

**ทัศนคติของสมาชิกต่อการรับบริการด้านสินเชื่อ
ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี จำกัด
ในเขตจังหวัดอุดรธานี**
**Perception on Credit Service of Udon Thani Province
Public Health Cooperative Members**

*ชญาดา มุลพานิชย์, ธนสุวิทย์ ทับทิมบุรีรักษ์**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา
ระดับทัศนคติของสมาชิกต่อการรับบริการด้านสินเชื่อ
ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี
จำกัด ในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และ
บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านประชาสัมพันธ์ และ
เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกต่อการรับบริการ
สินเชื่อสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี
จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก ผู้ให้
ข้อมูล คือสมาชิกที่ขอรับบริการสินเชื่อสหกรณ์ออม
ทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี จำกัด ในเขตจังหวัด
อุดรธานี จำนวน 341 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประเภทเลือกตอบ
(Check List) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์
สำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่
(Frequencies) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การ
เปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
ผู้วิจัยใช้สถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
.05 ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมี 2 กลุ่มและทำการวิเคราะห์
ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) โดยใช้สถิติ
F-Test ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อ
พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า

1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ
ชาย คิดเป็นร้อยละ 51.9 อายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อย
ละ 32.8 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิด
เป็นร้อยละ 57.5 ประเภทกลุ่มของผู้มารับบริการ เป็น

*นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
**อาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กลุ่มลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 57.2 รายได้ 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.3 ระยะเวลาการเป็นสมาชิก มากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.2

2) ทิศนคติของสมาชิกต่อการรับบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข จังหวัดอุดรธานี จำกัด ในเขตจังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับตามระดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ตามลำดับ ด้านบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของสหกรณ์เดินทางไปมาสะดวก ด้านประชาสัมพันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การบริการข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อแก่สมาชิก ด้านกระบวนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดลำดับก่อน - หลัง ในการให้บริการแก่สมาชิก ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การค้าประกันวงเงินกู้โดยให้หุ้น

Abstract

This research aims: 1) to study the perception of the members of Udon Thani Province Public Health Cooperative on credit services in terms of products, service procedures, service quality, staff performance, facilities and public relations; and 2) to compare the perception on the credit service based on

different demographic factors. Data were collected from 341 members of Udon Thani Province Public Health Cooperative with the use of questionnaires with check list. The statistical methods used to analyze the data are percentage, frequencies, mean, and standard deviations. To analyze the independent variables of the two groups, T-test at a statistical significance of .05 and one way ANOVA were used. For independent variables of more than 2 groups, F-test at statistical difference of .05 was used. The findings revealed most respondents are males (at 51.9%), 50 years of age or older (at 32.8%), educated up to Bachelor's Degree level (57.5%), work as a full-time employee (57.2%) with income of 10,001 — 20,000 baht (44.3%), and become cooperative members for more than 10 years (57.2%). The study indicated that overall, the members' perception on the credit service was at very high level. The main aspects of the credit service, sorted in descending order, are staff performance, facilities, public relations, service procedures, products, and service quality. The members had an overall views on the staff at a very high level. The most significant aspect of the staff or service providers was honesty which referred to providing service without seeking or requesting anything in return, or accepting bribes. Moreover, it was also found that the members' perception on facilities were also very high, with the most important aspect

being the location that was easy to access. The members' point of views on public relations were found to be high, with the most important aspect being the accessibility to information on credits for members. Next, the members' perception on service procedures were also high, with the most significant aspect the campaign of 'first come first served'. Lastly, the members' views on products and service quality were high as well, with the most significant aspect being the policy that allowed members to put up shares as loan security.

