traits)

1. ความสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์
2. รับรู้ไวต่อสภาพแวดล้อมทางสังคม
3. มีความทะเยอทะยานมุ่งความสำเร็จ
4. มีความเปิดเผยตรงไปตรงมา
5. ให้ความร่วมมือ
6. ตัดสินใจดี
7. สามารถฟังพวาอาศัย
8. ต้องการมีอำนาจเหนือและมีแรงจูงใจด้านอำนาจ

9. มีพลังหรือมีระดับความกระตือรือร้นสูง
10. มีความมุ่งมั่นพยายามอย่างต่อเนื่อง
11. มีความมั่นใจในตนเอง
12. สามารถทนต่อภาวะความเครียด
13. เต็มใจแสวงหางานรับผิดชอบ

ทักษะ (Skills)

1. เฉลียวฉลาด มีสติปัญญา
2. มีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์
3. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
4. มีความมุ่งมั่นและมีอึดยาคัยดี
5. มีความคล่องแคล่วด้านการพูด
6. มีความรอบรู้เกี่ยวกับงาน
7. มีความสามารถจัดองค์การหรือความสามารถด้านบริหาร
8. มีความสามารถในการชักชวน
9. มีทักษะทางสังคม

Kotter (1997อ้างถึงใน ทฤษฎีคุณลักษณะหรือทฤษฎีอุปนิสัย,ม.ป.ป.) ได้ทำการวิจัยในทางลึกด้านคุณลักษณะเด่นที่มีประสิทธิภาพ และได้สรุปคุณลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. ลักษณะด้านแรงจูงใจ
 - 1.1 ชอบอำนาจ
 - 1.2 ชอบความสำเร็จ
 - 1.3 มีความทะเยอทะยาน
2. ลักษณะทางด้านอารมณ์
 - 2.1 มีความมั่นคงทางอารมณ์
 - 2.2 มองโลกในแง่ดี
3. ลักษณะด้านความคิด
 - 3.1 ฉลาดกว่าบุคคลทั่วไป
 - 3.2 มีความสามารถในการวิเคราะห์
 - 3.3 มีความสามารถในการหยั่งรู้
4. ลักษณะด้านปฏิสัมพันธ์
 - 4.1 มีรูปลักษณ์ดีและดึงดูดใจผู้พบเห็น

4.2 มองผลประโยชน์ขององค์การในมุมกว้าง

5. ลักษณะด้านความรู้

5.1 มีความรู้เกี่ยวกับสิ่งที่ตนปฏิบัติ

5.2 มีความรู้เกี่ยวกับองค์การของตน

6. ลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์

6.1 สามารถร่วมมือกับบุคลากรส่วนใหญ่ขององค์การ

6.2 สามารถร่วมมือกับบุคคลที่อยู่ในองค์กรประเภทเดียวกัน

บุคลิกภาพ (Personality)

บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์ทั้งในด้านส่วนตัวและด้านการงานเพราะเป็นที่ชื่นชอบของคนโดยทั่วไป ทำให้ประสบความสำเร็จในด้านต่างๆ และได้รับความร่วมมือจากบุคคลอื่นมากขึ้น ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองช่วยเสริมสร้างบุคลิกภาพให้ดียิ่งขึ้นเรื่อย ๆ บุคคลที่มีบุคลิกภาพดีมักจะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข เพราะมีความเชื่อมั่น มีโอกาส รู้วิธีที่จะปรับตัวให้เข้ากับคนอื่นทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน คนที่มีบุคลิกภาพดีจะได้เปรียบคนอื่นเพราะจะทำให้ได้รับความเชื่อมั่น ศรัทธาจากผู้พบเห็นและคนที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วยการทำงานหรือประกอบกิจกรรมต่างๆ ย่อมได้รับความร่วมมือจากคนส่วนใหญ่มากกว่าคนที่มีบุคลิกภาพไม่ดีและสามารถปรับตัวอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

ประเภทของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ (Personality) ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่บ่งบอกความแตกต่างระหว่างบุคคล ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

Hilgard (1962:447 อ้างถึงในทฤษฎีบุคลิกภาพ,ม.ป.ป.) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นลักษณะส่วนรวมของบุคคล และการแสดงออกของพฤติกรรมซึ่งชี้ให้เห็นความเป็นปัจเจกบุคคล ในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมรวมถึงลักษณะที่ส่งผลสู่การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้แก่ ความรู้สึกนับถือตนเอง ความสามารถ แรงจูงใจ ปฏิกริยาในการเกิดอารมณ์ และลักษณะนิสัยที่สะสมจากประสบการณ์ชีวิต

Zimbardo and Ruch (1980 : 292 อ้างถึงในทฤษฎีบุคลิกภาพ,ม.ป.ป.) อธิบายว่า บุคลิกภาพเป็นผลรวมของลักษณะเชิงจิตวิทยาของบุคคลแต่ละคนมีผลต่อการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมหลากหลายของบุคคลนั้น ทั้งส่วนที่เป็นลักษณะภายนอกที่สังเกตได้ง่ายและพฤติกรรมภายในที่สังเกตได้ยาก ลักษณะที่หลากหลายดังกล่าวส่งผลให้บุคคลแสดงออกต่างกัน

Bootzin(1991:502 อ้างถึงในทฤษฎีบุคลิกภาพ,ม.ป.ป.) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพเป็นลักษณะนิสัย และรูปแบบของความคิด ความรู้สึก และการประพฤติดิปฏิบัติของบุคคลแต่ละคน

ประเภทของบุคลิกภาพของบุคคลแบ่งได้หลายลักษณะ เช่น แบ่งตามลักษณะโครงสร้างร่างกาย แบ่งตามลักษณะการแสดงออก แบ่งตามลักษณะพฤติกรรม และแบ่งตามลักษณะบุคลิกภาพ

1. แบ่งตามลักษณะโครงสร้างร่างกาย

Sheldon (1991:19 อ้างถึงในทฤษฎีบุคลิกภาพ,ม.ป.ป.) นักจิตวิทยา

ชาวอเมริกัน ได้แบ่งประเภทของบุคลิกภาพของบุคคลตามลักษณะโครงสร้างของร่างกายได้ 3 ประเภท คือ

1.1 รูปร่างอ้วนเตี้ย (Endomorphy) ได้แก่บุคคลที่มีลักษณะอ้วนเตี้ย

เป็นคนชอบสังคม อารมณ์ดี ร่าเริง ข่างพูดคุย ใจดี ใจเย็น เป็นคนชอบสนุกสนานรื่นเริง จู้จี้ ขี้บ่น เสียงดังฟังชัด โกรธง่าย หายเร็ว

1.2 รูปร่างสมส่วน (Mesomorphy) ได้แก่ บุคคลที่มีรูปร่างลักษณะสมส่วน

ลงตัวตรงไหล่กว้าง กล้ามเนื้อ และโครงสร้างกระดูกแข็งแรงเป็นบุคคลที่กล้าหาญ กล้าเสี่ยง กล้าผจญภัย เข้มแข็ง คล่องแคล่ว ว่องไว มีความอดทน และมีพลังมาก ส่วนใหญ่ชอบเล่นกีฬาและเป็นนักกีฬา

1.3 รูปร่างผอมบาง (Ectomorphy) ได้แก่บุคคลที่มีบุคลิกภาพในลักษณะ

ผอมสูงช่วงไหล่ห่อเอวเล็กเอวบาง สะโพกเล็กกล้ามเนื้อน้อยไวต่อการรู้สึกและไม่ชอบเข้าสังคมใจน้อย และอ่อนไหวง่าย

2. แบ่งตามประเภทลักษณะพฤติกรรม

Jung (1940.อ้างถึงในทฤษฎีบุคลิกภาพ,ม.ป.ป.)ได้แบ่งบุคลิกภาพของมนุษย์

ออกเป็น 3 ประเภท คือ

2.1 ประเภทเก็บตัว (Introvert) คือ เป็นลักษณะที่เสียบเฉยเก็บตัวขี้อาย

ไม่ชอบพูด ไม่ชอบสังคม ไม่ชอบและไม่สนใจเรื่องของผู้อื่น ชอบคิดมาก ชอบความเงียบสงบไม่วุ่นวายจะคิดและฝันเองตามลำพัง เมื่อประสบปัญหา มักจะหลีกเลี่ยงปัญหาหรือแยกตัวออกจากสังคม มีอารมณ์รุนแรง นอกจากนี้ยังคิดซ้ำ ตัดสินใจช้า ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ถ้าจะพูดก็มักจะพูดเรื่องของตัวเองและชอบเขียนมากกว่าพูด

2.2 ประเภทแสดงตัว (Extrovert) บุคคลที่มีบุคลิกภาพกล้าแสดงออก

เปิดเผยร่าเริง แจ่มใส มีน้ำใจ ชอบงานสังคม การสังสรรค์ เข้าสังคม พบปะพูดคุยกับผู้อื่น และสนใจเรื่องราวของผู้อื่น มีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถปรับตัวได้ดี ชอบช่วยเหลือสังคม ไม่สนใจตนเองมากนัก ถือสังคมเป็นศูนย์กลาง ชอบทำงานเป็นกลุ่ม ติดต่อกันได้คล่องแคล่วว่องไว มีมนุษยสัมพันธ์ดี แต่มีข้อเสียคือเป็นคนพูดมาก เก็บความลับไม่อยู่ พูดนอกเรื่อง พูดเกินจริง สนุกกับคนแปลกหน้าเร็วเกินไป พูดไม่ถูกกาลเทศะ และชอบพูดทับถมผู้อื่น

2.3 พวกกลาง ๆ (Ambivert) บุคคลประเภทนี้ เป็นคนพูดพอควร

เดินทางสายกลาง มีชีวิตเรียบง่าย อยู่คนเดียวก็มีความสุขอยู่ในสังคมก็มีความสุข คบหากับคนทั่วไปได้ดี ไม่พูดมากเกินไป และไม่น้อยเกินไป

3. แบ่งตามลักษณะบุคลิกภาพ สามารถแบ่งบุคลิกภาพของมนุษย์ออกเป็น

2 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ

1. บุคลิกภาพภายนอก (External personality) หมายถึง ทั้งร่างกายที่ปรากฏ

2. บุคลิกภาพภายใน (Internal personality) คือ ลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายใน เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นสัมผัสยากแต่สามารถศึกษาจากการมีปฏิสัมพันธ์ เช่น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความเฉลียวฉลาด ความเป็นมิตรอารมณและความรู้สึก

จากคำจำกัดความและความหมายของ“บุคลิกภาพ”ที่กล่าวมาสรุปได้ว่า บุคลิกภาพ คือ ตัวบุคคลโดยส่วนรวมทั้งลักษณะทางกายซึ่งสังเกตได้ง่ายอันได้แก่ รูปร่างหน้าตา กิริยาท่าทาง น้ำเสียง คำพูด ความสามารถทางสมอง ทักษะการทำกิจกรรมต่าง ๆ และลักษณะทางจิตซึ่งสังเกตได้ค่อนข้างยาก ได้แก่ ความรู้สึกนึกคิด เจตคติ ค่านิยม ความสนใจ ความมุ่งหวัง อุดมคติ เป้าหมาย และความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ลักษณะดังกล่าว มีที่มาจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมของแต่ละคน ส่งผลสู่ความสามารถในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมและความแตกต่างระหว่างบุคคล

5. แนวคิดการบริหารจัดการสหกรณ์

“สหกรณ์” เป็นศัพท์ที่บัญญัติขึ้นขึ้นมาจากคำภาษาอังกฤษว่า Cooperation แปลว่า การร่วมกันทำงาน การทำงานด้วยกันหรือการร่วมมือกัน

หลักการสหกรณ์

1. การเข้าเป็นสมาชิกโดยความสมัครใจ สหกรณ์เป็นองค์การธุรกิจซึ่งต้องการช่วยเหลือคน จึงไม่สร้างข้อกีดกันหรือข้อจำกัดในเรื่องสังคม การเมือง หรือศาสนาของบุคคลมาเป็นเงื่อนไขการสมัครเข้าเป็นสมาชิก ถ้าหากเขาสามารถดำเนินงานร่วมกันและใช้บริการของสหกรณ์ได้โดยสุจริตใจ รวมทั้งยอมรับกติกา กฎเกณฑ์ และความรับผิดชอบในฐานะสมาชิกด้วยความเต็มใจ สหกรณ์ก็พร้อมที่จะรับเข้าเป็นสมาชิกทั้งสิ้น เพราะสหกรณ์ต้องการรวมคนเพื่อให้ได้มาซึ่งเงินทุนในการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด

2. การควบคุมตามแบบประชาธิปไตย สหกรณ์เป็นองค์การที่กลุ่มบุคคลร่วมมือกันจัดตั้งขึ้น การมีสิทธิในการเป็นเจ้าของกิจการจึงมีอยู่อย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้น สมาชิกทุกคนจึงมีสิทธิในการเลือกหรือได้รับเลือกเป็นกรรมการเช่นเดียวกันโดยที่สหกรณ์มุ่งหวังที่จะรวมคนมากกว่าการรวมทุน สหกรณ์ จึงถือว่า

การมีส่วนร่วมของสมาชิกมีความสำคัญต่อสหกรณ์เท่ากัน การออกเสียงเพื่อการลงมติใด ๆ ก็ตามสมาชิกแต่ละคนจะมีสิทธิในการออกเสียงได้คนละ 1 เสียง และมติของที่ประชุมยอมรับตามเสียงส่วนใหญ่

3. การจ่ายเงินปันผลตามหุ้นในอัตราจำกัด สหกรณ์อาจจ่ายเงินปันผลตามหุ้นให้แก่สมาชิกได้ในอัตราที่จำกัด โดยถือว่าเป็นเพียงดอกเบี้ยสำหรับเงินที่สมาชิกรับมาลงทุนในสหกรณ์เท่านั้น

4. การจำแนกเงินส่วนเกินธุรกิจต่าง ๆ ที่สหกรณ์กระทำนั้น เป็นธุรกิจตามความต้องการของสมาชิกที่สหกรณ์จะต้องบริการให้แก่สมาชิก ดังนั้น เมื่อสหกรณ์มีเงินส่วนเกินจากการดำเนินธุรกิจหรือเงินกำไร จึงถือว่าเป็นของบรรดาสมาชิกทั้งสิ้น เนื่องจากสมาชิกทั้งหลายเป็นเจ้าของสหกรณ์ หากจะมีการจำแนกเงินส่วนเกินนี้ จึงควรต้องตกเป็นของสมาชิกในวิธีที่จะไม่ทำให้สมาชิกคนหนึ่งคนใดได้เปรียบคนอื่น ๆ และการจำแนกเงินส่วนเกินนี้จะต้องเป็นไปตามมติของที่ประชุมสมาชิกสหกรณ์ เช่น จัดสรรไว้เป็นเงินทุนในการดำเนินการต่อไปหรือเป็นทุนสวัสดิการสงเคราะห์หรือเป็นทุนการศึกษาแก่สมาชิกหรือเป็นเงินทุนเพื่อจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์ ทั้งเพื่อครอบครัวสมาชิกและเพื่อชุมชนหรือเป็นเงินเฉลี่ยคืนตามส่วนธุรกิจที่สมาชิกกระทำกับสหกรณ์

5. การส่งเสริมการศึกษา ความสำเร็จของสหกรณ์ขึ้นอยู่กับสมาชิกเป็นอย่างมาก ถ้าสมาชิกได้รับข้อมูลหรือความรู้ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับสหกรณ์ของเขาอยู่เสมอก็จะเข้าใจ และไว้วางใจในการจัดการของสหกรณ์ จึงให้ความร่วมมือทั้งร่างกายและความคิด สหกรณ์จำเป็นต้องสนับสนุนให้สมาชิกมีความรู้ในทุกสาขาไม่เพียงแต่เรื่องสหกรณ์เท่านั้น ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพจะก่อให้เกิดการประสานเพื่อความอยู่ดีกินดีของสมาชิก ฝ่ายจัดการของสหกรณ์ก็จำเป็นต้องมีความรอบรู้ในด้านหลักการบริหารธุรกิจ ตลอดจนจะต้องรอบรู้ถึงหลักการและวิธีการสหกรณ์ และการประกอบอาชีพของสมาชิกด้วย เพื่อที่จะได้ดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกอย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์อย่างแท้จริง

6. ความร่วมมือกันระหว่างสหกรณ์สหกรณ์ทุกแห่ง ควรจะมีความร่วมมือช่วยเหลือกันอย่างแข็งขันทั้งในประเทศ และระหว่างประเทศเพื่อบรรลุเป้าหมายแห่งอุดมการณ์ของความอยู่ดีกินดีและมีสันติสุข โดยมีองค์การสัมพันธ์ภาพสหกรณ์ระหว่างประเทศ เป็นศูนย์กลางแห่งความร่วมมือกันระหว่างประเทศ ทั้งนี้เนื่องจากเกือบทุกประเทศทั่วโลกได้ยอมรับว่าสหกรณ์เป็นวิธีการทางเศรษฐกิจที่สำคัญในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

ประเภทของสหกรณ์ ปัจจุบันประเทศไทยมีสหกรณ์อยู่ 6 ประเภท คือ

1. สหกรณ์การเกษตร เป็นสหกรณ์สำหรับผู้มีอาชีพเกษตรกรกรรม เช่น ทำนา เลี้ยง สัตว์ ทำไร่ ทาสวน ฯลฯ สหกรณ์การเกษตรนี้ได้วิวัฒนาการมาจากสหกรณ์หาทุนเดิมรวมกับสหกรณ์ประเภทต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการเกษตรในท้องถิ่นเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน เช่น สหกรณ์ขายข้าวสหกรณ์บำรุงที่ดิน

และอื่นๆ มาเป็นสหกรณ์การเกษตรมีวัตถุประสงค์หลายอย่าง ครอบคลุมครบวงจรการประกอบอาชีพ และการดำรงชีพของสมาชิกโดยดำเนินธุรกิจในลักษณะของการบริการ

2. สหกรณ์นิคม เป็นสหกรณ์สำหรับผู้ที่ประสงค์จะประกอบอาชีพเกษตรกรรม แต่ไม่มีที่ดินทำกินหรือมีน้อย ไม่พอประกอบอาชีพ โดยรัฐบาลจะจัดสรรที่ดินที่เสื่อมสภาพจากป่าสงวน แล้วให้ราษฎรเข้าถือครองประกอบอาชีพ ในสมัยแรกที่มีการจัดตั้งสหกรณ์นิคมสมาชิกสหกรณ์จะได้รับกรรมสิทธิ์ในที่ดินที่ได้รับการจัดสรรนั้น แต่ปรากฏว่ามีสมาชิกจำนวนมากที่ไม่รักษาที่ดินนั้นไว้นำไปขายต่อให้ผู้อื่นทำให้มีการบุกรุกป่าสงวนเพิ่มขึ้นอีก พระราชดำริในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 เกี่ยวกับการจัดสหกรณ์ในที่ดินพระราชทานตามโครงการในพระราชดำริไม่มีการให้กรรมสิทธิ์แต่สมาชิกทุกคนจะได้รับสิทธิ์ครอบครอง และสามารถตกทอดเป็นมรดกถึงลูกหลานได้ตราบใดที่ยังประสงค์จะทำมาหากินอยู่ในพื้นที่ของสหกรณ์ หากไม่มีทายาทที่จะรับช่วงมรดกก็ให้ที่ดินนั้นตกเป็นของสหกรณ์ เพื่อรับบุคคลที่ประสงค์จะประกอบอาชีพเกษตรกรรมเข้ามาทำกินได้เราเรียกการจัดสหกรณ์ชนิดนี้ว่า สหกรณ์การเช่าที่ดิน

3. สหกรณ์ประมง เป็นสหกรณ์สำหรับผู้มีอาชีพประมง โดยเฉพาะทั้งอาชีพประมงน้ำจืด และประมงทะเล มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้ทางด้านวิชาการและดำเนินธุรกิจเพื่อส่งเสริมอาชีพประมง ทั้งการจำหน่ายสัตว์น้ำ ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ และอุปกรณ์ประมง

4. สหกรณ์ร้านค้า เป็นสหกรณ์สำหรับผู้บริโภคทั่วไปโดยการจัดจำหน่ายสินค้า เครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นในครอบครัวให้แก่สมาชิก มีวัตถุประสงค์เพื่อลดค่าใช้จ่ายในครอบครัว สหกรณ์ร้านค้าหรือร้านสหกรณ์นี้ถือว่าเป็นต้นแบบของสหกรณ์ทั่วโลก ทั้งนี้ เพราะสหกรณ์แห่งแรกของโลกที่ดำเนินการประสบความสำเร็จเป็นสหกรณ์ที่จำหน่ายสินค้าเครื่องบริโภคของประเทศอังกฤษซึ่งมีวิธีการปฏิบัติที่สามารถใช้เป็นหลักการสหกรณ์สากลในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกได้

5. สหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นสหกรณ์สำหรับผู้ที่มีรายได้ประจำโดยทั่วไปที่ต้องการพึ่งตนเอง ด้วยการออมทรัพย์เป็นประจำและช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยการให้กู้ยืมเมื่อเกิดความจำเป็น สหกรณ์ออมทรัพย์ตั้งขึ้นทั่วไปในสถานที่ราชการสำหรับข้าราชการพลเรือน ตำรวจ ทหารและในรัฐวิสาหกิจ โรงงาน บริษัท สถานศึกษาหรือในชุมชนต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ในโรงงานและบริษัทต่างๆ นอกจากจะช่วยให้พนักงานมีการออมทรัพย์เพื่อตนเองแล้วยังสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นในระหว่างพนักงานและเจ้าของกิจการ ทำให้ข้อขัดแย้งต่าง ๆ คลี่คลายไปในทางที่ดีขึ้น

6. สหกรณ์บริการ เป็นสหกรณ์สำหรับผู้ที่ต้องการแก้ไขปัญหการประกอบอาชีพ ต้องการดำรงชีพตามแนวทางสหกรณ์ และมีประเภทของอาชีพนอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว สหกรณ์บริการจึงมีหลายรูปแบบ เช่น สหกรณ์ไฟฟ้าดำเนินการให้ได้มาซึ่งกระแสไฟฟ้าและจัดให้มีการบำรุงรักษาร่วมกัน สหกรณ์เคหสถานดำเนินการให้ได้มาซึ่งบ้านที่อยู่อาศัยหรือที่ดินและสิ่งสาธารณูปโภคอื่นๆ สหกรณ์ผู้เดินรถรับจ้าง สหกรณ์แท็กซี่ สหกรณ์ผลิตภัณฑ์ไม้แกะสลัก เป็นต้น

การบริหาร (Administration) จะเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย และการดำเนินงานต่างๆ ของ คณะกรรมการดำเนินการซึ่งถือเป็นผู้บริหารระดับสูง การจัดการ (Management) จะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ ต่าง ๆ ตามนโยบายที่กำหนดไว้มักมุ่งไปยังผู้จัดการและพนักงานเป็นส่วนใหญ่ สาเหตุของปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินงานของสหกรณ์พบว่า การขาดประสิทธิภาพในการจัดการเป็นปัจจัยที่พบบ่อยที่สุด

1. การขาดความสนใจและเข้าใจในสมาชิกต่อแนวความคิดของสหกรณ์
2. ปัญหาทางธุรกิจที่เกี่ยวกับปัญหาทางการเงิน ขนาดธุรกิจ ขาดระบบบัญชีที่ดี และ ขาดความสามารถในการแข่งขันในระบบเศรษฐกิจ

3. สหกรณ์เป็นองค์การ (Organization) การบริหาร (Administration) และ การจัดการ (Management) เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้สหกรณ์บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ได้

วัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการสหกรณ์

1. วัตถุประสงค์ในทางเศรษฐกิจ คือ ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจสหกรณ์
2. วัตถุประสงค์ในทางสหกรณ์ คือ ความสำเร็จในฐานะที่เป็นองค์การสหกรณ์

การบริหารทางการเงินสหกรณ์

1. การจัดหาและการจัดสรรเงินทุนอย่างมีประสิทธิภาพ
2. แหล่งเงินทุนของสหกรณ์ มี 2 ประเภทคือ

- 2.1 ทุนของสมาชิก ทุนเรือนหุ้น ทุนสำรอง และเงินทุนของสมาชิกในรูปแบบอื่นๆ เช่น ค่าธรรมเนียมสมาชิกรายปี

- 2.2 ทุนเงินกู้ (Borrowed capital) แหล่งเงินกู้ของสหกรณ์ ได้แก่ ธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กรมส่งเสริมสหกรณ์ ธนาคารพาณิชย์ และสหกรณ์อื่นๆที่ปล่อยเงินกู้ เป็นต้น

6. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจและลักษณะความพึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

กิติมา ปรีดิโลก (2524 : 321-322) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจ ที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

คีรีโสภาคย์ บุรพาเดชะ (2528 : 156-157) กล่าวถึง ทฤษฎีแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความลำบาก อาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological hedonism) เป็นธรรมชาติของ ความพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติแล้วต้องแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ
2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistical hedonism) เป็นทัศนะของความพอใจว่า มนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัวแต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

คณิต ดวงหส์ตี (2538 : 29) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์ (2542 : 47 อ้างอิงจาก Wolman.1973 : 304) ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกมีความสุขเมื่อประสบผลสำเร็จตามความคาดหวัง ความต้องการจากแรงจูงใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 : 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือ กระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษารวบรวมและสรุปได้ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) คือ ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับผู้ร่วมกิจกรรมอันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจ และสภาพการเป็นอยู่ร่วมกันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกัน และมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจจะเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล โดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุขที่ความต้องการหรือเป้าหมายที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั่นเอง สำหรับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ส่วนใหญ่ก็ย่อมจะมีความต้องการหรือความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง จะทำให้คุณภาพชีวิตของสมาชิกดีขึ้น ผู้วิจัยจึงได้จัดทำแบบสอบถามงานวิจัยให้สมาชิกได้ตอบตามความเป็นจริง เพื่อพัฒนาบริการให้สมาชิกพึงพอใจสูงสุด

6.1 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday & Andersen : 1978) กล่าวถึงทฤษฎีพื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการความพึงพอใจ 6 ประเภท คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ดังนี้

1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (Office Waiting Time)

1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care

When Needs)

1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of Getting to Care)

2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-ordination)

ซึ่งแยกออกเป็นของผู้ใช้บริการ (Getting all needs met at one place)

2.1 ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ

2.2 ได้มีการติดตามผลงาน (Follow-up)

3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information)

4. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่

การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการและความสนใจห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของ

การบริการต่อผู้ใช้บริการ

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output-off-pocket cost)

ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

6.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจ นักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 21) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็น

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการที่องค์กรต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ

1.1 ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ จำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการ แต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่ตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.2 ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการที่ดีจะต้องมีคุณภาพตรงกับความต้องการ ความคาดหวัง และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ เป็นต้น ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการบริหารด้วยความเชื่อมั่น และความเข้าใจต่อผู้อื่น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นตัวชี้คุณภาพ และความสำเร็จของงานบริการที่ให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นเรื่องจำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบผลสำเร็จ

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้าก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้า สำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ การดำเนินที่ต้องพึงพา

การบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ เพราะการบริการในหลาย ๆ ด้าน ช่วยอำนวยความสะดวก และแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของการปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานหากสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของงานในแต่ละองค์กร เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อ ๆ ไป

दन्य तेयनपुठ (2543 : 26) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าช่วยส่งผลต่อกำไรกับธุรกิจ ใน 4 ทางด้วยกันคือ

1. เพิ่มโอกาสในการซื้อซ้ำ
2. สร้างการส่งเสริมการขายเชิงบวกแบบปากต่อปาก
3. เพิ่มการจ่ายเพิ่มขึ้นในขณะที่ทำการซื้อของลูกค้า
4. มีผลต่อกระแสเงินสดหมุนเวียน

6.3 ขอบข่ายความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (2539 : 22) โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ มักนิยมศึกษาในสองมิติ คือ ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจในการบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่า โดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในของการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล

2. การศึกษาความพึงพอใจในการบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนดซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองด้านนี้เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจในกลุ่มเป้าหมายต่างกัน

6.4 ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ เป็นการศึกษาที่เน้นเรื่องความสำคัญของผู้รับสาร ในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร โดยมีความเชื่อว่าผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่าตนเองต้องการอะไรและสารอะไร

จึงจะสนองความพึงพอใจของตนเองได้ ดังนั้น ผู้รับสารจะเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และเลือกรับสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

กาญจนา แก้วเทพ (2547 : 306-307) แนวคิดหลักของการวิเคราะห์การใช้ความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่อ สรุปว่า โดยส่วนใหญ่ในการเปิดรับสารของผู้รับสารนั้นมนุษย์มีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสารเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ดังนั้น เมื่อมีความตั้งใจที่แน่นอนดังกล่าวการเข้าไปใช้สื่อจึงไม่ใช่กิจกรรมที่กระทำอย่างไร้เป้าหมายหากเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์แน่นอนหรือเรียกว่า Goal-Oriented Activity โดยผู้รับสารเป็นผู้แสวงหาและเลือกใช้สื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่ซึ่งทิศทางที่บุคคลเลือกแสวงหาและใช้สื่อประเภทใดนั้นเกิดจากความต้องการของบุคคลเป็นปฐมเหตุ จากนั้นความต้องการดังกล่าวจะถูกแปรมาเป็นแรงจูงใจ (Motivation) ที่ผลักดันให้บุคคลเคลื่อนไหวเข้าหาการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ การใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชนของผู้รับสาร มีจุดกำเนิดมาจากสภาวะทางจิตใจและสังคมที่มาจากความต้องการ สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความคาดหวังจากสื่อมวลชนหรือแหล่งสารอื่นซึ่งนำไปสู่รูปแบบต่าง ๆ ของการมีโอกาสได้รับสารจากสื่อมวลชน และก่อให้เกิดผลที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับสาร อาจกล่าวได้ว่า ผู้รับสารแต่ละคนใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหาความพอใจจากสื่อมวลชน ผ่อนคลายความเครียด ค้นหาความรู้หรือเอาประโยชน์ใดประโยชน์หนึ่ง เป็นการศึกษากระบวนการรับสารซึ่งมีความแตกต่างไปจากการศึกษาในอดีตที่เน้นศึกษาเรื่องอิทธิพลของสื่อมวลชนต่อผู้รับสาร วิธีการนี้เป็นการศึกษาว่าผู้รับสารใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหาความพอใจเพื่อบรรลุนิยามความต้องการของ ปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการใช้สื่อหรือผู้รับสารมี ดังนี้

1. สภาพทางสังคมและลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร

(Social and Psychological origins) ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป

2. ความต้องการและความคาดหวังการใช้สื่อของผู้รับสาร (Need Expectation of the Mass Media) ที่แตกต่างกันทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนองความพึงพอใจได้แตกต่างกัน

7. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

7.1 ความหมายของความคิดเห็น

ราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 249) พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542 ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นข้อพิจารณาว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

ศรีสมบุรณ์ แยมกมล (2538 : 47) สรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกทางความรู้สึกหรือความเชื่อมั่นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผล

สิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้นโดยมีอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานการแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา การแสดงความคิดเห็นอาจจะทำด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้

เบส (Best.1977 : 42 อ้างถึงใน ศรีสมบุรณ์ แยมกมล.2538 : 47) สรุปว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกด้านความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ด้วยการพูด การเขียน โดยมีพื้นฐานความรู้เดิม ประสบการณ์ที่บุคคลได้รับตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นหลักในการแสดงความคิดเห็น

สิริพร บุญนันทน์ (2539 : 7) สรุปว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึก หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจเกิดจากการประเมิณผลสิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้นโดยมีอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานการแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ตามอาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจจะเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา การแสดงออกความคิดเห็นอาจทำด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้

นพมาศ ธีรเวคิน (2539 : 99) อธิบายว่า ความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคมหรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึง ความเข้าใจ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่นิยมกันมากที่จะสำรวจความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งหรือเรียกกันว่า การสำรวจ ประชามติ (polling) จึงอาจกล่าวได้ว่า การหยั่งประชามติเป็นเครื่องมือสำคัญทางวิชาการที่ศึกษา และสำรวจ การแสดงออกทางความคิดเห็นในปัจจุบัน สำหรับนักจิตวิทยาสังคม (สิริพร บุญนันทน์.2539 : 7) ได้กล่าวถึง ความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกทางถ้อยคำ (verbal expression) เกี่ยวกับทัศนคติความเชื่อหรือค่านิยม แต่ความคิดเห็นไม่ใช่สิ่งเดียวกับทัศนคติ เพราะในตัวของมันเองไม่จำเป็นต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ ทางอารมณ์หรือพฤติกรรม

วิเชียร พุฒิวิญญู.2539 : 12 (อ้างถึงใน ไพโรจน์ ฉัตรศิริมงคล.2540 : 33) กล่าวว่า ความคิดเห็น (opinion) กับทัศนคติ (attitude) มักจะถูกใช้สลับกันได้เสมอ ทัศนคติมักจะหมายถึง ความพยายามที่จะทำ (intention to act) ซึ่งจะเกี่ยวข้องอย่างมากกับอุปนิสัยและพฤติกรรม ส่วนความคิดเห็น เป็นเพียงคำพูดและเครื่องหมายแต่ทุกคราวที่พูด พูดถึงการทดสอบ ทัศนคติมักจะเผยถึงความคิดเห็นด้วย ความคิดเห็นตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านสังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตสถานพ.ศ.2542 ได้ให้ความหมายว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอ

สุทธิพงษ์ แสงมณี (อ้างถึงใน รัฐกานต์ สุขสว่าง.2538 : 6) แปลจาก Nunnally ความว่า ทั้งความคิดเห็นและทัศนคตินั้น เป็นเรื่องการแสดงออกความคิดเห็นในรูปที่เกี่ยวกับตัวเลข นอกจากนี้ ยังอธิบายอีกว่า คำว่าความคิดเห็นนั้นจะใช้ในเรื่องเกี่ยวกับการลงความเห็น (judgment) และ

ความรู้ (knowledge) ในขณะที่ทัศนคตินั้นใช้กันมากในเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึก (feeling) และความชอบพอ (preference) ในท้ายที่สุดเขาได้สรุปว่า เรามักใช้คำว่าความคิดเห็นมากกว่าคำว่า“ทัศนคติ”

กฤษฏี มหาวิทยาลัย (2538 : 7) กล่าวว่า “ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอนหรือความจริงแต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผลสนับสนุนหรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริงซึ่งขึ้นอยู่กับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น พินความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม ฯลฯ และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ การแสดงความคิดเห็นนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

ประเสริฐ แยมกลิ่นฟ้า (2538 : 7) กล่าวว่า“ทัศนคติจะปรากฏอยู่ในความคิดเห็นซึ่งเป็นการตัดสินใจเฉพาะในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง การเรียงลำดับจากค่านิยมไปสู่ทัศนคติและความคิดเห็นเป็นการก้าวจากเรื่องทั่วไป ไปยังเรื่องเฉพาะจากสภาพจิตหรือความโน้มเอียงที่เริ่มกว้าง ๆ และแคบเข้าจนในที่สุดแสดงออกมาเป็นความคิดเห็นเฉพาะเรื่องความคิดเห็นขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ความคิดเห็นมักจะเป็นผลที่สลับซับซ้อนของทัศนคติหลายอย่าง ความคิดเห็นของบุคคลที่แสดงถึงความกดดันในสถานการณ์หนึ่งจะไม่มีผลผูกพันจริง ๆ ดังจะเห็นได้จากกรณีสมาชิกสภานิติบัญญัติซึ่งเปลี่ยนความคิดเห็นของตนไปตามอำเภอใจของกลุ่มต่าง ๆ และบรรยากาศความคิดเห็นที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

สุโท เจริญสุข (2538 : 8) กล่าวถึง ความคิดเห็นว่าเป็นสภาพความรู้สึกทางด้านจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคลอันเป็นผลให้บุคคลมีการติดต่อกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ชอบไม่ชอบหรือเฉย ๆ

สุชา จันทร์เอม (2538 : 10) กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ เราไม่สามารถแยกความคิดเห็นและทัศนคติออกจากกันได้เพราะความคิดเห็นมีลักษณะคล้ายทัศนคติ แต่ความคิดเห็นแตกต่างจากทัศนคติตรงที่ทัศนคติเป็นความพร้อมทางจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่อาจแสดงออกมาได้ทั้งคำพูดและการกระทำ ทัศนคติไม่เหมือนกับความคิดเห็นตรงที่ไม่ใช่สิ่งเร้าที่จะแสดงออกได้อย่างเปิดเผยหรือตอบสนองอย่างตรง ๆ และลักษณะของความคิดเห็นไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2538 : 10) กล่าวว่า“ความคิดเห็นถือได้ว่าเป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง แต่การแสดงความคิดเห็นมักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างยิ่งต่อสถานการณ์ภายนอก

โคเลสนิค (Kolesnik อ้างถึงใน ไพโรจน์ ฉัตรศิริมงคล.2540 : 33) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแปลความหมายหรือการลงความเห็นที่เกิดจากข้อเท็จจริง ซึ่งแต่ละบุคคลคิดว่าถูกต้องแต่คนอื่น ๆ อาจไม่เห็นด้วยก็ได้ ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลทางอารมณ์ ความรู้สึก หรือทางความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งโดยไม่ต้องมีหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไป

แล้วนำไปสู่การแปลความหมายหรือการคาดคะเนโดยอาศัยความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม ขณะนั้นเป็นพื้นฐานแสดงออกซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ นอกจากนี้ความคิดเห็นยังอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและแสดงออกได้ทั้งในทางบวกหรือทางลบก็ได้ผ่านทางคำพูด การเขียน หรือเครื่องหมายสัญลักษณ์ การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาหาความรู้ลึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบกระบวนการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการให้ได้รับความพอใจสูงสุด

7.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งเรื่องเดียวกันก็ไม่จำเป็นที่บุคคลต้องมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกันหรือเหมือนกันเสมอไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับว่าจะมีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็นในเรื่องนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด

ฟอสเตอร์ (Foster.1952 : 119) ได้สรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นว่าเกิดจากมูลเหตุ 2 ประการ

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของบุคคล หมู่คณะ เรื่องราวหรือสถานการณ์ต่าง ๆ โดยความคิดเห็นจะเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็น ความคุ้นเคย ซึ่งถือว่าเป็นประสบการณ์ตรง และจากการได้ยินได้ฟังได้เห็นรูปถ่าย หรืออ่านจากหนังสือโดยไม่ได้พบเห็นของจริงถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม

2. ระบบค่านิยมและการตัดสินใจที่หากแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยมไม่เหมือนกัน ความคิดเห็นในสิ่งต่าง ๆ ก็จะแตกต่างกันไปด้วยนอกจากมูลเหตุข้างต้นแล้ว

ออสแคมป์ (Oskamp.1977 : 119 - 133) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็นนอกเหนือจากประสบการณ์ คือ

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ ได้แก่ อวัยวะต่าง ๆ ของบุคคลที่ใช้รับรู้ ความผิดปกติของอวัยวะ ความบกพร่องของอวัยวะสัมผัสซึ่งมีผลต่อความคิดเห็นไม่ติดต่อบุคคลภายนอก
2. อิทธิพลของผู้ปกครองคือ เมื่อเป็นเด็กผู้ปกครองจะเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดและให้ข้อมูลแก่เด็กได้มาก ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นของเด็กด้วย
3. ทักษะและความคิดเห็นของกลุ่มคือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตย่อมจะต้องมีกลุ่มและสังคม ดังนั้น ความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิง หรือหน่วยงานที่มีความคิดเห็นเหมือนหรือแตกต่างกันย่อมจะส่งผลต่อความคิดเห็นของบุคคลด้วย
4. สื่อมวลชน คือ สื่อต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันอัน ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสารเป็นปัจจัยอันหนึ่งที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล สำหรับปัจจัยด้านความรู้ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นนั้น

นิรุติ พัฒนรัฐ (2540 : 15) ได้สรุปว่า การแสดงความคิดเห็นของบุคคลไม่ว่าจะด้วยการพูด การเขียน ต้องอาศัยพื้นฐานความรู้เดิมประสบการณ์ที่บุคคลได้รับ ตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นหลักในการแสดงความคิดเห็นทั้งสิ้น

ชัยพงษ์ โชติวรรณ (2541 : 15) ได้เสนอว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นนอกจากจะเป็น การอบรมของครอบครัว กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง การศึกษาและสื่อมวลชนเหมือนนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น แล้ว วัฒนธรรมประเพณียังส่งผลต่อความคิดเห็นด้วยโดยบุคคลได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมและประเพณีใด ก็ย่อมปฏิบัติไปตามวัฒนธรรมและประเพณีนั้น ๆ และมักจะมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมและประเพณีของตน ไปในทางที่ดีด้วย

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นอาจแสดงในรูปของความพึงพอใจ หรือทัศนคติก็ได้ เพราะความคิดเห็นเป็นการพยายามอธิบายด้วยวิธีการอ้างอิงสิ่งที่อยู่ในความนึกคิดของผู้ที่คิดต่อเป้าหมาย และสิ่งที่เป็นสาเหตุที่อยู่ภายในความนึกคิดดังกล่าวนี้เองที่เป็นเหตุทำให้มีผลกระทบต่อรูปแบบของพฤติกรรมที่แสดงออกมาในการอธิบายเป้าหมายนั้น ๆ นั่นเอง สำหรับสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ได้มีช่องทางให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นหลายช่องทางตามแต่สมาชิกจะสะดวก

8. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ

การตัดสินใจ ถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญที่มนุษย์ทุกคนจะต้องเผชิญ และปฏิบัติอยู่เป็นประจำ เนื่องจากการตัดสินใจจะทำให้มนุษย์เลือกและได้สิ่งต่าง ๆ ที่คิดว่าเหมาะสมกับตนเองมากที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัย จึงได้ศึกษาถึงกระบวนการและพฤติกรรมในการตัดสินใจของมนุษย์ ดังนี้

8.1 ความหมายของการตัดสินใจ

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ พบว่า มีผู้ให้ความหมายของการตัดสินใจไว้หลายประการ ได้แก่

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535 : 185) ให้ความหมายของการตัดสินใจว่า หมายถึง การเลือกทางเลือกที่มีอยู่หลาย ๆ ทางเลือก โดยอาศัยทางเลือกที่ดีที่สุดเพียงทางเลือกเดียว ที่สามารถตอบสนองเป้าหมายหรือความต้องการของผู้เลือกได้

กรองแก้ว อยู่สุข (2537 : 147) ได้ให้ความหมายของการตัดสินใจว่า หมายถึง การเลือกสิ่งหนึ่งหรือหลาย ๆ สิ่ง หรือเลือกที่จะปฏิบัติทางใดทางหนึ่งจากหลาย ๆ ทางที่มีอยู่ และวิธีการที่เลือกนั้นย่อมได้รับการพิจารณาอย่างถี่ถ้วนแล้วว่า ถูกต้องเหมาะสมหรือดีที่สุด

กวี วงศ์พุ่ม (2539 : 61) ให้ความหมายของการตัดสินใจว่า หมายถึง การพิจารณาทางเลือกที่ดีที่สุดจากทางเลือกหลาย ๆ ทาง ผู้นำต้องตัดสินใจด้วยหลักเหตุผล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

ซึ่งการตัดสินใจดังกล่าวจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

โดยสรุป การตัดสินใจ หมายถึงการพิจารณาโดยใช้ข้อมูล หลักการและเหตุผล วิเคราะห์อย่างถี่ถ้วน ในการหาทางเลือกที่ดีที่สุด เหมาะสมที่สุด จากหลาย ๆ ทางเลือก ที่สามารถตอบสนองเป้าหมายของหน่วยงาน อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารออมสิน จำกัด จะต้องตัดสินใจเลือกแนวทางที่ดีที่สุด

8.2 องค์ประกอบการตัดสินใจ

8.2.1 ตัวผู้ตัดสินใจ โดยผู้ตัดสินใจมีความสามารถในการประเมินคุณค่า

ประโยชน์หรือความสำคัญของทางเลือกแต่ละอย่าง

8.2.2 ทางเลือก ผู้ตัดสินใจจะเผชิญกับทางเลือกจำนวนหนึ่ง ซึ่งถ้าไม่มีทางเลือก ก็ไม่ต้องเลือก

8.2.3 ผลของทางเลือกในอดีตจะขึ้นอยู่กับทางเลือก ซึ่งการเลือกแต่ละอย่างแตกต่างกัน และไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

8.3 ประเภทของการตัดสินใจ

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535 : 185 - 186) ได้แบ่งประเภทของการตัดสินใจไว้ 3 ประเภท ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นคือ

