

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 340 คน มีดังนี้

1.1 เพศ ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีอยู่จำนวน 340 คน ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกหญิง จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 62.35 และเป็นสมาชิกชาย จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 37.65

1.2 อายุ ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่าส่วนใหญ่อายุ 40-49 ปี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 59.41 อายุ 30-39 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 26.18 อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 13.24 และอายุ 20-29 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.18

1.3 รายได้ต่อเดือน ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาท แต่ไม่เกิน 20,000 บาท จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 50.59 รายได้ต่อเดือน 20,000 บาท แต่ไม่เกิน 30,000 บาท จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.94 และรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.47

1.4 ระยะเวลาเป็นสมาชิก ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่าส่วนใหญ่มีระยะเวลาเป็นสมาชิก 6-10 ปี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 60.29 ระยะเวลาเป็นสมาชิก 1-5

ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 35.59 ระยะเวลาเป็นสมาชิก 10 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.76 และระยะเวลาเป็นสมาชิกไม่เกิน 1 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.35

2. ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.28$) อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความเข้าใจ และด้านความเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ($\bar{X} = 3.33$) อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการร่วมรู้ถึงค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.26$) อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความรับผิดชอบ และด้านความเป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากัน ($\bar{X} = 3.24$) อยู่ในระดับปานกลาง

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรม โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.22$) จำแนกตามรายชื่อทั้ง 13 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สถานที่ตั้ง อาคาร สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.59$) อยู่ในระดับมาก ข้ออื่น ๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความหลากหลายของการติดต่อสอบถามและขอรับบริการ เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ โทรสารเพียงพอ ห้องน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ป้ายบอกทางของสหกรณ์ฯ มีความชัดเจน ช่องทางการรับบริการจัดไว้เฉพาะเรื่อง น้ำดื่มสะอาดบริการอย่างเพียงพอ อุปกรณ์ เครื่องเขียนไว้บริการอย่างเพียงพอ บริเวณสำนักงานสะอาด เรียบร้อย บัตรคิวกรณีมีผู้ขอรับบริการจำนวนมาก บุคลากรให้ความสะดวกต่อผู้มาติดต่ออย่างเสมอภาค ที่จอดรถอย่างเพียงพอ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ บุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.60$) อยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ด้านความเชื่อถือได้ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.33$) จำแนกตามรายชื่อทั้ง 6 ข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การนัดหมายงานที่เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.37$) การปฏิบัติงานยึดกฎหมายเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.36$) เอกสารแบบฟอร์มมีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.33$) พนักงานทำงานตรงเวลา มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.31$) พนักงานปฏิบัติงานเสร็จสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.31$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เอกสารแบบฟอร์มมีความถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.26$) อยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.24$) จำแนกตามรายชื่อทั้ง 6 ข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ความตรงต่อเวลา

ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.34$) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.25$) ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.24$) ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.24$) ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.22$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความชัดเจนหรือเด่นชัดของป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.19$) อยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านความเข้าใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.33$) จำแนกตามรายชื่อทั้ง 4 ข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ความจริงใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.39$) ความยุติธรรมและเท่าเทียมกันในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.37$) การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.34$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.32$) อยู่ในระดับปานกลาง

2.5 ด้านการร่วมรู้สึก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.28$) จำแนกตามรายชื่อทั้ง 6 ข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่เข้าใจงานบริการของสหกรณ์เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.37$) เจ้าหน้าที่ให้บริการจนเสร็จสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.29$) เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาของสมาชิกและสามารถแก้ไขปัญหาของสมาชิกได้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.24$) เจ้าหน้าที่จัดแบบรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.22$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการของสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.18$) อยู่ในระดับปานกลาง

3. การทดสอบสมมติฐานระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นครพนธ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

3.1 ผลการวิจัยเปรียบเทียบทางคุณลักษณะของสมาชิก ที่มีเพศต่างกัน ด้วยการทดสอบค่าที่ t-test (Independent Sample) พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นครพนธ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวม จำแนกตามเพศ พบว่า สมาชิกที่มีเพศต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 ผลการวิจัยเปรียบเทียบทางคุณลักษณะของสมาชิก ที่มีอายุต่างกัน ด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) พบว่า มีระดับคุณภาพ

การให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ พบว่าไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่า ไม่มีความแตกต่าง

3.3 ผลการวิจัยเปรียบเทียบทางคุณลักษณะของสมาชิก ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) พบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่า ไม่มีความแตกต่าง

3.4 ผลการวิจัยเปรียบเทียบทางคุณลักษณะของสมาชิก ที่มีระยะเวลาเป็นสมาชิกต่างกัน ด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาเป็นสมาชิกและรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

4. การเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มด้วยวิธี LSD. (Least Significant Difference) ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ รายด้าน จำแนกตามอายุและรายได้ต่อเดือน

4.1. ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ รายด้าน ด้านความเป็นรูปธรรม จำแนกตามอายุ พบว่า อายุ 20-29 ปี เปรียบเทียบกับอายุ 30-39 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า และมีค่า sig = .0026* เมื่อเปรียบเทียบกับอายุ 40-49 ปี พบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า และมีค่า sig = .001* เปรียบเทียบกับอายุ 50 ปีขึ้นไป พบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า และมีค่า sig = .000* เปรียบเทียบระหว่างอายุ 30-39 ปี กับอายุ 40-49 ปี พบว่าอายุ 30-39 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า และมีค่า sig = .000* เปรียบเทียบอายุ 30-39 ปี กับอายุ 50 ปีขึ้นไป พบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า มีค่า sig = .000* และเปรียบเทียบระหว่างอายุ 40-49 ปี กับอายุ 50 ปีขึ้นไป พบว่าอายุ 40-49 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า และมีค่า sig = .025* จึงพบว่ามีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ รายด้าน ความเป็นรูปธรรม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท เปรียบเทียบกับรายได้ต่อเดือน 10,000 แต่ไม่เกิน 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า และมีค่า $sig = .405$ เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ต่อเดือน 20,000 แต่ไม่เกิน 30,000 บาท พบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า และมีค่า $sig = .050^*$ เปรียบเทียบกับรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป พบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า และมีค่า $sig = .003^*$ เปรียบเทียบระหว่างรายได้ต่อเดือน 10,000 แต่ไม่เกิน 20,000 บาท กับรายได้ต่อเดือน 20,000 แต่ไม่เกิน 30,000 บาท พบว่ารายได้ต่อเดือน 10,000 แต่ไม่เกิน 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า และมีค่า $sig = .056^*$ เปรียบเทียบระหว่างรายได้ต่อเดือน 10,000 แต่ไม่เกิน 20,000 บาท กับรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป พบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า มีค่า $sig = .002^*$ และเปรียบเทียบระหว่างรายได้ต่อเดือน 20,000 แต่ไม่เกิน 30,000 บาท กับรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป พบว่ารายได้ต่อเดือน 20,000 แต่ไม่เกิน 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า และมีค่า $sig = .119$ จึงพบว่ามีความไม่แตกต่างและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

1. ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.28$) อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความเข้าใจ และด้านความเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ($\bar{X} = 3.33$) อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการร่วมรู้สึก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.26$) อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความรับผิดชอบ และด้านความเป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากัน ($\bar{X} = 3.24$) อยู่ในระดับปานกลาง

จากการวิจัย พบว่า สมาชิกมีระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ รายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความเข้าใจ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการร่วมรู้สึก ด้านความรับผิดชอบ และด้านความเป็นรูปธรรม

สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของอรนงค์ เกาทอง (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของบุคลากรสำนักงานเลขานุการคณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ใน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ อาจารย์คณะศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 22 คน และบุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพาที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2546 จำนวน 278 คน โดยใช้แบบสอบถามแบบการประเมินค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ คะแนนเฉลี่ย ความเที่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบค่าที (t - test)

ผลการศึกษาค้นพบว่า ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมและทุกรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเรียบลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ สถานที่และบรรยากาศที่มีไว้ใน การให้บริการของสำนักงานสะดวกและเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ให้บริการกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ พบว่า ความพอใจในการบริการขั้นตอนต้องการได้รวดเร็ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ด้านการประชาสัมพันธ์พบว่าความพอใจต่อการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานสำนักงานเลขานุการคณะ และความพอใจกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารทั่วถึง จดหมายของคณะศิลปกรรมศาสตร์ ทำให้ได้รับทราบเรื่องราวของคณะฯ อยู่เป็นประจำ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่าความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน การติดตามงาน และให้บริการจนครบกระบวนการของเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ และกริยา มารยาทเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ ในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

ซึ่งปัจจัยดังกล่าวตรงกับแนวความคิดเกี่ยวกับ มิลเล็ท (Millet. 1954 ; อ้างใน ศรีสมบัติ พรประสิทธิ์. 2536 : 6-7) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านคือ

1.1 ความสามารถในการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการผู้รับบริการจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

1.2 ความสามารถในการให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องตรงเวลา รวดเร็วและทันต่อเวลา ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของผู้รับบริการนั้น ๆ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะถือว่า

ไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา รวดเร็วและทันต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ

1.3 ความสามารถในการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง มีสถานบริการเพียงพอต่อจำนวนลูกค้าและอยู่ในสภาพที่ ๆ ลูกค้าสามารถมารับบริการได้ (The right geographic allocation) Millett เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีในความหมายเลยถ้าไม่มีการให้บริการที่เพียงพอ

1.4 ความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้ และไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ

1.5 ความสามารถในการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมและพัฒนาการให้บริการทั้งในด้านบริการและในด้านคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของการบริการนั้น ๆ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อพิจารณาเพื่อนำไปใช้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการจัดคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อเป็นแนวทางและเกิดผลตามความพึงพอใจของสมาชิกและส่งผลให้การดำเนินงานสำเร็จตรงตามเป้าหมายพอสังเขปดังนี้

1.1 ผลจากการศึกษาวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 แม้โดยรวมผลการวิจัยจะ พบว่าการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์อยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีหลายประเด็นที่ค่าเฉลี่ยยังอยู่ในระดับที่ยังไม่น่าพอใจ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ($\bar{X} = 3.24$) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.24$) และด้านการรู้สีกรวม ($\bar{X} = 3.26$) ดังนั้นประเด็นดังกล่าวควรดำเนินการดังนี้

1.1.1 สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 ควรให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ รวมถึงการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นที่จอดรถที่เพียงพอ การเข้า ออกได้สะดวก หรือแม้แต่การจัดสถานที่ให้บริการให้มีความสะอาดอยู่เสมอ ๆ เป็นต้น

1.1.2 สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 ควรมีชั้นตอนหรือลำดับการให้บริการที่ชัดเจน สะดวกรวดเร็ว เพื่อผู้มาใช้บริการจะได้เกิดความประทับใจเป็นต้น

1.1.3 ควรกำชับและฝึกทักษะการบริการของเจ้าหน้าที่ให้มีความรวดเร็ว และสม่ำเสมอ พร้อมทั้งมีการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของตนหากมีการโต้แย้งจากผู้มาใช้บริการขึ้น ให้บริการสมาชิกด้วยความเป็นธรรม

1.2 ผลจากการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู สาขา 3 จำแนกตามเพศ อายุ และระดับรายได้ มีระดับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันทั้งด้านความเชื่อถือได้ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการร่วมรู้สึก อย่างไรก็ตามองค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน ควรดำเนินการให้บริการชำระภาษีเพื่อใช้ในการปรับปรุงดังนี้

1.2.1 กำหนดมาตรฐานของการบริการที่เป็นชัดเจน เป็นรูปธรรมให้มากขึ้น สามารถตรวจสอบและอธิบายได้หากเกิดการท้วงติงขึ้นมา

1.2.2 ให้ความสำคัญหรือเอาใจใส่กับการบริการผู้สูงอายุหญิงมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากผู้สูงอายุหญิงอาจมีความคาดหวังที่สูงกว่าชาย ซึ่งเมื่อรับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับชายแล้วความสมหวังอาจไม่เท่ากัน ดังนั้นสหกรณ์ออมทรัพย์ครูควรใส่ใจกับการให้มากขึ้นกว่าเดิม

1.3 ผลจากการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 3 พบประเด็นที่ผู้ข้อเสนอแนะโดยตรง จากสมาชิกผู้มาใช้บริการ ดังนั้นควรดำเนินการ ดังนี้

1.3.1 ด้านการบริการและสามารถจับต้องได้นั้น ควรมีสถานที่จอดรถสำหรับสมาชิกที่มาขอคิดต่อรับบริการอย่างเหมาะสม รวมถึงบริการของห้องน้ำสมาชิกที่มีความสะอาด และควรมีสถานที่รองรับสมาชิกให้เพียงพอต่อจำนวนสมาชิกที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี เพื่อให้สมาชิกเกิดความพอใจในการเข้ารับบริการ

1.3.2 ด้านความรับผิดชอบต่อเจ้าหน้าที่ ให้การบริการอย่างรวดเร็ว ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ และในแต่ละขั้นตอนในการทำงานนั้นควรมีป้ายบอกขั้นตอนในการขอรับบริการเพื่อความสะดวกและรวดเร็วต่อสมาชิกสหกรณ์ และให้เป็นไปตามความต้องการของข้อเสนอแนะที่สมาชิกแสดงความคิดเห็น

1.3.3 ด้านความเข้าใจ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรมีธรรมาจริยธรรมดี เป็นมิตรกับสมาชิก เพื่อให้สมาชิกรู้สึกไว้วางใจในการใช้บริการทุกครั้งที่มาใช้บริการจากสหกรณ์

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การทำวิจัยครั้งต่อไป ควรทำวิจัยในเชิงนโยบาย เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการต่อสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในจังหวัดนั้น ๆ ให้เกิดองค์ความรู้กับสมาชิกให้มากขึ้น

2.2 การวิจัยในเชิงพื้นที่ควรให้มีความรู้ความเข้าใจแก่สมาชิกให้เข้าถึงแหล่งของข้อมูลที่ทางสหกรณ์ในเขตพื้นที่ควรแจ้งให้กับสมาชิกทราบเป็นระยะ ๆ

2.3 ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้น และศึกษาเปรียบเทียบกับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูอื่น ๆ ที่มีเกณฑ์พัฒนาและการบริการที่ใกล้เคียงกันเพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิก และสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY