

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นองค์การที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก โดยสมาชิกแต่ละคนออมรายได้ฝากไว้กับสหกรณ์เป็นประจำสม่ำเสมอ ในลักษณะการถือหุ้นและฝากเงิน นอกจากนั้น หากสมาชิกประสบความเดือดร้อนเกี่ยวกับการเงินก็สามารถช่วยเหลือได้โดยการให้กู้ยืม ซึ่งอัตราดอกเบี้ยจะต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น สมาชิกสหกรณ์ทั้งหมดจะเป็นผู้ที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันและมีเงินเดือนประจำวันด้วย (สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด, 2544 : 2) สหกรณ์ออมทรัพย์มีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายสหกรณ์ และกระทรวงการคลังได้ประกาศให้สหกรณ์ออมทรัพย์กีดดอกเบียเงินกู้ยืมได้เช่นเดียวกับสถาบันการเงิน ตามประกาศกระทรวงการคลัง เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2526 ได้เริ่มมีการค้าขายกับต่างประเทศมากขึ้น ระบบเศรษฐกิจชนบท เปลี่ยนจากระบบเลี้ยงตนเองมาเป็นระบบเศรษฐกิจเพื่อการค้า ความต้องการเงินทุนในการขยายการผลิตและการครองชีพ การกู้ยืมเงินทุนจากนายทุนท้องถิ่นที่ต้องเสียดอกเบียในอัตราสูง การถูกเอารัดเอาเปรียบ ในการขายผลผลิต สภาพดินฟ้าไม่อำนวย ทำให้ผลผลิตได้รับความเสียหาย การเกิดหนี้สินพอกพูน ทางราชการจึงได้ส่งเสริมการจัดตั้งสหกรณ์หาทุนขนาดเล็กในท้องถิ่นต่าง ๆ ที่ประสบปัญหาอย่างเดียวกัน (นธีร์ สุคุณา, 2551 : 1)

สหกรณ์ออมทรัพย์จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์โดยการถือหุ้น เพื่อช่วยให้สามารถสงวนส่วนแบ่งรายได้ของตนไว้ในทางอันมั่นคง และได้รับประโยชน์ตามสมควร รับเงินฝากจากสมาชิก ให้สมาชิกกู้เงินตามความจำเป็นหรือมีประโยชน์ จัดหาทุนเพื่อกิจการตามวัตถุประสงค์ ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงิน ส่งเสริมการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และช่วยตัวเองในหมู่สมาชิก ร่วมมือกับทางราชการ สันติบาตรสหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุมนุมสหกรณ์และสหกรณ์อื่น เพื่อส่งเสริมกิจการของสหกรณ์ และกระทำการต่างๆ ตามที่กฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ให้กระทำได้ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กล่าวข้างต้น (จ่านง สมประสงค์ อ้างถึงใน นธีร์ สุคุณา, 2551 : 20)

องค์กรตำรวจได้มีการตอบสนองนโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับกิจการสหกรณ์ โดยกรมตำรวจเล็งเห็นว่าข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่เฉพาะข้าราชการชั้นผู้น้อยมีรายได้ไม่สามารถ

เก็บออมทรัพย์ไว้ด้วยตนเองได้ เมื่อมีเหตุจำเป็นต้องใช้จ่ายก็ต้องกู้ยืมตามแต่จะได้ ทำให้ต้องเสียดอกเบี้ยแพง ก่อให้เกิดความเดือดร้อนและหลุดพ้นจากหนี้สินได้ยาก ซึ่งกรมตำรวจเห็นว่ากิจการสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นธุรกิจอย่างหนึ่งที่สามารถช่วยเหลือให้ข้าราชการตำรวจหลุดพ้นจากภาระความเดือดร้อน สามารถเก็บออมเงินเดือนของตนเองไว้บางส่วนหรือได้รับความช่วยเหลือกู้เงินในอัตราดอกเบี้ยต่ำ เพื่อใช้จ่ายในยามจำเป็น อันเป็นการส่งเสริมสวัสดิการในหมู่ข้าราชการตำรวจ ซึ่งเรื่องนี้กรมตำรวจได้มีคำสั่งที่ 1379/2519 ลงวันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2519 ให้จัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ขึ้นในหน่วยราชการระดับกองบังคับการขึ้นไปทุกหน่วยในราชการบริหารส่วนกลาง และทุกกองกำกับในการในราชการบริหารส่วนภูมิภาคโดยให้ถือว่าการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นนโยบายของกรมตำรวจ และอนุญาตให้สมาชิกทุกแห่งหักค่าหุ้นสหกรณ์นี้ตลอดจนค่าธรรมเนียมจากเงินเดือนของข้าราชการตำรวจได้