8.3.1 การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่แน่นอนเป็นการตัดสินใจที่อยู่บนพื้นฐานของผลลัพธ์ที่คาดหมายไว้แล้ว โดยเกิดขึ้นได้เมื่อผู้ตัดสินใจมีข้อมูลเพียงพอและทราบถึงผลของการเลือกแต่ละทางเลือกอย่างแน่นอนในสถานการณ์เช่นนี้ผู้ตัดสินใจจะพยายามเลือกทางเลือกที่ให้ผลประโยชน์สูงสุด

8.3.2 การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่เสี่ยง คือ การตัดสินใจที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของผลลัพธ์ที่แน่นอนน้อยกว่าการตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่แน่นอนแต่ยังพอคาดคะเนความเป็นไปได้อยู่บ้าง ทั้งนี้ ผู้ตัดสินใจทราบถึงผลลัพธ์ของทางเลือกต่าง ๆ ที่ใช้ในการตัดสินใจแต่โอกาสที่จะเกิดทางเลือกแตกต่างกัน อันเนื่องมาจากปัจจัยบางอย่างที่ไม่แน่นอน

8.3.3 การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอนเป็นการตัดสินใจที่ไม่สามารถคาดการณ์ผลลัพธ์หรือความน่าจะเป็นที่จะเกิดขึ้นได้เลย หรือกล่าวได้ว่าเป็นสถานการณ์ที่มีดแดนด้าน ทั้งนี้เพราะผู้ตัดสินใจในสถานการณ์นี้จะไม่มีโอกาสทราบความน่าจะเป็นของเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น และมีตัวแปรอื่นที่ควบคุมไม่ได้อยู่ด้วย ดังนั้น การตัดสินใจในสถานการณ์เช่นนี้ จึงไม่อาจเลือกโดยใช้ทางเลือกที่ให้ผลตอบแทนสูงสุดได้ ผู้ตัดสินใจต้องใช้ดุลพินิจและวิจารณญาณช่วยในการตัดสินใจอย่างมาก

8.4 ขั้นตอนการตัดสินใจ

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535 : 187 - 188) ได้แบ่งขั้นตอนการตัดสินใจออกเป็น

7 ขั้นตอน

8.4.1 การตระหนักในปัญหา (Problem Recognition) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจ เพราะถ้าไม่มีการยอมรับว่าเกิดปัญหาขึ้นในหน่วยงาน การตัดสินใจก็คงไม่เกิดขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพจึงควรค้นหาปัญหา และตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นได้ก่อนคนอื่น การค้นหาและรับรู้ว่าองค์กรมีปัญหาอย่างประโชยชน์ให้ผู้บริหารสามารถหาหนทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ ก่อนปัญหาจะรุนแรงขึ้นถึงขั้นวิกฤต คำว่า“ปัญหา”หมายถึง สภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหรือมีแนวโน้มที่จะเกิดซึ่งไม่ตรงกับความต้องการโดยอาจพิจารณาได้จากเหตุการณ์ต่อไปนี้

(1) ผลงานปัจจุบันลดลงจากเดิมทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ เช่น ผลงานของปีนี้ลดลงจากปีที่แล้วแต่ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น บริการด้อยคุณภาพมากขึ้น อัตราการลาออก การโอนย้ายของข้าราชการในหน่วยงานสูงกว่าปีที่ผ่านมา เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะชี้ให้ผู้บริหารทราบว่าเริ่มมีปัญหาเกิดขึ้นในหน่วยงานหรือองค์กร

(2) ผลงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เช่น ผลตอบแทนการลงทุนไม่เป็นไปตามเป้าหมาย การใช้จ่ายเงินงบประมาณที่กำหนดไว้ กำไรต่ำกว่าที่คาด เป็นต้น

(3) ผู้ปฏิบัติงานไม่พอใจการบริหารงาน โดยเห็นได้จากการร้องเรียน การร้องทุกข์ การเขียนบัตรสนเท่ห์ การประท้วง การขาดงาน การลาออก การโอนย้ายไปทำงานที่อื่น การเรียกร้องของสหภาพแรงงาน สิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาเตือนให้ผู้บริหารให้ความสนใจ โดยควรสืบเสาะสาเหตุแห่งความไม่พอใจ ซึ่งอาจเป็นการไม่พอใจ การเล่นพรรคเล่นพวก การเลื่อนตำแหน่งที่ไม่เป็นธรรมและอื่น ๆ เพื่อหาทางแก้ไขอย่างใดอย่างหนึ่ง

8.4.2 การระบุและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (Identifying and Analyzing Problem) ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างถูกต้องนั้น ผู้บริหารองค์กรต้องพยายามแยกแยะปัญหาและค้นหาสาเหตุของปัญหานั้นให้ได้ ปัญหาหนึ่งอาจมีสาเหตุหลายอย่าง ผู้บริหารจึงต้องมีประสบการณ์ และความสามารถในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้วย และต้องไม่หลงเอาพฤติกรรมที่แสดงออกมาเป็นปัญหา เช่น การมีผู้ขาดงานลาออกมาก ผู้บริหารอาจคิดว่าการลาออกเป็นปัญหาจึงแก้ไขโดยการจ้างคนงานเพิ่ม หรือมาตรการลงโทษผู้ขาดงาน ซึ่งทางแก้ไขปัญหานั้นอาจไม่ถูกต้องเพราะสาเหตุที่แท้จริงอาจอยู่ที่ผู้ปฏิบัติงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงานก็ได้ การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาจะเริ่มโดยการระบุสภาพและขอบเขตของปัญหาก่อน ซึ่งทำได้โดยการตอบคำถามต่อไปนี้ อะไรคือสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นมาตั้งแต่เมื่อไหร่ เกิดขึ้นที่ไหน ทราบได้อย่างไร มีผลเสียหายอย่างไรใดมากที่สุดน้อยแค่ไหน ขอบเขตของปัญหากว้างขวางเพียงใด มีผลกระทบต่อบ้าง เมื่อได้ระบุสภาพและขอบเขตของปัญหาแล้วก็เป็นการค้นหาเหตุแห่งปัญหาโดย

(1) พิจารณามีปัจจัยด้านบุคคล วิธีการ หรือสภาพแวดล้อมใดบ้างที่ทำให้เกิดปัญหานั้นขึ้นทั้งโดยตรงและโดยอ้อม

(2) ตั้งคำถามว่าทำไมปัญหานั้นจึงเกิดขึ้น

(3) วิเคราะห์สาเหตุแห่งปัญหาโดยอาศัยประสบการณ์ ความคิดสร้างสรรค์ และการตรวจสอบความแตกต่างกับการเบี่ยงเบนของสิ่งที่เกิดขึ้นกับเป้าหมายที่ต้องการ ข้อควรระวังในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาก็คือ ระวังอย่าใช้ “อาการ” เป็นสาเหตุ สาเหตุที่ค้นหาได้ต้องสอดคล้องกับคำตอบ คือ เมื่อแก้สาเหตุแล้วต้องสามารถแก้ปัญหาได้ และต้องพยายามหาสาเหตุทุกสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้น อย่ามองเพียงบางสาเหตุเท่านั้น ทั้งนี้ เพื่อให้การแก้ปัญหาได้ผลอย่างสมบูรณ์

8.4.3 การแสวงหาทางเลือก (Developing Alternative Solution) ในการแสวงหาทางเลือกนั้น ผู้บริหารต้องหาข่าวสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุของปัญหาให้มากที่สุด ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จะทำให้ผู้บริหารเห็นแนวทางเลือกในการตัดสินใจแก้ปัญหา และแหล่งที่มาของแนวทางเลือกนั้นอย่างไรก็ตาม การมีข้อมูลข่าวสารมากก็มีแนวโน้มจะทำให้การตัดสินใจของผู้บริหารมีประสิทธิภาพได้ ถ้าหากข้อมูลนั้นไม่อยู่ในขอบเขตที่ต้องการ ส่วนในการกำหนดทางเลือกนั้น เมื่อได้มีข้อมูลครบถ้วนตามที่ต้องการแล้วก็ให้มีการประเมินข้อมูลและกำหนดเป็นทางเลือกเพื่อแก้ปัญหาขึ้น ผู้บริหารควรคำนึงด้วยว่าปัญหาแต่ละเรื่องมีวิธีการแก้ไขได้หลายวิธี จึงไม่ควรรีบตัดสินใจโดยมิได้พิจารณาทางเลือกอื่นที่เป็นไปได้ เพราะทางเลือกแรกอาจไม่ใช่ทางเลือกที่ดีที่สุดก็ได้ อย่างไรก็ตามแนวทางเลือกที่เลือกไว้นั้นควรต้องมีลักษณะประหยัด มีประสิทธิภาพและปฏิบัติได้ด้วยการแสวงหาทางเลือกเพื่อการตัดสินใจนี้ ผู้บริหารต้องมีความคิดเชิงสร้างสรรค์ประกอบและการเลือกวิธีแก้ปัญหาไม่จำเป็นต้องเป็นทางเลือกที่เคยปฏิบัติมาแล้ว การเลือกไม่ทำอะไรเลยก็ถือเป็นทางเลือกในการตัดสินใจทางหนึ่งได้เหมือนกัน

8.4.4 การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives) การประเมินทางเลือก ความสำคัญพิจารณาจัดลำดับความสำคัญของทางเลือกแต่ละทางในแง่ที่หากนำไปใช้จะสามารถแก้ปัญหาได้เพียงใดหรือก่อให้เกิดผลดีมาน้อยเพียงใด ทางเลือกทางใดก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้เพื่อช่วยลดความยุ่งยากในการตัดสินใจ

(1) วิธีการประเมินทางเลือกมี 2 วิธี คือ

1. ผู้บริหารใช้ดุลพินิจในการประเมินทางเลือกต่าง ๆ เอง วิธีการนี้จะใช้เมื่อมีข้อจำกัดทางด้านเวลาและเงินทุน
2. ใช้เทคนิคการตัดสินใจช่วยในการประเมินทางเลือกต่าง ๆ ว่าทางใดก่อให้เกิดผลตอบแทนสูงสุด วิธีการนี้มักใช้กับการตัดสินใจที่มีผลผูกพันระยะยาวใช้ทรัพยากรมาก
3. เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินทางเลือก ได้แก่ เกณฑ์หาจุดสูงสุด เกณฑ์หาจุดสูงสุดของทางเลือกที่ต่าง ๆ เกณฑ์ที่จะสร้างความเสียใจน้อยที่สุด และเกณฑ์สร้างความพึงพอใจทางเลือกที่ดีควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

ก. ใช้แก้ปัญหาได้ ทางเลือกต่าง ๆ นั้น ต้องพิจารณาว่าจะนำมาแก้ไขได้และสามารถปฏิบัติได้ด้วยทางเลือกที่แม้จะแก้ไขได้แต่ปฏิบัติไม่ได้ เช่น ใช้เงินลงทุนมากเกินไป ย่อมไม่อาจใช้เป็นทางเลือกที่ดีได้

ข. สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้โดย ถ้าสอดคล้องมากก็มีลำดับความสำคัญสูงและถ้าสอดคล้องน้อยก็มีความสำคัญน้อย

ค. ไม่มีผลกระทบต่อส่วนอื่น ๆ ขององค์การ ทางเลือกที่ดีนั้น เมื่อได้เลือกใช้ในทางปฏิบัติแล้วควรมีผลกระทบต่อส่วนอื่นขององค์การน้อยที่สุด หรือไม่มีผลกระทบเลย เพราะถ้ามีผลกระทบมากอาจก่อให้เกิดปัญหาใหม่ขึ้นมาได้อีก เช่น การแก้ปัญหาขาดทุนโดยการลดต้นทุน การผลิตอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพผลผลิต ซึ่งทำให้ไม่มีคนซื้อสินค้าก็ได้ จึงควรเลือกทางเลือกอื่น เช่น การปรับปรุงรูปแบบของผลิตภัณฑ์ และปรับราคาสินค้าแทน

ง. เป็นทางเลือกที่องค์การสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้ ทางเลือกบางอย่างแม้จะมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด แต่เมื่อพิจารณาทรัพยากรที่องค์การมีอยู่แล้วไม่สามารถนำมาปฏิบัติได้ก็ถือว่าทางเลือกนั้นไม่มีประสิทธิภาพ

จ. เกณฑ์หรือมาตรฐานที่ใช้ในการประเมินทางเลือกนั้น ควรสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ เช่น องค์การมีเป้าหมายมุ่งขยายส่วนแบ่งการตลาด แต่ถ้าผู้บริหารใช้เกณฑ์กำไรสูงสุดในการประเมินทางเลือกก็อาจทำให้ผลที่เกิดขึ้นไม่ตรงกับเป้าหมายขององค์การ

8.4.5 การตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด (Selection the Best Solution) เมื่อมีการประเมินทางเลือกระบุปัญหาได้ชัดเจน และจัดลำดับความสำคัญของทางเลือกต่าง ๆ แล้ว การตัดสินใจเลือกก็จะง่ายขึ้น การตัดสินใจเลือกควรเลือกทางที่ให้ประโยชน์ตอบแทนสูงสุดโดยคำนึงถึงหลักการต่อไปนี้

(1) ทางเลือกนั้น บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่ เป็นแนวทางที่บรรลุจุดหมายหรือไม่

(2) การตัดสินใจนั้น แสดงถึงประสิทธิผลสูงสุดหรือไม่ และให้ประโยชน์ตอบแทนสูงสุดหรือไม่

(3) การตัดสินใจนั้น นำไปปฏิบัติได้หรือไม่ในการตัดสินใจนี้ ถ้าเกิดความขัดแย้งระหว่างวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของทางเลือกแต่ละทางผู้บริหารต้องจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นเกณฑ์ในการกำหนดทางเลือกด้วย และถ้าจำเป็นอาจมีการกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขึ้นมาใหม่ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ส่วนกรณีมีทางเลือกหลายทาง ซึ่งอาจทำให้ผู้บริหารสับสนก็ควรจัดกลุ่มทางเลือกที่คล้ายกันไว้ด้วย และเปรียบเทียบประเมินในแต่ละกลุ่มทางเลือก ผู้ตัดสินใจอาจจะได้แง่ความคิดใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น

8.4.6 การนำทางเลือกไปปฏิบัติ (Implementing) เมื่อผู้ตัดสินใจเลือกทางที่ดีที่สุดแล้วก็ยังไม่อาจจะกล่าวได้ว่า การตัดสินใจนั้นมีประสิทธิภาพจนกว่าจะได้นำการตัดสินใจนั้นมาปฏิบัติให้บังเกิดผล การตัดสินใจบางเรื่องอาจดูมีเหตุมีผลให้ประโยชน์ตอบแทนสูงสุด แต่ถ้าไม่สามารถนำมาปฏิบัติได้หรือปฏิบัติแล้วเกิดผลกระทบในทางลบด้านอื่น ก็ถือว่าการตัดสินใจนั้นไม่มีประสิทธิภาพ

8.4.7 ติดตามการดำเนินงาน (Evaluation the Results) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการตัดสินใจ เพื่อให้แน่ใจว่าการตัดสินใจนั้นนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้จริง และเป็นไปตามที่คาดไว้ และหากมีปัญหาแทรกซ้อนขึ้น ผู้บริหารจะได้แก้ไขได้ทันที่วงที่หลักการติดตามผลมี ดังนี้

(1) ติดตามดูว่าการดำเนินการตัดสินใจได้เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้หรือไม่ กล่าวคือ ได้มีการวิเคราะห์และกำหนดปัญหาอย่างรอบคอบมีการรวบรวมข้อมูลข่าวสารได้ทันที่วงที่

(2) ผู้ที่นำการตัดสินใจไปปฏิบัติได้ยอมรับการตัดสินใจและปฏิบัติด้วยความเต็มใจหรือไม่ การตัดสินใจนั้นสามารถปฏิบัติได้ภายในขอบเขตและทรัพยากรที่มีอยู่หรือไม่

(3) ผลของการปฏิบัติเป็นไปตามที่คาดไว้หรือไม่ โดยถ้าสามารถแก้ไขปัญหาได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ก็ถือว่าการตัดสินใจนั้นมีประสิทธิภาพ แต่ถ้ามีการเบี่ยงเบนไม่ตรงตามที่คาดการณ์ก็อาจต้องมีการทบทวนการตัดสินใจใหม่อีกครั้ง ข้อสังเกตในการติดตามผลก็คือ ถ้าหากสถานการณ์เปลี่ยนไปผลของการดำเนินการอาจเปลี่ยนไปด้วย โดยเฉพาะถ้าสถานการณ์ในการตัดสินใจแตกต่างมากกับสถานการณ์ในตอนดำเนินการ การติดตามผลจึงต้องสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงนี้ และมีการปรับการตัดสินใจให้ถูกต้องเหมาะสมด้วย

8.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ

8.5.1 การรับรู้การตัดสินใจ การรับรู้ (Perception) จะมีอิทธิพลในการกำหนดพฤติกรรมการตัดสินใจของบุคคลให้แตกต่างกันไป โดยเฉพาะจะมีอิทธิพลในสถานการณ์การตัดสินใจที่ไม่แน่นอน ข้อมูลในการตัดสินใจไม่พอเพียง และยังมีบทบาทสำคัญเมื่อจะต้องตัดสินใจเลือกทางที่ไม่มีข้อแตกต่างมากนัก การรับรู้เป็นกระบวนการทางจิตวิทยา ซึ่งรับสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ผ่านอวัยวะรับความรู้สึก เช่น ตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง และไปสู่สมอง ซึ่งประกอบด้วยความจำ ประสบการณ์ในอดีต ทศนคติ และความรู้สึก บุคคลแต่ละคนจะรับรู้สิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไป ปัจจัยที่กำหนดความสามารถในการรับรู้ได้แก่ ความคุ้นเคยกับตัวกระตุ้น ซึ่งก็คือ ประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพ พื้นเพวัฒนธรรม และลักษณะทางกายภาพของแต่ละบุคคล ดังนั้น บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งที่เขาอยากจะได้รับรู้ ซึ่งขึ้นอยู่กับพื้นฐานของแต่ละบุคคล เช่น นักจิตวิทยาศึกษาวิชาการบริหารในแง่การศึกษาพฤติกรรมของแต่ละคน เป็นต้น ลักษณะของการรับรู้จะมีผลต่อการตัดสินใจ ประสบการณ์ที่แตกต่างกันทำให้แต่ละคนมีการตระหนักในปัญหา การระบุและวิเคราะห์ปัญหา การแสวงหาข้อมูลข่าวสาร รวมทั้ง การตีความ การประเมินทางเลือกและตัดสินใจเลือกทางเลือกที่แตกต่างกันออกไป การรับรู้นั้นอาจมีการบิดเบือนได้ ซึ่งจะมีผลให้การตัดสินใจขาดประสิทธิภาพได้

การบิดเบือนการรับรู้ มี 4 ชนิด คือ

(1) การบิดเบือนแบบ สเตอไรท์ (Stereotype) เป็นการบิดเบือนที่มาจากประสบการณ์บางอย่างแล้วเหมารวมว่าเป็นอย่างนั้นไปหมด เช่น เห็นว่าผู้ชายเป็นนักบริหารที่ดีกว่าผู้หญิง เห็นว่าคนมีอายุมากขาดความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งอาจเป็นจริงในบางคน แต่ไม่เป็นจริงเสมอไปทั้งหมด

(2) การบิดเบือนแบบ เฮล บับเฟก (Halo Effect) เป็นการประเมินลักษณะบุคคลจากประสบการณ์ที่เคยประทับใจ เช่น เห็นคนมาทำงานสม่ำเสมอว่าเป็นฉลาดรับผิดชอบ มองคนที่ไม่ค่อยมาทำงานว่าไม่ดี เกิดเป็นอคติและเป็นการปิดบังข้อเท็จจริง ทำให้อาจมีการตัดสินใจที่ผิดพลาด

(3) การบิดเบือนแบบ โพรเจคชัน (Projection) เป็นการโยนความรู้สึกนึกคิด หรือการกระทำของตนไปให้คนอื่นโดยเหมาเอาว่าคนอื่นคงมีความรู้สึกนึกคิดหรือพฤติกรรมเช่นเดียวกับตน ซึ่งทำให้เกิดอคติในการมองปัญหาและการตัดสินใจ เช่น เห็นลูกน้องทำงานซ้ำซากขาดความก้าวหน้า ก็คิดว่าลูกน้องคงเบื่อแต่จริง ๆ ลูกน้องอาจจะชอบระบบงานเดิม และไม่ต้องการความก้าวหน้าอีกก็ได้ การบิดเบือนแบบนี้รวมไปถึงการขัดทอดสาเหตุแห่งความผิดพลาดไปให้คนอื่นด้วย

(4) การบิดเบือนแบบ เปอเซปทู ดีเฟนซี (Perceptual Defense) เป็นการบิดเบือนที่บุคคลพยายามรักษารูปแบบแนวคิดของตนไว้ แม้ว่าข้อเท็จจริงจะแสดงความจริงที่แตกต่างออกไปก็ไม่ยอมเปลี่ยนแปลงแนวคิด ส่งผลให้การรับรู้ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง เช่น เชื่อว่าคนงานไร้ฝีมือจะไม่ฉลาด เพราะถ้าฉลาดจะไม่ใช้คนไร้ฝีมือ แต่เมื่อผลการวิจัยปรากฏว่าคนงานเหล่านี้มีความฉลาดโดยมีคุณสมบัติเฉพาะตนไม่เกี่ยวกับอาชีพ ผู้ที่มีการรับรู้แบบบิดเบือนตามแนวนี้ก็ยังพยายามรักษาความเชื่อเดิมของตนไว้

8.5.2 ค่านิยมกับการตัดสินใจ ค่านิยมของผู้ตัดสินใจแต่ละคนจะมีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมการตัดสินใจ ค่านิยมจะหมายถึง สิ่งที่คนแต่ละคนคิดว่าควรจะเป็นไม่ว่าสิ่งนั้นจะดีหรือไม่ก็ตาม และมักจะเป็นสิ่งที่บุคคลในกลุ่มมีความเห็นเหมือน ๆ กัน ค่านิยมเกิดจากกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมทำให้ประสบการณ์ของแต่ละคนผิดแผกแตกต่างกันไปค่านิยมมีผลต่อการตัดสินใจ ดังนี้

(1) ค่านิยมมีคุณสมบัติในการช่วยเลือกและการจัดลำดับความสำคัญของทางเลือกต่างๆ โดยค่านิยมจะเกิดขึ้นเพียงสนองความต้องการของคนที่จะเลือกจากทางเลือกต่าง ๆ

(2) ค่านิยมมีความหลากหลายแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลทำให้การตัดสินใจเลือกทางเลือกต่าง ๆ ของแต่ละคนแตกต่างกันออกไปด้วย อย่างไรก็ตามแม้ว่าค่านิยมของแต่ละคนจะแตกต่างกันในสังคมหนึ่ง ๆ มักมีค่านิยมที่คล้ายคลึงกัน

(3) ค่านิยมเป็นมรดกตกทอดจากบรรพบุรุษไปสู่ลูกหลานได้ โดยผ่านกระบวนการสะสมทางสังคมเป็นจริยธรรมที่จะมีอิทธิพลในการตัดสินใจ

(4) ค่านิยมเปลี่ยนแปลงได้ ถึงแม้ว่าบุคคลจะมีค่านิยมที่มั่นคงไม่เปลี่ยนแปลงง่าย ๆ และสะท้อนเป็นบุคลิกภาพของแต่ละคนก็ตามแต่ค่านิยมก็ยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้

(5) ค่านิยมจะกำหนดเงื่อนไข บทบาทหน้าที่ ความคาดหวังต่อตำแหน่ง สถานภาพของแต่ละคน

(6) ค่านิยมวัดมาตรฐานตัวเอง บุคคลจะใช้ค่านิยมของตนเป็นมาตรฐาน วัดสิ่งต่าง ๆ

ดังนั้น ค่านิยมจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจทั้งในการตระหนักถึงปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา การแสวงหาทางเลือก และการตัดสินใจทางเลือก ซึ่งมักเป็นไปในแนวทางที่สอดคล้องกับค่านิยมของตน นอกจากนี้ ในการนำทางเลือกไปปฏิบัติก็ต้องเป็นไปตามมาตรฐานของค่านิยมที่ผู้บริหารได้กำหนดไว้แล้วด้วย

8.5.3 บุคลิกภาพกับการตัดสินใจ บุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะของรูปแบบแต่ ละคนที่เป็นการผสมผสานของร่างกาย อารมณ์ สังคม ลักษณะนิสัย การจูงใจที่แสดงออกคือคนอื่นและ สภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัว บุคลิกภาพจะมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ แรงจูงใจซึ่งเป็นส่วนชักจูงจิตใจ ให้อยากทำอย่างใดอย่างหนึ่ง การรู้ถึงสิ่งที่อยู่รอบตัว และแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล บุคลิกภาพจะมีลักษณะคงทน การเปลี่ยนแปลงจะค่อยเป็นค่อยไป โดยเป็นผลจากความรับรู้ และ สภาพแวดล้อม บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เช่น บางคนมีบุคลิกภาพกล้าได้กล้าเสีย บางคนชอบรีรอ ในการตัดสินใจ บางคนชอบแก้ปัญหาก็รีบ บางคนรอให้ปัญหาเข้ามาเอง บางคนอาจมีบุคลิกภาพที่ชอบคิด สร้างสรรค์ ชอบทดลอง เป็นต้น บุคลิกภาพเหล่านี้ล้วนมีผลต่อการตัดสินใจทั้งสิ้น เช่น ผู้มีบุคลิกภาพกล้าเสี่ยง มักชอบการตัดสินใจในสถานการณ์ไม่แน่นอนและตัดสินใจได้เร็ว ขณะที่ผู้มีบุคลิกภาพไม่กล้าเสี่ยงมักชอบ การตัดสินใจในสถานการณ์แน่นอนมักชอบรีรอเพื่อให้ได้ข้อมูลทางเลือกมากที่สุดจึงตัดสินใจ

8.5.4 ผลประโยชน์ ซึ่งอาจกระทบต่อการพิจารณาความดีความชอบ การเพิ่มรายได้ บุคคลในหน่วยงาน การมีส่วนได้เสียในเรื่องที่ตัดสินใจ

8.5.5 บทบาทไม่ชัดเจน ในการจัดองค์การหากไม่มีโครงสร้างที่ดีจะทำให้บทบาท ไม่ชัดเจนในการมอบหมายงานนั้นควรมอบทั้งอำนาจและหน้าที่ จึงจะช่วยให้การตัดสินใจประสบผลสำเร็จ

8.5.6 เป้าหมายในการทำงาน หลายคนอาจจะทำงานด้วยความสุข ทำงานด้วยหวัง ผลตอบแทน ทำงานเพื่อให้สามารถสนองความต้องการของตน การตัดสินใจจึงขึ้นอยู่กับพื้นฐานของแต่ละคน

8.5.7 อำนาจบารมีเดิม เนื่องจากปัจจุบันระบบงานมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย การสับเปลี่ยนหรือโยกย้ายผู้มารับงานใหม่อาจนำบุคคลที่ตนเชื่อถือมาด้วย บางครั้งอาจขัดกับพนักงานคนเดิม ที่เคยอยู่ในตำแหน่งดังกล่าว

8.5.8 การเปลี่ยนแปลงสภาพการปฏิบัติงาน ทำให้การตัดสินใจเปลี่ยนแปลงไปซึ่ง ต้องมีการเปลี่ยนแปลง วิธีการ เปลี่ยนบุคลากร เปลี่ยนอำนาจในการตัดสินใจ

8.6 วิธีการในการตัดสินใจ

8.6.1 วิธีการต่าง ๆ ทัวไปในการตัดสินใจ

- (1) ตัดสินใจโดยอาศัยประสบการณ์ ถือเป็นเรื่องปกติและทำกันเป็นประจำ
- (2) การตัดสินใจโดยการสังเกต ถือเป็นการศึกษาและหาแนวทางของแต่ละบุคคลจะสนใจในสิ่งต่าง ๆ เพื่อนำมาประมวลประกอบการตัดสินใจ
- (3) ตัดสินใจโดยการลองผิดลองถูก การลองผิดลองถูกทำให้เราจดจำได้รวดเร็ว แต่บางครั้งต้องใช้งบประมาณสูง
- (4) ตัดสินใจโดยอาศัยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ เป็นเรื่องที่ดีเพราะมีการตั้งสมมติฐาน มีการวิจัยค้นคว้าอย่างเป็นระบบ บางครั้งอาจจำเป็นต้องทดลองในห้องปฏิบัติการ

8.6.2 วิธีการใหม่ ๆ ในการตัดสินใจ

- (1) เดลฟี เทคนิคเจอร์ วิธีนี้อาจใช้เวลาและบุคคลมากโดยเริ่มจากการจัดกลุ่มให้มีผู้เชี่ยวชาญชำนาญการเฉพาะเรื่องที่จะตัดสินใจประมาณ 5 - 10 คน แต่ละคนต้องได้รับปัญหาทำให้เกิดการตัดสินใจในขั้นแรก ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนจะต้องเลือกทางเลือกที่คิดว่าเหมาะสมแล้วส่งให้ศูนย์กลางได้รับทราบจากผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนเลือกอย่างไร ขั้นต่อไปคือ การเปลี่ยนแปลงทางเลือกที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนส่งมาให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนทราบว่าคนอื่นคิดอย่างไร จากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญเหล่านั้นเสนอทางเลือกใหม่จนถึงจุดที่ผู้เชี่ยวชาญทุกคนมีความคิดเห็นตรงกันว่าทางเลือกที่เหมาะสมควรเป็นเช่นไร
- (2) ฮีริคติก เทคนิคเจอร์ (Heuristic Technique) มีขั้นตอน คือ การแยกแยะประเภทของปัญหา การแยกแยะปัญหาใหญ่ ๆ ออกเป็นปัญหาย่อย และนำเทคนิคการแก้ปัญหา มาใช้ซึ่งบางปัญหาจะตัดสินใจเพียงครั้งเดียว โดยการใช้คอมพิวเตอร์เข้าช่วยเราสามารถใส่ Program ลักษณะปัญหาในแง่มุมต่าง ๆ เพื่อพิจารณาส่วนประกอบของปัญหา ถ้าหากจะพิจารณาโดยไม่ใช้คอมพิวเตอร์ อาจเป็นการซับซ้อน แต่เนื่องจากคอมพิวเตอร์สามารถทำงานได้รวดเร็ว ดังนั้น การนำวิธีนี้มาประยุกต์ในการแก้ปัญหา จำเป็นต้องมีคอมพิวเตอร์ช่วยแก้ปัญหาย่อย ๆ ในปัญหาใหญ่ เพื่อที่จะสรรหาวิธีการที่เฉพาะเจาะจงในแต่ละปัญหา

8.7 ลักษณะของผู้ตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ

- 8.7.1 ค้นหา รวบรวมข้อมูลและสถิติ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์
- 8.7.2 วิเคราะห์และประเมินข้อมูล เพื่อความเป็นไปได้ในการตัดสินใจ
- 8.7.3 อย่ามองอะไรด้านเดียว ผู้นำต้องมองการณ์ไกล มองกว้าง มองลึก นึกถึงอนาคตเป็นที่ตั้ง
- 8.7.4 ต้องมีความกล้าและใจป่า กล้าได้กล้าเสีย ตามโอกาสหรือสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น
- 8.7.5 เลือกจังหวะการตัดสินใจที่เหมาะสม

- 8.7.6 การตัดสินใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเทศะ มีการยืดหยุ่นได้
- 8.7.7 ต้องมีการประสานงานกับทุกฝ่าย เพื่อให้การตัดสินใจมีประสิทธิภาพสูงสุด
- 8.7.8 ต้องมีการติดตามและประเมินผลการตัดสินใจ เพื่อจะสามารถใช้เป็นแนวทาง

ในโอกาสต่อไป

8.8 อุปสรรคในการตัดสินใจ

- 8.8.1 แก้ไขปัญหาไม่ตรงจุด เนื่องจากไม่ได้พิจารณาปัญหาอย่างถี่ถ้วน
- 8.8.2 เอาประสบการณ์เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจ ผิดได้สถานการณ์แวดล้อมต่างกัน
- 8.8.3 ไม่พยายามคิดหาทางเลือกมาก ๆ กลับหาวิธีที่ง่ายและสะดวก
- 8.8.4 มุ่งแต่ผลดีและผลเสียขั้นสุดท้าย มิได้พิจารณาส่วนย่อยของแต่ละปัญหา
- 8.8.5 ถิ่นนี้ถึงวัตถุประสงค์ขององค์การที่มีอยู่หลายประการ มักตัดสินใจโดยคิดถึงแต่วัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่ง มิได้พิจารณาว่าจะมีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์อื่นขององค์การอย่างไรบ้าง
- 8.8.6 เมื่อมีปัญหาที่หาทางแก้ไขไม่ได้นานเข้าก็เลยเลิกความคิดที่จะแก้ไขปัญหานอกจากนี้แล้วลักษณะของการตัดสินใจของบุคคลในสังคมนั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือตัวแปรที่อยู่เบื้องหลังดังกล่าว อาจขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นมูลจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยผลักดัน (Push Factors) ทั้งทางสังคมและส่วนตัว และการตัดสินใจนั้น ๆ อาจจะเป็นแบบที่ใช้อารมณ์อยู่เหนือเหตุผล (Emotional Decision Making) หรือแบบที่ใช้หลักเหตุผลประกอบในการตัดสินใจ (Rational Decision Making) หรืออาจจะเป็นไปทั้งสองแบบรวมกัน

จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ และพฤติกรรมในการตัดสินใจ สรุปได้ว่า การตัดสินใจ หมายถึง การพิจารณาโดยใช้ข้อมูลหลักการและเหตุผล วิเคราะห์อย่างถี่ถ้วนในการหาทางเลือกที่ดีที่สุด และเหมาะสมที่สุดจากหลาย ๆ ทางเลือก โดยองค์ประกอบในการตัดสินใจจะประกอบไปด้วยตัวผู้ตัดสินใจ ทางเลือก และผลของทางเลือก ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปประกอบในการตัดสินใจวิเคราะห์ข้อมูลให้รอบคอบ เพื่อให้ผลการวิจัยออกมาได้ตรงตามความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณิตา สำราญพงษ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด จันทบุรี : ศึกษากรณีผู้มารับบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้า พบว่า การบริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีที่สุดในทั้ง 5 ด้าน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อันดับแรกได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ รองลงมาได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ ตามลำดับ

สรัญญา เนื่องนิยม (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด พบว่าสมาชิกให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น การเข้าถึงจิตใจ ดังนั้น สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ควรจะให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการเพื่อจะทำให้มีสมาชิกใหม่เพิ่มขึ้นและรักษาสมาชิกเก่าให้คงอยู่

เกริกเกียรติ แก้วมณี (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์การศึกษาจันทบุรี พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์การศึกษาจันทบุรีอยู่ในระดับดี โดยคุณภาพการบริการอยู่ในระดับสูงที่สุด คือ ด้านการสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจ (Assurance) ด้านความใส่ใจ (Empathy) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) และด้านที่มีระดับคุณภาพการบริการต่ำสุดคือ ด้านสิ่งจับต้องได้ (Tangibles)

จิรวรรณ บุญพิทักษ์ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพ เบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ พบว่า ผู้ประกอบการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและประเภทของสถานประกอบการที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้ประกอบการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานะของผู้มารับบริการ และระยะเวลาในการใช้บริการที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มยุรี เผือกไร่ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด พบว่า สมาชิกที่ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้คือ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภาพและคุณภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา และค่าใช้จ่ายอื่น ของสมาชิกผู้รับบริการด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้สมาชิกด้านสถานที่ และการจัดสภาพแวดล้อม

มาฤทธิ์ อินอยู่ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตะเวนชายแดนที่ 31 จำกัด จังหวัดพิษณุโลก พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป สถานภาพสมรสแล้ว เป็นตำรวจชั้นประทวนซึ่งมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี โดยมีรายได้

ต่อเดือนระหว่าง 15,001-22,220 บาท มีระยะเวลาเป็นสมาชิก 5-15 ปี เพื่อใช้บริการซื้อหุ้นและกู้เงิน โดยการติดต่อกับสหกรณ์ทางโทรศัพท์และติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์และจะติดต่อสหกรณ์ 2-3 ครั้ง ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างใช้ประกอบการพิจารณาในการใช้บริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านระบบการให้บริการบริหาร และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วถูกต้อง ตามลำดับ

สุพัฒน์นิกา กองสุข (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมผู้มาใช้บริการเห็นว่าคุณภาพอยู่ในระดับดี โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้คือ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

อัจฉราพร คำพุ่ม (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกำแพงเพชร จำกัด : วิเคราะห์เชิงเหตุและผล พบว่า การสำรวจปัญหาคุณภาพการบริการจากผู้รับบริการจะได้ประเด็นปัญหา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบาย ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากรและด้านหลักฐานทางกายภาพ เมื่อนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุแห่งการบริการในการหาแนวทางอย่างมีส่วนร่วมโดยบุคลากรของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูแล้วจะทำให้นำไปสู่ข้อเสนอแนะที่ตรงประเด็นและทำให้องค์กรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง ผลการวิจัย พบว่า

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติในระดับองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่

- (1) ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย
- (2) ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร
- (3) ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ
- (4) การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน

2. ข้อค้นพบจากการวิจัยแนวทางที่เหมาะสมในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่

- (1) การบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย เป็นกระบวนการเชื่อมโยง

ระหว่างนโยบายและการปฏิบัติ

- (2) การเตรียมความพร้อมของทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์
ที่เพียงพอ
- (3) การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานให้แก่ผู้รับผิดชอบในการนำนโยบายไป
ปฏิบัติ
- (4) การทำความเข้าใจชี้แจงในกระบวนการนโยบายและหลักปฏิบัติให้แก่ผู้นำ
นโยบายไปปฏิบัติทราบ
- (5) การกระจายอำนาจให้แก่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติอย่างทั่วถึง
- (6) กำหนดระยะเวลาในการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ชัดเจน
- (7) คำนึงถึงลำดับความสำคัญของนโยบายเร่งด่วนที่ก่อประโยชน์ต่อผู้รับบริการ
- (8) ความสอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่นในการนำนโยบายไปปฏิบัติ
- (9) ส่งเสริมหลักคุณธรรมจริยธรรมให้แก่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ
- (10) การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในกระบวนการนโยบาย
- (11) การนำนโยบายไปปฏิบัติที่ครอบคลุมต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (12) การติดตามผลและประเมินผลในการนำนโยบายไปปฏิบัติ
- (13) การนำนโยบายไปปฏิบัติที่มีความต่อเนื่อง

ณัฐพันธ์ พิณสุวรรณ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อ
การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 42 จำกัด พบว่า

1. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 42 จำกัด โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านอาคาร
สถานที่อยู่ในระดับมาก

2. ด้านการบริหารสหกรณ์ออมทรัพย์โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง
3. ด้านบุคลากรและการให้บริการโดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง
4. ด้านการจัดสวัสดิการโดยภาพรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง
5. ด้านอาคารสถานที่โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก
6. ด้านการประชาสัมพันธ์โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

นิรันดร์ อ่อนนุ่ม (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตร
เมืองอุบลราชธานี จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ
ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ที่กล่าวมาข้างต้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีและระดับปานกลาง และพิจารณาเรียงลำดับคุณภาพบริการเป็นรายด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีขั้นตอนในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
7. การแปลความหมาย
8. เกณฑ์การตัดสินใจประเมิน

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) มีรายละเอียด ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ที่	รายการ	ประชากร			กลุ่มตัวอย่าง		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
1.	สมาชิกสังกัดโรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลปราสาท	620	1,955	2,575	51	110	161
2.	สมาชิกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ	311	808	1,119	45	64	109
3.	สมาชิกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์	30	96	126	9	20	29
4.	สมาชิกสังกัดเจ้าหน้าที่สหกรณ์และสมาคม	6	12	18	3	11	14
5.	สมาชิกสังกัดโรงพยาบาลสุรินทร์	16	44	60	5	11	16
6.	สมาชิกสังกัดข้าราชการบำนาญ	97	148	245	10	11	21
7.	สมาชิกสังกัดหน่วยพิเศษ	40	87	127	2	2	4
รวม		1,120	3,150	4,270	111	243	354

จากตารางที่ 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นสมาชิกสามัญสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัย สุรินทร์ จำกัด ประกอบด้วย สมาชิกสังกัดโรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลปราสาท จำนวน 2,575 คน แยกเป็นเพศชาย จำนวน 620 คน เพศหญิง จำนวน 1,955 คน สมาชิกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จำนวน 1,119 คน แยกเป็นเพศชาย จำนวน 311 คน เพศหญิง จำนวน 808 คน สมาชิกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 126 คน แยกเป็นเพศชาย จำนวน 30 คน เพศหญิง จำนวน 96 คน สมาชิกสังกัดเจ้าหน้าที่สหกรณ์และสมาคม จำนวน 18 คน แยกเป็นเพศชาย จำนวน 6 คน เพศหญิง จำนวน 12 คน สมาชิกสังกัดโรงพยาบาลสุรินทร์ จำนวน 60 คน แยกเป็นเพศชาย จำนวน 16 คน เพศหญิง จำนวน 44 คน สมาชิกสังกัดข้าราชการบำนาญ จำนวน 245 คน แยกเป็นเพศชาย จำนวน 97 คน เพศหญิง จำนวน 148 คน และสมาชิกสังกัดหน่วยพิเศษ จำนวน 127 คน แยกเป็นเพศชาย จำนวน 40 คน เพศหญิง จำนวน 87 คน รวมทั้งสิ้น 4,270 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย สมาชิกสังกัดโรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลปราสาท จำนวน 161 คน แยกเป็นเพศชาย จำนวน 51 คน เพศหญิง จำนวน 110 คน สมาชิกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จำนวน 109 คน แยกเป็นเพศชาย จำนวน 45 คน เพศหญิง จำนวน 64 คน สมาชิกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 29 คน แยกเป็นเพศชาย จำนวน 9 คน เพศหญิง จำนวน 20 คน สมาชิกสังกัดเจ้าหน้าที่สหกรณ์และสมาคม จำนวน 14 คน แยกเป็นเพศชาย จำนวน 3 คน เพศหญิง จำนวน 11 คน สมาชิกสังกัดโรงพยาบาลสุรินทร์ จำนวน 16 คน แยกเป็นเพศชาย จำนวน 5 คน เพศหญิง จำนวน 11 คน สมาชิกสังกัดข้าราชการบำนาญ จำนวน 21 คน แยกเป็นเพศชาย จำนวน 10 คน เพศหญิง จำนวน 11 คน และสมาชิกสังกัดหน่วยพิเศษ จำนวน 4 คน แยกเป็นเพศชาย จำนวน 2 คน เพศหญิง จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้น 354 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัย สุรินทร์ จำกัด ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือ ดังนี้

2.1 แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่ใช้เก็บข้อมูลจากสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความต้องการ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

3.1 แบบสอบถามความคิดเห็น ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าดำเนินการสร้าง และพัฒนาตามขั้นตอน ดังนี้

3.1.1 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ต่างๆ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับความเป็นมา วัตถุประสงค์ การดำเนินกิจกรรม ปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ และแนวทางแก้ไขปัญหา

3.1.2 กำหนดประเด็นหลักของตัวแปรที่จะวัดหรือคุณลักษณะต่าง ๆ แจกแจงประเด็นย่อย

3.1.3 กำหนดสัดส่วนและจำนวนข้อความจากประเด็นหลัก และกำหนดชนิดหรือรูปแบบคำถามให้เหมาะสม และสอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการวิจัย

3.1.4 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหา และวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษา และตรงตามจุดประสงค์ของการวิจัยแล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งมีรายชื่อต่อไปนี้

1. นายศุภรัฐ พูนกล้า ประธานกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ชุดที่ 50
2. นายปองชัย ศิริศรีจันทร์ ข้าราชการบำนาญ อดีตทันตแพทย์เชี่ยวชาญ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ (ผู้ประสานงานสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด)
3. นายรณกร ปริสุทธิภูมิพร ประธานผู้ตรวจสอบกิจการสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

3.1.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญชุดเดิมเพื่อพิจารณาตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์ของการวิจัยกับแบบสอบถามแต่ละข้อโดยมีเกณฑ์การวิจัย ดังนี้ (สมนึก ภัททิยธนี.2541 : 221)

- +1 ถ้าแน่ใจว่าจุดประสงค์ของการวิจัยสอดคล้องกับเนื้อหา
- 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าจุดประสงค์ของการวิจัยสอดคล้องกับเนื้อหา
- 1 ถ้าแน่ใจว่าจุดประสงค์ของการวิจัยไม่สอดคล้องกับเนื้อหา

3.1.6 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องโดยใช้สูตร IOC (สมนึก ภัททิยธนี.2541 : 221) เพื่อหาผลรวมของคะแนนในแบบสอบถามแต่ละข้อของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยดัชนีความสอดคล้องพร้อมทั้งพิจารณาคัดเลือกแบบทดสอบที่มีคะแนน 0.80 - 1.00 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้แทนสมาชิกในวันประชุมวิสามัญ เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2562 จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เพื่อตรวจสอบคุณภาพความเชื่อมั่น

โดยใช้สูตรของคอนบาค (Cronbach.อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด.2535:96) ผลการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามมีค่า ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ดังนี้

4.1 ตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถาม

4.2 เก็บรวบรวมข้อมูลภายในเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2562 โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น เพื่อศึกษาข้อมูลที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

4.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นในรูปแบบ Google form ส่งใน www.sphcoop.com และ Line สหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด และกลุ่ม Line ต่างๆ เก็บข้อมูลจากสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

4.4 ตรวจสอบแบบสอบถามว่าครบถ้วน ถูกต้องหรือไม่โดยผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเครื่องมือก่อนเก็บข้อมูล และดำเนินการเก็บข้อมูลให้ครบตามจำนวนให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนมากที่สุด เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้มีความเที่ยงตรงและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4.5 นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ และประมวลผลเพื่อหาค่าทางสถิติ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

5.1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequent) และหาร้อยละ (Percentage) ในการรายงาน และอธิบาย

5.2 ข้อมูลแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผล SPSS For Windows (Statistical Package For the Social Sciences For Windows)

5.3 ข้อมูลที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิด จะวิเคราะห์โดยการแยกแยะความเหมือนหรือความสอดคล้อง ความแตกต่างของเนื้อหา แล้วสรุปสาระสำคัญโดยเชิงบรรยาย

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

6.1.1 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) (บุญชม ศรีสะอาด.2535: 102) โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

6.1.2 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (บุญชม ศรีสะอาด. 2535:103)

โดยใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละตัว

N แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

\sum แทน ผลรวม

6.1.3 ร้อยละ (Percentage) (บุญชม ศรีสะอาด.2535:101) โดยใช้สูตร

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

6.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาคุณภาพของเครื่องมือ

6.2.1 การหาความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรดัชนีค่าความสอดคล้อง IOC (สมนึก ภัททิยธนี.2541:167)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์กับเนื้อหาหรือระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

6.2.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha -Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค ใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด.2535 : 9)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมความแปรปรวนรายข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

7. การแปลความหมาย

ผู้วิจัย ได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายผลการวิจัย ดังนี้

7.1 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด.2535:100)

ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.51 – 5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.51 – 4.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 2.51 – 3.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 1.51 – 2.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 1.00 – 1.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด อยู่ในระดับน้อยมาก

7.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้เกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

(ประคอง กรรณสูต.2538 :179)

S.D. 0.00 – 0.30 หมายถึง ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องกันอยู่ในระดับมากที่สุด

S.D. 0.31 – 0.60 หมายถึง ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก

S.D. 0.61– 0.90 หมายถึง ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด
ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องกันอยู่ในระดับปานกลาง

S.D. 0.91 – 1.20 หมายถึง ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด
ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องกันอยู่ในระดับน้อย

S.D. 1.20 ขึ้นไป หมายถึง ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด
ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องกันอยู่ในระดับน้อยมาก

7.3 ค่าร้อยละของความถี่ มีดังนี้

80.01 - 100.00 %	หมายถึง มากที่สุด
60.01 - 80.00 %	หมายถึง มาก
40.01 - 60.00 %	หมายถึง ปานกลาง
20.01 - 40.00 %	หมายถึง น้อย
1.00 - 20.00 %	หมายถึง น้อยที่สุด

8. เกณฑ์การตัดสินผลการวิจัย

8.1. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) กำหนดเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 3.51 หมายถึง คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์
จำกัด ยังไม่ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ

ค่าเฉลี่ย 3.51– 5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์
จำกัด ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ

8.2. เกณฑ์ค่าร้อยละของความถี่ มีดังนี้

ตั้งแต่ร้อยละ 60.01 ขึ้นไป หมายถึง คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์
อนามัยสุรินทร์ จำกัด ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ

ต่ำกว่าร้อยละ 60 หมายถึง คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัย
สุรินทร์ จำกัด ยังไม่ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัย สุรินทร์ จำกัด ผู้วิจัยได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลไว้เป็นลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอ
2. ผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ประกอบด้วย
 - ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ
 - ด้านความปลอดภัย ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการป้องกันความเสี่ยงสำหรับสมาชิกที่ผิदनชำระหนี้ และ
 - ด้านการส่งเสริมและการพัฒนาคุณภาพชีวิต

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการสื่อความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอ ผลการวิจัย ดังนี้

f	แทน	ความถี่
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
P	แทน	ค่าร้อยละ
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์กับเนื้อหาหรือระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์

2. ผลการวิจัย คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัดหน่วยและเพศ

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (n)	ร้อยละ
1. สถานภาพ		
1.1 สมาชิกสังกัดโรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลปราสาท	161	45.49
1.2 สมาชิกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ	109	30.80

ตารางที่ 3 (ต่อ)

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (n)	ร้อยละ
1.3 สมาชิกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์	29	8.20
1.4 สมาชิกสังกัดเจ้าหน้าที่สหกรณ์และสมาคม	14	3.95
1.5 สมาชิกสังกัดโรงพยาบาลสุรินทร์	16	4.51
1.6 สมาชิกสังกัดข้าราชการบำนาญ	21	5.93
1.7 สมาชิกสังกัดหน่วยพิเศษ	4	1.12
รวม	354	100.00
2. เพศ		
2.1 ชาย	125	35.31
2.2 หญิง	229	64.69
รวม	354	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า สถานภาพทั่วไปของสมาชิกสังกัดโรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลปราสาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 45.49 สมาชิกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 สมาชิกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 สมาชิกสังกัดเจ้าหน้าที่สหกรณ์และสมาคม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.95 สมาชิกสังกัดโรงพยาบาลสุรินทร์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.51 สมาชิกสังกัดข้าราชการบำนาญ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.93 สมาชิกสังกัดหน่วยพิเศษ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.12 รวมทั้งสิ้น 354 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เป็นเพศชาย จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 35.31 เพศหญิง จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 64.69

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ลำดับ	อายุ	จำนวน (n)	ร้อยละ
1.	ต่ำกว่า 30 ปี	2	0.57
2.	30 ปี – 40 ปี	26	7.34
3.	41 ปี – 50 ปี	163	46.05
4.	51 ปี – 60 ปี	142	40.11
5.	สูงกว่า 60 ปี	21	5.93
	รวม	354	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 163 คน

คิดเป็นร้อยละ 46.05 รองลงมาอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 40.11 อายุระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.34 อายุสูงกว่า 60 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.93 และต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ลำดับ	สังกัดหน่วย	จำนวน (n)	ร้อยละ
1.	ต่ำกว่าปริญญาตรี	89	25.14
2.	ปริญญาตรี	253	71.47
3.	สูงกว่าปริญญาตรี	12	3.39
รวม		354	100.00

ตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 71.47 รองลงมาจบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 25.14 และจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ลำดับ	รายได้ต่อเดือน	จำนวน (n)	ร้อยละ
1.	ต่ำกว่า 10,000 บาท	18	5.10
2.	10,000 – 15,000 บาท	55	15.53
3.	15,001 – 20,000 บาท	45	12.72
4.	20,001 – 25,000 บาท	40	11.30
5.	25,001 – 30,000 บาท	32	9.03
6.	30,001 บาท ขึ้นไป	164	46.32
รวม		354	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 46.32 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.53 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.72 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.03 และมีรายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ลำดับ	สถานภาพ	จำนวน (n)	ร้อยละ
1.	โสด	76	21.47
2.	สมรส	244	68.92
3.	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	34	9.61
รวม		354	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 68.92 รองลงมาคือ มีสถานภาพโสด จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 21.47 และมีสถานภาพหม้าย / หย่า / แยกกันอยู่ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ลำดับ	ประเภทของการใช้บริการ	จำนวน (n)	ร้อยละ
1.	ต่ำกว่า 5 ปี	28	7.90
2.	5-10 ปี	70	19.78
3.	11-15 ปี	61	17.23
4.	16 -20 ปี	50	14.12
5.	21 ปี ขึ้นไป	145	40.97
รวม		354	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 21 ปีขึ้นไป จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 40.97 รองลงมาคือ มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 19.78 มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 17.23 มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกระหว่าง 16 -20 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.12 และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.90 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์
อนามัยสุรินทร์ จำกัด ดังตารางที่ 9 -16

ตารางที่ 9 คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ด้านความเชื่อถือใน
มาตรฐานคุณภาพการบริการ

(n= 354)

ลำดับ	ความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล \bar{X}
1.	สหกรณ์มีความโปร่งใสในการบริการ	4.05	0.65	มาก
2.	การบริการของสหกรณ์มีความน่าเชื่อถือ	4.17	0.69	มาก
3.	การออกใบเสร็จรับเงินของสหกรณ์มีความถูกต้อง	4.09	0.63	มาก
4.	สหกรณ์มีการบันทึกข้อมูลต่างๆของสมาชิกอย่างถูกต้อง	4.11	0.61	มาก
5.	สหกรณ์มีการตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเอกสาร ต่างๆ ก่อนส่งถึงมือสมาชิก	4.14	0.58	มาก
6.	เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกที่นำมาให้บริการ มีความเหมาะสม	4.02	0.62	มาก
รวม		4.09	0.63	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า คุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ด้านความ
เชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09, S.D.=0.63$) ผ่านเกณฑ์ที่
น่าพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การบริการของสหกรณ์มีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}= 4.17, S.D.=0.69$)
สหกรณ์มีการตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเอกสารต่าง ๆ ก่อนส่งถึงมือสมาชิก ($\bar{X} = 4.14, S.D.=0.58$)
สหกรณ์มีการบันทึกข้อมูลต่างๆของสมาชิกอย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.11, S.D.= 0.61$) การออกใบเสร็จรับเงินของ
สหกรณ์มีความถูกต้อง ($\bar{X} = 4.09, S.D.=0.63$) สหกรณ์มีความโปร่งใสในการบริการ ($\bar{X} = 4.05, S.D.=0.65$)
และเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกที่นำมาให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.02, S.D.=0.62$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ

(n=354)

ลำดับ	ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล \bar{X}
1.	เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สะอาด สุภาพ เหมาะสม	4.32	0.59	มาก
2.	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ และตอบสนองความต้องการ	4.16	0.66	มาก

ตารางที่ 10 (ต่อ)

(n=354)

ลำดับ	ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล \bar{X}
3.	เจ้าหน้าที่พูดจาอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ บริการมีสัมมาคารวะ	4.19	0.69	มาก
4.	เจ้าหน้าที่แสดงออกมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	4.14	0.66	มาก
5.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.08	0.69	มาก
6.	เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้ข้อมูล หรือการตอบ คำถาม	4.08	0.63	มาก
7.	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.03	0.65	มาก
8.	เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้อย่าง ถูกต้องและทำให้เข้าใจขั้นตอนที่ชัดเจน	4.14	0.65	มาก
รวม		4.14	0.65	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า คุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ ($\bar{X} = 4.14, S.D.=0.65$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายเรียบร้อย สะอาด สุภาพ เหมาะสม ($\bar{X} = 4.32, S.D.=0.59$)

เจ้าหน้าที่พูดจาอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการมีสัมมาคารวะ ($\bar{X} = 4.19, S.D.=0.69$) เจ้าหน้าที่ดูแล

เอาใจใส่และตอบสนองความต้องการ ($\bar{X} = 4.16, S.D.=0.66$) เจ้าหน้าที่แสดงออกมีน้ำใจ มีความ

เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ($\bar{X} = 4.14, S.D.=0.66$) และเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้อย่างถูกต้องและ

ทำให้เข้าใจขั้นตอนที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.14, S.D.=0.65$) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

($\bar{X} = 4.08, S.D.=0.69$) และเจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้ข้อมูลหรือการตอบคำถาม

($\bar{X} = 4.08, S.D.=0.63$) และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.03, S.D.=0.65$)

ตารางที่ 11 คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

ด้านมาตรฐานการให้บริการ

(n=354)

ลำดับ	ด้านมาตรฐานการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล \bar{X}
1.	การให้บริการของสหกรณ์เป็นลำดับขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก	4.03	0.69	มาก
2.	สหกรณ์ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.10	0.62	มาก
3.	มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกต่อการให้บริการ	3.96	0.71	มาก

ตารางที่ 11 (ต่อ)

(n=354)

ลำดับ	ด้านมาตรฐานการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล \bar{X}
4.	มีความเสมอภาค ยุติธรรมในการให้บริการ	3.96	0.71	มาก
5.	มีการกำหนด กฎ ระเบียบในการบริการไว้อย่างชัดเจน	4.08	0.66	มาก
6.	การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนด เวลา	4.08	0.70	มาก
7.	ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน มี Flow chart การให้บริการ	4.03	0.65	มาก
8.	มีการปรับปรุงข้อมูลสมาชิกครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ทันสมัย และทันสมัย	3.97	0.68	มาก
รวม		4.02	0.67	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า คุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ด้านมาตรฐานการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ ($\bar{X} = 4.02, S.D. = 0.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สหกรณ์ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.62$) มีการกำหนด กฎ ระเบียบ ในการบริการไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.66$) การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.70$) การให้บริการของสหกรณ์เป็นลำดับขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.69$) ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน มี Flow chart การให้บริการ ($\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.65$) มีการปรับปรุงข้อมูลสมาชิกครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ทันสมัย และทันสมัย ($\bar{X} = 3.97, S.D. = 0.68$) มีความเสมอภาค ยุติธรรม ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.96, S.D. = 0.71$) และเปิดรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.96, S.D. = 0.71$) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ด้านความปลอดภัย

(n=354)

ลำดับ	ด้านความปลอดภัย	\bar{X}	S.D.	แปลผล \bar{X}
1.	สหกรณ์มีวิธีการในการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างปลอดภัย	3.93	0.68	มาก
2.	สหกรณ์มีการเก็บรักษาข้อมูลสมาชิกไว้เป็นความลับ, มีระดับชั้นความลับในแต่ละระดับ	3.97	0.68	มาก
3.	สหกรณ์มีการจัดเก็บข้อมูลในเว็บไซต์ให้สมาชิกสามารถตรวจสอบได้ด้วยตนเอง	4.08	0.68	มาก

ตารางที่ 12 (ต่อ)

(n=354)

ลำดับ	ด้านความปลอดภัย	\bar{X}	S.D.	แปลผล \bar{X}
4.	สถานที่ให้บริการ เช่น ตัวอาคารมีความมั่นคงแข็งแรง มีกล้องวงจรปิด สถานที่จอดรถเพียงพอ และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทำงานตลอด 24 ชม. ฯลฯ	3.98	0.72	มาก
รวม		3.99	0.69	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า คุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ด้านความปลอดภัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ ($\bar{X} = 3.99, S.D.=0.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สหกรณ์มีการจัดเก็บข้อมูลในเว็บไซต์ให้สมาชิกสามารถตรวจสอบได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 4.08, S.D.=0.68$) สถานที่ให้บริการ เช่น ตัวอาคารมีความมั่นคงแข็งแรง มีกล้องวงจรปิด สถานที่จอดรถเพียงพอ และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทำงานตลอด 24 ชม. ฯลฯ ($\bar{X} = 3.98, S.D.=0.72$) สหกรณ์มีการเก็บรักษาข้อมูลสมาชิกไว้เป็นความลับ, มีระดับชั้นความลับในแต่ละระดับ ($\bar{X} = 3.97, S.D.=0.68$) และสหกรณ์มีวิธีการในการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างปลอดภัย ($\bar{X} = 3.93, S.D.=0.68$) ตามลำดับ

จากตารางที่ 13 คุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ด้านการติดต่อสื่อสาร

(n=354)

ลำดับ	ด้านการติดต่อสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	แปลผล \bar{X}
1.	สมาชิกสามารถติดต่องานบริการทางโทรศัพท์ โทรสาร	3.88	0.82	มาก
2.	สมาชิกสามารถติดต่อกับทางสหกรณ์ โดยผ่านผู้ประสานงาน	3.95	0.79	มาก
3.	สมาชิกสามารถติดต่อกับทางสหกรณ์ โดยผ่านกรรมการเขต	3.80	0.78	มาก
4.	สมาชิกสามารถติดต่อกับทางสหกรณ์ โดยช่องทาง Line, SMS.	3.84	0.81	มาก
5.	สหกรณ์มีระยะเวลาเปิด - ปิด ที่เหมาะสมในการติดต่อขอรับบริการ, มีการแจ้งทำการล่วงหน้า	3.95	0.77	มาก
6.	สหกรณ์ให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	3.92	0.75	มาก
รวม		3.89	0.78	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า คุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ด้านการติดต่อสื่อสารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ ($\bar{X} = 3.89, S.D.=0.78$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สมาชิกสามารถติดต่อกับทางสหกรณ์โดยผ่านผู้ประสานงาน ($\bar{X} = 3.95$, S.D.= 0.79) และสหกรณ์มีระยะเวลาเปิด - ปิด ที่เหมาะสมในการติดต่อขอรับบริการ มีการแจ้งทำการล่วงหน้า ($\bar{X} = 3.95$, S.D.= 0.77) สหกรณ์ให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ($\bar{X} = 3.92$, S.D.= 0.75) สมาชิกสามารถติดต่องานบริการทางโทรศัพท์ โทรสาร ($\bar{X} = 3.88$, S.D.= 0.82) สมาชิกสามารถติดต่อกับทางสหกรณ์โดยช่องทาง Line, SMS. ($\bar{X} = 3.84$, S.D.= 0.81) และสมาชิกสามารถติดต่อกับทางสหกรณ์โดยผ่านคณะกรรมการเขต ($\bar{X} = 3.80$, S.D.= 0.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 คุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ด้านการให้บริการ/ให้คำปรึกษา การป้องกันความเสี่ยงสำหรับสมาชิกที่ผิคนัดชำระหนี้

(n=354)

ลำดับ	ด้านการให้บริการ/ให้คำปรึกษาการป้องกันความเสี่ยงสำหรับสมาชิกที่ผิคนัดชำระหนี้	\bar{X}	S.D.	แปลผล \bar{X}
1.	สหกรณ์ให้บริการแจ้งเตือนเป็นหนังสือบอกกล่าว เมื่อสมาชิก ผิคนัดชำระหนี้ โดยเตือนครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2	3.72	0.76	มาก
2.	สหกรณ์ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์แก่สมาชิกที่ผิคนัดชำระหนี้เกี่ยวกับสวัสดิการและเงินเฉลี่ยคืนในปีนั้น ๆ	3.71	0.79	มาก
3.	สหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิกที่ผิคนัดชำระหนี้ ตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไปมาพบเพื่อหารือแนวทางในการช่วยเหลือผู้ค้าประกัน ทุนเวลาและสถานการณ์	3.56	0.91	มาก
4.	สหกรณ์ให้บริการผู้ค้าประกันโดยติดตามผู้กู้จนถึงที่สุด ถึงแจ้งภาระค่าประกันแก่ผู้ค้าประกัน	3.44	1.05	ปานกลาง
5.	สหกรณ์ให้บริการผู้ค้าประกันโดยแจ้งให้รับภาระค่าประกัน ก่อนหักเงิน ดังนี้ จำนวนเงินที่ต้องชดใช้แทนผู้กู้ ยอดหักหนี้ รับภาระรายเดือนและวันเดือนปีที่เริ่มหักเงินชดใช้ หลังจากติดตามผู้กู้ก่อนจนเกิดผลได้ข้อสรุปในระดับหนึ่งหรือเป็นคดี	3.41	1.13	ปานกลาง
รวม		3.56	0.92	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า คุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ด้านการให้บริการ/ให้คำปรึกษา การป้องกันความเสี่ยงสำหรับสมาชิกที่ผิคนัดชำระหนี้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D.= 0.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สหกรณ์ให้บริการแจ้งเตือนเป็นหนังสือ

บอกกล่าว เมื่อสมาชิกผิคนัดชำระหนี้โดยเดือนครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ($\bar{X} = 3.72, S.D.= 0.76$) สหกรณ์ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์แก่สมาชิกที่ผิคนัดชำระหนี้เกี่ยวกับสวัสดิการและเงินเฉลี่ยคืนในปีนั้น ๆ ($\bar{X} = 3.71, S.D.= 0.79$) สหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิกที่ผิคนัดชำระหนี้ตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป มาพบเพื่อหารือแนวทางในการช่วยเหลือผู้ค้าประกันทันเวลาและสถานการณ์ ($\bar{X} = 3.56, S.D.= 0.91$) สหกรณ์ให้บริการผู้ค้าประกันโดยติดตามผู้กู้จนถึงที่สุดถึงแจ้งภาระค่าประกันแก่ผู้ค้าประกัน ($\bar{X} = 3.44, S.D.= 1.05$) และสหกรณ์ให้บริการผู้ค้าประกันโดยแจ้งให้บริการค่าประกันก่อนหักเงิน ดังนี้ จำนวนเงินที่ต้องขอใช้แทนผู้กู้ ยอดหักหนี้รับภาระรายเดือน และวันเดือนปีที่เริ่มหักเงินขอใช้หลังจากติดตามผู้กู้ก่อนจนเกิดผลได้ข้อสรุปในระดับหนึ่งหรือเป็นคดี ($\bar{X} = 3.41, S.D.= 1.13$) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 คุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ด้านการส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิต

(n=354)

ลำดับ	ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต	\bar{X}	S.D.	แปลผล \bar{X}
1.	สหกรณ์ให้บริการอบรมให้ความรู้หลักสูตรความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสหกรณ์แก่สมาชิกใหม่ปีละ 3-4 รุ่นๆ ละไม่ต่ำกว่า 50 คน	4.00	0.80	มาก
2.	สหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิกเกี่ยวกับสวัสดิการครอบคลุมทุกด้านและทุกประเภทสมาชิก	3.94	0.81	มาก
3.	สหกรณ์ให้บริการอาชีพเสริมแก่สมาชิกปีละ 1 ครั้ง	3.92	0.85	มาก
4.	สหกรณ์ให้บริการระดมเงินฝากแก่สมาชิกหลากหลายรูปแบบเพื่อเอื้อต่อการออมของสมาชิกเป็นการลดต้นทุนและเพิ่มเงินทุนสำรอง	3.99	0.81	มาก
5.	สหกรณ์ให้ผลตอบแทนในด้านเงินปันผล/เฉลี่ยคืนเหมาะสมเพื่อการเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงตามภารกิจของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์	3.92	0.85	มาก
รวม		3.95	0.82	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า คุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95, S.D.= 0.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สหกรณ์ให้บริการอบรมให้ความรู้หลักสูตรความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสหกรณ์แก่สมาชิกใหม่ปีละ 3-4 รุ่น ๆ ละไม่ต่ำกว่า 50 คน ($\bar{X} = 4.00, S.D.= 0.80$) สหกรณ์ให้บริการระดมเงินฝากแก่สมาชิกหลากหลายรูปแบบเอื้อต่อการออมของสมาชิกเป็นการลดต้นทุนและเพิ่มเงินทุนสำรอง

($\bar{X} = 3.99, S.D.=0.81$) สหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิกเกี่ยวกับสวัสดิการครอบคลุมทุกด้านและทุกประเภท สมาชิก ($\bar{X} = 3.94, S.D.= 0.81$) สหกรณ์ให้บริการอาชีพเสริมแก่สมาชิกปีละ 1 ครั้ง ($\bar{X} = 3.92, S.D.= 0.85$) และสหกรณ์ให้ผลตอบแทนในด้านเงินปันผล/เฉลี่ยคืนเหมาะสม เพื่อการเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงตามภารกิจของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ ($\bar{X} = 3.92, S.D.= 0.85$)

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ตามความคิดเห็นของสมาชิก จำนวน 7 ด้าน

(n= 354)

ลำดับ	คุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ	อันดับ
1.	ความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ	4.09	0.63	มาก	2
2.	ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ	4.14	0.65	มาก	1
3.	ด้านมาตรฐานการให้บริการ	4.02	0.67	มาก	3
4.	ด้านความปลอดภัย	3.99	0.69	มาก	4
5.	ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.89	0.78	มาก	6
6.	ด้านการให้บริการ/ให้คำปรึกษาการป้องกันความเสี่ยงสำหรับสมาชิกที่ผิคนัดชำระหนี้	3.56	0.92	มาก	7
7.	ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต	3.95	0.82	มาก	5

จากตารางที่ 16 พบว่า คุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ด้านที่มีคุณภาพบริการสูงสุดคือ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ ด้านความปลอดภัย ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ/ให้คำปรึกษาการป้องกันความเสี่ยงสำหรับสมาชิกที่ผิคนัดชำระหนี้ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

3.1 ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ

(1) คณะกรรมการบริหารงานและฝ่ายจัดการ ต้องยึดมั่นในความยุติธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และแสดงผลการดำเนินงานที่มีความน่าเชื่อถือให้สมาชิกทราบตามที่สมาชิกต้องการ

(2) การแจ้งข้อมูลทางออนไลน์ควรปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ให้รวดเร็วตรงตามข้อมูลความเป็นจริง เพื่อความน่าเชื่อถือและไว้วางใจมากขึ้น

(3) การหักเงิน ฅกส. ให้ระบุรายละเอียดประกอบด้วย

(4) การเก็บข้อมูลสมาชิกให้เก็บเอกสารเป็นสัดส่วน และสำรองในอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อบริการสมาชิกได้ทันตามความต้องการ

(5) การกู้เงินสามัญทั่วไปควรให้ใช้กรรมธรรม์ประกันชีวิต (ล้านที่ 1,2,3) ค่าประกันเงินกู้

3.2 ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ

(1) เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ แนะนำอย่างอบอุ่นดุจญาติมิตร

(2) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ต้องไม่ทำหน้ารำคาญ ตอบคำถามทุกคำถาม ให้บริการเท่าเทียมกัน

(3) ควรทำการประเมินผลการให้บริการสมาชิกทุก 3 เดือน เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้ทันสถานการณ์

(4) ในขณะที่สมาชิกลงรับบริการเจ้าหน้าที่ต้องทักทาย สอบถาม จะทำให้สมาชิกอบอุ่น มีกำลังใจรอการให้บริการ

(5) เจ้าหน้าที่บางท่าน เห็นว่าคิวให้บริการจำนวนมาก กลัวว่าจะเกินเวลาเที่ยง มีอาการหงุดหงิด หน้าบึ้ง จิตในการให้บริการไม่ค่อยดีเท่าที่ควร

3.3 ด้านมาตรฐานการให้บริการ

(1) มีมาตรฐานให้บริการที่ดีและครอบคลุม สะดวก รวดเร็ว ตรวจสอบได้

(2) ควรปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่สหกรณ์กำหนดไว้อย่างเคร่งครัดให้สมาชิกมีวินัยในกฎระเบียบที่สหกรณ์กำหนด และให้ความช่วยเหลือในกรณีที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนกว่าไม่เกินก็ครั้งต่อปี

(3) ให้ออกใบเสร็จรับเงินทางออนไลน์แจ้งสมาชิกแต่ละคน

(4) ควรทบทวนวงเงินกู้ทุก 5 ปี เพื่อช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตสมาชิก

(5) ควรลดระยะเวลาในการรอคอยเอกสารเงินกู้ ซึ่งต้องรอคอย 3-4 วัน นานเกินไป

(6) การตรวจสอบสัญญาต้องรอบคอบ ทำให้สมาชิกเสียเวลามาแก้ไข

(7) ควรติดตั้งตู้สำหรับกดใบเสร็จรับเงินประจำเดือนให้สมาชิกกดด้วยตนเอง

(8) คณะกรรมการดำเนินงานและเจ้าหน้าที่ทุกท่านปฏิบัติหน้าที่ดีอยู่แล้ว ขอให้ซื่อสัตย์ช่วยเหลืองานสหกรณ์มากกว่าเห็นแก่ได้ ทำผิดต้องรับผิดชอบ มีวุฒิภาวะ

3.4 ด้านความปลอดภัย

(1) ควรเพิ่มความปลอดภัยให้มากขึ้น เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอดเวลาและกำชับอย่างเข้มงวด มีเจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจเป็นระยะ มีเครื่องแสกนเข้า มีรั้วที่มีดขิด มีบัตรประจำตัวสมาชิกในการเข้า-ออก มีกล้องวงจรปิดให้มองเห็นทุกพื้นที่ ประตูไม่ควรเปิดอ้าไว้ตลอดเวลา

- (2) ที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ
- (3) การโอนเงินให้ผู้กู้ให้แจ้งผู้ค้ำประกันก่อน

3.5 ด้านการติดต่อสื่อสาร

- (1) สามารถติดต่อได้รวดเร็วหลายช่องทาง ทันสมัย สมาชิกสามารถเลือกช่องทางตามความต้องการสามารถเข้าถึงได้
- (2) โทรศัพท์มีปัญหาบ่อย โทรไม่ติด สายไม่ว่าง ถ้ามีการเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์ให้แจ้งสมาชิกด้วย
- (3) ควรเอาประกาศเรื่องการประชุม อบรม ต่างๆ แวนบนเว็บไซต์ให้สมาชิกเข้าไปดูได้นอกจากหนังสือเชิญฝากกับผู้แทนสมาชิก
- (4) การติดต่อสื่อสารระหว่างสหกรณ์กับสมาชิกยังน้อยมาก ควรพัฒนาแอปพลิเคชันของสหกรณ์

3.6 ด้านการให้บริการ/ให้คำปรึกษา การป้องกันความเสี่ยงสำหรับสมาชิกที่ผิดนัดชำระหนี้

- (1) เจ้าหน้าที่และคณะกรรมการให้คำปรึกษาที่ดี มีหนังสือบอกกล่าวลูกหนี้และผู้ค้ำประกันชัดเจน มีการแจ้งเตือนล่วงหน้า มีขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจน
- (2) ควรกำหนดเกณฑ์การให้กู้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ และให้เหลือเงินเดือนไว้ดำรงชีพอย่างเหมาะสม
- (3) ให้จัดทำใบแจ้งติดตามหนี้ให้เป็นมาตรฐานตามกฎหมาย และมีการติดตามหนี้สินได้หลายช่องทาง
- (4) แจ้งให้ผู้ค้ำประกันได้รับทราบปัญหา และยอดหนี้ที่ผู้กู้ไม่ชำระได้ทราบก่อนการหักเงินจากผู้ค้ำประกันทุกครั้ง
- (5) ควรมีการทำประกันความเสี่ยง นำทรัพย์สินอื่นมาค้ำประกัน
- (6) ควรมีระบบที่ชัดเจนในการติดตามลูกหนี้ให้ถึงที่สุดตามขั้นตอนของกฎหมาย ก่อนเรียกผู้ค้ำไปชดใช้หนี้แทน
- (7) สมาชิกที่ผิดนัด 1 เดือนขึ้นไป สหกรณ์ควรมีการนัดพบเพื่อประเมินความเสี่ยง หากรอครบถึง 3 เดือน อาจล่วงเลยเวลาที่จะเยียวยา คนค้ำประกันเสี่ยง และควรมีการทำประกันทุกรูปแบบที่ไม่ขัดต่อระเบียบฯ
- (8) ผู้ค้ำประกันความเสี่ยงค่อนข้างมาก กรณีกู้เงินค่อนข้างสูงควรให้ผู้กู้ใช้หลักทรัพย์ตนเองในการค้ำประกันร่วมด้วยเพื่อกระจายความเสี่ยง

3.7 ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต

(1) การอบรมส่งเสริมอาชีพแก่สมาชิกดีมาก แต่ต้องหาตลาดรองรับ และควรจัดปีละ 2 ครั้ง และสอบถามความต้องการของสมาชิกก่อนจัดอบรม

(2) ให้ส่งเสริมการออมให้แก่สมาชิกให้มีการฝากเงินทุกเดือน

(3) ให้ลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับการกู้เพื่อที่อยู่อาศัย

(4) จัดให้มีกองทุนให้ยืมเพื่อการส่งเสริมและการพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่สมาชิก

(5) เพิ่มวงเงินกู้ฉุกเฉินของลูกจ้างจากเดิมกู้ได้ 2,000 บาท เพิ่มเป็น 5,000 บาท

(6) เพิ่มสวัสดิการแก่บุตรสมาชิกทุกคนที่เกิด/บวช/แต่งงาน/ขึ้นบ้านใหม่ โดยคิดครั้งเดียว

(7) เพิ่มทุนการศึกษาบุตรให้เหมาะสม และสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัย คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด สรุปผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. ความสำคัญของการวิจัย
3. กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย
4. วิธีดำเนินการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สรุปผลการวิจัย
8. อภิปรายผล
9. ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการสมาชิก
10. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ และวิชาการ

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด
- 1.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกในแต่ละด้านของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

2. ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัย คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะการให้บริการที่เพียงพอ ทัวถึง สะดวก รวดเร็ว เท่าเทียมกัน เชื่อถือได้ สมาชิกพึงพอใจ ถือว่าเป็นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ที่ต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของการจัดการงานบริการที่มีประสิทธิภาพ การศึกษาทำความเข้าใจลักษณะของการบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ รวมทั้งองค์การหรือหน่วยงานบริการทุกประเภท เพื่อที่จะทำให้การบริการสามารถบรรลุเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ สำหรับคณะกรรมการดำเนินงานและเจ้าหน้าที่

ฝ่ายจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ทุกคนจะต้องตระหนัก และพัฒนาการให้บริการสมาชิก ให้ทันสถานการณ์ และความต้องการของสมาชิกอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงตลอดไป

3. กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ เป็นสมาชิกสามัญ ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (purposive Sampling) จำนวน 354 คน ประกอบด้วย

- 3.1 สมาชิกสังกัดโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่งและโรงพยาบาลปราสาท จำนวน 161 คน
- 3.2 สมาชิกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่ง จำนวน 109 คน
- 3.3 สมาชิกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 29 คน
- 3.4 สมาชิกสังกัด เจ้าหน้าที่สหกรณ์ / สมาคม จำนวน 14 คน
- 3.5 สมาชิกสังกัด โรงพยาบาลสุรินทร์ จำนวน 16 คน
- 3.6 สมาชิกสังกัด ข้าราชการบำนาญ จำนวน 21 คน
- 3.7 สมาชิกสังกัด หน่วยพิเศษ จำนวน 4 คน

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 4.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นสมาชิกสามัญ จำนวน 4,270 คน

ประกอบด้วย

- 4.1.1 สมาชิกสังกัดโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่งและโรงพยาบาลปราสาท จำนวน 2,574 คน
- 4.1.2 สมาชิกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่ง จำนวน 1,120 คน
- 4.1.3 สมาชิกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 126 คน
- 4.1.4 สมาชิกสังกัด เจ้าหน้าที่สหกรณ์ / สมาคม จำนวน 18 คน
- 4.1.5 สมาชิกสังกัด โรงพยาบาลสุรินทร์ จำนวน 60 คน
- 4.1.6 สมาชิกสังกัด ข้าราชการบำนาญ จำนวน 245 คน
- 4.1.7 สมาชิกสังกัด หน่วยพิเศษ จำนวน 127 คน

- 4.2 กลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิกสามัญสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด จำนวน 354 คน

ประกอบด้วย

- 4.2.1 สมาชิกสังกัดโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่งและโรงพยาบาลปราสาท

จำนวน 161 คน

4.2.2 สมาชิกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่ง จำนวน 109 คน

4.2.3 สมาชิกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 29 คน

4.2.4 สมาชิกสังกัด เจ้าหน้าที่สหกรณ์ / สมาคม จำนวน 14 คน

4.2.5 สมาชิกสังกัด โรงพยาบาลสุรินทร์ จำนวน 16 คน

4.2.6 สมาชิกสังกัด ข้าราชการบำนาญ จำนวน 21 คน

4.2.7 สมาชิกสังกัด หน่วยพิเศษ จำนวน 4 คน

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่ใช้เก็บข้อมูลจากสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความต้องการ และข้อเสนอแนะ

เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

4.4 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

4.4.1 แบบสอบถามความคิดเห็น ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าดำเนินการสร้าง และพัฒนาตาม

ขั้นตอน ดังนี้

(1) ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ต่างๆ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับความเป็นมา วัตถุประสงค์ การดำเนินกิจกรรม ปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ และแนวทางแก้ไขปัญหา

(2) กำหนดประเด็นหลักของตัวแปรที่จะวัดหรือคุณลักษณะต่าง ๆ แจกแจงประเด็นย่อย

(3) กำหนดสัดส่วนและจำนวนข้อความจากประเด็นหลัก และกำหนดชนิดหรือรูปแบบคำถามให้เหมาะสม และสอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการวิจัย

(4) สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหา และวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษา และตรงตามจุดประสงค์ของการวิจัยแล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

(5) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญชุดเดิม เพื่อพิจารณาตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์ของการวิจัยกับแบบสอบถามแต่ละข้อ

(6) วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง เพื่อหาผลรวมของคะแนนในแบบสอบถามแต่ละข้อของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยดัชนีความสอดคล้อง พร้อมทั้งพิจารณาคัดเลือกแบบสอบถาม นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้แทนสมาชิกในวันประชุมวิสามัญ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เพื่อตรวจสอบคุณภาพความเชื่อมั่น ผลการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัย คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ดังนี้

5.1 ตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถาม

5.2 เก็บรวบรวมข้อมูลภายในเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2562 โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น เพื่อศึกษาข้อมูลที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

5.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นในรูปแบบ Google form ส่งใน www.sphcoop.com และ Line สหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด และกลุ่ม Line ต่างๆ เก็บข้อมูลจากสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

5.4 ตรวจสอบแบบสอบถามว่าครบถ้วน ถูกต้องหรือไม่โดยผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเครื่องมือก่อนเก็บข้อมูล และดำเนินการเก็บข้อมูลให้ครบตามจำนวนให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนมากที่สุด เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้มีความเที่ยงตรงและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.5 นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ และประมวลผลเพื่อหาค่าทางสถิติ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

6.1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequent) และหาร้อยละ (Percentage) ในการรายงาน และอธิบาย

6.2 ข้อมูลแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผล SPSS For Windows (Statistical Package For the Social Sciences For Windows)

6.3 ข้อมูลที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิด จะวิเคราะห์โดยการแยกแยะความเหมือน หรือความสอดคล้อง ความแตกต่างของเนื้อหา แล้วสรุปสาระสำคัญโดยเชิงบรรยาย

7. สรุปผลการวิจัย

7.1 ความคิดเห็นของสมาชิกเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัย สุรินทร์ จำกัด จำนวน 7 ด้าน

7.1.1 ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ ทั้ง 5 ข้อ ($\bar{X} = 4.09, S.D. = 0.63$) ตามลำดับ ดังนี้ การบริการของสหกรณ์มีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.17, S.D. = 0.69$) สหกรณ์มีการตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเอกสารต่าง ๆ ก่อนส่งถึงมือสมาชิก ($\bar{X} = 4.14, S.D. = 0.58$) สหกรณ์มีการบันทึกข้อมูลต่างๆของสมาชิกอย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.11, S.D. = 0.61$) การออกใบเสร็จรับเงินของสหกรณ์มีความถูกต้อง ($\bar{X} = 4.09, S.D. = 0.63$) สหกรณ์มีความโปร่งใสในการบริการ ($\bar{X} = 4.05, S.D. = 0.65$) และเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกที่นำมาให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.02, S.D. = 0.62$)

7.1.2 ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ ทั้ง 8 ข้อ ($\bar{X} = 4.14, S.D. = 0.65$) ตามลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สะอาด สุภาพ เหมาะสม ($\bar{X} = 4.32, S.D. = 0.59$) เจ้าหน้าที่พูดจาอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ มีสัมมาคารวะ ($\bar{X} = 4.19, S.D. = 0.69$) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการ ($\bar{X} = 4.16, S.D. = 0.66$) เจ้าหน้าที่แสดงออกมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ($\bar{X} = 4.14, S.D. = 0.66$) และเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้อย่างถูกต้อง และทำให้เข้าใจขั้นตอนที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.14, S.D. = 0.65$) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.69$) และเจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้ข้อมูล หรือการตอบคำถาม ($\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.63$) และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.65$)

7.1.3 ด้านมาตรฐานการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ ทั้ง 8 ข้อ ($\bar{X} = 4.02, S.D. = 0.67$) ตามลำดับ ดังนี้ สหกรณ์ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.62$) การกำหนด กฎ ระเบียบ ในการบริการไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.66$) และการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.70$) การให้บริการของสหกรณ์เป็นลำดับขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.69$) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน มี Flow chart การให้บริการ ($\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.65$) มีการปรับปรุงข้อมูลสมาชิกครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ทันสมัย และทันสมัยการณ ($\bar{X} = 3.97, S.D. = 0.68$) มีความเสมอภาคยุติธรรมในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.96, S.D. = 0.71$) และการเปิดรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.96, S.D. = 0.71$)

7.1.4 ด้านความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ ทั้ง 4 ข้อ ($\bar{X}= 3.99, S.D.= 0.69$) ตามลำดับ ดังนี้ สหกรณ์มีการจัดเก็บข้อมูลในเว็บไซต์ให้สมาชิกสามารถตรวจสอบได้ด้วยตนเอง ($\bar{X}= 4.08, S.D.= 0.68$) สถานที่ให้บริการ เช่น ตัวอาคารมีความมั่นคงแข็งแรง มีกล้องวงจรปิดสถานที่จอดรถเพียงพอ และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทำงานตลอด 24 ชม. ($\bar{X}= 3.98, S.D.= 0.72$) สหกรณ์มีการเก็บรักษาข้อมูลสมาชิกไว้เป็นความลับ มีระดับชั้นความลับในแต่ละระดับ ($\bar{X}= 3.97, S.D.= 0.68$) และสหกรณ์มีวิธีการในการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างปลอดภัย ($\bar{X}= 3.93, S.D.= 0.68$)

7.1.5 ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ ทั้ง 6 ข้อ ($\bar{X}=3.89, S.D.=0.78$) ตามลำดับ ดังนี้ สมาชิกสามารถติดต่อกับทางสหกรณ์โดยผ่านผู้ประสานงาน ($\bar{X}= 3.95, S.D.= 0.79$) และสหกรณ์มีระยะเวลาเปิด - ปิด ที่เหมาะสมในการติดต่อขอรับบริการ มีการแจ้งทำการล่วงหน้า ($\bar{X}= 3.95, S.D.= 0.77$) สหกรณ์ให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ($\bar{X}=3.92, S.D.= 0.75$) สมาชิกสามารถติดต่อบริการทางโทรศัพท์ โทรสาร ($\bar{X}=3.88, S.D.= 0.82$) สมาชิกสามารถติดต่อกับทางสหกรณ์โดยช่องทาง Line, SMS. ($\bar{X}= 3.84, S.D.= 0.81$) และสมาชิกสามารถติดต่อกับทางสหกรณ์โดยผ่านคณะกรรมการเขต ($\bar{X}= 3.80, S.D.= 0.78$)

7.1.6 ด้านการให้บริการ/ให้คำปรึกษา การป้องกันความเสี่ยงสำหรับสมาชิกที่ผิมนัดชำระหนี้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ ($\bar{X}= 3.56, S.D.= 0.92$) จำนวน 3 ข้อ ตามลำดับ ดังนี้ สหกรณ์ให้บริการแจ้งเตือนเป็นหนังสือบอกกล่าว เมื่อสมาชิกผิมนัดชำระหนี้โดยเดือนครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ($\bar{X}= 3.72, S.D.= 0.76$) สหกรณ์ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์แก่สมาชิกที่ผิมนัดชำระหนี้เกี่ยวกับสวัสดิการและเงินเฉลี่ยคืนในปีนั้น ๆ ($\bar{X}= 3.71, S.D.= 0.79$) สหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิกที่ผิมนัดชำระหนี้ตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป มาพบเพื่อหารือแนวทางในการช่วยเหลือผู้ค้าประกันทันเวลาและสถานการณ์ ($\bar{X}= 3.56, S.D.= 0.91$) ส่วนข้อที่ไม่ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ จำนวน 2 ข้อ คือ สหกรณ์ให้บริการผู้ค้าประกันโดยติดตามผู้กู้จนถึงที่สุดถึงแจ้งภาระค้ำประกันแก่ผู้ค้าประกัน และแจ้งให้รับภาระค้ำประกันก่อนหักเงิน ดังนี้ จำนวนเงินที่ต้องชดใช้แทนผู้กู้ ยอดหักหนี้รับภาระรายเดือน และวันเดือนปีที่เริ่มหักเงินชดใช้หลังจากติดตามผู้กู้ก่อนจนเกิดผลได้ข้อสรุปในระดับหนึ่งหรือเป็นคดี สหกรณ์ออมทรัพย์อานามัยสุรินทร์ จำกัด โดยคณะกรรมการเงินกู้จะต้องนำไปทบทวนอีกครั้งเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ค้าประกันและลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นในระยะยาว

7.1.7 ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ข้อ ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ ($\bar{X}= 3.95, S.D.= 0.82$) ตามลำดับ ดังนี้ สหกรณ์ให้บริการอบรมให้ความรู้หลักสูตรความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสหกรณ์แก่สมาชิกใหม่ปีละ 3-4 รุ่น ๆ ละไม่ต่ำกว่า 50 คน ($\bar{X}= 4.00, S.D.= 0.80$) สหกรณ์ให้บริการระดมเงินฝากแก่สมาชิกหลากหลายรูปแบบเอื้อต่อการออมของสมาชิกเป็นการลดต้นทุนและเพิ่มเงินทุนสำรอง ($\bar{X}= 3.99, S.D.= 0.81$) สหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิกเกี่ยวกับสวัสดิการครอบคลุมทุกด้าน

และทุกประเภทสมาชิก ($\bar{X} = 3.94, S.D. = 0.81$) สหกรณ์ให้บริการอาชีพเสริมแก่สมาชิกปีละ 1 ครั้ง ($\bar{X} = 3.92, S.D. = 0.85$) และสหกรณ์ให้ผลตอบแทนในด้านเงินปันผล/เฉลี่ยคืนเหมาะสม เพื่อการเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงตามภารกิจของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ($\bar{X} = 3.92, S.D. = 0.85$)

7.2 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกในแต่ละด้านของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

7.2.1 คุณภาพการให้บริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ทั้ง 7 ด้าน ด้านที่มีคุณภาพบริการผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจสูงสุดคือ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ ด้านความปลอดภัย ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ/ให้คำปรึกษาการป้องกันความเสี่ยงสำหรับสมาชิกที่ผิคนัดระหนี้ ตามลำดับ

8. อภิปรายผล

จากการศึกษา คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด สามารถอภิปรายผลในประเด็นสำคัญ ดังนี้

8.1 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด โดยภาพรวม และรายด้าน มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ ทั้งนี้ เนื่องจากสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากกับการให้บริการสมาชิก อีกทั้ง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้มีจิตใจในการให้บริการเป็นสำคัญ โดยให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การให้การต้อนรับอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการที่ถูกต้อง เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและหลักการของ Parasuraman et al. (1983 อ้างถึงในจิรวรรณ บุญพิทักษ์, 2553 : 18) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ บริการที่ให้กับผู้รับบริการ ซึ่งต้องแสดงให้เห็นชัดเจน จับต้องได้ ผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี การให้บริการมีความถูกต้อง แม่นยำ มีความพร้อมและเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการได้ทันทีทันใด ตลอดจนมีความรู้ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ จนทำให้เกิดความน่าเชื่อถือสามารถเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ และ แสดงพฤติกรรมให้ความสนใจ ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการด้วย และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดของ อรชума จาปรุง (2557 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า คุณภาพบริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่เดียวกันผู้ให้บริการไม่สามารถวัดในคุณภาพของบริการนั้น ๆ ได้ จะประเมินการบริการที่ได้รับจากการรับรู้จริงในการใช้บริการว่าตรงกับความต้องการ ความคาดหวัง และความคุ้มค่าหรือไม่ ซึ่งเมื่อการบริการนั้นเป็นดังที่คาดหวังหรือเกินกว่าที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และเกิดความจงรักภักดี แสดงว่า

การบริการนั้นมีคุณภาพ ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลในแต่ละด้าน ดังนี้

8.1.1 ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นของสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ เนื่องจาก การบริการของสหกรณ์มีความน่าเชื่อถือ โปร่งใส มีการตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเอกสารต่างๆก่อนถึงมือสมาชิก มีการบันทึกข้อมูลต่างๆ ของสมาชิกอย่างถูกต้อง และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม จึงทำให้สมาชิกไว้วางใจเชื่อมั่นในการบริหารงานของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ สรัญญา เนิ่งนิยม (2551 : 20) ได้ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด พบว่า พนักงานสามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญา บันทึกข้อมูลสมาชิกได้ถูกต้อง จึงส่งผลให้ลูกค้าเกิดความน่าเชื่อถือ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพันธ์ พิณสุวรรณ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 42 จำกัด พบว่า การมีส่วนร่วมของสมาชิกในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานสหกรณ์มีการดำเนินการบริหารงานอย่างโปร่งใส สุจริตและเที่ยงธรรม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

8.1.2 ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ตามความคิดเห็นของสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สะอาด สุภาพ เหมาะสม พูดจาอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ มีสัมมาคารวะ ดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการ แสดงออกมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ สามารถอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้อย่างถูกต้อง และทำให้เข้าใจขั้นตอนที่ชัดเจน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้ข้อมูลหรือการตอบคำถาม ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพันธ์ พิณสุวรรณ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 42 จำกัด พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์ด้วยความเสมอภาค และปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส มีความซื่อสัตย์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรันตร์ อ่อนนุ่ม (2557 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด พบว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้ความสำคัญกับสมาชิกผู้มาใช้บริการ มาปฏิบัติงานให้บริการสมาชิกตรงตามเวลา เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการให้บริการ

8.1.3 ด้านมาตรฐานการให้บริการ ตามความคิดเห็นของสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ เนื่องจาก สหกรณ์ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง มีการกำหนด กฎ ระเบียบ ในการบริการไว้อย่างชัดเจน การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา การให้บริการของสหกรณ์เป็นลำดับขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน

มี Flow chart การให้บริการ ข้อมูลสมาชิกครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ทันสมัย และทันสมัย การมี ความเสมอภาค ยุติธรรม ในการให้บริการ และการเปิดรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกต่อการให้บริการ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ นิรันดร์ อ่อนนุ่ม (2557 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมือง อุบลราชธานี จำกัด ซึ่งผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนให้เกียรติสมาชิกสหกรณ์ผู้มารับบริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อสมาชิก มีกิริยามารยาทสุภาพ อ่อนน้อม เป็นการรักษาวินัยของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ และ สอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัจฉกร (2556 : 5) กล่าวว่า เทคนิคการให้บริการ การสร้างความประทับใจใน งานบริการ ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจ และความเอาใจ ใส่พูดจาสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำ ให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดความปิติยินดี ต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวัง และเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก

8.1.4 ด้านความปลอดภัย ตามความคิดเห็นของสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถาม

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ เนื่องจาก สหกรณ์มีการจัดเก็บข้อมูลในเว็บไซต์ให้สมาชิก สามารถตรวจสอบได้ด้วยตนเอง สถานที่ให้บริการ เช่น ตัวอาคารมีความมั่นคงแข็งแรง มีกล้องวงจรปิด สถานที่จอดรถเพียงพอ และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทำงานตลอด 24 ชม สหกรณ์มีการเก็บรักษา ข้อมูลสมาชิกไว้เป็นความลับ มีระดับชั้นความลับในแต่ละระดับ และสหกรณ์มีวิธีการในการทำธุรกรรมทาง การเงินอย่างปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรันดร์ อ่อนนุ่ม (2557: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการ ให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ซึ่งผลการวิจัย พบว่าสำนักงาน อาคารสถานที่ สะดวก สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยมีที่นั่งเพียงพอ เป็นสิ่งที่สมาชิกผู้รับบริการมองเห็นได้ว่า สหกรณ์มีความ มั่นคง ปลอดภัย อีกทั้ง การรักษาความลับของสมาชิกก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในกิจการของสหกรณ์ รวมไปถึง เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย สามารถให้ความไว้วางใจได้อย่างดี ทั้งนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาฤทธิ์ อินทร์อยู่ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึง ทศนคติของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ ตระเวนชายแดนที่ 31 จำกัด จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ความเหมาะสม ความสะดวก มีการจัดที่นั่งสำหรับ ผู้ รรรับบริการอย่างเพียงพอ เป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม ความเพียงพอ และความสะดวกของพื้นที่จอดรถ รวมไปถึงการรักษาความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัด

8.1.5 ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ

เนื่องจาก สมาชิกสามารถติดต่อกับทางสหกรณ์โดยผ่านผู้ประสานงาน สหกรณ์มีระยะเวลาเปิด - ปิด ที่เหมาะสมในการติดต่อขอรับบริการ มีการแจ้งทำการล่วงหน้า ให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ สมาชิกสามารถติดต่อกับงานบริการทางโทรศัพท์ โทรสาร ,Line,SMS., www.sphcoop.com,ผ่านคณะกรรมการ เขตและผู้ประสานงาน ทำให้สามารถได้รับข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ปิยะวัฒน์ โหมขุนทด (2555 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสินเชื่อของ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมระดับมาก ผลการวิจัย พบว่า การประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายช่องทางนั้น มีความจำเป็นและสำคัญต่อการบริการ เช่น มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ลูกค้าได้รับรู้ มีการแจกแผ่นในคอมพิวเตอร์ซึ่งมีโปรแกรมใช้งานในระบบต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสื่อสาร สอบถาม

8.1.6 ด้านการให้บริการ/ให้คำปรึกษา การป้องกันความเสี่ยงสำหรับสมาชิกที่ผิคนัดชำระหนี้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ เนื่องจากสหกรณ์ให้บริการแจ้งเตือนเป็นหนังสือบอกกล่าว เมื่อสมาชิกผิคนัดชำระหนี้โดยเดือนครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์แก่สมาชิกที่ผิคนัดชำระหนี้เกี่ยวกับสวัสดิการและเงินเฉลี่ยคืนในปีนั้น ๆ ให้บริการแก่สมาชิกที่ผิคนัดชำระหนี้ตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป มาพบเพื่อหารือแนวทางในการช่วยเหลือผู้ค้าประกันทันเวลาและสถานการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศพล ธีระพร (2560 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การพัฒนารูปแบบการบริหารความเสี่ยงของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูอุทัยธานี จำกัด การบริหารความเสี่ยงของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูอุทัยธานี จำกัด โดยภาพรวม มีสภาพการปฏิบัติที่เป็นจริงในระดับมาก เพราะเป็นการบริหารงานเชิงระบบ ประกอบด้วย การติดตามลูกหนี้ที่ค้างชำระอย่างสม่ำเสมอ การแจ้งให้ผู้ค้ารับผิคนัดขอในกรณีผู้กู้ไม่สามารถหักเงินเดือนชำระหนี้เป็นลายลักษณ์อักษร การงดให้สวัสดิการสมาชิกผิคนัดชำระหนี้ และการทบทวนสภาพคล่องทางการเงิน ส่วนข้อที่ไม่ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ จำนวน 2 ข้อ คือ สหกรณ์ให้บริการผู้ค้าประกันโดยติดตามผู้กู้จนถึงที่สุดถึงแจ้งภาระค้ำประกันแก่ผู้ค้าประกัน และสหกรณ์ให้บริการผู้ค้าประกันโดยแจ้งให้รับภาระค้ำประกันก่อนหักเงิน ดังนี้ จำนวนเงินที่ต้องชดใช้แทนผู้กู้ ยอดหักหนี้รับภาระรายเดือน และวันเดือนปีที่เริ่มหักเงินชดใช้ หลังจากติดตามผู้กู้ก่อนจนเกิดผลได้ข้อสรุปในระดับหนึ่งหรือเป็นคดี สหกรณ์ออมทรัพย์อนามยสุรินทร์ จำกัด โดยคณะกรรมการเงินกู้จะต้องนำไปทบทวนอีกครั้งเพื่อช่วยเหลือผู้ค้าประกันและป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นในระยะยาว

8.1.7 ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ เนื่องจากสหกรณ์ให้บริการอบรมให้ความรู้หลักสูตรความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสหกรณ์แก่สมาชิกใหม่ปีละ 3-4 รุ่น รุ่นละไม่ต่ำกว่า 50 คน ให้บริการระดมเงินฝากแก่สมาชิกหลากหลายรูปแบบเอื้อต่อการออมของสมาชิก เป็นการลดต้นทุนและเพิ่มเงินทุนสำรอง ให้บริการแก่สมาชิกเกี่ยวกับสวัสดิการครอบคลุมทุกด้านและทุกประเภท ให้บริการอาชีพเสริมแก่สมาชิกปีละ 1 ครั้ง และสหกรณ์ให้ผลตอบแทนในด้านเงินปันผล/เฉลี่ยคืนเหมาะสม เพื่อการเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงตามภารกิจของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามยสุรินทร์ จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริลักษณ์ นามวงศ์ (2560 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา บทบาทสหกรณ์ไทยในยุคเศรษฐกิจใหม่ พบว่า พบว่า สหกรณ์ควรมีบทบาท ดังนี้ ด้านสังคม สหกรณ์ควรรวมกันเป็นเครือข่ายเพื่อการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน สกัดองค์ความรู้ออกมาเป็นนวัตกรรมใหม่ให้สมาชิกได้เรียนรู้ร่วมกัน โดยจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่สมาชิก ทำธุรกิจเพื่อสังคมโดยดูแลสวัสดิการแก่สมาชิกสหกรณ์ และดูแลสิ่งแวดล้อม

ให้เชื่อมต่อการให้บริการสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ สหกรณ์ควรเน้นการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการลดต้นทุนโดยให้บริการสมาชิกการชำระเงินฝากออนไลน์ฯลฯ

8.2 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกในแต่ละด้านของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัย สุรินทร์ จำกัด ด้านที่มีคุณภาพบริการสูงสุดคือ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ ด้านความปลอดภัย ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ/ให้คำปรึกษาการป้องกันความเสี่ยงสำหรับสมาชิกที่ผิดนัดระหนี้ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉราภรณ์ ชูวงศ์ ได้ศึกษา การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีคุณภาพบริการสูงสุดคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัย ความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ และด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ตามลำดับ

9. ข้อเสนอแนะ

การวิจัย คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด มีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยแต่ละประเด็น ดังนี้

9.1 ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ

9.1.1 คณะกรรมการบริหารงานและฝ่ายจัดการ ต้องยึดมั่นในความยุติธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และแสดงผลการดำเนินงานที่มีความน่าเชื่อถือให้สมาชิกทราบตามที่สมาชิกต้องการ

9.1.2 การแจ้งข้อมูลทางออนไลน์ควรปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ให้รวดเร็ว ตรงตามข้อมูลความเป็นจริง เพื่อความน่าเชื่อถือและไว้วางใจมากขึ้น

9.1.3 การหักเงิน ฌกส.ให้ระบุรายละเอียดประกอบด้วย

9.1.4 การเก็บข้อมูลสมาชิกให้เก็บเอกสารเป็นสัดส่วน และสำรองในอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยเพื่อบริการสมาชิกได้ทันตามความต้องการ

9.1.5 การกู้เงินสามัญทั่วไปควรให้ใช้กรรมธรรม์ประกันชีวิต (ล้านที่ 1,2,3) ค่าประกันเงินกู้

9.2 ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ

9.2.1 เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ แนะนำอย่างอบอุ่นจตุชาติมิตร

9.2.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ต้องไม่ทำหน้ารำคาญ ตอบคำถามทุกคำถาม ให้บริการเท่าเทียมกัน

9.2.3 ควรทำการประเมินผลการให้บริการสมาชิกทุก 3 เดือน เพื่อพัฒนาคุณภาพ

บริการให้ทันสถานการณ์

9.2.4 ในขณะที่สมาชิกมานั่งรอรับบริการเจ้าหน้าที่ที่ต้องทักทาย สอบถาม จะทำให้สมาชิกบอบอุ้ม มีกำลังใจรอการให้บริการ

9.2.5 เจ้าหน้าที่บางท่าน เห็นว่าควิให้บริการจำนวนมาก กลัวว่าจะเกินเวลาเที่ยง แสดงอาการหงุดหงิด หน้าบึ้ง จิตในการให้บริการไม่ค่อยดีเท่าที่ควร

9.3 ด้านมาตรฐานการให้บริการ

9.3.1 มีมาตรฐานให้บริการที่ดีและครอบคลุม สะดวก รวดเร็ว ตรวจสอบได้

9.3.2 ควรปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่สหกรณ์กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ให้สมาชิกมีวินัยในกฎ ระเบียบ ที่สหกรณ์กำหนด และให้ความช่วยเหลือในกรณีที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนกว่าไม่เกินปีครั้งต่อปี

9.3.3 ให้ออกใบเสร็จรับเงินทางออนไลน์แจ้งสมาชิกแต่ละคน

9.3.4 จัดให้มีการทบทวนความเสี่ยงและแนวทางแก้ไขบันทึกไว้ และรายงานผลทุกเดือน

9.3.5 ทบทวนวงเงินกู้ทุก 5 ปี เพื่อช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตสมาชิก

9.3.6 ให้ลดระยะเวลาในการรอคอยเอกสารเงินกู้ ซึ่งต้องรอคอย 3-4 วัน นานเกินไป

9.3.7 การตรวจสอบสัญญาต้องรอบคอบ เพราะจะทำให้สมาชิกเสียเวลามาแก้ไข

9.3.8 ควรติดตั้งตู้สำหรับกดใบเสร็จรับเงินประจำเดือนให้สมาชิกกดด้วยตนเอง

9.3.9 คณะกรรมการดำเนินงานและเจ้าหน้าที่ทุกท่านปฏิบัติหน้าที่ดีอยู่แล้ว ขอให้ซื่อสัตย์ ช่วยเหลืองานสหกรณ์มากกว่าเห็นแก่ได้ ทำผิดต้องรับผิดชอบ มีวุฒิภาวะ

9.4 ด้านความปลอดภัย

9.4.1 ควรเพิ่มความปลอดภัยให้มากขึ้น เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ตลอดเวลาและกำชับอย่างเข้มงวด จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจเป็นระยะ มีเครื่องสแกนเข้า มีรั้วที่มีมิดชิด มีบัตรประจำตัวสมาชิกในการเข้า-ออก มีกล้องวงจรปิดให้มองเห็นทุกพื้นที่ ประตูทางเข้าไม่ควรเปิดไว้ตลอดเวลา

9.4.2 ที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ

9.4.3 การโอนเงินให้ผู้กู้ให้แจ้งผู้ค้าประกันก่อนโอน

9.5 ด้านการติดต่อสื่อสาร

9.5.1 สามารถติดต่อได้รวดเร็วหลายช่องทาง ทันสมัย สมาชิกสามารถเลือกช่องทางตามความต้องการสามารถเข้าถึงได้

9.5.2 โทรศัพท์มีปัญหาบ่อย โทรไม่ติด สายไม่ว่าง ถ้ามีการเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์

ให้แจ้งสมาชิกด้วย

9.5.3 ควรเอาประกาศเรื่องการประชุม อบรมต่าง ๆ แขวบนเว็บไซต์ให้สมาชิกเข้าไปดูได้ นอกจากหนังสือเชิญฝากกับผู้แทนสมาชิก

9.5.4 การติดต่อสื่อสารระหว่างสหกรณ์กับสมาชิกยังน้อยมาก ควรพัฒนาแอปพลิเคชันของสหกรณ์

9.6 ด้านการให้บริการ/ให้คำปรึกษา การป้องกันความเสี่ยงสำหรับสมาชิกที่ผิदनัดชำระหนี้

9.6.1 เจ้าหน้าที่และคณะกรรมการให้คำปรึกษาที่ดี มีหนังสือบอกกล่าวลูกหนี้ และผู้ค้ำประกันชัดเจน มีการแจ้งเตือนล่วงหน้า มีขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจน

9.6.2 ควรกำหนดเกณฑ์การให้กู้สุดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ และให้เหลือเงินเดือนไว้ดำรงชีพอย่างเหมาะสม

9.6.3 ให้จัดทำใบแจ้งติดตามหนี้ให้เป็นมาตรฐานตามกฎหมาย และมีการติดตามหนี้สินได้หลายช่องทาง

9.6.4 แจ้งให้ผู้ค้ำประกันได้รับทราบปัญหา และยอดหนี้ที่ผู้กู้ไม่ชำระได้ทราบก่อนการหักเงินจากผู้ค้ำประกันทุกครั้ง

9.6.5 ควรมีการทำประกันความเสี่ยง นำทรัพย์สินอื่นมาค้ำประกัน

9.6.6 ควรมีระบบที่ชัดเจนในการติดตามลูกหนี้ให้ถึงที่สุดตามขั้นตอนของกฎหมาย ก่อนเรียกผู้ค้ำไปชดใช้หนี้แทน

9.1.7 สมาชิกที่ผิदनัด 1 เดือนขึ้นไป สหกรณ์ควรมีการนัดพบเพื่อประเมินความเสี่ยง หากรอครบถึง 3 เดือน อาจล่วงเลยเวลาที่จะเยียวยา คนค้ำประกันเสี่ยง และควรมีการทำประกันทุกรูปแบบที่ไม่ขัดต่อระเบียบสหกรณ์

9.6.8 การค้ำประกันความเสี่ยงค่อนข้างมาก กรณีกู้เงินค่อนข้างสูงควรให้ผู้กู้ใช้หลักทรัพย์ตนเองในการค้ำประกันร่วมด้วยเพื่อกระจายความเสี่ยง

9.7 ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต

9.7.1 การอบรมส่งเสริมอาชีพแก่สมาชิกดีมาก แต่ต้องหาตลาดรองรับ และควรจัดปีละ 2 ครั้ง และสอบถามความต้องการของสมาชิกก่อนจัดอบรม

9.7.2 ให้ส่งเสริมการออมให้แก่สมาชิกให้มีการฝากเงินทุกเดือน

9.7.3 ให้ลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับการกู้เพื่อที่อยู่อาศัย

9.7.4 จัดให้มีกองทุนให้ยืมเพื่อการส่งเสริมและการพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่สมาชิก

9.7.5 เพิ่มวงเงินกู้ฉุกเฉินของลูกจ้างจากเดิมกู้ได้ 2,000 บาท เพิ่มเป็น 5,000 บาท

9.7.6 เพิ่มสวัสดิการแก่บุตรสมาชิกทุกคนที่เกิด/บวช/แต่งงาน/ขึ้นบ้านใหม่ โดยคิด
ครั้งเดียว

9.7.7 เพิ่มทุนการศึกษาบุตรให้เหมาะสม และสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน

10. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ และวิชาการ

10.1 ควรนำผลของการวิจัยในครั้งนี้ เป็นนโยบายแจ้งคณะกรรมการดำเนินงาน และเจ้าหน้าที่ฝ่าย
จัดการ ได้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาถึงจุดที่บกพร่องในการ
ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

10.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด มีปัจจัย
อะไรบ้างที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ

10.3 การศึกษารูปแบบการบริหารความเสี่ยงของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด เช่น
ด้านผลตอบแทน ด้านการปฏิบัติการ ด้านการลงทุน ด้านสภาพคล่อง ด้านกลยุทธ์ และด้านสินเชื่อ ฯลฯ

บรรณานุกรม

เกริกเกียรติ แก้วมณี.คุณภาพการบริการของวิทยาลัยบริหารรัฐกิจ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์

มหาบัณฑิต ชลบุรี : ศูนย์การศึกษาจันทร์บุรี วิทยาลัยบูรพา,2551.

คณิต ดวงหัตถ์.คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี : ศึกษากรณีผู้มารับบริการข้อมูล

เศรษฐกิจการค้า.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา,2538.

จิรนนท์ บุญพิทักษ์. การวิเคราะห์ความมั่นคงและการบริหารความเสี่ยงสหกรณ์ออมทรัพย์กองบังคับการ

สนับสนุนทางอากาศ จำกัด.วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช,2553.

_____ .คุณภาพการบริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จสำนักงานสาธารณสุข

จังหวัดจันทบุรี.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา,2553.

นิรันดร์ อ่อนนุ่ม.คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด.ค้นคว้าอิสระ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี,2557.

ณัฐพันธ์ พิณสุวรรณ.ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์

ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 42 จำกัด.ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สงขลา :
มหาวิทยาลัยทักษิณ,2557.

บุญชม ศรีสะอาด.การวิจัยเบื้องต้น.พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น,2535.

_____ .การวิจัยเบื้องต้น.พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น,2545.

ปิยะวัฒน์ โหมขุนทด.คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร

สาขาม่วงสามสิบ.ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
อุบลราชธานี,2555.

มยุรี เผือกไร่.การศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

จำกัด.ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี,2554.

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน.การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ:กรณีศึกษาองค์การบริหาร

ส่วนตำบล 16 แห่ง.ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง,2555.

ศิริลักษณ์ นามวงศ์.บทบาทสหกรณ์ไทยในยุคเศรษฐกิจใหม่.มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กรุงเทพฯ :

2559.

สมนึก ภัทริยธนี.การวัดผลการศึกษา.มหาสารคาม : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,2541.

_____ .วิธีทางสถิติสำหรับการวิจัย.ภาพสินธุ์ : ประสานการพิมพ์,2544.

สมิต สัจฉกร.ศิลปะการให้บริการ.พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สายธาร,2556.

สร้อยญา เนื่องนิยม.คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของสมาชิก

สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด.สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,2551.

สุพัฒน์นิภา กองสุข. การศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขา
ศรีเมืองใหม่จังหวัดอุบลราชธานี .วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัย
ราชภัฏอุบลราชธานี,2555.

ส่งเสริมสหกรณ์.กรม.แนวทางปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงของสหกรณ์ออมทรัพย์.กรุงเทพฯ : 2559.

อัจฉรา คำพุด.คุณภาพการบริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ครูกำแพงเพชร จำกัด:วิเคราะห์เชิงเหตุและผล.
การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร,2555.

อัจฉราภรณ์ ชวงษ์.คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด.

งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา,2559.

<http://www.Sphoop.com>.

<http://www.novabizz.com/NovaAce/Relationship/Trait-Theories-of-Leadership.htm88>.

<http://www.novabizz.com/NovaAce/Personality.htm>.

<http://www.novabizz.com/NovaAce/Personality.htm#ixzz40t6EDx24>.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (เฉพาะสมาชิกสามัญเท่านั้น)
เรื่อง คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและพัฒนาคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Checklist) เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของสมาชิก ประกอบด้วย เพศ อายุ สังกัด ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ซึ่งจะประกอบด้วย ความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ คุณลักษณะของผู้ให้บริการ มาตรฐานการให้บริการ ความปลอดภัย การติดต่อสื่อสาร การป้องกันความเสี่ยงสำหรับสมาชิกที่ผิคนัดชำระหนี้ และการส่งเสริมและการพัฒนาคุณภาพชีวิต

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

2. ขอความกรุณาตอบตามความเป็นจริง และขอให้ตอบทุกข้อคำถาม ข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษา และเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด โดยจะเสนอในภาพรวม และการตอบคำถามนี้จะไม่ส่งผลใด ๆ ต่อท่าน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้
กรรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์ สหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ชุดที่ 50
ผู้วิจัย

-2-

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย X ลงในช่องหน้าข้อความ หรือเติมข้อความ ซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริง

- | | |
|--|---|
| <p>1. เพศ</p> <p>() ชาย</p> <p>() หญิง</p> <p>2. อายุ</p> <p>() ต่ำกว่า 30 ปี</p> <p>() 30 ปี – 40 ปี</p> <p>() 41 ปี – 50 ปี</p> <p>() 51 ปี – 60 ปี</p> <p>() สูงกว่า 60 ปี</p> <p>3. ระดับการศึกษาสูงสุด</p> <p>() ต่ำกว่าปริญญาตรี</p> <p>() ปริญญาตรี</p> <p>() สูงกว่าปริญญาตรี</p> <p>4. รายได้ต่อเดือน</p> <p>() ต่ำกว่า 10,000 บาท</p> <p>() 10,000 – 15,000 บาท</p> <p>() 15,001 – 20,000 บาท</p> <p>() 20,001 – 25,000 บาท</p> <p>() 25,001 – 30,000 บาท</p> <p>() 30,001 บาท ขึ้นไป</p> <p>5. สังกัด</p> <p>() สมาชิกสังกัดโรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลปราชสาท</p> <p>() สมาชิกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ</p> <p>() สมาชิกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์</p> <p>() สมาชิกสังกัด เจ้าหน้าที่สหกรณ์ / สมาคม</p> <p>() สมาชิกสังกัด โรงพยาบาลสุรินทร์</p> <p>() สมาชิกสังกัด ข้าราชการบำนาญ</p> <p>() สมาชิกสังกัด หน่วยพิเศษ</p> | <p>6. สถานภาพ</p> <p>() โสด</p> <p>() สมรส</p> <p>() หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่</p> <p>7. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก</p> <p>() ต่ำกว่า 5 ปี</p> <p>() 5-10 ปี</p> <p>() 11-15 ปี</p> <p>() 16 -20 ปี</p> <p>() 21 ปี ขึ้นไป</p> |
|--|---|

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

คำชี้แจง : ข้อคำถามสำหรับสมาชิก ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้เพียงใด ขอความกรุณาพิจารณา แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย X ลงในช่องทางขวามือที่ตรงกับสภาพความจริงเพียงช่องเดียวเท่านั้น

ข้อ	คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด	ระดับความคิดเห็นของการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ						
1.	สหกรณ์มีความโปร่งใสในการบริการ					
2.	การบริการของสหกรณ์มีความน่าเชื่อถือ					
3.	การออกใบเสร็จรับเงินของสหกรณ์มีความถูกต้อง					
4.	สหกรณ์มีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ของสมาชิกอย่างถูกต้อง					
5.	สหกรณ์มีการตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเอกสารต่างๆ ก่อนส่งถึงมือสมาชิก					
6.	เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกที่นำมาให้บริการ มีความเหมาะสม					
ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ						
7.	เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สะอาด สุภาพ เหมาะสม					
8.	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ และตอบสนองความต้องการ					
9.	เจ้าหน้าที่พูดจาอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ มีสัมมาคารวะ					
10.	เจ้าหน้าที่แสดงออกมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่					
11.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
12.	เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้ข้อมูล หรือการตอบคำถาม					
13.	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
14.	เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้อย่างถูกต้อง และทำให้เข้าใจขั้นตอนที่ชัดเจน					

-4-

ข้อ	คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์อานามย์สุรินทร์ จำกัด	ระดับความคิดเห็นของการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านมาตรฐานการให้บริการ						
15.	การให้บริการของสหกรณ์เป็นลำดับขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก					
16.	สหกรณ์ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
17.	มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกต่อการให้บริการ					
18.	มีความเสมอภาค ยุติธรรม ในการให้บริการ					
19.	มีการกำหนด กฎ ระเบียบในการบริการไว้อย่างชัดเจน					
20.	การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนด เวลา					
21.	ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน มี Flow chart การให้บริการ					
22.	มีการปรับปรุงข้อมูลสมาชิกครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ทันสมัย และทันสมัย					
ด้านความปลอดภัย						
23.	สหกรณ์มีวิธีการในการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างปลอดภัย					
24.	สหกรณ์มีการเก็บรักษาข้อมูลสมาชิกไว้เป็นความลับ มีระดับชั้นความลับในแต่ละระดับ					
25.	สหกรณ์มีการจัดเก็บข้อมูลในเว็บไซต์ให้สมาชิกสามารถตรวจสอบได้ด้วยตนเอง					
26.	สถานที่ให้บริการ เช่น ตัวอาคารมีความมั่นคงแข็งแรง มีกล้องวงจรปิด สถานที่จอดรถเพียงพอ และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทำงานตลอด 24 ชม. ฯลฯ					
ด้านการติดต่อสื่อสาร						
27.	สมาชิกสามารถติดต่องานบริการทางโทรศัพท์, โทรสาร					
28.	สมาชิกสามารถติดต่อกับทางสหกรณ์ โดยผ่านผู้ประสานงาน					
29.	สมาชิกสามารถติดต่อกับทางสหกรณ์ โดยผ่านกรรมการเขต					
30.	สมาชิกสามารถติดต่อกับทางสหกรณ์ โดยผ่าน Line, SMS					
31.	สหกรณ์มีระยะเวลาเปิด - ปิด ที่เหมาะสม ในการติดต่อขอรับบริการ, มีการแจ้งทำการล่วงหน้า					
32.	สหกรณ์ให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์					

-5-

ข้อ	คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด	ระดับความคิดเห็นของการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการ/ให้คำปรึกษา /การป้องกันความเสี่ยง สำหรับสมาชิกที่ผิมนัดชำระหนี้						
33.	สหกรณ์ให้บริการแจ้งเตือนเป็นหนังสือบอกกล่าว เมื่อสมาชิก ผิมนัดชำระหนี้ โดยเตือนครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2					
34.	สหกรณ์ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์แก่สมาชิกที่ผิมนัด ชำระหนี้ เกี่ยวกับสวัสดิการและเงินเฉลี่ยคืนในปีนั้น ๆ					
35.	สหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิกที่ผิมนัดชำระหนี้ ตั้งแต่ 3 เดือน ขึ้นไป มาพบเพื่อหารือแนวทางในการช่วยเหลือผู้ค้าประกัน ทันเวลาและสถานการณ์					
36.	สหกรณ์ให้บริการผู้ค้าประกัน โดยติดตามผู้กู้จนถึงที่สุด ถึงแจ้ง ภาระค่าประกันแก่ผู้ค้าประกัน					
37.	สหกรณ์ให้บริการผู้ค้าประกัน โดยแจ้งให้บริการค่าประกัน ก่อนหักเงิน ดังนี้ จำนวนเงินที่ต้องชดใช้แทนผู้กู้ ยอดหักหนี้ รับภาระรายเดือน และวันเดือนปีที่เริ่มหักเงินชดใช้ หลังจาก ติดตามผู้กู้ก่อนจนเกิดผลได้ข้อสรุปในระดับหนึ่ง หรือเป็นคดี					
ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต						
38.	สหกรณ์ให้บริการอบรมให้ความรู้ หลักสูตรความรู้เบื้องต้น เกี่ยวกับสหกรณ์แก่สมาชิกใหม่ ปีละ 3-4 รุ่นๆ ละ ไม่ต่ำกว่า 50 คน					
39.	สหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิกเกี่ยวกับสวัสดิการครอบคลุมทุกด้าน และทุกประเภทสมาชิก					
40.	สหกรณ์ให้บริการอาชีพเสริมแก่สมาชิกปีละ 1 ครั้ง					
41.	สหกรณ์ให้บริการระดมเงินฝากแก่สมาชิกหลากหลายรูปแบบ เพื่อเอื้อต่อการออมของสมาชิก เป็นการลดต้นทุน และ เพิ่มเงินทุนสำรอง					
42.	สหกรณ์ให้ผลตอบแทนในด้านเงินปันผล/เฉลี่ยคืน เหมาะสม เพื่อการเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงตามภารกิจของสหกรณ์ ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์					

ตอนที่ 3 ขอความกรุณาเขียนความต้องการ และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของ สหกรณ์ออมทรัพย์อานามัยสุรินทร์ จำกัด

3.1 ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ

.....
.....
.....

3.2 ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ

.....
.....
.....

3.3 ด้านมาตรฐานการให้บริการ

.....
.....
.....

3.4 ด้านความปลอดภัย

.....
.....
.....

3.5 ด้านการติดต่อสื่อสาร

.....
.....
.....

3.6 ด้านการให้บริการ/ให้คำปรึกษา การป้องกันความเสี่ยงสำหรับสมาชิกที่ผิดนัดชำระหนี้

.....
.....
.....

3.7 ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต

.....
.....
.....

“ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ”

ภาคผนวก ข.

วิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามรายชื่อของแต่ละข้อความโดยผู้เชี่ยวชาญ

ข้อ	คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุป
		1	2	3			
ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ							
1.	สหกรณ์มีความโปร่งใสในการบริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2.	การบริการของสหกรณ์มีความน่าเชื่อถือ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3.	การออกไปเสิร์ฟรับเงินของสหกรณ์มีความถูกต้อง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4.	สหกรณ์มีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ของสมาชิก อย่างถูกต้อง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5.	สหกรณ์มีการตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเอกสาร ต่างๆ ก่อนส่งถึงมือสมาชิก	1	1	1	3	1	ใช้ได้
6.	เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกที่นำมาให้บริการ มีความเหมาะสม	1	1	1	3	1	ใช้ได้
ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ							
7.	เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สะอาด สุภาพ เหมาะสม	1	1	1	3	1	ใช้ได้
8.	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ และตอบสนองความต้องการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
9.	เจ้าหน้าที่พูดจาอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ มีสัมมาคารวะ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
10.	เจ้าหน้าที่แสดงออกมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	1	1	1	3	1	ใช้ได้
11.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
12.	เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้ข้อมูล หรือ การตอบคำถาม	1	1	1	3	1	ใช้ได้
13.	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	1	1	1	3	1	ใช้ได้
14.	เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้อย่าง ถูกต้อง และทำให้เข้าใจขั้นตอนที่ชัดเจน	1	1	1	3	1	ใช้ไม่ได้
ด้านมาตรฐานการให้บริการ							
15.	การให้บริการของสหกรณ์เป็นลำดับขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก	1	1	1	3	1	ใช้ได้
16.	สหกรณ์ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
17.	มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกต่อ การให้บริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
18.	มีความเสมอภาค ยุติธรรม ในการให้บริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
19.	มีการกำหนด กฎ ระเบียบในการบริการไว้อย่างชัดเจน	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ข้อ	คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์อานามย์สุรินทร์ จำกัด	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุป
		1	2	3			
20.	การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนด เวลา	1	1	1	3	1	ใช้ได้
21.	ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน มี Flow chart การให้บริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
22.	มีการปรับปรุงข้อมูลสมาชิกครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ทันสมัย และทันสมัย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
ด้านความปลอดภัย							
23.	สหกรณ์มีวิธีการในการทำธุรกรรมทางการเงินอย่าง ปลอดภัย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
24.	สหกรณ์มีการเก็บรักษาข้อมูลสมาชิกไว้เป็นความลับ มีระดับชั้นความลับในแต่ละระดับ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
25.	สหกรณ์มีการจัดเก็บข้อมูลในเว็บไซต์ให้สมาชิกสามารถ ตรวจสอบได้ด้วยตนเอง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
26.	สถานที่ให้บริการ เช่น ตัวอาคารมีความมั่นคงแข็งแรง มีกล้องวงจรปิด สถานที่จอดรถเพียงพอ และมีเจ้าหน้าที่ รักษาความปลอดภัยทำงานตลอด 24 ชม. ฯลฯ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
ด้านการติดต่อสื่อสาร							
27.	สมาชิกสามารถติดต่องานบริการทางโทรศัพท์, โทรสาร	1	1	1	3	1	ใช้ได้
28.	สมาชิกสามารถติดต่อกับทางสหกรณ์ โดยผ่าน ผู้ประสานงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
29.	สมาชิกสามารถติดต่อกับทางสหกรณ์ โดยผ่าน กรรมการเขต	1	1	1	3	1	ใช้ได้
30.	สมาชิกสามารถติดต่อกับทางสหกรณ์ โดยผ่าน Line, SMS	1	1	1	3	1	ใช้ได้
31.	สมาชิกสามารถติดต่อกับทางสหกรณ์ ทุกช่องทาง	0	0	0	0	0	ใช้ไม่ได้
32.	สหกรณ์มีระยะเวลาเปิด - ปิด ที่เหมาะสม ในการติดต่อ ขอรับบริการ, มีการแจ้งทำการล่วงหน้า	1	1	1	3	1	ใช้ได้
33.	สหกรณ์ให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ข้อ	คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์อานามย์สุรินทร์ จำกัด	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุป
		1	2	3			
ด้านการให้บริการ/ให้คำปรึกษา/ การป้องกันความเสี่ยง สำหรับสมาชิกที่ผิคนัดชำระหนี้							
34.	สหกรณ์ให้บริการแจ้งเตือนเป็นหนังสือบอกกล่าว เมื่อสมาชิกผิคนัดชำระหนี้ โดยเตือนครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2	1	1	1	3	1	ใช้ได้
35.	สหกรณ์ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์แก่สมาชิกที่ผิคนัดชำระหนี้ เกี่ยวกับสวัสดิการและเงินเฉลี่ยคืนในปีนั้น ๆ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
36.	สหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิกที่ผิคนัดชำระหนี้ ตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป มาพบเพื่อหารือแนวทางในการช่วยเหลือผู้ค้าประกันทันเวลาและสถานการณ์	1	1	1	3	1	ใช้ได้
37.	สหกรณ์ให้บริการผู้ค้าประกัน โดยติดตามผู้กู้จนถึงที่สุดถึงแจ้งภาระค่าประกันแก่ผู้ค้าประกัน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
38.	สหกรณ์ให้บริการผู้ค้าประกัน โดยแจ้งให้รับภาระค่าประกันก่อนหักเงิน ดังนี้ จำนวนเงินที่ต้องขอใช้แทนผู้กู้ ยอดหักหนี้รับภาระรายเดือน และวันเดือนปีที่เริ่มหักเงินขอใช้ หลังจากติดตามผู้กู้ก่อนจนเกิดผลได้ข้อสรุปในระดับหนึ่ง หรือเป็นคดี	1	1	1	3	1	ใช้ได้
ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต							
39.	สหกรณ์ให้บริการอบรมให้ความรู้ หลักสูตรความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสหกรณ์แก่สมาชิกใหม่ ปีละ 3-4 รุ่นๆ ละ ไม่ต่ำกว่า 50 คน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
40.	สหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิกเกี่ยวกับสวัสดิการครอบคลุมทุกด้าน และทุกประเภทสมาชิก	1	1	1	3	1	ใช้ได้
41.	สหกรณ์ให้บริการอาชีพเสริมแก่สมาชิกปีละ 1 ครั้ง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
42.	สหกรณ์ให้บริการระดมเงินฝากแก่สมาชิกหลากหลายรูปแบบ เพื่อเอื้อต่อการออมของสมาชิก เป็นการลดต้นทุน และเพิ่มเงินทุนสำรอง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
43.	สหกรณ์ให้ผลตอบแทนในด้านเงินปันผล/เฉลี่ยคืนเหมาะสม เพื่อการเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงตามภารกิจของสหกรณ์ออมทรัพย์อานามย์สุรินทร์	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม จำนวน 43 ข้อ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้ทำการวิเคราะห์ ไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด จำนวน 1 ข้อ จึงได้ทำการคัดเลือกข้อที่ผ่านเกณฑ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 42 ข้อ โดยตัดข้อที่ 31 ออก

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค

ข้อ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1.	126.1000	137.1276	.3814	.3895
2.	126.3667	131.0678	.6283	.8636
3.	126.4667	131.7057	.5406	.8654
4.	126.2667	137.5816	.2948	.8714
5.	126.2000	131.2000	.6295	.8636
6.	126.1000	133.8172	.6282	.8649
7.	126.4333	135.0816	.4260	.8684
8.	126.1667	134.4195	.4731	.8673
9.	126.3333	134.0920	.4324	.8682
10.	126.2000	138.7862	.2671	.8718
11.	126.3000	140.1483	.2174	.8726
12.	126.1667	135.3161	.4250	.8684
13.	126.4000	126.4000	.3300	.8709
14.	126.5667	134.5989	.4082	.8688
15.	126.4000	138.6621	.3059	.8709
16.	126.4000	134.2483	.5076	.8667
17.	126.3000	132.9759	.5221	.8661
18.	126.2000	131.6138	.6073	.8641
19.	126.1333	137.0851	.3049	.8713
20.	126.2667	137.9954	.3119	.8709
21.	126,5667	138,3920	.2409	.8708
22.	126,3333	135,5402	.4567	.8679
23.	126,1000	135,8862	.4931	.8674
24.	126,3000	135,0448	.4673	.8676

ตารางที่ 18 ต่อ

ข้อ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
25.	126,2333	136,3920	.4174	.8687
26.	126.3000	135.8724	.4206	.8686
27.	126,4333	140,2540	.1859	.8734
28.	126,2333	139,6333	.1968	.8734
29.	126,2667	141,7885	.1099	.8741
30.	126.1667	137.9368	.2694	.8721
31.	126,2000	135,7517	.4128	.8687
32.	126,4000	140.1103	.1257	.8767
33.	126,1667	135,7989	.4547	.8680
34.	126,300	135,8723	.4206	.8686
35.	126,1000	135,8862	.4931	.8674
36.	126.4000	126.4000	.3059	.8667
37.	126.2667	137.5816	.2948	.8714
38.	126.2667	137.9954	.3119	.8709
39.	126,4333	140,2540	.1859	.8734
40.	126.5667	134.5989	.4082	.8688
41.	126.4667	131.0678	.6283	.8636
42.	126,2000	131.2000	.6296	.8635

* ค่าความเชื่อมั่น (Alpha) = .86

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อทีมวิจัย

นายชัชพล	นับถือดี
นางจตุพร	ฝูงใหญ่
นางวรางคณา	ธวัชวัฒน์
นางสาวจรีพรรณ	สวัสดีพูน
นายชดชนก	พริ้งเพราะ

ตำแหน่งในสหกรณ์ฯ

กรรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์ สหกรณ์ออมทรัพย์อนามัย สุรินทร์ จำกัด
ชุดที่ 50 ประจำปี 2562

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

สหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด 130/1 ถนนโพธิ์ร้าง อำเภอเมือง
จังหวัดสุรินทร์ 32000