

ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์: นางสาวจันทร์เพ็ญ ผลพิบูลย์
ชื่อวิทยานิพนธ์: การปรับปรุงกระบวนการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม
แห่งชาติ จำกัด
ชื่ออาจารย์ควบคุมวิทยานิพนธ์: รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณี คำชาย และ
นายเดชพล ลีตยารักษ์
ชื่อปริญญา: ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการคุณภาพ
คำสำคัญ: ปรับปรุงกระบวนการบริการ / P.S.O.
เลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ: 974 – 421 – 639 – 5

การวิจัยเรื่อง การปรับปรุงกระบวนการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงาน
คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จำกัด มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ได้แก่
1) เพื่อปรับปรุงกระบวนการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สศช.จำกัด ตามแนวคิดมาตรฐาน
P.S.O. 1107 2) เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปรับปรุงกระบวนการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
สศช.จำกัด

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ สหกรณ์
ออมทรัพย์ สศช. จำกัด จำนวน 4 คน คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ สศช. จำกัด
จำนวน 15 คน และสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ สศช.จำกัด จำนวน 823 คน เครื่องมือที่ใช้ในการ
สำรวจปัญหาและหาสาเหตุของปัญหา ได้แก่ 1) แบบบันทึกความถี่ 2) การประชุมระดมสมอง
3) ผังแสดงเหตุและผล เครื่องมือการเก็บข้อมูล ได้แก่ 1) แบบสอบถามความพึงพอใจ 2) ตัวชี้วัด
ผลการปฏิบัติงาน 3) แบบบันทึกผลการปฏิบัติงาน 4) วิธีการทางคุณภาพเพื่อการยกระดับ และ
เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบ P.S.O. ได้แก่ 1) แบบบันทึกการประชุม 2) ตารางบันทึกการ
ปรับปรุงกระบวนการ คือ 2.1) ตารางกำหนดภารกิจและเป้าหมาย 2.2) ตารางแยกแยะภารกิจ
2.3) ตารางกำหนดตัวถ่วงน้ำหนักของเกณฑ์มาตรฐาน 2.4) ตารางกำหนดตัวชี้วัดของแต่ละเกณฑ์
และการประมาณค่า 2.5) ตารางประเมินสภาพปัจจุบัน และ 2.6) ตารางวางแผนยกระดับ

สหกรณ์ออมทรัพย์ สศช.จำกัด มีหน้าที่หลักในด้านการให้บริการ ได้แก่ บริการรับฝากเงิน
บริการให้กู้ยืมเงิน บริการประชาสัมพันธ์ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก่อนการ
ปรับปรุงกระบวนการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับน้อย เมื่อนำระบบ
P.S.O.1107 เข้ามาใช้ปรับปรุง มีการประเมินสภาพปัจจุบันของหน่วยงาน พบว่า หน่วยงานมี
ความสามารถในการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน อยู่ในระดับร้อยละ 75.53 ซึ่งอยู่ในระดับดี

แต่มีเกณฑ์มาตรฐานบางตัวที่มีค่าคะแนนการประมาณค่าอยู่ในระดับ 1 และ 2 ที่หน่วยงาน ต้องได้รับการปรับปรุงให้อยู่ในระดับที่สูงกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน จำนวน 4 เกณฑ์ ประกอบด้วย 1) ด้านประสิทธิภาพ 2) ด้านคุณภาพ 3) ด้านความเสมอภาค และ 4) ด้านความทั่วถึง ผลการวิจัย ปรากฏ ดังนี้

1. ผลการปรับปรุงกระบวนการบริการสหกรณ์ออมทรัพย์ สศช.จำกัด บริการรับฝากเงิน เดิมมี 4 ขั้นตอน 17 กระบวนการ ปรับเหลือเพียง 3 ขั้นตอน 14 กระบวนการ บริการให้กู้ยืมเงิน เดิมมี 4 ขั้นตอน 15 กระบวนการ ปรับปรุงแล้วขั้นตอนยังคงเดิม คือ 4 ขั้นตอน กระบวนการลดง เหลือ 14 กระบวนการ การปรับปรุงกระบวนการดังกล่าว โดยการลดขั้นตอน และกระบวนการ ปฏิบัติงานให้อยู่ในขั้นตอนเดียวกัน สามารถลดระยะเวลาในการดำเนินงาน และสามารถ ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานลงได้ เนื่องจากมีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน มีดัชนี วัดคุณภาพกระบวนการปฏิบัติงาน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง อีกทั้งเป็นการสร้างขวัญกำลังใจ แก่ผู้ปฏิบัติงานด้วยการเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ด้วยตนเอง

2. ผลการยกระดับสรุปได้ว่า การยกระดับเกณฑ์มาตรฐานการบริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ สศช. จำกัด ในด้านบริการงานรับฝากและให้กู้ยืมเงิน สามารถยกระดับได้ ตามเป้าหมาย คือ ระดับ 3 ซึ่งจากเดิมประมาณค่าอยู่ในระดับ 1 ได้แก่ 1) ด้านประสิทธิภาพ 2) ด้านคุณภาพ 3) ด้านความเสมอภาค และ 4) ด้านความทั่วถึง และบริการด้านประชาสัมพันธ์ สามารถยกระดับได้ตามเป้าหมาย คือ ระดับ 3 ซึ่งจากเดิมประมาณค่าอยู่ในระดับ 1 ได้แก่ 1) ด้านประสิทธิภาพ 2) ด้านคุณภาพ และ 3) ด้านความทั่วถึง หลังการยกระดับ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น