

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัด มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษา 1) การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด 2) ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด และ 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัด จำนวน 296 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัด และแบบสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด พบว่า

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในรายด้านพบว่าด้านการบริการเงินกู้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการบริการเงินฝาก และด้านการจัดสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง

1.1.1 การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านการบริการเงินกู้ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สมาชิกจะกู้เงินเพื่อเหตุฉุกเฉินได้ต้องเป็นสมาชิก สหกรณ์ติดต่อกันมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 เดือน อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สมาชิกจะกู้เงินสามัญได้ต้องเป็นสมาชิกสหกรณ์ติดต่อกันมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน และไม่ขาดส่งชำระค่าหุ้น และวงเงินกู้สามัญกรณีใช้สมาชิกค้ำประกันให้ได้ 50 เท่าของรายได้ ต่อเดือนบวกค่าหุ้นที่มีอยู่แต่ไม่เกิน 1,500,000 บาท อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนข้อที่

มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ฉุกเฉินและเงินกู้สามัญ ร้อยละ 8 ต่อปี อยู่ในระดับปานกลาง

1.1.2 การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านการบริการเงินฝาก อยู่ในระดับมาก ในรายชื่อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การรับฝากเงินออมทรัพย์พิเศษเป็นความสมัครใจของสมาชิก อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สมาชิกสามารถเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษได้ 2 บัญชี และการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษครั้งแรกต้องไม่ต่ำกว่า 500 บาท ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษกรณีเกิน 100,000 บาท จะต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน และการถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษให้กระทำได้ เดือนละ 1 ครั้ง การปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษกรณีมีเงินอยู่ในบัญชีเกิน 100,000 บาท จะต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน และดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์พิเศษร้อยละ 4 ต่อปี อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

1.1.3 การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ในรายชื่อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความชัดเจนของรายละเอียดในใบเสร็จรับเงินที่สมาชิกได้รับในแต่ละเดือน อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การจัดประชุมสามัญประจำปี เพื่อแจ้งผลการดำเนินงานให้สมาชิกทราบเป็นที่น่าสนใจ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความชัดเจนของป้ายประกาศและประชาสัมพันธ์ที่ติดไว้ที่ทำการสหกรณ์ ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกทราบในโครงการสหกรณ์พบสมาชิก และมีวารสารประชาสัมพันธ์แจ้งให้กับสมาชิก อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

1.1.4 การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านการจัดสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ในรายชื่อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สมาชิกที่ประสบภัยพิบัติ จะได้รับการพิจารณาให้ทุนสาธารณะประโยชน์เป็นอันดับแรก รองลงมาเงินทุนสวัสดิการสงเคราะห์สหกรณ์สมาชิกเสียชีวิต ทายาทจะได้รับเงิน 10,000 - 30,000 บาทตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก และทุนส่งเสริมการศึกษานูตรสมาชิก ตั้งแต่ชั้นอนุบาลถึงปริญญาตรี อยู่ในระดับมากตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สวัสดิการที่สหกรณ์จัดให้แก่สมาชิกในวันประชุมใหญ่สามัญประจำปี อยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมาคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการการตอบสนองต่อผู้รับบริการและความเอาใจใส่ผู้รับบริการตามลำดับ

1.2.1 คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายชื่อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม และการจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกสบาย อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

1.2.2 คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้อยู่ในระดับปานกลาง ในรายชื่อทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้กับสมาชิก ผู้รับบริการ รองลงมาคือ การเก็บรักษาข้อมูลของสมาชิก มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการทำงานได้ไม่ผิดพลาด ตามลำดับ

1.2.3 คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ในรายชื่อทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำปรึกษาด้านบริการแก่สมาชิก รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการทำงานบริการของเจ้าหน้าที่ และมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว ตามลำดับ

1.2.4 คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ในรายชื่อทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ เจ้าหน้าที่บริการมีมารยาทและมีความสุภาพรองลงมาคือ การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ และความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ ตามลำดับ

1.2.5 คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ในรายชื่อทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่บริการในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของสมาชิก อย่างชัดเจนรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่บริการให้ความสนใจและเอาใจใส่สมาชิก และสมาชิกสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับสหกรณ์ได้สะดวก ตามลำดับ

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

2.1 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านการบริการเงินกู้ โดยการ จัดหาแหล่งเงินกู้ภายนอกเพื่อให้สมาชิกกู้เงินสามัญ ไม่ต้องเข้าคิวนาน ขยายวงเงินกู้เพื่อให้สมาชิกได้กู้เงินได้รวดเร็วขึ้น จากเดิม 90 ล้าน เป็น 160 ล้าน เพื่อแก้ปัญหาวงเงินไม่เพียงพอให้สมาชิกกู้ยืม แฉ่งให้สมาชิกทราบข้อมูลด้านการเงินของสหกรณ์

ให้ชัดเจนและสม่ำเสมอ การบริการเงินกู้ให้แก่สมาชิกอย่างน้อยไม่ควรเกิน 3 เดือน สมาชิกที่กู้เกิน 50,000 บาท จะต้องทำประกันเงินกู้เพื่อที่จะลดภาระให้กับคนค้ำประกัน ซึ่งหากสมาชิกเสียชีวิตด้วยอุบัติเหตุก็จะได้รับเงินเพิ่มเป็น 2 เท่า ของวงเงินที่ทำไว้กับสหกรณ์ เพิ่มงวดการชำระจาก 120 งวด เป็น 150 งวด กรณีกู้เกินหนึ่งล้านบาท สหกรณ์ได้พิจารณาเงินกู้เดือนละ 2 ครั้ง และให้มีการอบรมสมาชิกที่ขอกู้ทุกรายเกี่ยวกับระเบียบการกู้ การค้ำประกัน การจ่ายดอกเบี้ยและอื่นๆ เพื่อสร้างความเข้าใจแก่สมาชิก

2.2 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านการบริการเงินฝาก โดยการ บริการเงินฝาก สามารถฝาก ถอนได้ทุกวัน และสามารถถอนโดยไม่ต้องแจ้งล่วงหน้า โดยจำกัดจำนวนเงิน เงินฝากน่าจะสามารถถอนได้ตามความต้องการ ประชาสัมพันธ์ให้มีการฝากเงินอยู่ตลอด มีทางเลือกในการออมทรัพย์ ในด้านเงินฝากโดยออกสลากแบบเดียวกับสลากออมสินเป็นการจูงใจสมาชิกเพิ่มขึ้น ปรับเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเป็น ร้อยละ 4.25

2.3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยการ เพิ่มบุคลากรเพื่อทำหน้าที่ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะ จำนวน 1 คน มีแผ่นพับ ใบปลิว หรือวารสารประชาสัมพันธ์ให้กับสมาชิก ทุกเดือน ปรับปรุงข้อมูลบนป้ายประกาศและป้ายประชาสัมพันธ์ที่ติดไว้ที่ทำการสหกรณ์ ทุกเดือน คณะกรรมการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกในหน่วยงานของตนทราบพร้อมกับสหกรณ์มีหนังสือแจ้งไปประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกทราบและนำไปติดบอร์ดของสถานีตำรวจภูธรแต่ละสถานีตำรวจภูธร สหกรณ์มีการทำประกาศติดบอร์ดไปยังสถานีตำรวจภูธรต่างๆ เพื่อให้สมาชิกทราบข้อมูลอยู่ตลอดเวลา เปิดเว็บไซต์ของสหกรณ์เพื่อให้สมาชิกได้เข้ามาดูข้อมูลหรือรายละเอียดในการบริการของสหกรณ์ทางเว็บไซต์ได้ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ออกพบปะสถานีตำรวจภูธรปีละ 1 ครั้ง

2.4 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านการจัดสวัสดิการ โดยการ การช่วยเหลือสมาชิกที่เสียชีวิตโดยมีค่าทำศพ ให้ไม่เกิน 30,000 บาท โดยจากทุนเรือนหุ้นที่มีอยู่ในสหกรณ์ จ่ายเงินปันผลและเฉลี่ยคืนที่สูงกว่าสหกรณ์อื่น ทำประกันชีวิตและประกันรักษาพยาบาลให้สมาชิกในกรณีปฏิบัติหน้าที่และบาดเจ็บ และการทำประกันชีวิตเงินกู้ของสมาชิกที่กู้มากกว่าหุ้นตนเองโดยส่งประกันปีต่อปีในราคาที่ถูกลงกว่าสหกรณ์อื่น การพิจารณาสัดส่วนสวัสดิการน่าจะจัดสวัสดิการทุนสาธารณประโยชน์มากที่สุด ด้านอื่นตามลำดับ จัดน้ำดื่ม เครื่องดื่มบริการให้แก่สมาชิก

2.5 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ เพชรบุรี จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยการ จัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม จัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้มีความเหมาะสม สะดวกสบายเจ้าหน้าที่สหกรณ์ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานให้การดูแลและการบริการแก่สมาชิกด้วยความ เชื่อถือไว้วางใจมีคณะกรรมการเงินกู้ในการพิจารณาเงินกู้ทั้งเงินกู้สามัญ เงินกู้ซื้ออาวุธปืน เงินกู้ สวัสดิการคอมพิวเตอร์ มีการประชุมคณะกรรมการเงินกู้ในแต่ละครั้งและมีการตรวจสอบ รับ - จ่าย และวงเงินกู้ของสมาชิก จูงใจให้สมาชิกออมมากขึ้น ปรับเรื่องการสื่อสารเรื่องเงินกู้ การอธิบายเรื่องเงินกู้ มีการดำเนินการตามขั้นตอน มีการตรวจสอบและไว้วางใจ การพูดจาอธิบาย ต้องใช้ทักษะ ต้องฝึกอบรมเสมอ

2.6 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ เพชรบุรี จำกัด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยการ จัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถของ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้กับสมาชิกผู้รับบริการ จัดสรรเจ้าหน้าที่ให้ เพียงพอต่อการให้บริการ ให้คณะกรรมการบริหารดูแลในการดำเนินงานของสหกรณ์ มี คณะกรรมการที่ดำรงตำแหน่งต่างๆ ของสหกรณ์ คอยกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ มีการประชุม คณะกรรมการบริหารเดือนละครั้งเป็นประจำ เพื่อตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่

2.7 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ เพชรบุรี จำกัด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยการ จัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการให้ คำแนะนำปรึกษาด้านบริการแก่สมาชิก ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความรวดเร็ว ในการทำงานบริการของเจ้าหน้าที่ และปรับปรุงระบบการให้บริการที่รวดเร็ว

2.8 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ เพชรบุรี จำกัด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยการ จัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับ มารยาทและความสุภาพ และหัวใจการให้บริการ การสร้างน่าเชื่อถือ เพื่อให้สมาชิกรู้สึกปลอดภัย และมีความเชื่อมั่นในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ และจัดการฝึกอบรมพัฒนา หรือ ส่งเจ้าหน้าที่ไปฝึกอบรมพัฒนา ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ

2.9 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ เพชรบุรี จำกัด ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ โดยการ อบรม พัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่ บริการเพื่อให้เข้าใจความต้องการเฉพาะของสมาชิก และตอบข้อสงสัยของสมาชิกได้อย่างชัดเจน กระตุ้นให้เจ้าหน้าที่บริการให้ความสนใจและเอาใจใส่สมาชิก และเปิดช่องทางการสื่อสารต่างๆ เพื่อให้สมาชิกสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับสหกรณ์ได้สะดวก

การอภิปรายผล

จากผลของการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในรายด้านพบว่า ด้านการบริการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการบริการเงินฝาก และด้านการจัดสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจส่วนใหญ่ต้องการใช้บริการเงินกู้ และการให้บริการเงินกู้ของสหกรณ์มีระเบียบขั้นตอนที่ชัดเจนเป็นธรรม วงเงินกู้สามัญกรณีใช้สมาชิกค้ำประกันให้ได้ 50 เท่าของรายได้ต่อเดือนบวกค่าหุ้นที่มีอยู่ แต่ไม่เกิน 1,500,000 บาท และมีอัตราดอกเบี้ยที่พอรับได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นธีร์ สุคุณา (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ที่พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์โดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ และด้านระเบียบการบริการเงินฝากอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการอยู่ในระดับน้อย แสดงว่า ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ได้มีการปรับปรุงการให้บริการด้านการบริการเงินฝาก และด้านการจัดสวัสดิการ ให้ดีขึ้นกว่าเดิม แต่ในด้านการประชาสัมพันธ์ควรเพิ่มบุคลากรเพื่อทำหน้าที่ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะ จำนวน 1 คน ซึ่งขณะนี้สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ไม่มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์(ศูนย์ สุนทรวิภาต, 2555, มีนาคม 14)

2. คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมาคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการการตอบสนองต่อผู้รับบริการและความเอาใจใส่ผู้รับบริการตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะบุคลากรที่ให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด มีจำนวนน้อย ทำให้มีปัญหาในการดูแลเอาใจใส่สมาชิกผู้รับบริการ ไม่มีเวลาทำความเข้าใจความต้องการเฉพาะของสมาชิก การแนะนำข้อมูลข่าวสารต่างเกี่ยวกับสหกรณ์ได้ไม่สะดวก เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานเก่า ชำรุด และสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการไม่ค่อยมีความเหมาะสม และไม่สะดวกสบาย ซึ่ง สอดคล้องกับพาราสูรามาน เซททอล และเบอรี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985 : 44-46) กล่าวถึง รูปแบบการวัดคุณภาพการบริการ “Gap Model” ว่า ช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า และข้อกำหนดเรื่องคุณภาพ

ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพบริการในมุมมองของลูกค้า มีปัจจัย 4 ประการที่เกี่ยวข้อง คือ ข้อตกลงเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไม่ชัดเจน ขาดการรับรู้ในสิ่งที่มองเห็นได้ มีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรที่จะทำให้การบริการมีมาตรฐานซึ่งจะเป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถรับประกันลูกค้าได้ว่าคุณภาพการให้บริการที่ให้ความสม่ำเสมอ และไม่มีเป้าประสงค์โดยตรงที่มีความสัมพันธ์กับมาตรฐานของลูกค้าและความคาดหวัง ทำให้คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงแก้ว ดิถีพันธ์ (2550) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมและรายด้าน มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปองพล รุ่งรัตน์รัชชัย (2552) ศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์เพื่อวัดระดับความสำคัญของ มิติเชิงคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครและสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า ผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการสามารถเรียงตามลำดับได้ดังต่อไปนี้ ความน่าเชื่อถือ (0.273) ความเชื่อมั่น (0.250) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (0.186) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (0.185) และความเห็นอกเห็นใจ (0.106)

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ที่กำหนดขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ เดชาวุธ เจ๊ะเต๊ะ (2550) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ ในทศวรรษหน้า : กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า ด้านแนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ ภาคใต้ ในทศวรรษหน้า ได้ลำดับความสำคัญ คือ การบริการที่รวดเร็วโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ และการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรืออุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อบริการสมาชิก ส่งเสริมสมาชิกให้ออมทรัพย์มากกว่าสร้างหนี้สิน การส่งเสริมการคืนกำไรสู่สมาชิก และการบริการที่สนองความต้องการของสมาชิก โดยสำรวจข้อมูลและให้สมาชิกมีทางเลือกที่หลากหลาย ด้านการบริการเงินฝาก ได้ลำดับความสำคัญ คือ การสร้าง ความมั่นใจในระบบเงินฝากและความพึงพอใจในผลตอบแทนการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อความรวดเร็วและคล่องตัว และการกำหนดระเบียบ ข้อบังคับที่สนับสนุนให้สมาชิกฝากเงินกับสหกรณ์ ด้านการบริการเงินกู้ ได้ลำดับความสำคัญ คือ การสร้างระบบพิจารณาเงินกู้ที่ชัดเจน รวดเร็ว โปร่งใสและเป็นธรรม การให้บริการสินเชื่ออย่างมีคุณภาพสามารถเพิ่มรายได้ ทำให้สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และการประกันชีวิตสมาชิก เพื่อลดความเสี่ยงของเงินกู้หรือจัดตั้งกองทุนประกันเงินกู้ กรณีสมาชิกเสียชีวิตหรือออกจากราชการ ด้านการจัดสวัสดิการ ได้ลำดับความสำคัญ คือ การจัดสวัสดิการในรูปแบบให้

สมาชิกมีส่วนร่วมในการระดมเงินเข้าเป็นกองทุน เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การจัดสวัสดิการในรูปแบบการคืนกำไรให้กับสมาชิก เพื่อทรงคุณค่าของการเป็นสมาชิกสหกรณ์ และการจัดสวัสดิการอย่างทั่วถึง เป็นธรรม และครอบคลุมไปถึงครอบครัวของสมาชิก ด้านหุ้นและการถือหุ้น ได้ลำดับความสำคัญ คือ การกำหนดมาตรการจูงใจและสร้างจิตสำนึกในการถือหุ้นเพิ่ม และการกำหนดรูปแบบหุ้นที่หลากหลาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปองพล รุ่งรัตน์รัชชัย (2552) ศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์เพื่อวัดระดับความสำคัญของมิติเชิงคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครและสมุทรปราการ ซึ่งผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการจำแนกรายมิติ พบว่า ตัวบ่งชี้การรักษาความลับของลูกค้าในมิติความน่าเชื่อถือ ตัวบ่งชี้การบริการของธนาคารทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ทำธุรกรรมกับธนาคารในมิติความเชื่อมั่น ตัวบ่งชี้การจัดการลำดับการบริการลูกค้าอย่างรวดเร็วในมิติความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตัวบ่งชี้พนักงานทราบความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดีในมิติการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และตัวบ่งชี้พนักงานมีความเป็นกันเองเต็มใจดูแลเอาใจใส่ในมิติความเห็นอกเห็นใจ มีค่าน้ำหนักสูงกว่าตัวบ่งชี้อื่น เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับตัวบ่งชี้อื่นๆในมิติเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งข้อเสนอแนะเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ควรปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านการประชาสัมพันธ์เป็นอันดับแรก เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับ และขั้นตอนการปฏิบัติต่างๆ ที่เป็นปัจจุบัน

1.2 สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ควรพิจารณากรอบอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ซึ่งยังไม่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง

1.3 การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านการจัดสวัสดิการ ควรให้สมาชิกสหกรณ์มีส่วนร่วม หรือมีการชี้แจง รายละเอียดให้สมาชิกทราบอย่างละเอียด

1.4 การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านการบริการเงินกู้ ควรให้สมาชิกที่ขอกู้เข้ารับการอบรม ชี้แจงเรื่องเงินกู้เสียก่อนเพื่อสร้างความเข้าใจในหลักการของสหกรณ์และรายละเอียดต่างๆ

1.5 ควรมีการอบรม สัมมนาเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะในเรื่องการให้บริการ และ
มีการประเมินโดยสมาชิก

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาทดลองการนำผลการวิจัยการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสหกรณ์
ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ไปใช้

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ
เพชรบุรี จำกัด

2.3 ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของสมาชิกสหกรณ์ในการพัฒนาการให้บริการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด