

# คุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด

## The quality loan service of Loei province credit Union Co-Operative

ณัฐนันท์ โนนทิง<sup>1</sup> อารีรัตน์ ภูธรธมมะ<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิก ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ สมาชิกที่เข้ามาใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด จำนวน 239 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test independent และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way ANOVA) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสามารถ ด้านความมีมารยาท รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความน่าไว้วางใจ ด้านการเข้าถึง ด้านความเข้าใจ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการสื่อสาร

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิก ผลการศึกษาพบว่าสมาชิกที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สมาชิกที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** คุณภาพการบริการ สหกรณ์เครดิตยูเนียน เลย

### Abstract

This research aimed to study the opinions of the Quality Loan Service of Loei Province Credit Union Co-Operative Limited and then compared the respondents' opinions classified by the members' personal data. The population are 239 members of Loei Province Credit Union Co - Operative Limited. A questionnaire was used for data collection which earned data were analyzed to obtain frequency, percentage, mean and standard deviation. The statistics for hypothesis test were t-test Independent, One-Way ANOVA and comparing the pairs with and LSD (Least Significant Difference).

<sup>1</sup> นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

The research finding were summarized as follows :

1. The opinions of the members about the Quality Loan Service of Loei Province Credit Union Co-Operative Limited was found in overall aspect at the highest level . The highest mean was clearly found was the capability and followed by the etiquette, the reliability, the tangibles aspect , the responsiveness , the credibility, the access , and the understanding respectively. The lowest mean was evidently found was the communication.

2. The comparison result between the members' opinions classified by the members' personal data, it was obviously found that the members with different age and career have different opinions in overall aspect with the statistical significance at .05 level. However, the members with different gender, educational level and the monthly average income have indifferent opinions in overall aspect with the statistical significance at .05 level.

**Keywords:** the quality loan service, credit Union Co-Operative, Loei

### ความเป็นมาของปัญหา

สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนมีลักษณะสำคัญ คือ สมาชิกไม่จำเป็นต้องมีรายได้ประจำมีการสะสมทรัพย์เป็นประจำและสม่ำเสมอ (ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนแห่งประเทศไทย จำกัด, 2546) มีสมาชิกเป็นเจ้าของและบริหารงานโดยสมาชิก มีวัตถุประสงค์ในการระดมเงินออม เพื่อใช้สำหรับเป็นทุนให้บริการแก่สมาชิกในรูปแบบของสินเชื่อ โดยคิดอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมและไม่เน้นผลกำไร สำหรับผลกำไรที่ได้จะจัดสรรเป็นสวัสดิการแก่สมาชิก (ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนแห่งประเทศไทย จำกัด, 2546)

สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนจังหวัดเลย จำกัด เริ่มดำเนินการจัดตั้งเป็นกลุ่มเครดิตยูเนี่ยนจังหวัดเลย ในวันที่ 1 กรกฎาคม 2549 โดยมีรองศาสตราจารย์วีเชียร ขานบุตธนุชกริ ประธานดำเนินการจัดตั้ง ซึ่งมีทุนการดำเนินการ ของกลุ่มครั้งแรก 124,050 บาท จำนวนสมาชิกครั้งแรก 107 คน ต่อมาได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 8 มกราคม 2550 ใช้ชื่อว่า “สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนจังหวัด

เลย จำกัด” มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือตนเองและร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมภายใต้หลักการและวิธีการสหกรณ์ รวมทั้งเอื้ออาทรต่อกัน โดยยึดหลักคุณธรรม 5 ประการ คือ ซื่อสัตย์ เสียสละ รับผิดชอบ เห็นใจ และไว้วางใจอีกทั้งยึดหลักชีวิตมีสุขและสังคม มีคุณภาพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนจังหวัดเลย จำกัด, 2558) เปิดดำเนินการมาแล้วกว่า 9 ปี มีจำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เงินทุนหมุนเวียนด้านสินเชื่อ เป็นเงินทั้งสิ้น 25,491,857.54 บาท (ยี่สิบห้าล้านสี่แสนเก้าหมื่นหนึ่งพันแปดร้อยห้าสิบบเจ็ดบาทห้าสิบลีสี่สตางค์)

จากการดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนโดยทั่วไป ที่ผ่านมา มีสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบางแห่งทำให้ภาพลักษณ์สหกรณ์ฯ เสียหายทำให้สมาชิกไม่เชื่อมั่นต่อสหกรณ์ฯ ไม่เชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการ การบริการของเจ้าหน้าที่ ดังเช่น สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคลองจั่น ที่มีปัญหาการทุจริต ทำให้สมาชิกไม่เชื่อมั่นในการทำงาน การบริการ เงินที่สมาชิกรนำมาฝากไว้ขาดความมั่นคง ไม่สามารถกู้ยืมหรือถอนเงินได้ สหกรณ์ฯ

ขาดสภาพคล่อง สมาชิกลาออก เจ้าหนี้ฟ้องดำเนินคดีกับสหกรณ์ฯ หรืออาจถูกฟ้องล้มละลาย เนื่องจากไม่สามารถชำระหนี้ได้ จากปัญหาดังกล่าวทำให้กรมส่งเสริมสหกรณ์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องเข้ามาแก้ปัญหา ฟื้นฟู เพื่อรักษาผลประโยชน์ของสมาชิกและปรับปรุง แก้ไข กฎ ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อยกระดับมาตรฐานการบริหาร การบริการสมาชิกให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สมาชิกเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ฯ (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2561 ; ไทยรัฐ, 2561, ไทยพับลิก้า, 2561)

จากปัญหาการบริหารงานและคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่มีปัญหาดังกล่าว ทำให้สหกรณ์ฯ อื่นๆ และรวมถึงสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด จะต้องตระหนักต่อการบริหารงานและคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และประกอบกับในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินให้กับสมาชิกนั้น ที่ผ่านมาสหกรณ์ฯ ต้องเผชิญกับปัญหาด้านการแข่งขันที่รุนแรงกับสถาบันการเงินอื่นๆ ในพื้นที่ใกล้เคียงเป็นอย่างมาก ได้แก่ ธนาคารของรัฐและเอกชน กองทุนหมู่บ้าน กองทุน อื่นๆ สหกรณ์อื่นๆ ที่เป็นทางเลือกของประชาชน ซึ่งมีกลยุทธ์ที่จูงใจ และมีการบริการที่มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการในด้านต่างๆ รวมถึงการให้บริการสินเชื่อ ที่มีการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ ดังนั้นสหกรณ์ฯ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจแก่สมาชิกหรือผู้เข้ารับบริการ (สหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด, 2558) ให้สมาชิกเชื่อมั่นต่อการบริการ สมาชิกคงอยู่ และมีสมาชิกเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงมีความจำเป็นในการศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพ

การบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับใดและมีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด โดยผลการศึกษาจะนำไปเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้นำไปใช้ในการวิเคราะห์การให้บริการและเพื่อพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการพัฒนาการให้บริการที่ดีในอนาคตต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของสมาชิก ที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยได้ดำเนินการวิจัยดังนี้

#### ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ทำการศึกษา คือ สมาชิกที่เข้ามาใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด เท่านั้น ซึ่งเป็นข้อมูลที่ทางสหกรณ์ฯ ได้บันทึกไว้ ณ วันที่ 31 มกราคม 2558 มีจำนวนทั้งสิ้น 239 คน (สหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด, 2558)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ (Rating scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะอื่นๆ ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-end questionnaire)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ถึง ประธานคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการรวบรวมเก็บข้อมูล

2. แจกแบบสอบถามให้กับสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ฯ โดยทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และผู้ช่วยผู้ศึกษา จำนวน 2 คน โดยทำการแจกแบบสอบถาม จำนวน 239 ชุด

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์ฯ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยหา ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และหา ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )

3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพบริการสินเชื่อของสหกรณ์ฯ จำแนกตามสถานภาพของสมาชิก โดยใช้สถิติทดสอบค่า t - test independent การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way ANOVA) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

### ผลการวิจัย

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

#### ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี มีการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท และส่วนใหญ่เข้ามาใช้ประเภทสินเชื่อเงินกู้สามัญ

#### ผลการศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด

ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์ฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.28, \sigma = 0.29$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 6 ข้อ และระดับมากที่สุด 3 ข้อ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสามารถ ด้านความมีมารยาท รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความน่าไว้วางใจ ด้านการเข้าถึง ด้านความเข้าใจ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการสื่อสาร ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้านพบว่า

1. ด้านความสามารถ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการบริการเป็นอย่างดี รองลงมา คือ มีไหวพริบปฏิภาณในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

เป็นอย่างดี ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สามารถอธิบาย ถึงรายละเอียดเกี่ยวกับสินเชื่อ แต่ละประเภทที่ง่ายต่อความเข้าใจ ตามลำดับ

2. ด้านความมีมารยาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย รองลงมา คือ พุดจาสุภาพและมีการใช้ภาษาที่เหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสตามลำดับ

3. ด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้อง รองลงมา คือ ได้รับความแนะนำที่ถูกต้องจากเจ้าหน้าที่ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ได้รับการบริการตามกำหนดเวลาที่สหกรณ์ได้นัดหมายไว้ ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และระดับมาก 1 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ทำงานทั้งภายในและภายนอกสะอาดน่าใช้บริการ รองลงมา คือ อุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการสมาชิกเพียงพอต่อการให้บริการ ความชัดเจนของป้ายบอกประเภทของกรบริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเพียงพอของเก้าอี้นั่งคอยรอรับบริการของสมาชิก ตามลำดับ

5. ด้านการตอบสนอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมา คือ ให้บริการสมาชิกทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ตามลำดับ

6. ด้านความน่าไว้วางใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่และผู้บริหารมีความน่าเชื่อถือ รองลงมา คือ ให้บริการสมาชิกโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของสมาชิก เป็นสำคัญ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สหกรณ์มีระบบการบริหารจัดการที่ดี ตามลำดับ

7. ด้านการเข้าถึง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และระดับมาก 1 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สหกรณ์มีวิธีการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกด้วยวิธีการที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจรองลงมา คือ สามารถสื่อสารกับสมาชิกได้อย่างทั่วถึง ตามลำดับ

8. ด้านความเข้าใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และระดับมาก 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับการช่วยเหลือจากสหกรณ์เป็นอย่างดีในสิ่งที่ต้องการความช่วยเหลือ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถวิเคราะห์ความต้องการของสมาชิกได้อย่างถูกต้อง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์สามารถตอบสนองความต้องการทางการเงินของสมาชิกได้เป็นอย่างดีตามลำดับ

9. ด้านการสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สหกรณ์มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารไปยังสมาชิกด้วยวิธีการที่เหมาะสม เช่น จดหมาย ไปปลิวิ Web site รองลงมา คือ สหกรณ์มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับสมาชิกอย่างต่อเนื่องตามลำดับ

**ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิก ผลการศึกษพบว่า**

1. ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพ การบริการสินเชื่อของสหกรณ์ฯ จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมของสมาชิกเพศชายและเพศหญิงมีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อในภาพรวม และ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้าน การตอบสนอง ด้านความสามารถ ด้านความมีมารยาท ด้านความน่าไว้วางใจ ด้านการเข้าถึง ด้านการสื่อสาร และความเข้าใจ ไม่มีความแตกต่างกัน

2. ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพ การบริการสินเชื่อของสหกรณ์ฯ ตามอายุ พบว่า โดย ภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบรายด้าน ได้แก่ ด้าน ความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความน่า ไว้วางใจ ด้านการสื่อสาร และด้านความเข้าใจไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้าน ความ สามารถ ด้านความมีมารยาท และการเข้าถึงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพ การบริการสินเชื่อของสหกรณ์ฯ จำแนกตามระดับ การศึกษา พบว่า โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบรายด้าน ได้แก่ ด้านความ น่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมีมารยาท ด้าน ความน่าไว้วางใจ ด้านการเข้าถึง และด้านความเข้าใจ ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความสามารถ และด้านการสื่อสาร มีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพ การบริการสินเชื่อของสหกรณ์ฯ จำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบรายด้าน มี ด้านความเข้าใจด้านเดียวที่ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความสามารถ ด้านความมี มารยาท ด้านความน่าไว้วางใจ ด้านการเข้าถึง และการ

สื่อสาร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

5. ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพ การบริการสินเชื่อของสหกรณ์ฯ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน และ เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน ด้านความน่าเชื่อถือ ด้าน ความน่าไว้วางใจ ด้านการเข้าถึง และด้านความเข้าใจ ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความสามารถ ด้านความมี มารยาท และการสื่อสารความแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ข้อเสนอแนะอื่น ๆ** ผลการสังเคราะห์ความ คิดเห็นฯ มีดังนี้

1. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ควรเพิ่มเก้าอี้ และมีน้ำดื่มไว้บริการสมาชิก
2. ด้านความน่าเชื่อถือ ควรเปิดรับเจ้าหน้าที่ เพิ่ม เพื่อให้เพียงพอ และรวดเร็วต่อการบริการสมาชิก
3. ด้านการตอบสนอง ควรมีระบบการจัดการ ที่ดี มีความถูกต้อง ลดความซ้ำซ้อนในกระบวนการ ให้บริการเพื่อลดระยะเวลาในการรอของสมาชิก
4. ด้านความสามารถ ควรมีการจัดฝึกอบรม และปรับองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อย่าง สม่าเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ
5. ด้านความมีมารยาท เจ้าหน้าที่ควรใช้ คำพูดที่เหมาะสม และเข้าใจง่าย เพื่อถ่ายทอดการรับรู้ ของสมาชิก
6. ด้านความน่าไว้วางใจ ควรอบรมในเรื่อง ของจรรยาบรรณการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ โดยให้ คำนึงถึงประโยชน์ของสมาชิกที่เป็นสำคัญ

7. ด้านการเข้าถึง ควรมีการเชิญสมาชิกมาเข้าร่วมอบรม เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลปัจจุบันเกี่ยวกับสหกรณ์ เนื่องจากสหกรณ์ฯ เป็นของสมาชิกทุกคน สมาชิกมีสิทธิ์ที่จะได้ทราบถึงการบริหารงานของสหกรณ์ฯ

8. ด้านการสื่อสาร ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสมาชิก เช่น การโทรศัพท์ เพื่อให้สมาชิกได้รับข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วขึ้น

9. ด้านความเข้าใจ เจ้าหน้าที่ควรสอบถามความต้องการของสมาชิกพร้อมให้บริการด้วยความเต็มใจและตรงประเด็น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และสมาชิกได้รับการในสิ่งที่ต้องการ

## อภิปรายผล

ผู้ศึกษาได้อภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1. จากผลการศึกษาคูณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด พบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.28$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสามารถ ( $\mu = 4.50$ ) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และทำงานถูกต้องตรงตามขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความสามารถ (Competence) เป็นสิ่งที่ได้รับจากการบริการของพนักงานที่มีทักษะและความรู้ที่เหมาะสม และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของธัญวรรณ ธาราศักดิ์ (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก

เนื่องจากพนักงานมีความรู้ในการให้บริการเป็นอย่างดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุพรรณนภา ธรรมมา (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงไทย สาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เนื่องจากมีการบริการที่น่าเชื่อถือ

ด้านความมีมารยาท ( $\mu = 4.50$ ) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีกิริยามารยาทที่เรียบร้อยเหมาะสมต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นการให้เกียรติต่อผู้มารับบริการ เช่น การขอบคุณทุกครั้งที่สมาชิกเข้ามาใช้บริการ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเป็นกันเอง เป็นมิตร และบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจต่อด้านความมีมารยาทมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความมีมารยาท (Courtesy) เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคจะพิจารณาคุณภาพการบริการจากความสุภาพ ความเคารพ ความเอาใจใส่ และความเป็นมิตรที่พนักงานมอบให้กับผู้บริโภค และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของธัญวรรณ ธาราศักดิ์ (2551) ที่พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจด้านพนักงานในระดับมากที่สุด เนื่องจากพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความสุภาพ อ่อนโยนและยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

ด้านความน่าเชื่อถือ ( $\mu = 4.49$ ) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา มีความซื่อสัตย์ มีการให้คำแนะนำอย่างถูกต้องชัดเจน ทำงานถูกต้องและทันเวลาที่นัดหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นความสามารถ

ในการให้บริการอย่างถูกต้องและตรงตามเวลาที่ได้ให้ คำสัญญาไว้กับผู้บริโภค และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของอรสา หนูกระแสร (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากพนักงานทุกคนถูกปลูกฝังจากวัฒนธรรมองค์กรในการรักษากฎระเบียบและจรรยาบรรณให้แก่ความลับของลูกค้า โดยจะไม่เปิดเผยข้อมูลใดๆ โดยมีได้ขออนุญาตผู้บริหารระดับสูง และลูกค้า

ส่วนด้านที่สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด น้อยที่สุด คือ ด้านการสื่อสาร ( $\mu=3.81$ ) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะสหกรณ์ฯ ขาดการให้ข้อมูล ไม่มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่ว่าจะเป็นความชัดเจนในการปฏิบัติงาน และความชัดเจนในนโยบาย หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร จึงทำให้เป็นต้นเหตุของความไม่เข้าใจ และเกิดความรู้สึกกลบไม่ให้ความร่วมมือ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธัญวรรณ ธาราศักดิ์ (2551) ที่พบว่า ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการสื่อสาร คุณภาพการสื่อสารอยู่ในระดับแย่ ซึ่งจากผลการศึกษาด้านการสื่อสาร อาจทำให้ความเข้าใจระหว่างพนักงานธนาคารกับลูกค้าไม่เข้าใจกัน อาจทำให้มีปัญหาในการให้บริการและลูกค้าอาจไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด จำแนกตามสถานภาพของสมาชิก ผลการศึกษาพบว่า

2.1 สมาชิกที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อในภาพรวมไม่แตกต่างกัน นั่นคือ ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

การศึกษาข้อที่ 1 และนอกจากนี้ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า เพศไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของจังหวัดเลย จำกัด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะในปัจจุบันเพศไม่ เป็นอุปสรรค เพราะ ไม่ว่าจะ เป็นเพศชายหรือหญิงก็สามารถเข้ามาใช้บริการกับสหกรณ์ฯ ได้ ได้รับบริการ การดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่อย่างเสมอภาค ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญวรรณ ธาราศักดิ์ (2551) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ งานวิจัยของอัจฉรา สงวนทรัพย์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพในการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาผัก ไร่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า เพศของผู้มาใช้ บริการธนาคารออมสินที่ต่างกันได้รับคุณภาพในการ ให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ งานวิจัยของสุพรรณนภา ธรรมมา (2551) ที่พบว่า กลุ่ม ตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ บริการไม่แตกต่างกัน

2.2 สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อ ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ผล การศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐานการศึกษาข้อที่ 2 และนอกจากนี้ ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นว่า อายุมี ผลต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ฯ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการกับสหกรณ์ฯ จะ มีอายุที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งสมาชิกที่มีอายุมากกว่ามี ความต้องการการบริการที่มากกว่าสมาชิกที่มีอายุน้อยกว่า ในเรื่องข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง การให้เกียรติ การเอาใจใส่ จากเจ้าหน้าที่มากเป็นพิเศษ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของธัญวรรณ ธาราศักดิ์ (2551) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอรสา หนูกระแสร (2557)

ที่พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุพรรณนภา ธรรมมา (2551) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

2.3 สมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน นั่นคือผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการศึกษาข้อที่ 3 และนอกจากนี้ ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นว่า ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของจังหวัดเลย จำกัด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสมาชิกไม่ว่าจะศึกษาในระดับใดก็สามารถเข้ามาใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินกับทางสหกรณ์ฯ ได้ ซึ่งสมาชิกทุกระดับการศึกษาจะได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปวีณา คชสาร (2552) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญวรรณ ธาราศักดิ์ (2551) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุพรรณนภา ธรรมมา (2551) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวดี อรัญญิก (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 สมาชิกที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือผลการศึกษสอดคล้องกับสมมติฐานการศึกษาข้อที่ 4 และนอกจากนี้ ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นว่า อาชีพมีผลต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของจังหวัดเลย จำกัด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสมาชิกส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการเป็นผู้ที่มีอาชีพและหน้าที่การงานที่มั่นคง และสามารถตัดสินใจเลือกทำธุรกรรมทางการเงินกับสหกรณ์ฯ ได้อย่างชัดเจนและเหมาะสม โดยคำนึงถึงประเภทของการบริการสินเชื่อ วงเงินให้กู้ยืม และดอกเบี้ยที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญวรรณ ธาราศักดิ์ (2551) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉรา สงวนทรัพย์ (2552) ที่พบว่า อาชีพของผู้มาใช้บริการที่ต่างกันได้รับคุณภาพในการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุพรรณนภา ธรรมมา (2551) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

2.5 สมาชิกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การบริการสินเชื่อ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน นั่นคือผลการศึกษาไม่สอดคล้อง

กับสมมติฐานการศึกษาข้อที่ 5 และนอกจากนี้ ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของจังหวัดเลย จำกัด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าสมาชิกจะมีรายได้แตกต่างกันสักเท่าใด แต่ก็มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่ออย่างเหมาะสมและชัดเจน สามารถเลือกประเภทสินเชื่อที่เหมาะสมกับตนเองได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ศรีบำรุง (2557) พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉรา สงวนทรัพย์ (2552) ที่พบว่า ระดับรายได้ของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกัน ได้รับคุณภาพในการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุพรรณนภา ธรรมมา (2551) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญวรรณ ธาราศักดิ์ (2551) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ฯ ให้บริการสมาชิก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสามารถ ด้านความมีมารยาท รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความน่าไว้วางใจ ด้านการเข้าถึง ด้านความเข้าใจ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการสื่อสาร ( $\mu = 3.81$ )

นอกจากนั้นผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการ

บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิก ผลการศึกษาพบว่าสมาชิกที่มีอายุ และอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สมาชิกที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ คือ ควรมีการรักษาความสะอาดของสถานที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีการอำนวยความสะดวกแก่สมาชิก
2. ด้านความน่าเชื่อถือ คือ เจ้าหน้าที่จะต้องทำงานได้อย่างถูกต้อง ไม่ผิดพลาด จะทำให้การบริการราบรื่น รวดเร็ว สมาชิกพึงพอใจต่อการให้บริการ
3. ด้านการตอบสนอง คือ เจ้าหน้าที่จะต้องมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่องาน จะทำให้การบริการรวดเร็วและประทับใจสมาชิก
4. ด้านความสามารถ คือ เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรู้ในการให้บริการ การปฏิบัติงาน สามารถให้คำแนะนำได้ถูกต้อง เท่าทันต่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ ควรจัดอบรมและประเมินความรู้ ทุก 6 เดือน
5. ด้านความมีมารยาท คือ เจ้าหน้าที่จะต้องแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย เพื่อภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือและเป็นการให้เกียรติผู้มาใช้บริการ
6. ความน่าไว้วางใจ คือ เจ้าหน้าที่และผู้บริหารควรทำงาน บริหารและบริการ ด้วยความรู้ความสามารถ ความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับสมาชิก

7. การเข้าถึง คือ ควรมีวิธีติดต่อสื่อสารที่ทำให้สมาชิกเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ต่อเนื่อง ทัวถึง เข้าใจ ตรงกัน

8. ด้านการสื่อสาร คือ สหกรณ์ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารไปยังสมาชิกด้วยวิธีการที่เหมาะสม ง่าย สม่่าเสมอ ถูกต้อง และรวดเร็ว

9. ด้านความเข้าใจ คือ ควรให้ความช่วยเหลือสมาชิกเมื่อมีปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการสินเชื่อสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการสินเชื่อ

2. ควรศึกษาการบริหารจัดการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด ศึกษาด้านการบริหารจัดการทั้งหมดภายในสหกรณ์ เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2561). *กสส.แจงกรณีอดีต สว. นำผู้เสียหายยื่นฟ้องศาลอาญาคดีคลังจันทันฯ ยันไม่ได้ใช้งบฯ รัฐฟื้นฟูกิจการสหกรณ์*. สืบค้น 25 เมษายน 2561, จาก <http://www.cpd.go.th/cpdth2560/index.php/component/k2/credit-klongjun>.

ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี (งานนิพนธ์ปริญญาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)*. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด.

(2546). *คู่มือสหกรณ์เครดิตยูเนียน*. กรุงเทพฯ: ชุมชนสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด.

ไทยพับลิก้า. (2561). *วิกฤติสหกรณ์เครดิตยูเนียนคลองจั่นลามเป็นลูกโซ่ สหกรณ์อีก 70 แห่ง ป่วน แบงก์งดปล่อยกู้แกม ปรับขึ้นดอกเบี้ยสมาชิกเดือดร้อนแห่งอื่นกระทบ-ถอนเงิน-ลาออก*. สืบค้น 25 เมษายน 2561, จาก <https://thaipublica.org/2013/11/credit-unions-klongchan-23/>.

ไทยรัฐ. (2561). *ศาลแพ่ง สั่ง "ศุภชัย" ชดใช้สหกรณ์จำนวน กว่า 9.6 พันล้าน*. สืบค้น 25 เมษายน 2561, จาก <https://www.thairath.co.th /content /1192723>.

ธัญวรรณ ธาราศักดิ์. (2551). *การศึกษาคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารธนชาติจำกัด (มหาชน) สาขาศรีราชา จังหวัดชลบุรี (ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป)*. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปวีณา คชสาร. (2552). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี (ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป)*. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด. (2558). *ข้อมูลสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลยจำกัด*. เลข: สหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย.

สุพรรณอนนา ธรรมมา. (2551). *คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงไทย สาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว* (ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป). มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุดี อรัญญิก. (2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว* (งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป). วิทยาลัยการประจักษ์รัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

อรสา หนูกระแสร. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาจันทบุรี* (งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). มหาวิทยาลัยบูรพา.

อัจฉรา สงวนทรัพย์. (2552). *คุณภาพในการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A multi - item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12 - 40.