

ชื่อวิทยานิพนธ์: แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัดผู้วิจัย: สิบตำรวจโท
หญิง นงลักษณ์ เย็นใจ สาขาวิชา การจัดการทั่วไป พ.ศ. 2555 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสนาะ กลิ่นงาม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ 2) ระดับคุณภาพการให้บริการและ 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจจำนวน 296 คนและคณะกรรมการดำเนินงาน 10 คนใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1. การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจในภาพรวมและรายด้านการบริการเงินกู้การบริการเงินฝาก และการจัดสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

2. คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ในภาพและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยสมาชิกมีความเชื่อถือไว้วางใจการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ มีอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีการจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม สะดวกสบาย และมีระบบการบริการที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ มีมารยาท แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานสามารถให้บริการสมาชิกได้อย่างรวดเร็ว และมีความเอาใจใส่สมาชิก สมาชิกมีความมั่นใจในการบริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ ด้านการบริการ ควรจัดหาแหล่งเงินกู้ภายนอกขยายวงเงินกู้แจ้งข้อมูลด้านการเงินของสหกรณ์ ทำประกันเงินกู้ เพิ่มงวดการชำระ จัดให้มีการอบรมสมาชิกที่ขอู้เพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก การจัดสวัสดิการ ควรจ่ายเงินปันผลและเฉลี่ยคืนที่สูงกว่าสหกรณ์อื่น ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม การบริการแก่สมาชิกมารยาทความสุภาพ และหัวใจการให้บริการ พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจความต้องการ และตอบข้อสงสัยของสมาชิกได้และปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความรวดเร็ว

ข้อค้นพบจากการวิจัย คือ การให้บริการโดยรวมของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจอยู่ในเกณฑ์ดี ยกเว้นการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่น้อย ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญมากขึ้น โดยควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อช่วยเหลืองานด้านการประชาสัมพันธ์ของสหกรณ์ ส่วนคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ซึ่งค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเอาใจใส่ผู้รับบริการ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของสมาชิกต่อไป

Thesis Title: Procedures in Developing Service Quality of Phetchaburi Provincial Police's Savings Cooperative Limited **Researcher:** Pol. Cpl. Nongluck Yenjai **Major:** General Management **Year:** 2012 **Advisor :** Asst. Prof. Dr. Sanor Klinngam

Abstract

This research aimed to study 1) services of Phetchaburi Police's Savings Cooperative Limited, 2) service quality and 3) procedures in developing service quality of Phetchaburi Provincial Police's Savings Cooperative Limited. The sample group of this study comprised 296 members and 10 committees of Phetchaburi Provincial Police's Savings Cooperative Limited. Questionnaire and interview were employed as data collecting tools. Statistics being used for data analysis consisted of percentage, mean and standard deviation, and interview data was analyzed using content analysis.

The research findings revealed as follows:

1. The overall services of Phetchaburi Provincial Police's Cooperative Limited and the services relating to loan, deposit and welfare aspects were at a high level, while the services relating to public relations aspect was at a moderate level.

2. The overall services of Phetchaburi Provincial Police's Savings Cooperative Limited, as well as all other aspects was at a moderate level. Members trusted in the services of Phetchaburi Provincial Police's Savings Cooperative Limited, the Cooperative had suitable equipment for its operation, its service facility was suitable and convenient, service system was fast, its staff had good and polite manner, being well-dressed, had knowledge and capability in their task, being able to provide quick service to members, paid attention to members, and members had confidence in the services of the Cooperative's staff.

3. With regard to the procedures in developing service quality of Phetchaburi Provincial Police's Savings Cooperative Limited in terms of loan service, it was being suggested that an external source of loan should be provided, loan facility should be extended, financial information of the Cooperative should be notified, loan should be insured, repayment installments should be increased, training should be provided to borrowing members, savings interest rate should be increased. For member's welfare, dividend and patronage refund should be higher than other cooperatives. In respect of service quality, suitable tools and equipment should be provided for the operation. Polite service should be provided to members, staff should have service mind, staff should be developed so that they will understand the need and be able to answer members' inquiry, and service process should be improved and quickened.

The research findings also revealed that the overall service of Phetchaburi Provincial Police's Savings Cooperative Limited was at a good level except public relations aspect because number of staff was inadequate for the tasks. The administrators should place an importance on this issue by increasing number of staff to assist the Cooperative's public relations task. The Cooperative's service quality was at a moderated level, and the aspect with lowest mean was attention to customers. The Cooperative should provide training to its staff in order to develop their capability so they will be able to serve and meet member's needs later on.