บทนำ

เศรษฐกิจและการเงินของโลกที่ผ่านมาได้ส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนกฎระเบียบในการบริหารจัดการเศรษฐกิจโลกทั้งด้านการค้า การลงทุน การเงิน สิ่งแวดล้อม และสังคมเพื่อการจัดระเบียบใหม่ที่สำคัญของโลก ครอบคลุมถึงกฎ ระเบียบด้านการค้า และการลงทุนที่เน้นสร้างความโปร่งใสและแก้ปัญหาโลกร้อนมากขึ้น การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา ความร่วมมือระหว่างประเทศ และการกำกับดูแลด้านการเงินที่เข้มงวดมากขึ้น พันธกรณีและข้อตกลงเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ มาตรการทางการค้าที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาโลกร้อน และ กฎ ระเบียบด้านสังคมมีบทบาทสำคัญมากขึ้น โดยเฉพาะด้านสิทธิมนุษยชน ที่ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้เกิดความเคารพและรักษาศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2555, หน้า 2) ดังความตอนหนึ่ง ในพระบรมราชโองการ พระราชทานแก่ผู้นำ

สหกรณ์ ภาคการเกษตรทั่วประเทศ ณ ศาลาดุสิตดาลัย : วันที่ 12 พฤษภาคม 2520 "...ควรที่จะมีการแพร่ขยายให้ใช้ระบบสหกรณ์ขึ้นทั่วประเทศ เนื่องจากวิธีการสหกรณ์นั่นเอง เป็นรากฐานที่ดีของประชาธิปไตยอย่างสำคัญ สอนให้คนรู้จักรับผิดชอบร่วมกัน ให้มีการเลือกตัวแทน เข้าไปบริหารสหกรณ์ตลอดจนให้รู้ถึงคุณค่าของประโยชน์อันจะได้ร่วมกันเป็นส่วนรวม..." (สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี จำกัด, 2557, หน้า ก)

การสหกรณ์ในประเทศไทยเริ่มขึ้นในปลายสมัยรัชกาลที่ 5 และได้มีการศึกษาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งมีการจัดตั้งสหกรณ์แห่งแรก คือ สหกรณ์วัดจันทร์ไม่จำกัดสินใช้ ณ ที่อู่ที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยจดทะเบียนเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2459 มีพระราชราชวงศ์เธอกรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ทรงเป็นนายทะเบียนสหกรณ์พระองค์แรก จากวันนั้นเป็นต้นมา การสหกรณ์ในประเทศไทยได้เติบโตใหญ่ขึ้นมาตามลำดับ ปัจจุบันมีสหกรณ์จำนวนทั้งสิ้น 8,179 สหกรณ์ (ข้อมูล ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2557) (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2557, หน้า 1) การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์มิได้มีเป้าหมายเพื่อหวังผลกำไรสูงสุดเช่นสถาบันการเงินอื่น ทั้งนี้สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นองค์การที่จัดตั้งขึ้นจากการรวมกันของสมาชิกด้วยความสมัครใจ มีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมให้สมาชิกออมเงินและกู้ยืมเงินได้เมื่อมีความจำเป็นเพื่อยกระดับมาตรฐานการครองชีพหรือคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น โดยมีการดำเนินงานเกี่ยวกับธุรกิจ การรับฝากเงินของสมาชิก การให้กู้ การให้บริการ เพื่อการแก้ไขปัญหาของตนเองตลอดจนถึงการจัดสวัสดิการในรูปแบบการช่วยเหลือสมาชิก เช่น การจัดสวัสดิการทุนช่วยเหลือการศึกษาบุตรของสมาชิก ส่งเคราะห์สมาชิกในยามเจ็บไข้ การ

นอกจากงาน การเกษียณอายุราชการ สำหรับผู้ที่ประกอบอาชีพข้าราชการหรือลูกจ้างประจำในสถานประกอบการที่มีรายได้เป็นเงินเดือนที่ประสพค่าครองชีพสูง รายได้อาจไม่เพียงพอกับรายจ่าย หากมีความเดือดร้อนจำเป็นต้องกู้ยืมเงินจะกู้จากสถาบันการเงินอื่นอาจจะไม่ได้รับการพิจารณา หากกู้จากนายทุนจะต้องจ่ายดอกเบี้ยที่สูง สหกรณ์ออมทรัพย์จึงเป็นแหล่งเงินกู้ของมวลสมาชิกสหกรณ์เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน (กองสหกรณ์พาณิชย์และธนกิจ, 2543, หน้า 15) การให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นทางเลือกลำดับต้น สำหรับข้าราชการและพนักงานประจำ ที่มีการวางแผนทางการเงินของตน จึงเริ่มสมัครเป็นสมาชิกสหกรณ์ สมาชิกจะได้รับความสะดวกและเป็นกันเองในสหกรณ์

สำหรับสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี จำกัด จัดเป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่มีการวางแผนกลยุทธ์ตลอดมาโดยเฉพาะในปัจจุบันสหกรณ์ได้นำโปรแกรมบริหารงานสหกรณ์ เป็นเครื่องมือในการลดขั้นตอนซ้ำซ้อนและดำเนินงาน ตรวจสอบความถูกต้อง ในการให้บริการด้านสินเชื่อประเภทต่าง ๆ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี จำกัด ในเขตจังหวัดอุดรธานี ในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านประชาสัมพันธ์ เพื่อจะได้ทราบถึงทัศนคติของลูกค้าที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ ตลอดจนปัญหาในการให้บริการด้านสินเชื่อ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผน กำหนดและปรับปรุงกลยุทธ์ทางด้านสินเชื่อของสหกรณ์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด และเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของสมาชิกต่อการรับบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี จำกัด ในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านประชาสัมพันธ์

2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกต่อการรับบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยสำรวจเชิงบรรยาย (Descriptive Research) เพื่อศึกษาทัศนคติของสมาชิกต่อการรับบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี จำกัด ในเขตจังหวัดอุดรธานี

ประชากร คือ สมาชิกที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี จำกัด ในเขตจังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์โย มาเน่ (ถานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 45) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และได้กำหนดค่าความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ .05 ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ 341 คน เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างแล้วผู้วิจัยจึงได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนของขนาดประชากร (Proportion Stratified random Sampling) เพื่อให้ได้ตัวแทนของทุกหน่วยงานโดยคำนวณสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละระดับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 บัณฑิตส่วนบุคคล เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิกที่ขอรับบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี จำกัด ในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทกลุ่มของผู้มารับบริการ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 ระดับทัศนคติของสมาชิกต่อการรับบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี จำกัด ในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านประชาสัมพันธ์ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ ระดับทัศนคติมากที่สุด ระดับทัศนคติมาก ระดับทัศนคติปานกลาง ระดับทัศนคติน้อย และระดับทัศนคติน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิกต่อการรับบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี จำกัด

การหา ค่า ความ เชื่อ มั่น ผู้ วิ จัย นำ แบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 45 ชุด หลังจากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ด้วยวิธีการของ Cronbrach ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยพบว่าค่าสัมประสิทธิ์

แอลฟา (α) ที่ได้จากข้อคำถามในภาพรวมทั้งฉบับและแยกในรายด้าน ผลการทดสอบเครื่องมือได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94 ซึ่งถือว่าเป็นค่าระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยส่งแบบสอบถามให้สมาชิกไปยังหน่วยต้นสังกัดสมาชิก โดยไม่เจาะจงรายสมาชิกแต่กำหนดรหัสต้นสังกัดไว้ จำนวนทั้งหมด 341 ชุด (2) ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 341 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนที่จะนำมาประมวลผล หากมีข้อบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์จะคัดออกและทำการเก็บเพิ่มให้ครบตามจำนวน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนแล้ว นำมาลงรหัสเลข (Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วนแล้วประมวลผลข้อมูลคำนวณหาค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequencies) บรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบัณฑิตส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทกลุ่มของผู้มารับบริการ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก และใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์หาค่าทัศนคติของสมาชิกต่อการรับบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี จำกัด ในเขตจังหวัดอุดรธานี ผู้ศึกษากำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ออกเป็น 5 ระดับ ตามค่า

ความเชื่อมั่นของ Conbrach Alphas ค่าร้อยละ 0.94 ดังต่อไปนี้

4.77 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.83 - 4.76	หมายถึง	มาก
2.89 - 3.82	หมายถึง	ปานกลาง
1.50 - 2.88	หมายถึง	น้อย
1.00 - 1.94	หมายถึง	น้อยที่สุด

และเปรียบเทียบทัศนคติของผู้รับบริการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรส่วนตำบลระใคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กรณีที่ตัวแปรอิสระมี 2 กลุ่ม และใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามวิจัยและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และนำผลการศึกษาที่วิเคราะห์ได้มาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และเขียนข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.9 อายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32.8 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.5 ประเภทกลุ่มของผู้มารับบริการ เป็นกลุ่มลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 57.2 รายได้ 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.3 ระยะเวลาการเป็นสมาชิก มากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.2

2) ทัศนคติของสมาชิกต่อการรับบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข จังหวัดอุดรธานี จำกัด ในเขตจังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมอยู่ใน

ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับตามระดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ตามลำดับ ด้านบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของสหกรณ์เดินทางไปมาสะดวก ด้านประชาสัมพันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การบริการข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อแก่สมาชิก ด้านกระบวนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดลำดับก่อน - หลัง ในการให้บริการแก่สมาชิก ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การค้ำประกันวงเงินกู้โดยใช้หุ้น

อภิปรายผล

1. ทัศนคติของสมาชิกต่อการรับบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี จำกัด ในเขตจังหวัดอุดรธานี สามารถอภิปรายผลทัศนคติของสมาชิกต่อการรับบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นรายด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จากผลการวิจัย พบว่า ทัศนคติของสมาชิกต่อการรับบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข จังหวัดอุดรธานี จำกัด ในเขตจังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การค้ำประกันวงเงินกู้โดยใช้หุ้น รองลงมาคือ การให้บริการผ่านระบบเอทีเอ็มส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้แต่ละประเภท

ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับ กัญชพร พรหมปัญญา (2553) ได้ศึกษาทัศนคติของลูกค้านักคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำพูน ที่มีต่อบัตรกรุงไทย วีซ่า เดบิต ผลการวิจัยพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความชอบโดยรวมอยู่ในระดับมากและที่สอดคล้องกับ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548, หน้า 63) ได้กล่าวว่า ผลิตภัณฑ์ (Product; P1) คือบริการจะเป็นผลิตภัณฑ์อย่างหนึ่ง แต่เป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตน (Intangible Product) ไม่สามารถจับต้องได้มีลักษณะเป็นอาการนาม ไม่ว่าจะเป็นความสะดวก ความรวดเร็ว ความสบายตัว ความสบายใจ การให้ความเห็น การให้คำปรึกษา เป็นต้น บริการจะต้องมีคุณภาพ เช่นเดียวกับสินค้า แต่คุณภาพของบริการจะต้องมาจากหลายปัจจัยประกอบกัน ทั้งความรู้ของขั้นตอนการส่งมอบบริการ ความสวยงามของอาคารสถานที่ รวมถึงอัธยาศัยไมตรีของพนักงานทุกคน

1.2 ด้านกระบวนการให้บริการจากผลการวิจัย พบว่า ทัศนคติของสมาชิกต่อการรับบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข จังหวัดอุดรธานี จำกัด ในเขตจังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดลำดับ ก่อน – หลัง ในการให้บริการแก่สมาชิก รองลงมาคือ ความชัดเจนของแบบฟอร์มการกู้เงิน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความรวดเร็วในการตรวจสอบเอกสาร ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับ อลิสร่า รัตน์ไตรแก้ว (2552) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบลไพศาล อำเภอนครหลวง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายข้อมากไปน้อย คือ การให้บริการมีการเรียงลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน

และคล่องตัว และสอดคล้องกับ ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2549, หน้า 29) กล่าวว่าด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ในธุรกิจบริการคือกระบวนการในการส่งมอบบริการมีความสำคัญเคียงคู่ไปกับบุคลากรผู้ให้บริการดังนั้นระบบการส่งมอบบริการจะต้องครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ในการจัดการกับพนักงานระดับความรู้ในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการของพนักงานอำนาจตัดสินใจของพนักงานรวมไปถึงการที่มีส่วนร่วมของลูกค้านักคารในการให้บริการดังนั้นนอกจากความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานแล้วธุรกิจบริการยังต้องเน้นการส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและประทับใจลูกค้า

