



แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์

สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด

The Development Approach Loan Services Quality of Khon Kaen Public Health Saving and Credit Cooperative Limited

รชารินทร์ อาลัยลักษณ์¹,

อารีย์ นัยพินิจ²

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการด้านสินเชื่อ โดยการนำผลการศึกษามาปรับใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยประยุกต์ใช้เครื่องมือ SERVQUAL ในการตั้งคำถาม โดยแบ่งคุณภาพการบริการออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่การให้บริการที่เป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ ความมุ่งมั่นเต็มใจในการบริการการประกันความมั่นใจแก่ลูกค้า และการเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคล โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นข้าราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-30,000 บาท เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อประเภทการกู้ยืมเงินฉุกเฉิน รองลงมา คือ การกู้ยืมเงินสามัญและการกู้ยืมเงินพิเศษ เหตุผลที่เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ คือ มีเงินเฉลี่ยคืนจากดอกเบี้ยที่จ่าย รองลงมาคือ สามารถใช้บุคคลค้ำประกันการกู้ยืมเงินได้ ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อโดยภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ผลการศึกษาประสบการณ์และความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้วัตกรรมการบริการด้านสินเชื่อสรุปได้ว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีการรับรู้และเคยใช้บริการด้านสินเชื่อผ่านระบบออนไลน์โดยภาพรวมสมาชิกมีความคิดเห็นต่อการใช้วัตกรรมการบริการด้านสินเชื่ออยู่ในระดับมาก แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด คือ 1) ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ 2) ระบบ Line Notify และ 3) ระบบสินเชื่อออนไลน์

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ การบริการด้านสินเชื่อ สหกรณ์ออมทรัพย์

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Abstract

This study aimed to investigate behavior and satisfaction in using loan services by applying the study results to improve the loan service quality of Khon Kaen Public Health Savings and Credit Cooperative Limited. The researcher used a questionnaire on the concept of “SERVQUAL” to collect data. The service quality was divide into 5 dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The samples used in this study were 400 members of Khon Kaen Public Health Savings and Credit Cooperative Limited. The test statistics include percentage, mean and Standard deviation. According to the result, most of the respondents were female, with age rage 41–50, bachelor’s degree educated, bureaucratic, 15,001-30,000 baht income per month, use loan services in the type of emergency loans followed by ordinary borrowings and special borrowings. The reason for choosing loan services is the average amount of money returned from the interest paid, followed by the ability to use personal guarantees for borrowing. It was found that the level of members' satisfaction with the quality of loan services as a whole were ata high satisfactory level. Overall, the members' opinions on the use of loan services innovation were at a high level. From the analysis of data, the researcher proposed the guidelines for the improving the loan service quality of the Khon Kaen Public Health Savings and Credit Cooperative Limited are as follows: 1) Automatic queue system 2) Line Notify system and 3) Online credit system.

Keywords: Service Quality, Loan Service, Savings Cooperative

1. บทนำ

สหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นสถาบันการเงินรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นโดยคณะบุคคลหรือสมาชิกที่มีอาชีพประเภทเดียวกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกพึ่งตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มิใช่การจัดตั้งขึ้นเพื่อหวังผลกำไร ดังนั้นสหกรณ์จึงเป็นองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรในการดำเนินงานของสหกรณ์จำเป็นต้องอาศัยเงินทุน ซึ่งเงินทุนของสหกรณ์มีแหล่งที่มา 2 ทาง ได้แก่ ทุนจากภายใน คือ ทุนเรือนหุ้น จากการระดมค่าหุ้นจากสมาชิกและเงินรับฝากจากสมาชิก ทุนจากภายนอก คือ ดอกเบี้ย การกู้ยืมเงินและการฝากเงินจากสหกรณ์อื่น โดยเงินทุนเหล่านี้จะถูกนำมาใช้ในการดำเนินงานของสหกรณ์ รวมถึงการให้บริการกู้ยืมแก่สมาชิกที่จำเป็นเพื่อให้เกิดการหมุนเวียนของเงินทุน โดยมีการหักชำระค่าหุ้นและหนี้อย่างสม่ำเสมอทำให้เกิดความมั่นคงในการบริหารจัดการสูง ดังนั้นสหกรณ์ออมทรัพย์จึงถือเป็นหนึ่งในองค์กรที่มีความสำคัญอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจประเทศไทย เนื่องจากเป็นแหล่งการออมเงินและกู้ยืมเงินของภาคครัวเรือนช่วยส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้มากขึ้นและมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกพึ่งตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิก โดยมีการให้บริการทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเงินฝาก เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์ด้านสวัสดิการ เช่น เงินขวัญถุงสมาชิก เงินสงเคราะห์สมาชิกเสียชีวิต สวัสดิการกรณีโสดหรือสมรสแต่ไม่มีบุตร ทุนการศึกษาบุตรสมาชิก ประกันชีวิตกลุ่ม และด้านสินเชื่อเพื่อให้สมาชิกสามารถกู้ยืมเงินได้ในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าการกู้ยืมเงินจากนายทุน ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกมีสภาพคล่องสามารถใช้จ่ายได้เมื่อเกิดความจำเป็น อีกทั้งเป็นการส่งเสริมการลงทุน ปัจจุบันสำนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด ตั้งอยู่อาคารเลขที่ 22/9 ถนนศรีจันทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีสินทรัพย์รวม



12,406,000,525.57 บาท และมีจำนวนสมาชิกทั้งหมด 12,263 คน ซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุขและสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด โดยมีจำนวนทั้งหมด 65 หน่วยงาน กระจายอยู่ใน 26 อำเภอ ในจังหวัดขอนแก่น (สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด, รายงานกิจการประจำปี 2563)

จากสถิติปี 2559-2563 พบว่า จำนวนสมาชิกของสหกรณ์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเกิดจากจำนวนที่เพิ่มขึ้นของข้าราชการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขและจากผลการดำเนินกิจการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด รวมถึงการให้บริการและจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่สมาชิก แสดงถึงความมั่นคงขององค์กรทำให้สมาชิกมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการ จึงสนใจสมัครสมาชิกและใช้บริการจำนวนมาก (สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด, 2563) อีกทั้งปัจจุบันประเทศไทยกำลังเผชิญกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้รัฐบาลต้องประกาศใช้มาตรการล็อกดาวน์และมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม หยุดการเคลื่อนที่ การรวมกลุ่มของคนจำนวนมาก และส่งเสริมให้ทำงานที่บ้าน (Work from home) รวมถึงการหยุดกิจกรรมทางเศรษฐกิจเพื่อลดการแพร่กระจายของโรคโควิด-19 จากการประกาศใช้มาตรการดังกล่าวทำให้สมาชิกมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายจึงจำเป็นต้องกู้ยืมเงินจากสหกรณ์ ดังนั้น เพื่อช่วยเหลือสมาชิกที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 สหกรณ์จึงเปิดโครงการเงินกู้สามัญเพื่อนช่วยเพื่อน (สู้ COVID-19) และโครงการพักชำระหนี้เพื่อเป็นการเพิ่มสภาพคล่องทางการเงินให้แก่สมาชิก ทำให้สมาชิกสนใจใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์และเดินทางมาติดต่อขอรับบริการที่สหกรณ์จำนวนมาก ส่งผลให้สหกรณ์มียอดการปล่อยเงินกู้และดอกเบี้ยรับเพิ่มขึ้นต่อเนื่องในไตรมาสที่ 3/2563 ถึงไตรมาสที่ 1/2564 อย่างไรก็ตามจากการที่มีสมาชิกเข้าใช้บริการจำนวนมากขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่อตรงต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ เมื่อสมาชิกมาใช้บริการไม่เข้าใจในขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ เช่น การกรอกเอกสารหรือชุดสัญญากู้ยืมเงินพร้อมแนบเอกสารประกอบ ส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดและความล่าช้าในการให้บริการแก่สมาชิก ในบางกรณีสมาชิกต้องนำเอกสารกลับไปแก้ไขให้ถูกต้องครบถ้วนแล้วจึงนำกลับมาส่งใหม่ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เป็นเหตุให้สมาชิกเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์และได้ตำหนิถึงการให้บริการที่ไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร (สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด, รายงานกิจการประจำปี 2563)

จากปัญหาที่เกิดขึ้นสหกรณ์จึงต้องตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ หากสมาชิกไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการหรือรู้สึกไม่พึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ย่อมมีผลกระทบต่อให้บริการทั้งระบบของสหกรณ์ ทั้งนี้ในองค์กรธุรกิจนั้นการบริการที่ดีเป็นการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้ผู้ใช้บริการถือเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ดีของสหกรณ์ ดังนั้น ผู้ศึกษาได้เล็งเห็นปัญหาจึงต้องการที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด เพื่อทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิก ความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด เพื่อศึกษาแนวทางการอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อและลดระยะเวลาในการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด
3. เพื่อเสนอแนะการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรสำหรับการศึกษาคั้งนี้ คือสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด ซึ่งมีจำนวน 12,263 คน (สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด, 2563) และได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และมีค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างไม่เกินร้อยละ 5 หรือ 0.05 (Yamane, 1973) การคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 399.97 คน ผู้ศึกษาจึงได้เก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด ในการสุ่มตัวอย่างของการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ให้ครบจำนวนแบบสอบถามตามที่กำหนดไว้ จำนวน 400 ชุด โดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พฤติกรรม ความพึงพอใจ การรับรู้ถึงคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข จังหวัดขอนแก่น จำกัด รวมถึงประสบการณ์และความคิดเห็นของสมาชิกที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist) โดยสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด เพื่อรวบรวมบันทึกข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของสมาชิกที่ใช้บริการด้านสินเชื่อสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist) โดยสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด เพื่อรวบรวมข้อมูลและบันทึกพฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิก ประกอบด้วย 4 ข้อ คือ ประเภทของการบริการด้านสินเชื่อที่สมาชิกเลือกใช้บริการ ช่วงเวลาที่สมาชิกมาใช้บริการด้านสินเชื่อ ความถี่ในการใช้บริการด้านสินเชื่อและเหตุผลที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด ของสมาชิก เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดระดับคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดและกำหนดมาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert, 1967) คือการให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นจากระดับความพึงพอใจ 5 ระดับในแบบสอบถามแต่ละข้อ โดยมีเกณฑ์คะแนน ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	= 5 คะแนน
พึงพอใจมาก	= 4 คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	= 3 คะแนน
พึงพอใจน้อย	= 2 คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	= 1 คะแนน



ผู้ศึกษาจะนำคะแนนที่ได้จากการกำหนดดังกล่าวมาอภิปรายผลตามสูตรการหาอันตรภาคชั้น (Interval Scale)(กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของ} &= \text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีอันตรภาคชั้นค่าต่ำสุด} / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5-1)/5 \\ &= 0.8\end{aligned}$$

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำผลมาวิเคราะห์ช่วงระดับคะแนนจากการหาค่าเฉลี่ยและนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานในการแปลผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{คะแนน} 4.21 - 5.00 &= \text{พึงพอใจมากที่สุด} \\ \text{คะแนน} 3.41 - 4.20 &= \text{พึงพอใจมาก} \\ \text{คะแนน} 2.61 - 3.40 &= \text{พึงพอใจปานกลาง} \\ \text{คะแนน} 1.81 - 2.60 &= \text{พึงพอใจน้อย} \\ \text{คะแนน} 1.00 - 1.80 &= \text{พึงพอใจน้อยที่สุด}\end{aligned}$$

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์และความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้นวัตกรรมการบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด เป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยถามคำถามเชิงสำรวจประสบการณ์และความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้นวัตกรรมการบริการด้านสินเชื่อ โดยประเมินคำตอบโดยใช้มาตราวัดของลิเคิร์ต

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามแบบเปิดที่ถามคำถามเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการเชิงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมการบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด เพื่อรวบรวมบันทึกข้อมูลและเป็นแนวทางการพัฒนานวัตกรรมการบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด

3.3 การวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถาม

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความสอดคล้องเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมในการใช้ภาษาในแต่ละข้อคำถาม (กรภัทร แห้วนคร, 2556) และนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ แล้วจึงนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วและได้รับความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญไปทำการทดสอบ (try out) กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด ที่ไม่ได้รับคัดเลือกให้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) ทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's alpha โดยแปลผลค่าที่คำนวณได้ จากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อพบว่า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.982 และในส่วนประสบการณ์และความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้นวัตกรรมการบริการด้านสินเชื่อเท่ากับ 0.916 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.8 นั่นคือแบบสอบถามชุดนี้มีคุณภาพระดับดี (Good) จึงสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาได้ (Sekaran & Bougie, 2013)

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ การให้คะแนนและนำผลคะแนนมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS โดยมีวิธีการวิเคราะห์ ดังนี้

3.4.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.4.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับแปลความหมายข้อมูลด้านความพึงพอใจและความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

3.4.3 ความถี่ (Frequency) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง

4. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

4.1 พฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.50 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นข้าราชการ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-30,000 บาท เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อประเภทการกู้ยืมเงินฉุกเฉิน รองลงมาคือการกู้ยืมเงินสามัญและการกู้ยืมเงินพิเศษ ตามลำดับ โดยสมาชิกส่วนใหญ่มีความสะดวกมาใช้บริการด้านสินเชื่อในช่วงเวลาที่ไม่แน่นอน มีความถี่ในการใช้บริการด้านสินเชื่อที่ไม่แน่นอน และเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเนื่องจากมีเงินเฉลี่ยคืนจากดอกเบี้ยที่จ่าย รองลงมาคือ สามารถใช้บุคคลค้ำประกันการกู้ยืมเงินได้ ผลลัพธ์ตรงตามความต้องการของสมาชิก มีการคิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่เหมาะสม เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง มีขั้นตอนการให้บริการที่เข้าถึงง่าย พนักงานบริการด้วยความเป็นมิตรมีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว มีโครงสร้างการสนับสนุนความช่วยเหลือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย พนักงานมีทักษะ ความรู้และพร้อมให้บริการ บริเวณสำนักงานมีความสะอาด มีสถานที่ตั้งเหมาะสม และมีการจัดลำดับคิวการให้บริการที่เหมาะสม ตามลำดับ

4.2 ความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด

ผลการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด โดยคุณภาพการบริการแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ที่ระดับความพึงพอใจมาก โดยทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งความพึงพอใจสามลำดับแรก ได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ลำดับต่อมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ส่วนลำดับสุดท้าย คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ

4.3 ประสิทธิภาพและความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้วัตรกรรมการบริการด้านสินเชื่อของ

สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบว่า มีการให้บริการด้านสินเชื่อผ่านระบบออนไลน์และเคยใช้บริการด้านสินเชื่อผ่านระบบออนไลน์ (โอนชำระหนี้ แจ้งยอดเงินกู้ผ่านSMS ภาระการค้ำประกันเงินกู้) โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุดสามลำดับแรก ได้แก่ การมีระบบการแจ้งเตือนเกี่ยวกับวงเงินกู้ยืมและการค้ำประกันผ่านSMS จะทำให้ได้รับข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว รองลงมาคือ การมีการให้ดาวน์โหลดเอกสารหรือสัญญากู้ยืมเงินผ่านทางเว็บไซต์จะได้รับความสะดวกมากกว่าการเข้ามาขอรับเอกสารด้วยตนเองที่สหกรณ์ และสมาชิกสามารถใช้โปรแกรมคำนวณสิทธิการกู้ยืมเงินได้ด้วยตนเองจะทำให้ได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น และลำดับที่สามคือ ความสามารถขออนุมัติสินเชื่อผ่านระบบออนไลน์ได้จะทำให้มีความสะดวกมากขึ้น ส่วนลำดับสุดท้ายคือ ระบบบริการด้านสินเชื่อผ่านระบบออนไลน์มีความปลอดภัยที่ดี

4.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับรับรู้ถึงคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้สหกรณ์ปรับปรุงอาคารและสถานที่ให้กว้างขึ้นมีห้องน้ำและสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และต้องการให้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสารให้มีความสะดวกและใช้งาน



ง่ายมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับประสบการณ์และความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้งาน วัตถุประสงค์การบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้มีระบบการสมัครใช้บริการระบบออนไลน์ (การตรวจสอบข้อมูลส่วนตัว ประวัติการกู้ยืมเงิน สิทธิการค้ำประกัน ใบเสร็จจรรยาเตือน) ผ่านช่องทางออนไลน์เพียงทางเดียว โดยไม่ต้องเดินทางไปส่งเอกสารคำขอใช้ระบบออนไลน์ที่สหกรณ์อีก นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามยังต้องการให้มีการอนุมัติสินเชื่อบางประเภทผ่านระบบออนไลน์เพื่อลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังสหกรณ์ อย่างไรก็ตามผู้ตอบแบบสอบถามบางท่านเห็นว่าถ้าสามารถรอกแบบฟอร์มการขอกู้ยืมเงินผ่านแอปพลิเคชันและพิมพ์ออกมาเพื่อเซ็นอาจทำให้เกิดการปลอมแปลงเอกสารได้

4.5 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด

จากการวิเคราะห์สภาพขององค์กร ณ ปัจจุบัน (SWOT Analysis) และการวิเคราะห์ศักยภาพทางการแข่งขัน (Five Forces Model) ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด ทำให้ทราบจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค รวมถึงสภาพแวดล้อมทางการตลาดของธุรกิจสหกรณ์ สำหรับจุดแข็งและโอกาสประกอบด้วย สหกรณ์มีระบบการบริการด้านเงินกู้หลายประเภท มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและสามารถสร้างความเชื่อมั่นต่อสมาชิกได้ รวมถึงการพัฒนาของเทคโนโลยีในปัจจุบันทำให้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้สะดวกและรวดเร็ว สมาชิกมีรายได้จากงานประจำ ส่วนจุดอ่อนและอุปสรรค ประกอบด้วย สหกรณ์ยังไม่มีระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศในการดำเนินการด้านต่าง ๆ ที่ทันสมัย ทัดเทียมกับสถาบันการเงินอื่น กล่าวคือ ไม่สามารถยื่นคำขอกู้ยืมเงินผ่านระบบออนไลน์ได้ ไม่มีระบบบัตรคิว การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งส่งผลกระทบต่อการเดินทางไปทำธุรกรรมทางการเงินที่สหกรณ์ของสมาชิก ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด เพื่อพัฒนาระบบการบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด ให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับสมาชิกได้มากขึ้น ดังนี้

4.5.1 ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ

การนำระบบบัตรคิวอัตโนมัติมาให้บริการแก่สมาชิกจะช่วยจัดลำดับการเข้าใช้บริการเพื่อลดปัญหาการลัดคิวของผู้มาใช้บริการและช่วยในการจัดประเภทการเข้าใช้บริการของสมาชิกไปยังช่องทางที่ให้บริการประเภทนั้นๆ นอกจากนี้ การนำระบบบัตรคิวอัตโนมัติมาใช้จะทำให้สหกรณ์มีข้อมูล สถิติจำนวนผู้ใช้บริการที่มีการกดบัตรคิวขอรับบริการแต่ละประเภททั้งรายวัน รายเดือน รายปี รวมถึงเวลาเฉลี่ยในการให้บริการแต่ละครั้ง เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการด้านสินเชื่อที่ลดระยะเวลาการให้บริการได้

4.5.2 ระบบ Line Notify

เป็นการส่งข้อความอัตโนมัติเพื่อแจ้งเตือนเกี่ยวกับข้อมูลจำเป็นที่สมาชิกต้องรับทราบ เช่น การแจ้งเตือนเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวในบัญชีออมทรัพย์ (เงินเข้า-เงินออก) สำหรับด้านสินเชื่อจะเป็นการแจ้งเตือนเมื่อคำขอกู้ยืมเงินของสมาชิกได้รับการอนุมัติจากสหกรณ์พร้อมทั้งแจ้งยอดการกู้ยืมเงิน และในส่วนของผู้ค้ำประกันจะได้รับข้อความแจ้งเตือนเกี่ยวกับภาระการค้ำประกันตามสัญญากู้ยืมเงินที่ได้รับการอนุมัติ นอกจากนี้เมื่อใกล้ครบกำหนดชำระค่างวดสินเชื่อระบบจะส่งข้อความแจ้งเตือนล่วงหน้า 3 วัน เพื่อให้สมาชิกสามารถวางแผนการชำระได้ทันเวลา เมื่อสหกรณ์ได้รับการชำระเงินค่างวดสินเชื่อแล้วระบบจะส่งข้อความยืนยันการชำระค่างวดให้กับสมาชิก

4.5.3 ระบบสินเชื่อออนไลน์

การนำระบบสินเชื่อออนไลน์มาให้บริการแก่สมาชิกมีวัตถุประสงค์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกผู้ที่ต้องการใช้บริการด้านสินเชื่อ (การกู้ยืมเงิน) ของสหกรณ์แต่ไม่สะดวกเข้ามาติดต่อขอรับบริการที่สหกรณ์ ดังนั้น

ระบบสินเชื่อออนไลน์จึงเป็นช่องทางหนึ่งที่จะทำให้สมาชิกสามารถเข้าถึงการบริการด้านสินเชื่อ (การกู้ยืมเงิน) ของสหกรณ์ ได้สะดวกมากขึ้น ทั้งนี้สหกรณ์ต้องกำหนดหลักเกณฑ์การให้บริการระบบสินเชื่อออนไลน์ที่ชัดเจน เพื่อป้องกันปัญหาการทุจริต โดยสมาชิกต้องอ่านรายละเอียดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การให้บริการสินเชื่อออนไลน์อย่างถี่ถ้วนพร้อมทั้งกดยอมรับหลักเกณฑ์ดังกล่าวของสหกรณ์จึงจะสามารถดำเนินการขออนุมัติสินเชื่อออนไลน์ได้

5. อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

5.1 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของสมาชิกถึงคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด

5.1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ซึ่งความพึงพอใจสามลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย พร้อมให้บริการ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรภัทร แห่งนคร (2556) ที่พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อโดยภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีชุดพนักงานที่เป็นเครื่องหมายที่แสดงถึงการเป็นตัวแทนขององค์กร

5.1.2 ด้านความน่าเชื่อถือ

โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งความพึงพอใจสามลำดับแรก ได้แก่ สหกรณ์มีกระบวนการบริการที่เป็นระบบ ระเบียบ น่าเชื่อถือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เรียงลำดับก่อนหลัง) เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิก โดยยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิริลลิตา แจ็งเปล่า (2559) ที่พบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อโดยภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถและตอบปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ หน่วยงานมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ น่าเชื่อถือและเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ

5.1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ

โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งความพึงพอใจสามลำดับแรก ได้แก่ ผู้มารับบริการได้รับบริการตรงตามความต้องการของการมารับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิกด้วยความรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิกด้วยความเต็มใจและยินดีให้บริการซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมประสงค์ ปะทิสอง (2560) ที่พบว่า สมาชิกมีการรับรู้ต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อโดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาเป็นหัวข้อ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรมีอัธยาศัยดี มีไมตรีจิต ยินดีให้บริการด้วยความเต็มใจส่วนการรับรู้ในระดับเห็นด้วยคือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการแก่สมาชิกอยู่เสมอ

5.1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ

โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ซึ่งความพึงพอใจสามลำดับแรก ได้แก่ มีการแจ้งข้อมูลจำเป็นที่สมาชิกต้องรับรู้ เช่น จำนวนงวดส่งชำระหนี้ ส่งงวดชำระหนี้งวดละ...บาท ครบกำหนดชำระหนี้ สหกรณ์มีช่องทาง การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่างๆหลายช่องทาง และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิภาพร ศรีเชียงหา (2562) ที่พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อสหกรณ์การเกษตรเชียงยืน จำกัด ในประเด็นด้าน



การให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก ได้แก่ การให้บริการด้วยความสุขและเป็นมิตร มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ความเชี่ยวชาญและทักษะความรู้ของเจ้าหน้าที่ และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรได้เป็นอย่างดี ทำให้สมาชิกมั่นใจในการบริการ

5.1.5 ด้านการเอาใจใส่ผู้ให้บริการ

โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งความพึงพอใจสามลำดับแรกได้แก่ เปิดโอกาสให้สมาชิกซักถามหรือแสดงความคิดเห็น เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกและเจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของสมาชิกแต่ละราย ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐนันท์ โนนทิง และอารีรัตน์ ภูธรธนะ (2558) ที่พบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด ในประเด็นด้านความเข้าใจในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากได้แก่ ได้รับการช่วยเหลือจากสหกรณ์เป็นอย่างดีในสิ่งที่ต้องการความช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่สามารถวิเคราะห์ความต้องการของสมาชิกได้อย่างถูกต้อง

5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับประการณ์และความคิดเห็นของสมาชิก ในการใช้นวัตกรรมบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด

โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุดสามลำดับแรกได้แก่ ท่านคิดว่าหากมีระบบการแจ้งเตือนเกี่ยวกับวงเงินกู้ยืมและการค้าประกันผ่านSMS จะทำให้ได้รับข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ท่านคิดว่าหากมีการให้ดาวน์โหลดเอกสารหรือสัญญากู้ยืมเงินผ่านทางเว็บไซต์จะได้รับความสะดวกมากกว่าการเข้ามาขอรับเอกสารด้วยตนเองที่สหกรณ์และท่านคิดว่าหากสมาชิกสามารถใช้โปรแกรมคำนวณสิทธิ์การกู้ยืมเงินได้ด้วยตนเองจะทำให้ได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น และท่านคิดว่าหากสามารถขออนุมัติสินเชื่อผ่านระบบออนไลน์ได้จะทำให้มีความสะดวกมากขึ้นซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีรยุทธ ศรีจันทร์ และอรุณรุ่ง วงศ์กังวาน (2560) ที่พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้วงจรรูธรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ประเทศไทยมี 5 ปัจจัย ได้แก่ ความสะดวกสบาย ความวางใจ ความปลอดภัยประโยชน์ที่ได้รับและเทคโนโลยี เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นด้านความสะดวกสบายโดยภาพอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถเรียนรู้การใช้งานได้ด้วยตนเอง สะดวกและไม่ต้องเดินทางไปดำเนินการกับธนาคาร สามารถเข้าถึงการบริการได้หลายช่องทางสามารถใช้บริการได้ทุกที่และตลอดเวลา ประเด็นด้านประโยชน์ที่ได้รับในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถประหยัดเวลาและค่าบริการในการดำเนินการธุรกรรม สามารถชำระค่าบริการได้ทันเวลา ประเด็นด้านความปลอดภัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านระบบการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานและมี การแนะนำ ประชาสัมพันธ์ในการใช้งานแก่ผู้ใช้บริการ ประเด็นด้านเทคโนโลยีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เทคโนโลยีช่วยลดความเสี่ยงการบริการ

6. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการแก่สมาชิกโดยการประยุกต์ใช้นวัตกรรมบริการ เพื่อให้สมาชิกสามารถเข้าถึงบริการของสหกรณ์ได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง
2. ควรจัดให้มีการสำรวจความต้องการด้านการรับบริการจากสมาชิกเป็นประจำ เพื่อนำผลการสำรวจมาเป็นแนวทางกำหนดนโยบายของสหกรณ์ให้สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์อื่นในเขตพื้นที่เดียวกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลมาทำการเปรียบเทียบและหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อในรูปแบบที่หลากหลายมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ เพื่อหาข้อเสนอแนะการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ต่อไป

7. เอกสารอ้างอิง

- กรภัทร แห้วเนตร. (2556). **แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของหน่วยงานพัฒนาธุรกิจ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปลาปาก จังหวัดนครพนม. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.**
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2554). **การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- ณัฐนันท์ โนนทิง และอารีรัตน์ ภูธรรมะ. (2558). **คุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.**
- นิภาพร ศรีเชียงใหม่. (2562). **แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสหกรณ์การเกษตรเชียงใหม่ จำกัด จังหวัดมหาสารคาม. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.**
- วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง. (2564). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.**
- วิรัชฐิตา แจ้งเปล่า. (2559). **การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- วีรยุทธ ศรีจันทร์, และอรุณรุ่ง วงศ์กังวาน. (2560). **ความไว้วางใจในวัฒนธรรมในวงจรธุรกิจการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.**
- สมประสงค์ ปะทีสอง. (2560). **แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ สำนักงานอัยการสูงสุด จำกัด กรณีศึกษาสมาชิกในเขตพื้นที่ภาค4. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.**
- สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด. (2563). **รายงานประจำปีสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด. ขอนแก่น: สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำกัด.**
- Cronbach, L. J. (1990). **Essentials of psychological testing (5th ed.).** New York : Harper Collins Publishers. pp.202-204.
- Likert, &Rensis. (1967). **“The Method of Constructing and Attitude Scale”.** In Reading in Fishbeic, M (Ed.), **Attitude Theory and Measurement** (pp. 90-95). New York: Wiley & Son.
- Sekaran, U., &Bougie, R. (2013). **Research Methods for Business. (6thed).** Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Taro Yamane. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis. 3rdEd.** New York: Harper and Row Publications