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ก่อตั้งเป็นสหกรณ์ออมทรัพย์อีกสหกรณ์หนึ่งซึ่งได้จัดตั้งขึ้นเพื่อตอบสนองนโยบายของกรมตำรวจ เมื่อวันที่ 27 ธันวาคม พ.ศ. 2519 ซึ่งจดทะเบียนประเภทสหกรณ์ออมทรัพย์ เลขที่ทะเบียนสหกรณ์ กพช. 111/2519 (สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด, 2542 : 3) ซึ่งสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการให้สมาชิก ฝากเงิน กู้เงิน และได้รับผลตอบแทนเป็นเงินปันผลต่อปีตามจำนวนที่ถือหุ้น และได้ดำเนินการมาจนถึงปัจจุบัน

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด มีการดำเนินกิจการดังนี้คือ ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์ โดยช่วยให้สามารถสงวนส่วนแห่งรายได้ของตนไว้ในทางอันมั่นคงและได้รับประโยชน์ตามสมควร ส่งเสริมการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในกลุ่มสมาชิก รับฝากเงินจากสมาชิกหรือสหกรณ์อื่น จัดหาทุนเพื่อกิจการตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ ให้กู้เงินแก่สมาชิก ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงินซื้อหุ้นของธนาคาร ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์ ซื้อหุ้นของชุมนุมสหกรณ์หรือสหกรณ์อื่น ซื้อหุ้นของสถาบันที่ประกอบธุรกิจอันทำให้เกิดความสะดวกหรือส่งเสริมความเจริญแก่กิจการของสหกรณ์ ซื้อหลักทรัพย์ของรัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจ ออกตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงิน ฝากหรือลงทุนอย่างอื่น ตามกฎหมายและตามที่คณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์แห่งชาติกำหนด ดำเนินการให้กู้ยืมเพื่อการเคหะ ให้สวัสดิการและการสงเคราะห์ ตามสมควรแก่สมาชิก และครอบครัวร่วมมือกับทางการสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุมชนสหกรณ์และสหกรณ์ เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงกิจการสหกรณ์ กระทำการต่างๆตามที่อนุญาตไว้ในกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กล่าวข้างต้น รวมถึง ซื้อ ถิ่นกรรมสิทธิ์หรือทรัพย์สิน ครอบครอง กู้ยืม เช่า หรือให้เช่า เช่าซื้อหรือให้เช่าซื้อ โอนหรือรับโอนสิทธิการเช่าหรือสิทธิการเช่าซื้อ ขายหรือจำหน่าย จำนองหรือรับจำนอง จำนำหรือรับจำนำ ด้วยวิธีอื่นใด ซึ่งทรัพย์สินแก่สมาชิก ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการ

แก่สมาชิก ขอหรือรับความช่วยเหลือทางวิชาทางราชการ หน่วยงานของต่างประเทศหรือบุคคลอื่นใด ดำเนินกิจการอย่างอื่นบรรดาที่เกี่ยวกับหรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ (สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด, 2544 : 12)

ทั้งนี้ในการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด เป็นการให้บริการทางการเงินซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของการให้บริการ ซึ่งในแง่ของระเบียบการบริการ หรือการบริหารงานในสหกรณ์ออมทรัพย์ ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่ต้องดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการเงิน โดยเฉพาะนั้น จากการศึกษาของ นธีร์ สุकुณา (2551: 72) พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านระเบียบการบริการเงินกู้มีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านระเบียบการบริการเงินฝากมีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านระเบียบการประชาสัมพันธ์มีความพึงพอใจในระดับน้อย และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการมีความพึงพอใจในระดับน้อย แต่ยังไม่มีการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

ในฐานะผู้วิจัยเป็นข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี และเป็นสมาชิกคนหนึ่งของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ในปัจจุบัน และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด เพื่อจะได้นำผลการศึกษาเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินการและผู้ที่เกี่ยวข้อง นำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ให้ดียิ่งขึ้น เป็นไปตามหลักการของสหกรณ์ออมทรัพย์ เพื่อสร้างความมั่นใจ ความมั่นคง ความเชื่อมั่น ความศรัทธา เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่มวลสมาชิกสูงสุด และเป็นแหล่งการเรียนรู้ทางการศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด จำนวน 1,124 คน (สมพร ทับยุง, 2554, พฤศจิกายน 15)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ ได้จำนวน 296 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยใช้

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการของ พาราสุรามานและคณะ (Parasuraman, et al., 1985 : 41) 5 ด้าน คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5) ความเอาใจใส่ผู้รับบริการ และการดำเนินงานของสหกรณ์ และการใช้ระเบียบ ข้อบังคับของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ในการบริการ 4 ด้าน ดังนี้คือ ด้านการบริการเงินกู้ ด้านการบริการเงินฝาก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการจัดสวัสดิการ

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้วิจัยทำการศึกษาในเขตพื้นที่บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์

ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ซึ่งครอบคลุม หน่วยงาน 16 หน่วย ได้แก่ 1) กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี 2) วิทยาเขต 16 จังหวัดเพชรบุรี 3) หน่วยปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี 4) สถานีตำรวจภูธรเมืองเพชรบุรี 5) สถานีตำรวจภูธรชะอำ 6) สถานีตำรวจภูธรท่ายาง 7) สถานีตำรวจภูธรหนองจอก 8) สถานีตำรวจภูธรท่าไม้รวก 9) สถานีตำรวจภูธรแก่งกระจาน 10) สถานีตำรวจภูธรบ้านลาด 11) สถานีตำรวจภูธรไร่สะท้อน 12) สถานีตำรวจภูธรเขาย้อย 13) สถานีตำรวจภูธรหนองหญ้าปล้อง 14) สถานีตำรวจภูธรบ้านแหลม 15) สถานีตำรวจภูธรบางตะบูน และ 16) สถานีตำรวจภูธรหาดเจ้าสำราญ

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.

2554 ถึง เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2555

5. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

5.1 ตัวแปรต้น ประกอบด้วย

5.1.1 การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด 4 ด้าน คือ

1) ด้านการบริการเงินกู้ 2) ด้านการบริการเงินฝาก 3) ด้านการประชาสัมพันธ์ และ 4) ด้านการจัดสวัสดิการ

5.1.2 คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5) ความเอาใจใส่ผู้รับบริการ

5.2 ตัวแปรตาม คือ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัด

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

สหกรณ์ออมทรัพย์ หมายถึงองค์การที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือซึ่งกัน และกันในหมู่สมาชิก โดยสมาชิกแต่ละคนออมนายได้ไว้กับสหกรณ์เป็นประจำสม่ำเสมอ ในลักษณะการถือหุ้นและฝากเงิน นอกจากนั้น หากสมาชิกประสบความเดือดร้อนเกี่ยวกับการเก็บเงินก็สามารถช่วยเหลือได้ โดยการกู้ยืม ซึ่งอัตราดอกเบี้ยจะต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น สมาชิกสหกรณ์ทั้งหมดจะเป็นผู้ที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันและมีเงินเดือนประจำด้วย

คุณภาพการให้บริการ หมายถึงการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยใช้เกณฑ์ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้สมาชิกได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมรับรู้ได้

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตรงกับสัญญาที่ได้ให้ไว้กับสมาชิก การบริการทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการที่จะทำให้สมาชิกรู้สึกว่าการบริการที่ได้มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อม ความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้อย่างทันทั่วถึง สมาชิกสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปทั่วถึงรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ความสามารถ และแสดงความสุขภาพ มีกริยาท่าทางและมารยาทที่ดี เชื่อสัจย์ต่อการให้บริการ สามารถที่จะทำให้สมาชิกเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

ความเอาใจใส่ผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถดูแลเอาใจใส่สมาชิกตามความต้องการที่แตกต่างกันของสมาชิกแต่ละคน และให้ความสำคัญกับสมาชิกทุกคนอย่างเสมอภาค

การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี หมายถึง การดำเนินงานของสหกรณ์ และการใช้ระเบียบ ข้อบังคับของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ในการบริการ 4 ด้าน ดังนี้คือ ด้านการบริการเงินกู้ ด้านการบริการเงินฝาก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการจัดสวัสดิการ

ด้านการบริการเงินกู้ หมายถึง การให้บริการประเภทเงินกู้ การกำหนดวงเงินกู้ ระยะเวลาการผ่อนชำระเงินกู้ การใช้หลักประกันเงินกู้ ความรวดเร็วการขอกู้เงินและรับเงิน การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้และเงินชำระคืน

ด้านการบริการเงินฝาก หมายถึง การให้บริการรับฝากเงินประเภทออมทรัพย์ พิเศษจากสมาชิก การเปิดบัญชีเงินฝาก การถอนบัญชีเงินฝาก การกำหนดยอดเงินฝากเปิดบัญชีครั้งแรก ขึ้นตอนระยะเวลาการฝากเงินและการถอนเงิน การปิดบัญชีเงินฝาก และการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก

ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสารของสหกรณ์ การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความชัดเจน ความถูกต้อง ความเพียงพอของการจัดทำวารสาร แจกให้กับสมาชิก รายละเอียดในใบเสร็จรับเงิน เจ้าหน้าที่พบปะสมาชิก จัดประชุมสมาชิก ประจำเดือน และการเข้าร่วมโครงการกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือสังคม

ด้านการจัดสวัสดิการ หมายถึง การดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการ ข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการต่าง ๆ แก่สมาชิกสหกรณ์ ได้แก่ ทุนสาธารณประโยชน์ ทุนสวัสดิการ สงเคราะห์แก่สมาชิกและคู่สมรส เงินสงเคราะห์เกี่ยวกับเงินศพของสมาชิกคู่สมรสโดยชอบด้วยกฎหมาย และทุนส่งเสริมการศึกษาบุตร

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หมายถึง กระบวนการของการเปลี่ยนแปลง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพโดยเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการและสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ ในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ได้จาก ระเบียบและข้อบังคับของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ที่กำหนดระเบียบการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านการบริการเงินกู้ ด้านการบริการเงินฝาก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการจัดสวัสดิการ ประกอบกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการของ พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman, et al., 1985 : 41) 5 ด้าน คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความเชื่อถือได้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5) ความเอาใจใส่ ผู้รับบริการมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย โดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ร่วมกัน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด จากสมาชิกสหกรณ์แล้วสรุปผลนำเสนอและสัมภาษณ์กรรมการ ดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด เพื่อมาสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ที่สอดคล้องกับความต้องการ และประโยชน์ส่วนรวมของสมาชิกสหกรณ์
2. ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด
3. เป็นข้อมูลสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ให้มีจิตสำนึกในการให้บริการ
4. เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการวางแผนพัฒนาและกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด