

ชื่อวิทยานิพนธ์ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัด
ผู้วิจัย สิบตำรวจโทหญิง นงลักษณ์ เย็นใจ
สาขาวิชา การจัดการทั่วไป

กรรมการที่ปรึกษา

คณะกรรมการสอบ

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสนาะ กลิ่นงาม)

.....ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.กฤษณ วรรัตน์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสนาะ กลิ่นงาม)

.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(รองศาสตราจารย์ มยุรี วัฒแก้ว)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นรินทร์ ศรีวรรณรณ)
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิวัต กลิ่นงาม)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

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.NongluckYenjai **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.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เสนาะ กลิ่นงาม ประธานคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.กฤตชน วงรัตน์ ประธานคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ มยุรี วัดแก้ว กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำและพิจารณาตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนให้ข้อคิดเห็นอันทรงคุณค่ายิ่งต่องานวิจัย จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสิ้นโดยสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ และให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขเครื่องมือให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีที่ประสิทธิประสาทความรู้ทางวิชาการแก่ผู้วิจัย

ขอบคุณสมาชิก และคณะกรรมการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยครั้งนี้

นางลัทษณ์ เย็นใจ

มิถุนายน 2555

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
Abstract.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(9)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
ประโยชน์ของการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์และข้อมูลพื้นฐานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ	
เพชรบุรีจำกัด.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	35
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	42
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	55
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	59
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	64
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	64
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	66
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	69
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	69

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	72
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด..	72
ตอนที่ 2 การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด.....	75
ตอนที่ 3 ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด.....	80
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด.....	84
ตอนที่ 5 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจเพชรบุรีจำกัด.....	91
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	106
สรุปผลการวิจัย.....	106
การอภิปรายผล.....	111
ข้อเสนอแนะ.....	113
บรรณานุกรม.....	115
ภาคผนวก.....	120
ภาคผนวก ก หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	121
ภาคผนวก ข เครื่องมือในการวิจัยการวิจัย.....	125
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการวิจัย.....	146
ประวัติผู้วิจัย.....	150

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นยศ.....	65
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	73
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ เพชรบุรี จำกัด.....	75
4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านการบริการเงินกู้.....	76
4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านการบริการเงินฝาก.....	77
4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านการประชาสัมพันธ์.....	78
4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ เพชรบุรี จำกัด ด้านการจัดสวัสดิการ.....	79
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด.....	80
4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออม ทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ.....	81
4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้.....	82
4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ.....	82
4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ.....	83
4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ.....	84

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
2.1 การบริหารของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด.....	15
2.2 ทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งการบริการ (Internal Service Triangle).....	40
2.3 แบบจำลองคุณภาพบริการที่รับรู้.....	45
2.4 แบบจำลองคุณภาพบริการ.....	49
2.5 แสดงช่องว่างที่ 5 (GAP 5): ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า.....	50
2.6 แสดงปัจจัยกำหนดความคาดหวัง.....	52
2.7 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL และปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ.....	53