คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมื่อถึงอุบลราชธานี จำกัด

Service Quality of Mueang Ubon Ratchathani Agricultural Co-operatives

นิรันดร องนุ่ม1 กิตติยา จึงสุวัต2 ประยุทธ คำษา2

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมื่อถึงอุบลราชธานี จำกัด และเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมื่อถึงอุบลราชธานี จำกัด ตามการรับรู้ของสมาชิกสหกรณ์ โดยจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย คือ สมาชิกสหกรณ์ที่เข้ามาใช้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมื่อถึงอุบลราชธานี จำกัด จำนวน 5,943 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย กำหนดตามแบบจำแนกจากตาราง Krejcie and Morgan จำนวน 361 คน และใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นย่อยมีสัดส่วน (Proportionate Stratified Random Sampling) เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตรฐาน แบบตารางส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น ทั้งระดับเท่ากับ .97 สอดคล้องในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t และการทดสอบค่า F

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมื่อถึงอุบลราชธานี จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการดูแลเอื้อเฟื้อในการให้บริการ ด้านความชื่นชอบในการเดินทาง ด้านการให้ความชื่นชมแก่ผู้บริการ ด้านความเป็นระบบในการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมื่อถึงอุบลราชธานี จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ รายได้ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมื่อถึงอุบลราชธานี จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน

1 นิรันดร องนุ่ม คณะกรรมการศึกษาธิการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
2 นิรันดร องนุ่ม คณะกรรมการศึกษาธิการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
3 นิรันดร องนุ่ม คณะกรรมการศึกษาธิการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
The research aimed to study the service quality of Mueang Ubon Ratchathani Agricultural Co-operative as perceived by its members classified by age, sex, income, education and membership duration. The population in the research was 5,943 members of Mueang Ubon Ratchathani Agricultural Co-operative. The samples were determined by using Krejcie and Morgan’s table and a total of 361 samples were derived by a proportionate stratified random sampling. The research instrument was a five-rating scale questionnaire with a confidence value equivalent to .97 Statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The research findings were as follows.

The service quality of Mueang Ubon Ratchathani Agricultural Co-operative was at a high level as given in a descending order: attention to give service, reliability, confidence of the service users, concrete service and response of the service users.
การขยันต่อเนื่อง ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ยึดหลักประชาธิปไตยในการบริหารองค์กร ร่วมกันสุจริต ช่วยเหลือใส่ใจสุขชุมชน รวมทั้งการจัดสวัสดิการให้กับสมาชิกและชุมชน ประกอบกับองค์การสหประชาชาติร่วมกันถือความสำคัญของวิธีการสหกรณ์ รวมทั้งบทบาทของสหกรณ์ต่อเศรษฐกิจและสังคม และการแก้ไขปัญหาความยากจนขององค์การสหประชาชาติจึงได้ประกาศให้ปี 2012 เป็นปีกลางแห่งการสหกรณ์ เรียกเรื่องให้รัฐบาลของประเทศต่าง ๆ หัวใจที่ยั่งยืนในคุณค่าบทบาทสหกรณ์ในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจสังคมและความยากจนของประเทศ (กรมส่งเสริมสหกรณ์, วารสารแห่งชาติการสหกรณ์ 2556: 1)

สหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานีจัดกิจการปี 2513 ตุลาคม 2513 มีจุดมีสมาชิกจำนวน 5,943 คน มีทุนดำเนินงาน 389,495,070.18 บาท ประกอบด้วย ทุนเริ่มต้น 150,601,130 บาท ทุนสำรอง 30,308,590.83 บาท ทุนสะสมตามข้อบังคับ 6,692,052.66 บาท เงินกู้ยืมและหนี้สินอื่น 187,566,031.27 บาท ดำเนินธุรกิจ ได้แก่ รับเงินฝากระหว่างปี 104,578,928 บาท จ่ายเงินกู้ 173,234,010 บาท จัดหาสินค้าจำหน่าย 132,517,370.32 บาท และรวบรวมผลผลิตของสมาชิกจำนวน 4,835,652 บาท รวมมูลค่าบริโภคสมารถหลัก 415,165,960.32 บาท การทำธุรกิจในแต่ละด้านของสหกรณ์จะต้องมีการบริการเกี่ยวข้องทั้งสิ้น พฤติกรรมการบริการที่ดี (Good Service Behavior) ของพุทธศนโศกน์ ย่อมจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าอย่างน้อยที่มารับบริการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานต่ออื่นที่เป็นลูกค้าใน อย่างไรก็ตามพฤติกรรมการบริการที่ดีสามารถพัฒนาได้ด้วยการเรียนรู้ที่มีนวัตกรรมใหม่ในการพัฒนาองค์กร (Tool of Organization Development) ให้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างชัดเจนไป การพัฒนาพฤติกรรมการบริการของสหกรณ์สู่ความเป็นเลิศ (Excellence Cooperatives Service Behavior Development) จึงเป็นแนวทางสำคัญที่จะทำให้การบริการสหกรณ์ประสบความสำเร็จ โดยการประเมินผลลัพธ์ที่สำคัญด้วย คือ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานีจัดกิจการปี 2513 ดำเนินการศึกษาดังกล่าวมาเป็นปีปุ่งปุ่งและพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานีจัดกิจการปี 2513 ดำเนินการศึกษาดังกล่าวได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานีจัดกิจการปี 2513
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานีที่มีผลต่อการรับรู้ของสมาชิกสหกรณ์โดยจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิก
แนวความคิดที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากมูลนิธิ ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาเป็นกรอบความคิด
ในการวิจัย สรุปโดยย่อดังนี้

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2554 : 25) ได้ให้ความหมายของสหกรณ์เกษตร คือ สหกรณ์
ที่รวมกันจัดตั้งขึ้นในหมู่บ้านเพื่อจัดทางการเกษตร
และจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อมาทะเบียน
สหกรณ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกดำเนิน
กิจการร่วมกันและช่วยเหลือชั่ววิกฤตและกัน เพื่อ
แก้ไขความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพของ
สมาชิก

กรมการเกษตรดำเนินธุรกิจแบบ
เอกonomics ซึ่งมีการผลิตเพื่อส่งเสริมให้
สมาชิกดำเนินธุรกิจร่วมกัน ช่วยเหลือกันและกัน
และช่วยเหลือส่วนรวมโดยใช้หลักคุณธรรม
จริยธรรมอันเดือดตามพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อให้
เกิดประโยชน์แก่สมาชิกและส่วนรวมให้มีคุณภาพ
ชีวิตที่ดีที่ทางด้านเศรษฐกิจและสังคมตามที่
กำหนดไว้ในข้อบังคับของสหกรณ์ ประโยชน์ที่
สมาชิกจะได้รับ ทำให้สมาชิกมีปัจจัยการผลิตเพิ่ม
ขึ้น จากการยุติเงื่อนไขในอัยการตอบเบี้ยต่ำมา
ประกอบอาชีพ ทำให้มีที่ดินที่กันเป็นของตนเอง
หรือที่ดินที่กันมากกว่าเดิม ทั้งรับความรู้เกี่ยวกับ
การให้เทคโนโลยีในการผลิต ตั้งแต่การใช้พันธุ์พืช
พันธุ์สัตว์ การใช้ปุ๋ย ใช้ยาปราศรัยศรีชีวะการเก็บ
รักษาผลผลิตอย่างมีคุณภาพ ผลิตผล ที่ได้จึงเป็น
ไปตามความต้องการของตลาด ส่งผลให้สหกรณ์
และบุคคลในครอบครัวมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นทั้ง
ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา และการ
อนามัย

สมิต สัทธุมกุน (2556 : 11) กล่าวว่า การ
บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการ
เพื่อประโยชน์ต่อผู้อื่น จะต้องมีหลักเกณฑ์ปฏิบัติ
ที่มีไว้ในการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์
ต่อผู้อื่น จำเป็นไปตามใจของผู้อื่นซึ่งเป็นผู้ให้
บริการ และ ธงธน ศิริวิท (2556, หน้า 248)
ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการ หมายถึง
คุณสมบัติและคุณลักษณะของบริการที่สามารถ
ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ดังต่อไปนี้

สมมุติบริการที่ตรงกับหรือเหนือความคาดหวัง
ของลูกค้าได้เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

บริการส่วนมากจะตั้งจากกลุ่มประกอบของคุณภาพ
ในการบริการ ซึ่งมี 5 ข้อ (Berry et al., 1985;
Zeithaml and Bitner, 1996) ได้แก่ สิ่งที่มีคุณค่า
ได้ (Tangibles) ความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้
(Reliability) ความรวดเร็ว (Responsiveness)
การรับประกัน (Assurance) และการเอาใจใส่
ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) นอกจากนี้
Parasuraman et al. (1985, p. 41-50) ได้
ทบทวนวิจัยและพัฒนารูปแบบของกระบวนการ
การศึกษาโดยการจัดสัมมนากลุ่ม (Focus-group
interview) ผลการศึกษาพบว่า ในการรับบริการ
นั้น ลูกค้าจะรับรู้ถึงคุณภาพบริการใน 10 มิติ
ในเวลาต่อมา Parasuraman Zeithami and Berry
ได้ทำการวิจัยใหม่ และได้สรุปประกอบของคุณ
ที่มีต่อผลของการรับรู้คุณภาพบริการที่มีความ
เข้าใจกันในบางด้าน หรือมีความละเอียดมาก
เกินไป ซึ่งทำให้ยากต่อการประเมินจนเหลือเพียง
สมมิตฐานการวิจัย

สมมิตฐานที่ 1 ใช้บริการของสหกรณ์เกษตรเมืองอุบลราชธานี จำนวน ที่มีเพศชาย อายุ อาชีพรายได้ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิกที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์เกษตรเมืองอุบลราชธานี จำนวน ทั้งภาพรวมและรายจ่ายต่างๆ ไม่เป็นไปตามรูปแบบ ความเข้าใจถึงการการตอบสนองต่อสหกรณ์เกษตรเมืองอุบลราชธานี กำกับ ผู้รับบริการ การเอาใจใส่และเข้าใจผู้รับบริการแตกต่างกัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ สมาชิกสหกรณ์ที่เข้ามาใช้บริการของสหกรณ์เกษตรเมืองอุบลราชธานี จำนวน 5,943 คน (สหกรณ์เกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด, รายงานประจำปี 2556 : 5) ก้าหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบขั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง 361 คน

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมัลติแบบ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการที่ว่าได้รับจากการสหกรณ์เกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและความพึงพอใจ


table

| ปัญญานิยมกับบุคคล | 1. เพชร | 2. <boost>anja</boost> | 3. ยาง | 4. การศึกษา | 5. ระดับจ่าการเป็นสมาชิก |


column

| คุณภาพการให้บริการ | ของสหกรณ์เกษตรเมืองอุบลราชธานี | จำนวน 5 ตัว | ได้แก่ | 1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) | 2. ความมั่นใจ (Assurance) | 3. ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) | 4. ความดูแลเอาใจใส่ (Empathy) | 5. การตอบสนอง (Responsiveness) |
3. การสร้างเครือข่ายมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ และงานบริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จักดัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการการสร้างแบบสอบถาม ที่มีความคิดเห็นตามที่นักศึกษาผู้วิจัยจะทำการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้องของข้อความ สำหรับคำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ และขอให้ข้อความเชื่อถือจากผู้ที่มีประสบการณ์ในการจัดการ และความสมดุลของคำถามที่มาจากการวิจัย ที่มีความเป็นธรรมที่ระดับ .97

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอหนังสืออนุญาตจากคณะกรรมการรูปจัดการ และการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี สำนักงานคณะกรรมการสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จักดัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการจัดเก็บข้อมูลจากสมาชิกสหกรณ์ที่มีให้บริการ จำนวน 361 คน ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมมาตรวจสอบข้อมูล ทำการตรวจสอบข้อมูลเพื่อตรวจคัดลอกของข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ 361 ฉบับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและผลิตที่ใช้

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จักดัดโดยหาค่าเฉลี่ย ค่าความเชื่อมั่นแบบมาตรฐาน แล้วน้ำค่าเฉลี่ยมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จักดัด โดยวิเคราะห์ความคิดเห็นตามที่นักศึกษาผู้วิจัยจะทำการวิจัย ตามเพศ สภาพการสมรส อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาของเป็นสมาชิกสหกรณ์ น้ำค้นผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมไว้ออกผลการวิจัยและให้ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จักดัด ตามระดับอุปสมบัติ ข้อ 1

คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จักดัด ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเรียบร้อยในการบริการ ด้านความเชื่อถือ ไว้ใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ และด้านการดูแล และเอาใจใส่ในการให้บริการ การวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จักดัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยๆ คือ ด้านการดูแลและเอาใจใส่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.78 ด้านความเชื่อถือใจไว้ใจ ค่าเฉลี่ย 3.77 ด้านการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.63 ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ค่าเฉลี่ย 3.62 และด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.59

ผลการวิเคราะห์เพื่อระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตร
เมื่อลงบุรณาคาระหนึ่ง จ้ำกัด果汁 จ้ำแบบทำเพ็ชร อาจฉ้อ
รายได้ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเข้า
เป็นสมาชิกที่แตกต่างกัน ตามวัตถุประสงค์ข้อ 2

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความ
คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและ
รายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความ
คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวม
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าดูดรอบแบบสอบถาม
ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ
ให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเชื่อถือ
ไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และ
ด้านการให้ความช่วยมันแก่ผู้รับบริการแตกต่าง
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับด้าน
การดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการแตกต่างกันอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำต่างกันมีความ
คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้งภาพรวมและ
รายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .01

4. กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน
มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม
และรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .01

5. กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเข้าเป็น
สมาชิกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้
บริการในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการให้

ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านด้านความเชื่อถือ
ไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการและ
ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการจัดการวิจัย

ผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานเกษตรเมื่อลงบุรณาคาระหนึ่ง จ้ำกัด และ
เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน คือ
ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านความ
เชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความช่วยมันแก่ผู้รับ
บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ และ
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จ้ำกัดตาม
เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลา
การเข้าเป็นสมาชิก มีดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของสำนัก
งานเกษตรเมื่อลงบุรณาคาระหนึ่ง จ้ำกัด

1.1 ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้
บริการ ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการ
อยู่ในระดับมากทุกข้อคัดเลือก และผลงานที่เห็น
ว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนให้เกียรติสมาชิกสถานะผู้มา
รับบริการ และมีมุขยืดหยุ่นที่ดีต่อสมาชิก
นอกจากนี้แล้ว การให้เกียรติสมาชิก การมีกิจยา
骊 远สากล อยู่ในระดับมาก เป็นการรักษาวินัยของ
เจ้าหน้าที่สำนักงาน แสดงถึงกับแนวคิดของสมิต
ซัมมุคร (2556 : 51) กล่าวถึง เสนอการให้
บริการ การสร้างความประทับใจในงานบริการ
ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่
การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่
พุทธสุขภาพเพื่อ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่า
มีความสำคัญ แต่กล่าวไม่ได้แก่ความพอใจ แต่การ
ที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึง
ขั้นที่ผู้รับบริการเกิดตื่นเต้น นั่นคือต้องให้บริการ
ที่บรรลุลูกค้าทั้งในและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก.
การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการตัวนี้ไม่ได้
ผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับ
ยังจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการอีก

1.2 ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ผลการ
วิจัยพบว่าการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ
แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สถานประกอบมีความซื่อสัตย์
สุจริต โปร่งใส ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ
มีความเป็นธรรมในการให้บริการ อีกทั้งสถานประกอบ
เป็นองค์การที่มีการตรวจสอบโดยสมาชิก และ
หน่วยงานภายใน อันได้แก่ สำนักงานตรวจสอบยุติ
สมบัติ สำนักงานสรรพสามิต และจะมีการ
สอบทานในสินและเงินรับผิดชอบระหว่างสมาชิก
กับสหกรณ์เป็นประจำทุกปี เพื่อป้องกันการทุจริต
 นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ได้รับคำตอบแทน
และสวัสดิการที่เหมาะสมเพื่อพัฒนา สดคลองกับ
ชัยวัฒ แก้วอุตถ (2553 : 85–86) ได้ทำศึกษาเรื่อง
คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายที่มีผลต่อ
ความพึงพอใจของลูกค้า เกรนิศานา : บริษัทเตือนตัว
ดีเยี่ยม จำกัด ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความ
พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน
ด้านความซื่อสัตย์สุจริตอยู่ในระดับมาก เมื่อ
พิจารณาเป็นรายช่องพบว่ามีความซื่อสัตย์และ
ปฏิบัติตามสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าอยู่เสมอ การ
ตรงตามสัญญาเมื่อมีการนัดหมายกับลูกค้า อีกทั้ง
รายละเอียดที่สุจริตใจใจได้อย่างซื่อเสื่อม นำ
ไปสู่การตกลงซื้อขาย และการแลกเปลี่ยนที่สัญญา
หรือข้อตกลงในระหว่างการขายอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการให้ความซื่อสัตย์สุจริต
บริการ ผลการวิจัยพบว่าการให้บริการโดยรวม
oyในระดับมาก และแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สหกรณ์
ให้ความสำคัญกับสมาชิกผู้มาใช้บริการ ผู้ประกอบ
งานให้บริการสมาชิกตรงตามเวลา เจ้าหน้าที่มี
ความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่
ที่มีเหตุการณ์หรืออื่น ๆ และสนับสนุนเป็นผู้ที่สุจริต จึงจะทํา
ตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับทุกค่า ทั้งที่ไม่ได้แก่
สำนักงานตรวจสอบยุติสมบัติ อุปสรรคกับ
สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดอุบลราชธานี
สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดอุบลราชธานี สดคลองกับ
บุญย์ปัน (2553 : 163) ได้ทำการ
ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนกลางในเขตอำเภอค้อร่าง
จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้
บริการด้านบุคคลกรอยู่ในระดับมาก โดยประชาชน
ผู้รับบริการให้ความคิดเห็นตามลำดับจากมาก
ไปน้อย คือเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ตรงเวลา
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความซื่อสัตย์สุจริตที่ให้บริการ
และเจ้าหน้าที่แสดงกายสุภาพเรียบร้อย ป้องกันด้าน
บุคคลกรเป็นตัวแปรที่มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพ
การให้บริการประชาชนต่อการบริการ เนื่องจาก
การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้ บุคคลกร
ในฐานะผู้ให้บริการจึงมีส่วนสำคัญต่อผู้รับบริการ
ให้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพ
1.4 ต้นความเป็นรูปธรรมในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสำนักงาน องค์การสหภาพ สะอาด สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีที่นั่งเพียงพอ เป็นสิ่งที่สมัคร
ผู้รับบริการมองเห็นได้ถึงสมรรถนะมีความมั่นคง
ทำให้สมัครกิติกรดความเสี่ยงสำหรับต้องการเข้า
มาใช้บริการ สมรรถนะจึงให้ความสำนักงานตัวองการ
และสถานที่ให้บริการ สอดคล้องกับเก็กิจ สอบบันฑ์
(2553 : 85) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการ
ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในเขตเทศบาล
นครสุรนารายณ์ จังหวัดอุบลราชธานี กรมศึกษา
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า
กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้
บริการต้นความเป็นรูปธรรมโดยรวมอยู่ในระดับ
มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายของพื้น สสถานที่ใน
การให้บริการสุขคุณภาพเพียงพอต่อการให้บริการ
และพนักงานให้บริการอย่างสุภาพรองน้อย
กระตือรือร้นในการให้บริการ และความพร้อมของ
อุปกรณ์ต่างๆ อยู่ระดับมาก แสดงให้เห็นว่าไม่
ว่าจะค้าจะมีความแตกต่างกับตลาดปัจจุบันๆ ก็
ต้องการความสะดวก บาย ให้การทำงานที่รวดเร็ว
ครบถ้วน และสอดคล้องกับแนวคิดของ อธิบดีรัช
ธิราชวิทยาลัย (2556 : 63-79) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อม
ทางกายภาพ ได้แก่ อาคาร เครื่องมือ และอุปกรณ์
เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเขียน เขียนเครื่อง
ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ลานจอดรถ สนุ
หอมน้ำ การตกแต่งบ้านประชำทันที แบบ
ฟอร์มต่างๆ สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช
เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ
กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ
เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้น
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพอิงสู่ทุ่งมาตรฐานและวางแผน
เพื่อให้ บริการน่าจะมีคุณภาพตามไปด้วย

1.5 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
การให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก
เจ้าหน้าที่สังกัดให้ความสำคัญต่อการให้บริการ
แก่ลูกค้า มีอุปกรณ์ แบบฟอร์มต่างๆ ที่จำเป็น
ต้องใช้อย่างพร้อมสรรพ ถ้าที่สังกัดได้จัด
เก็บข้อมูลของลูกค้าทุกคนในคอมพิวเตอร์ซึ่ง
มีโปรแกรมใช้งานในระบบต่างๆ เช่น การรับเงิน
การรับฝากเงิน เป็นต้น จึงทำให้การบริการเป็น
ไปอย่างรวดเร็วต่อระยะเวลาที่กำหนด และตาม
ความต้องการของลูกค้า สอดคล้องกับ ปัญจวัน
ใหม่ของเทคโนโลยี (2555 : 114-115) ได้ทำการศึกษา
เรื่อง คุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา
บางส่วน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า
คุณภาพการให้บริการต้นความเป็นรูปธรรมต้องผู้รับ
บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายย่อย
ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นตามมากที่สุด
น้อยใน 3 ลำดับแรก คือ ให้บริการที่รวดเร็ว
รองลงมานะไป ได้รับเงินช่วยบ้านในเวลาที่กำหนด
และมีการอำนวยความสะดวกด้านเอกสาร แบบ
ฟอร์มต่างๆ ให้เป็นหมวดหมู่ นำไปใช้อย่างสะดวก
และรวดเร็ว สามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการ
เป็นอย่างดี และสอดคล้องกับแนวคิดของรัฐธรรม
ประชารัฐ (2551 : 10-11) ที่กล่าวถึงความสำคัญ
ของการบริการตอบแทนงานและผู้รับบริการว่า
การบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความสุขใจ มี
ความสุข และความประทับใจ นอกจากนี้ทำให้
ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าคุ้มค่ากับเงินและเวลา
2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จังหวัดศรีสะเกษ ปรากฏว่า รายได้ ระดับการศึกษา และระดับการเข้าถึงสถานที่

2.1 เพศการใช้จ่าย平民กลุ่มต่างอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายห้องต่ำสุดในแต่ละกลุ่ม ทั้งนี้ เป็นเพราะเจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการอย่างเสมอภาค มีระบบการให้บริการที่มีประสิทธิ์ได้แก่การน้นโปรแกรมคอมพิวเตอร์มาใช้ระบบการให้บริการทำให้สมาชิกที่มีเพศต่างกันไม่รู้สึกถึงความแตกต่างในการรับบริการ ลดต่ำท้ายกับกลุ่มผู้ชาย วิสัย (2552 : 109) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน เทศพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการทั้งเพศหญิงและเพศชาย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน เทศพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน อายุเป็นพื้นฐานการอ่านพื้นเพื่อความต้องการและมีความสามารถในการรับรู้คุณภาพการให้บริการ One Stop Service กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นเอกชน การแพร่กระจายอย่างกว้างขวาง เรียกว่าผลการศึกษาพบว่ากลุ่มต่างอย่างที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อปัจจัยตั้งกลุ่มคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน โดยมีมูลค่าที่ระดับ .01 ตั้ง 5 ต่าน คือ ต้านทานที่ให้บริการ ต้านความสามารถในการจัดระบบบริการ ต้านความพร้อมในการให้บริการ ต้านความเชื่อและความไว้วางใจ และต้านความมั่นใจและมั่นใจของพนักงาน

2.2 อาชย์ผลการใช้จ่าย平民กลุ่มต่างอย่างที่มีอาชย์ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่มีเพศต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายต่างกันพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชย์แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต้านความเป็นรูปริมาณในบริการ ต้านความเชื่อใจได้ไว้วางใจ ต้านการตอบสนองต่อผู้บริการ และต้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับการดูแลแอนเอแจกในในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ทั้งนี้ เนื่องจากในการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีอาชย์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 สำหรับการดูแลแอนเอแจกในในการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีอาชย์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 สำหรับการดูแลแอนเอแจกในในการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีอาชย์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 สำหรับการดูแลแอนเอแจกในในการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีอาชย์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 สำหรับการดูแลแอนเอแจกในในการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีอาชย์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 สำหรับการดูแลแอนเอแจกในในการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีอาชย์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 สำหรับการดูแลแอนเอแจกในในการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีอาชย์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 สำหรับการดูแลแอนเอแจกในในการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีอาชย์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 สำหรับการดูแลแอนเอแจกในในการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีอาชย์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 สำหรับการดูแลแอนเอแจกในในการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีอาชย์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 สำหรับการดูแลแอนเอแจกในในการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีอาชย์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 สำหรับการดูแลแอนเอแจกในในการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีอาชย์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 สำหรับการดูแลแอนเอแจกในในการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีอาชย์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 สำหรับการดูแลแอนเอแจกในในการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีอาชย์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 สำหรับการดูแลแอนเอแจกในในการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีอาชย์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 สำหรับการดูแลแอนเอแจกในในการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีอาชย์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01
ได้รับการบริการในระดับที่สูง แสดงถึงลูกค้าปัจจุบัน ประโยชน์ ใหม่ชนบทได้ (2555 : 121) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสินซื้อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบางสามสิบ จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำสุดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินซื้อ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบางสามสิบ จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีอยู่สำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการให้ความซื่อสัตย์มีแก่ผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีอยู่สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความเป็นไปตามหมายในการให้บริการไม่แตกต่างกัน ด้านความเข้าใจเรื่องการบริการและเอกสารให้ได้ผลการให้บริการไม่แสดงต่างกัน ดังนั้น อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการเข้าเป็นสมาชิกต่ำกว่า ย่อมมีประสบการณ์ในการคิดต่อของรับบริการแตกต่างกัน จึงมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ ที่แตกต่างกันหรือเข้าใจในต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารต่างกัน แสดงถึงลูกค้าปัจจุบัน เพื่อรับ (2553 : 97-8) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตระกูลอุดรจังหวัดยโสธร จังหวัด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่ระยะเวลาการเข้าเป็นสมาชิกแตกต่างกัน เห็นว่าลูกค้าในการให้บริการโดยรวม ด้านความสบายใจ ความรวดเร็วในการให้ บริการแตกต่างกันอย่างมีอยู่สำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านระบบการให้บริการแต่ละต่างกัน อย่างมีอยู่สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนต้นอื่นๆ ไม่แตกต่าง
ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการของสถานประกอบการเมืองอุบลราชธานี จังหวัด ผู้วิจัย
มีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการ
ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ

มีข้อค่าที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเรียงลับจาก
น้อยไปมาก 3 ลำดับ คือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ
ต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถปฏิบัติ
งานแทนกันได้ และเจ้าหน้าที่รับฟังและเข้าใจ
ความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น คณะกรรมการ
ดำเนินการควรพิจารณาจัดทำเจ้าหน้าที่ที่ส่วนใหญ่เพิ่มเติม
อาจเป็นเจ้าหน้าที่ที่เป็นกลุ่มที่มี
เนื่องจากช่วงระยะเวลาที่สมาชิกมาใช้บริการที่
สถานประกอบมามาก จะมีการบริการในช่วงเวลา
เดียวกัน เพราะสมาชิกสถานประกอบใหญ่จะประกอบ
อาทิฟาร์มที่มีความต้องการบริการที่ด้านสินเชื่อ
ด้านปัจจัยการผลิต และขายผลผลิตในช่วงระยะเวลา
เหล่านี้สิ่งกลุ่มหรือกลุ่มย่อยกัน การจัดจ้างเจ้าหน้าที่
ชั้นวางก็จะช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ นอกจากนี้
คณะกรรมการดำเนินการจะต้องจัดให้มีการสื่อ
อบรมเจ้าหน้าที่แต่ละตำแหน่งเพื่อให้มีการปฏิบัติ
งานหน้าที่แทนกันได้ใน ต้องการให้การสื่อสาร
ให้เจ้าหน้าที่ระดับสังกัดการให้บริการสมาชิก
ซึ่งเป็นเจ้าของกิจการ เติมใจบริพัฒนาความ
ต้องการสมาชิก เพื่อสนับสนุนให้ความช่วยเหลือ
ทันที หากมีข้อขัดข้องต้องรับร่างงานให้ผู้จัดการ
ทราบเพื่อพิจารณา ให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสม
ต่อไป นอกจากนี้ ควรจัดให้มีกลุ่มแสดงความ
คิดเห็นของสมาชิกผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ที่ส่วนใหญ่ เพื่อนำข้อคิดเห็นของสมาชิก
มาพิจารณาปรับปรุงการให้บริการให้สมาชิกมีความ
พึงพอใจมากที่สุด

2. ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ

ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเรียงลำดับจากน้อยไปมาก
3 ลำดับ คือ มีข้อต้องการให้บริการที่เป็นระบบ ไม่
ชัดเจน ระเบียบและขั้นตอนการให้บริการมีความ
ชัดเจนเหมาะสม และได้รับการให้บริการรายได้
มาตรฐานเดียวกัน คณะกรรมการดำเนินการของ
สถานประกอบควรพิจารณาปรับเปลี่ยนการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ให้มีความเหมาะสม ไม่ชัดเจน
โดยการปรับลดขั้นตอนการให้บริการ นอกจากนี้
คณะกรรมการดำเนินการควรพิจารณาอบรมเจ้าหน้าที่
เพื่อให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างเสมอ
ภาค เมื่อมีการปรับปรุงระบบการให้บริการและ
อบรมเจ้าหน้าที่สถานประกอบแล้ว คณะกรรมการดำเนิน
การมีการประเมินผลเป็นประจำทุกเดือน เพื่อ
ให้กิจการดำเนินการให้บริการที่เหมาะสมและสมาชิก
พึงพอใจ

3. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ

มีข้อค่าที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเรียงลำดับจาก
น้อยไปมาก 3 ลำดับ คือ มีการกำหนดระยะเวลา
เวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานไว้อย่างชัดเจน
มีการแจ้งหลักเกณฑ์หรือข้อกำหนดต่างๆ เมื่อ
มีการเปลี่ยนแปลง และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไข
ปัญหา ลูกค้าที่เกิดได้อย่างเหมาะสม คณะกรรมการดำเนินการและผู้จัดการควรจัดทำภายนอกกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละ
งาน แล้วติดติดไว้ให้สมาชิกมองเห็นอย่างชัดเจน
อีกทั้งให้มีการประสานพันธ์ขั้นใหม่ให้สมาชิกทุก
คนทราบ การแจ้งหลักเกณฑ์หรือข้อกำหนดต่างๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลง เช่น อัตราดอกเบี้ย

เวลฯ
เงินคู่ วงเงินผู้ยืมขึ้นสูง อัตราดอกเบี้ยเงินรับฝากที่ศาลสินค้าที่เป็นปัญญามูลค่า ควรประกาศให้สมาชิกทราบโดยเร็ว เช่น การส่งเงินนั้นที่ฝากหลักทรัพย์ เข้าไปพิจารณาตามหลักการของ他们 และคณะกรรมการดำเนินการตรวจสอบธนาคารการค้าของจัดการกับการให้กู้ยืมของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคก่อนการให้บริการที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมทันที ทั้งนี้ ในการเรื่องเป็นอำนาจการพิจารณาและตัดสินใจของคณะกรรมการดำเนินการ หากคณะกรรมการดำเนินการได้มีการขออนุญาตให้ผู้จัดการสมบูรณ์ปฏิบัติ ก็จะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ทันทีและมีประสิทธิภาพ  

4. ด้านความเป็นธรรมในการบริการมีข้อค้านมากที่มีคำเตือนผู้ให้สินเชื่อเห็นด้วยจากนี้ไปอย่าง น้อยไปมาก 3 ลำดับ คือ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีการจัดทำป้ายบอกลักษณะงานขั้นตอน คำแนะนำการบริการทุกขั้นตอนไว้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย คณะกรรมการดำเนินการควรจัดทำเรื่องนี้ให้กู้ยืมของข้าพเจ้าย์ หรือขอความร่วมมือไม่ไปยังเจ้าหน้าที่ในแต่ละงวดให้การรักษาความปลอดภัยในเวลาต่างๆ ส่วนเวลาต่างๆ คณะกรรมการดำเนินการสมบูรณ์ได้จัดทำรายงานรักษาการเงินไว้แล้ว ผู้จัดการสมบูรณ์ควรจัดทำแผน

ป้ายบอกลักษณะงาน แผนงาน พร้อมทั้งแผนผังขั้นตอนการบริการให้โดยชัดเจนให้สมาชิกเข้าใจได้ง่าย นอกจากนี้ ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบปัญหาทางโทรศัพท์ให้มากขึ้น โดยใช้เบอร์ตรงกับแผนที่สมาชิกต้องการเข้าถึงตามปัญหาไม่ต้องถึงไปสาย เจาหน้าที่ทุกคนสามารถตอบคำถามของสมาชิกได้ทุกประเด็น โดยผู้จัดการควรต้องจัดให้มีการประชุมเจ้าหน้าที่เป็นประจำทุกเดือน เพื่อพิจารณาการให้บริการแก่สมาชิกในด้านต่างๆ ซึ่งจะผลการดำเนินงาน หรือโครงการต่างๆให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้าใจ ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถตอบข้อสงสัยที่สมาชิกได้ยังมีประสิทธิภาพ

5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีข้อค้านมากที่มีคำเตือนผู้ให้สินเชื่อเห็นด้วยจากนี้ไปอย่าง ทางเงินปันผลและเงินเฉื่อยคืน ที่สมาชิกจะได้รับโดยสมาชิกจะได้รับเงินปันผลและเงินเฉื่อยคืนในอัตราที่ลดลง สมาชิกจึงควรรักษาเงินปันผลตามหุ้นที่ได้รับมาเป็นตัวแทนเป็นเงินในการทำให้การบริการของสมบูรณ์ แต่อัตราเงินปันผลตามหุ้นเกิดจากผลประกอบการที่เหลือจากการที่สมบูรณ์ให้บริการแก่สมาชิกอย่างเป็นธรรมมั่น ละสมาชิกเห็นว่าสมาชิกค่าที่สมบูรณ์จ่ายหายนั้นไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจแก้ไขหรือมีราคาสูง สมบูรณ์ควรปรับลดราคา หรือจัดสินค้าในราคาค่าที่ขายส่งในราคาที่ถูกกว่าและคุณภาพดีมากที่่านแบ่งสมาชิก
บรรณานุกรม

กนิษฐา วิสิม. (2552). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรี. มหาวิทยาลัยราชภัฎพระนคร.


ชัยพร น้อยศรี. (2551). คุณภาพการให้บริการของสถาบันออมทรัพย์แนวบัญชากิจการส่งเสริมพิเศษ จำกัด วิทยานิพนธ์ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.


ธีรชัย รัชชวัฒน์. (2556). การตลาดบริการ. ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดอุดรชัย.


มธุริ เหล็กไว. (2554). คุณภาพการให้บริการของสถาบันออมทรัพย์สารสนเทศจังหวัดลูกหลวงราชธานี จำกัด. ภาคนิพนธ์ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏลูกหลวงราชธานี.


วรัตน์ พูลบัว. (2553). คุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนต่ำบล ในเขตอำเภอค้อด้วง จังหวัดโพธิสาร. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.


สำนักงานเกษตรเมืองอุดรธานี จ้างตัด. (2555). รายงานประจำปี.
ส่งเสริมสหกรณ์. กรม. (2556). วาระแห่งชาติดำเนินการสหกรณ์.

_________. กรม. (2554). การสหกรณ์ในประเทศไทย. ส่วนแยกแพร่และประชาสัมพันธ์.

อุบลราชธานี เพิ่มท่า. (2553). คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ต่างจังหวัดจังหวัดยะลา.

เจ้าภาพ. วิทยาลัยพหุปิยกรรม จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจุฬาลงกรณ์.

อุบลราชธานี. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการยุคดิจิทัล กรณีศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การศึกษาเชิงกระบวนการธุรกิจตามติด

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.


Business Horizons, May-June, pp. 44-52.


Quality and Its Implications for Future Research.” Journal of Marketing. 49(4),

pp. 41-50.