1.3 ด้านบุคลากร จากผลการวิจัย พบว่า ทัศนคติของสมาชิกต่อการรับบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข จังหวัดอุดรธานี จำกัด ในเขตจังหวัดอุดรธานีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน รองลงมาคือ ความสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การช่วยเหลือให้บริการของเจ้าหน้าที่ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับ จงรัก ยังพลจันทร์ (2553) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรจตุรพักตรพิมาน จำกัด อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรจตุรพักตรพิมาน จำกัด ด้านบุคคล อยู่ในระดับมาก ที่สอดคล้องกับ อลิสร่า รัตน์ไตรแก้ว (2552) ซึ่งได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบลไพศาล อำเภอนครหลวง จังหวัดนครสวรรค์ ด้านบุคลากรใน

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายชื่อได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอัตราค่าจ้างดี พุดจาสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี และสอดคล้องกับ ซีแธม และบิทเนอร์ (Zeithaml & Bitner, 1996, p. 69) ได้กล่าวว่าพนักงาน (People; P5) จะประกอบด้วยบุคคลทั้งหมดในองค์กรที่ให้บริการนั้น ซึ่งจะรวมถึงตั้งแต่เจ้าของผู้บริหาร พนักงานในทุกระดับ ซึ่งบุคคลดังกล่าวทั้งหมดมีผลต่อคุณภาพของการให้บริการเจ้าของและผู้บริหารมีส่วนสำคัญอย่างมากในการกำหนดนโยบายการให้บริการ การกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานในทุกระดับ กระบวนการในการให้บริการรวมถึงการแก้ไขปรับปรุง การให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการและพนักงานในส่วนสนับสนุน พนักงานผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ต้องพบปะและให้บริการกับลูกค้าโดยตรง และพนักงานในส่วนสนับสนุนก็จะทำหน้าที่ให้การสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ที่จะทำให้การบริการนั้นครบถ้วนสมบูรณ์

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากผลการวิจัย พบว่า ทศนคติของสมาชิกต่อการรับบริการด้านสินเชื่อบนของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข จังหวัดอุดรธานี จำกัดในเขตจังหวัดอุดรธานีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของสหกรณ์เดินทางไปมาสะดวกรองลงมาคือ การจัดเตรียมที่นั่งในการรอใช้บริการแก่สมาชิกส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์ และจุดบริการต่าง ๆ ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับอานันท์ ฉลุศรี (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการด้านสินเชื่อบนของธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการสินเชื่อบนของธนาคารออมสินในเขต

อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ซีแธม และบิทเนอร์ (Zeithaml & Bitner, 1996, p. 69) ได้กล่าวว่า ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence; P7) ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ล็อบบี้ ลานจอดรถ สวน หองน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องมือแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้น สิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใดลูกค้าจะคาดหวังว่าบริการน่าจะมีคุณภาพตามไปด้วยซึ่งสอดคล้องกับชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, หน้า 63) ได้กล่าวว่า ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place; P3) คือ ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ คือ การเลือกทำเลที่ตั้ง และการจัดสถานที่ให้บริการ การเลือกทำเลที่ตั้งของธุรกิจบริการมีความสำคัญมากโดยเฉพาะธุรกิจบริการที่ผู้บริโภคต้องไปรับบริการจากผู้ให้บริการในสถานที่ที่ผู้ให้บริการจัดไว้ให้ ดังนั้นสถานที่ให้บริการต้องสามารถครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการลูกค้ากลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุด ทำเลที่ตั้งมีผลต่อภาพลักษณ์ของสินค้า หากอยู่ในทำเลที่ดี ทำให้ส่งผลต่อความรู้สึกของผู้มาใช้บริการ เช่นสถานที่โดดเด่น ง่าย มีที่จอดรถสะดวก

1.5 ด้านประชาสัมพันธ์ พบว่า ทศนคติของสมาชิกต่อการรับบริการด้านสินเชื่อบนของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข จังหวัดอุดรธานี จำกัดในเขตจังหวัดอุดรธานีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

การบริการข้อมูลข่าวสารด้านสินค้าเชื่อแก่สมาชิก รองลงมาคือ การเผยแพร่เอกสารหรือรายงานประจำปี ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับอานนต์ ฉลุศรี (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการสินค้าเชื่อของ ธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการ บริการสินค้าเชื่อของธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ด้านส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้แก่ลูกค้า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับยุพาวรรณ วรณวณิช (2549, หน้า 29) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การสื่อสารกับตลาดด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อการจูงใจให้มีการซื้อสินค้าและบริการเช่นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ซึ่งแม้กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการขายอาจไม่สามารถใช้ได้กับการบริการบางประเภทได้ด้วยข้อจำกัดในการนำเสนอคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่เป็นรูปธรรมแต่ในสนามแห่งการแข่งขันทางธุรกิจผู้ประกอบการจำนวนมากได้หันมาให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการขายและเริ่มคิดค้นกลยุทธ์ใหม่ ๆ เพื่อดึงดูดใจลูกค้า

2. เปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกต่อการรับบริการด้านสินค้าเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานีจำกัดในเขตจังหวัดอุดรธานีกับปัจจัยส่วนบุคคล

2.1 เพศจากผลการเปรียบเทียบทัศนคติพบว่า สมาชิกที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการสินค้าเชื่อสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี จำกัดในเขตจังหวัดอุดรธานีในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรและด้านประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านผลิตภัณฑ์และบริการด้าน

กระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสมาชิกมีความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่และงานประชาสัมพันธ์ในมุมมองที่ต่างกัน สอดคล้องกับ อานนต์ ฉลุศรี (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการสินค้าเชื่อของ ธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการ บริการสินค้าเชื่อของธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินค้าเชื่อของธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ อธิสรา รัตน์ไทรแก้ว (2552) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบลไพศาลี อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการรับชำระภาษี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการรับบริการด้านสินค้าเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานีจำกัดในเขตจังหวัดอุดรธานีในภาพรวมไม่แตกต่าง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และส่วนด้านผลิตภัณฑ์และบริการด้านกระบวนการให้บริการด้านบุคลากรและด้านประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสมาชิกมีความความคิดเห็นและอยากให้สหกรณ์มีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการลูกค้าไม่เหมือนกัน สอดคล้องกับ จงรัก ยังพลจันทร์ (2553) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการธุรกิจสินค้าเชื่อของสหกรณ์

การเกษตรจตุรพักตรพิมาน จำกัด อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มี อายุต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการธุรกิจสินเชื่อด้านกระบวนการให้บริการสินเชื่อ ด้านบุคคล และด้านประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับ อลิสร่า รัตน์ไตรแก้ว (2552) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบลไพศาลี อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีอายุที่ต่างกันจะมีความแตกต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่

2.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อการรับบริการด้านสินเชื่อสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานีจำกัดในเขตจังหวัดอุดรธานีในภาพรวมอุดรธานีแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการด้านกระบวนการให้บริการด้านบุคลากรด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านประชาสัมพันธ์ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสมาชิกแต่ละคนได้รับความรู้และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อไม่เหมือนกัน สอดคล้องกับ อานนต ฉลุศรี (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัด

อุบลราชธานี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทกลุ่มของผู้มารับบริการต่างกันมีทัศนคติต่อการรับบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานีจำกัดในเขตจังหวัดอุดรธานีในภาพรวมไม่แตกต่าง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านกระบวนการให้บริการด้านบุคลากรและด้านประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกันทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้มาขอรับบริการสินเชื่อต่างก็มีจุดประสงค์แบบใกล้เคียงกัน สอดคล้องกับ กัลยาแจ่มแจ่ม (2549) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาท่ายางจังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาค้นพบว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่มีประเภทต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.5 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีทัศนคติต่อการรับบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานีจำกัดในเขตจังหวัดอุดรธานีในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านผลิตภัณฑ์และบริการด้านกระบวนการให้บริการและด้านประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากลูกค้าแต่ละคนมีรายได้ในแต่ละเดือนไม่เหมือนกันและมีความต้องการในการใช้จ่ายในการดำเนินชีวิตแตกต่างกัน จึงทำให้มีความคิดเห็นที่ต่างกัน

สอดคล้องกับจงรัก ยังพลพันธ์ (2553) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรจตุรพักตรพิมาน จำกัด อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มี รายได้ต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการธุรกิจสินเชื่อทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับ จุฑาไล ธรรมสัจดิ์ (2553) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานี จำกัด ด้านสถานที่วัสดุอุปกรณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.6 กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกันมีทัศนคติต่อการรับบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี จำกัดในเขตจังหวัดในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์และบริการด้านกระบวนการให้บริการด้านบุคลากรและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกันทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมาหลายปีอยากเห็นการเปลี่ยนแปลงในการบริการที่ดีขึ้น ไม่สอดคล้องกับ จุฑาไล ธรรมสัจดิ์ (2553) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานี จำกัด

โดยรวม ด้านบริการหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสถานที่วัสดุอุปกรณ์ และด้านราคา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยทัศนคติของสมาชิกต่อการรับบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี จำกัดในเขตจังหวัดอุดรธานีมีประเด็นที่ควรมีการปรับปรุงทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี จำกัดควรพิจารณาการกู้ยืมให้รวดเร็ว ทั้งกู้ฉุกเฉิน กู้สามัญ กู้สามัญพัฒนาคุณภาพชีวิต ระยะเวลาชำระคืนเงินกู้แต่ละประเภทเหมาะสม และควรมีอัตราดอกเบี้ยที่ไม่สูงมากเกินไป

2. ด้านกระบวนการให้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี จำกัดควรให้ความสำคัญกับการติดป้ายประกาศเพื่อแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ความต่อเนื่องของการให้บริการกรณีมีการแก้ไข ความชัดเจนของแบบฟอร์มการกู้เงิน การจัดลำดับ ก่อน – หลัง ในการให้บริการแก่สมาชิก ช่องการให้บริการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก ความรวดเร็วในการตรวจเอกสารและความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ

3. ด้านบุคลากร สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี จำกัดควรให้ความสำคัญกับการบริการของเจ้าหน้าที่ ศึกษามารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ

เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ความ
 ชื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,
 ไม่รับสินบนการให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานีจำกัด ควรให้ความสำคัญในการอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกทั้งการบริการน้ำดื่ม การจัดเตรียมที่นั่งในการรอใช้บริการ ความสะอาดของห้องน้ำ การจัดเตรียมวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์และคู่มือสหกรณ์ไว้ความสะดวกของสถานที่ และสถานที่ตั้งของสหกรณ์เดินทางไปมาสะดวก

5. ด้านประชาสัมพันธ์ สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานีจำกัดควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อแก่สมาชิกและการเผยแพร่เอกสารหรือรายงานประจำปี

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย
2. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานอื่น ที่มีกรให้บริการที่เป็นเลิศเพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงการบริการ

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2557). **แผนยุทธศาสตร์การแก้ไขปัญหาสหกรณ์อย่างยั่งยืนระยะยาว ๓ ปี**

(ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๐). คณะทำงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์การแก้ไขปัญหาสหกรณ์อย่างยั่งยืนระยะยาว ๓ ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๐).

กัญชพร พรหมปัญญา. (2553). **ทัศนคติของลูกค้ายานาการกรงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดลำพูน.**

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กัลยา แจ่มแจ้ง. (2549). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี.** สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ศึกษาศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จงรัก ยังพลพันธ์. (2553). **คุณภาพการให้บริการธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรจตุรพักตรพิมาน จำกัด อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด.** ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการทั่วไป, อุบลราชธานี, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

จันมณี จันทร์งาม. (2551). **ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 21 จำกัด.** ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

จุฑามาศ จิตต์กระโทก. (2552). การพัฒนาการดำเนินงานประชาสัมพันธ์สหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครราชสีมา
จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต การบริการการศึกษา,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.