Research Article

การพัฒนาโมเดลการบริการที่เป็นเลิศ เพื่อยกระดับการบริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร

Development of a Service Excellence Model to Enhance Service Delivery at the Sakonnakhon Provincial Cooperative Office

Article History

Received: December 23, 2025
Revised: August 27, 2026
Accepted: August 28, 2026

สุภานัน ลิมานนท์[1]
Supanan Limanon
รุจิรัตน์ พัฒนถาบุตร[2]
Ruchirat Patanathabutr

บทคัดย่อ

แม้ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนครจะอยู่ในระดับสูง แต่ยังมีข้อจำกัดในการสะท้อนองค์ประกอบของการบริการที่เป็นเลิศซึ่งสอดคล้องกับบริบทและความต้องการของผู้รับบริการในพื้นที่ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์สิ่งแวดล้อมทางการจัดการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร (2) วิเคราะห์ นิยามองค์ประกอบ และพัฒนาโมเดลการบริการที่เป็นเลิศ และ (3) เสนอแนวทางการบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนครมีจุดแข็งด้านโครงสร้างงานที่ชัดเจนและความร่วมมือที่ดีในพื้นที่ ขณะที่มีจุดอ่อนด้านเทคโนโลยีที่ล้าสมัยและขั้นตอนราชการที่ล่าช้า ส่วนโอกาสเกิดจากนโยบายรัฐ การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล และการเติบโตของตลาดออนไลน์ ขณะที่มีภัยคุกคามจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้รับบริการ ข้อจำกัดของกฎหมาย และผลกระทบจากภัยธรรมชาติ จากการทบทวนวรรณกรรมและการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 15 คน สามารถกำหนดตัวแปรสังเกตได้ 35 ตัวแปร และนำมาสร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากผู้ที่เคยได้รับบริการหรือประสานงานกับสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร

[1] นักศึกษาปริญญาโท วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประเทศไทย
Master's Degree Student, College of Graduate Study in Management, Khon Kaen University, Thailand
E-mail: supanan_li@kkumail.com

[2] วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประเทศไทย
College of Graduate Study in Management, Khon Kaen University, Thailand
E-mail: pruchi@kku.ac.th

จำนวน 430 คน จากนั้นวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ผลการวิเคราะห์พบ 2 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) การบริการที่เป็นเลิศด้วยความสม่ำเสมอของมาตรฐานการบริการ และ (2) การบริการที่เป็นเลิศด้วยระบบที่ผู้รับบริการสัมผัสและจับต้องได้ โดยทั้งสององค์ประกอบสามารถอธิบายความแปรปรวนรวมได้ร้อยละ 81.67 จากนั้นนำองค์ประกอบทั้งสองมาพัฒนาเป็นแนวทางการบริการที่เป็นเลิศในรูปแบบโมเดลสำนักงานสหกรณ์เพื่อความเป็นเลิศด้านการบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับบริบทของสำนักงานและความต้องการของผู้รับบริการ

คำสำคัญ: *การบริการที่เป็นเลิศ สำนักงานสหกรณ์จังหวัด สหกรณ์*

Abstract

Although the Sakonnakhon Provincial Cooperative Office has received a high level of service-user satisfaction, existing assessments may not adequately capture the dimensions of service excellence that reflect the organizational context and needs of service users. This study aimed to (1) examine the management environment of the Office, (2) identify and develop the components and model of service excellence, and (3) propose guidelines for service excellence. A mixed-methods research design using an explanatory sequential design was employed. The environmental analysis identified strengths in organizational structure and local collaboration, while weaknesses included outdated technology and lengthy bureaucratic procedures. Key opportunities included government policies and digital government development, whereas threats included changes in service users' behavior, legal constraints, and natural disasters. A literature review and semi-structured interviews with 15 experts identified 35 observable variables. A questionnaire was then administered to 430 individuals who had received services from or coordinated with the Office, and the data were analyzed using Exploratory Factor Analysis (EFA). Two components emerged: (1) Consistency standardized of service excellence (Co) and (2) Sensational system of service excellence (Se), jointly explaining 81.67% of the total variance. These components were subsequently developed into the Cooperative Office for Service Excellence (CoSe) Model to provide a context-specific framework for enhancing service quality in accordance with service users' needs.

Keywords: *Service Excellent, Provincial Cooperative Office, Cooperative*

บทนำ

ในบริบทของประเทศไทย ขบวนการสหกรณ์ถือเป็นกลไกที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฐานราก โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกเข้าถึงแหล่งทุน การออม การผลิต และการตลาด รวมทั้งเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (ศิริลักษณ์ นามวงศ์ และ ประเสริฐ จรรยาสุภาพ, 2560) ซึ่งการดำเนินงานของสหกรณ์จำเป็นต้องอาศัยหน่วยงานสนับสนุนและกำกับดูแล ได้แก่ สำนักงานสหกรณ์จังหวัด ที่ทำหน้าที่ส่งเสริม พัฒนา และควบคุมดูแล

ให้สหกรณ์ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2566) ดังนั้น การยกระดับการบริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดจึงมีความสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่นของสมาชิกและสาธารณชน

สำหรับสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร ซึ่งเป็นหน่วยงานระดับจังหวัดในสังกัดกรมส่งเสริมสหกรณ์ มีภารกิจครอบคลุมทั้งการส่งเสริม พัฒนา และกำกับดูแลสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรในพื้นที่ ทำให้มีผู้รับบริการที่หลากหลายและมีความต้องการด้านบริการแตกต่างกัน จึงเหมาะสมต่อการศึกษาองค์ประกอบของการบริการที่เป็นเลิศในบริบทของหน่วยงานภาครัฐด้านการสหกรณ์ นอกจากนี้ กรมส่งเสริมสหกรณ์ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร โดยผลการสำรวจในช่วงปี พ.ศ. 2566 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ “พึงพอใจมากที่สุด” (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2567) อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า ข้อคำถามที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถามที่จัดทำโดยส่วนกลางซึ่งยังคงมีลักษณะคำถามเดิมซ้ำ ๆ และกว้างเกินไป ทำให้ไม่สามารถสะท้อนความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการในพื้นที่ได้อย่างครอบคลุม ส่งผลให้การพัฒนาบริการอาจยังไม่ครอบคลุมประเด็นที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญจริง

แม้งานวิจัยด้านคุณภาพการบริการจะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการประยุกต์ใช้กรอบแนวคิด SERVQUAL เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการในองค์กรภาครัฐและเอกชน (Zeithaml et al., 1990) รวมถึงการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้รับบริการ (Cronin & Taylor, 1992) ขณะเดียวกัน แนวคิดการบริการที่เป็นเลิศให้ความสำคัญกับการพัฒนาผู้ให้บริการและกระบวนการให้บริการให้สามารถตอบสนองเป้าหมายและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างต่อเนื่อง (สุนิสา ยาไทย, 2563) อย่างไรก็ตาม การศึกษาส่วนใหญ่ยังมุ่งประเมินระดับคุณภาพการบริการหรือความพึงพอใจในภาพรวม ขณะที่การศึกษาเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของการบริการที่เป็นเลิศจากข้อมูลเชิงประจักษ์และพัฒนาเป็นแบบจำลองที่สอดคล้องกับบริบทของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ซึ่งมีบทบาททั้งด้านการส่งเสริม การพัฒนา และการกำกับดูแลสหกรณ์ในพื้นที่ยังมีอยู่อย่างจำกัด จึงเป็นช่องว่างขององค์ความรู้ที่ควรได้รับการศึกษาเพิ่มเติม

จากช่องว่างดังกล่าว การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งวิเคราะห์และพัฒนาองค์ประกอบของการบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร โดยบูรณาการแนวคิดทางวิชาการด้านคุณภาพการบริการกับข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญและผู้รับบริการในพื้นที่ และใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) เพื่อค้นหาองค์ประกอบการบริการที่เป็นเลิศจากข้อมูลเชิงประจักษ์ และนำผลการวิเคราะห์ไปพัฒนาเป็นแนวทางการบริการที่เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน ทั้งนี้ ผลการศึกษามุ่งใช้เป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาการบริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนครเป็นสำคัญ และสามารถนำองค์ประกอบหรือแนวทางที่ได้ไปประยุกต์ใช้กับสำนักงานสหกรณ์จังหวัดหรือหน่วยงานที่มีภารกิจและบริบทใกล้เคียง โดยพิจารณาความแตกต่างของผู้รับบริการและบริบทของแต่ละพื้นที่ประกอบการประยุกต์ใช้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมทางการจัดการของ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร
2. เพื่อวิเคราะห์นิยามองค์ประกอบ และพัฒนาโมเดลการบริการที่เป็นเลิศ
3. เพื่อเสนอแนวทางการบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence)

การบริการที่เป็นเลิศ เป็นแนวคิดที่มุ่งสร้างคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ โดยการให้บริการที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองหรือเกินความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความผูกพันต่อองค์กร (Kotler et al., 2022) แนวคิดดังกล่าวได้พัฒนาจากการมุ่งเน้นคุณภาพการบริการ ไปสู่การออกแบบประสบการณ์การบริการ ที่ครอบคลุมทั้งบุคลากร กระบวนการ และระบบสนับสนุนการให้บริการ (Wirtz & Lovelock, 2022)

สำหรับการบริการภาครัฐ แนวคิดการบริการที่เป็นเลิศให้ความสำคัญกับการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (citizen-centered service) โดยมุ่งให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเท่าเทียม และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐ (Baredes, 2022; United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2022)

ในบริบทของประเทศไทย งานวิจัยเกี่ยวกับการบริการภาครัฐมีข้อค้นพบสอดคล้องกันว่า การบริการที่เป็นเลิศเกิดจากการพัฒนาศักยภาพบุคลากร การปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยมุ่งให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว เข้าถึงได้ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ (เศกสรร อิ่มมูล และ วิเชียร วิทยอุดม, 2566; สมคิด ดวงจักร์ และ ชัชวาล แอร่มหล้า, 2566)

สรุปได้ว่า การบริการที่เป็นเลิศประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ (1) บุคลากรผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความสามารถ จริยธรรม และทักษะการสื่อสาร (2) กระบวนการให้บริการ ที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และ (3) ระบบสนับสนุนการให้บริการ ที่เอื้อต่อการเข้าถึงบริการ การใช้เทคโนโลยี และการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง

2. สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร (Sakonnakhon Provincial Cooperative Office)

สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนครเป็นหน่วยงานในสังกัดกรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริม พัฒนา และกำกับดูแลสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรในจังหวัด เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบสหกรณ์และสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยภารกิจครอบคลุมการส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ การให้คำปรึกษาและสนับสนุนการดำเนินงาน การส่งเสริมธุรกิจสหกรณ์ ตลอดจนการกำกับดูแลให้การดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และนโยบายที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร, ม.ป.ป.)

สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนครมีการจัดโครงสร้างการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมทั้งภารกิจด้านวิชาการ การบริหารจัดการ และการส่งเสริมสหกรณ์ในพื้นที่ แบ่งออกเป็น 5 กลุ่มงานวิชาการหลัก นอกจากนี้ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนครยังแบ่งการดำเนินงานภาคสนามเป็น กลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 6 กลุ่ม โดยพิจารณาตามเขตพื้นที่รับผิดชอบ มีเป้าหมายเพื่อให้การพัฒนา ส่งเสริม และกำกับดูแลสหกรณ์ในจังหวัดสกลนครเป็นไปอย่างทั่วถึง มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพพื้นที่และความต้องการของแต่ละพื้นที่ (สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร, ม.ป.ป.)

สหกรณ์ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2567 มีทั้งหมด 86 แห่ง สามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่ สหกรณ์ภาคการเกษตร จำนวน 56 แห่ง และ

สหกรณ์นอกภาคการเกษตร จำนวน 30 แห่ง จำแนกออกเป็น 4 ประเภท ประกอบด้วย (1) สหกรณ์ออมทรัพย์ จำนวน 9 แห่ง (2) สหกรณ์ร้านค้า จำนวน 3 แห่ง (3) สหกรณ์บริการ จำนวน 7 แห่ง และ (4) สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน จำนวน 11 แห่ง (สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร, 2567)

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมทางการจัดการ (Management Environmental Analysis)

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเชิงกลยุทธ์ (SWOT analysis) เป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินศักยภาพและสภาพแวดล้อมขององค์กร โดยพิจารณาปัจจัยภายใน ได้แก่ จุดแข็ง (strengths) และจุดอ่อน (weaknesses) ควบคู่กับปัจจัยภายนอก ได้แก่ โอกาส (opportunities) และภัยคุกคาม (threats) เพื่อสนับสนุนการกำหนดกลยุทธ์และการพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับบริบทและการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม (Teoli et al., 2023) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถที่จะประเมินสถานการณ์ปัจจุบันได้อย่างรอบด้าน และสามารถวางแผนกลยุทธ์ที่สามารถใช้ประโยชน์จากจุดแข็งและโอกาส พร้อมทั้งหลีกเลี่ยงหรือปรับตัวให้เหมาะสมกับจุดอ่อนและภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น

สำหรับหน่วยงานภาครัฐ การวิเคราะห์ SWOT analysis ช่วยให้สามารถระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการและนำข้อมูลไปกำหนดแนวทางการพัฒนาได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะการยกระดับประสิทธิภาพการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและนโยบายภาครัฐ (Puyt et al., 2023)

ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ (mixed method) รูปแบบการออกแบบเชิงอธิบายตามลำดับ (explanatory sequential design) จำแนกออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการวิจัยเอกสารเพื่อวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมทางการจัดการโดยวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก และวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน และนำมาแยกประเด็นโดยการวิเคราะห์ SWOT analysis เพื่อระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคามขององค์กร ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ SWOT analysis ถูกนำมาใช้ประกอบการสังเคราะห์แนวทางการบริการที่เป็นเลิศในระยะที่ 4

ระยะที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อกำหนดตัวแปรสังเกตได้ของการบริการที่เป็นเลิศ โดยทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสังเคราะห์ตัวแปรเบื้องต้น จากนั้นสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างผู้เชี่ยวชาญด้านการบริการที่เป็นเลิศ ซึ่งในการวิจัยควรมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากการสัมภาษณ์ไม่น้อยกว่า 8 คน (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2551) ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจงโดยกำหนดคุณสมบัติเป็นบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับการบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร ไม่น้อยกว่า 10 ปี โดยผู้วิจัยสำรวจและรวบรวมข้อมูลบุคลากรภายในสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนครด้วยตนเอง ณ เดือนมกราคม พ.ศ. 2568 เพื่อประกอบการคัดเลือก โดยมีตำแหน่งสหกรณ์จังหวัดสกลนคร ผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ รวมทั้งเจ้าหน้าที่สหกรณ์ที่ดูแลสหกรณ์ภายในจังหวัดสกลนครโดยตรง จำนวน 15 คน เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา จัดกลุ่มประเด็น และพิจารณาความสอดคล้องเชิงทฤษฎีร่วมกับความถี่ของประเด็นที่ปรากฏจากการสัมภาษณ์ เพื่อสังเคราะห์และคัดเลือกเป็นตัวแปรสังเกตได้สำหรับการบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานสหกรณ์

จังหวัดสกลนคร ดังแสดงในตารางที่ 1 และนำไปพัฒนาเป็นข้อคำถามในแบบสอบถามสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณในระยะที่ 3

ตารางที่ 1 สรุปความถี่ตัวแปรสังเกตได้ขององค์ประกอบบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

ตัวแปรสังเกตได้ขององค์ประกอบการบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร	ความถี่		ความถี่รวม
	การวิจัยเอกสาร	การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ	
บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	9	15	24
ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	9	15	24
การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	8	15	23
ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่	8	15	23
ทักษะการสื่อสารที่ดีของเจ้าหน้าที่	6	15	21
ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	9	15	24
ความสามารถในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	8	15	23
ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่	4	15	19
ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ	17	15	32
ความสามารถในการให้บริการอย่างเท่าเทียม	6	14	20
ความโปร่งใสในการดำเนินงาน	4	15	19
ความรวดเร็วในการให้บริการ	11	15	26
ความสามารถในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง	10	15	25
การบริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์	4	14	18
การนำข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาพัฒนา	3	15	18
การบริการที่สม่ำเสมอ คงเส้นคงวา	4	15	19
การให้บริการมีขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน ชัดเจน และไม่ซับซ้อน	5	15	20
ความสามารถในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	7	15	22
ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่น	4	15	19
การแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียน	5	15	20
ความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาด	3	15	18
การชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา	3	15	18
การให้บริการอย่างเพียงพอ	6	15	21

ตารางที่ 1 สรุปความถี่ตัวแปรสังเกตได้ขององค์ประกอบบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (ต่อ)

ตัวแปรสังเกตได้ขององค์ประกอบการบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร	ความถี่		ความถี่รวม
	การวิจัยเอกสาร	การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ	
การกำหนดขั้นตอน และระยะเวลาของการให้บริการอย่างเหมาะสม	6	15	21
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว	4	15	19
เว็บไซต์สามารถเข้าถึงข้อมูลและข่าวสารได้สะดวกและครบถ้วน	3	15	18
ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ และการเข้าถึงการบริการ	6	15	21
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	3	15	18
การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์อย่างเหมาะสม	3	15	18
การมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะเพียงพอ	4	14	18
การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถาม และแสดงความคิดเห็น	4	15	19
มีระบบการประเมินความพึงพอใจ	9	13	22
สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทาง	4	14	18
สถานที่ตั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวก	4	14	18
สถานที่ตั้งมีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม	4	15	19

ระยะที่ 3 การวิจัยเชิงปริมาณด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire survey) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยพิจารณาความเหมาะสมของขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Comrey and Lee (1992) ซึ่งเสนอว่าขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คนอยู่ในระดับดี ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การเลือกแบบกำหนดโควตา (quota sampling) ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดจำนวนตัวอย่างของแต่ละกลุ่มย่อยไว้ล่วงหน้า (Malhotra, 2010) โดยกำหนดโควตาจากสหกรณ์แต่ละแห่ง แห่งละ 5 คน จากสหกรณ์จำนวน 86 แห่ง ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร (สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร, 2567) เพื่อให้สหกรณ์ทุกแห่งมีตัวแทนในกลุ่มตัวอย่างอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งสิ้น 430 คน และใช้วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสุ่มแบบสะดวก (convenience sampling) โดยผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามให้กับผู้ที่เคยได้รับบริการหรือประสานงานกับเจ้าหน้าที่สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร ผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ (Google forms) โดยมีการระบุข้อจำกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ต้องเคยได้รับบริการหรือประสานงานกับเจ้าหน้าที่สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร

ผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลคัดกรอง ข้อมูลทั่วไป และข้อคำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริการที่เป็นเลิศจำนวน 35 ข้อ ซึ่งพัฒนามาจากผลการสังเคราะห์ข้อมูลในระยะที่ 2 โดยใช้คำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่าของลิเคิร์ท (linkert scale) (ไกรชิต สุตะเมือง และคณะ, 2552) รวมทั้งได้ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ซึ่งได้ค่าเป็น

1 ในทุกข้อ ในส่วนของความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างนำร่อง 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ 0.981 ซึ่งอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลและวิเคราะห์องค์ประกอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้นำมาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ เพื่อค้นหาโครงสร้างองค์ประกอบของการบริการที่เป็นเลิศ และใช้ผลการวิเคราะห์เป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดแนวทางการบริการที่เป็นเลิศในระยะที่ 4

ระยะที่ 4 การวิจัยเชิงคุณภาพโดยการระดมสมองกับผู้บริหารสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร คือ สหกรณ์จังหวัดสกลนคร จำนวน 1 คน ผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการภายในสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 คน หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป จำนวน 1 คน และผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ภายในสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร จำนวน 2 คน รวมเป็น 8 คน ซึ่งจำนวนผู้ที่ร่วมระดมสมองควรอยู่ระหว่าง 4 ถึง 9 คน จึงถือว่ามีประสิทธิภาพมากที่สุด (ศศิมา สุขสว่าง, 2562) เพื่อนำผลจากการศึกษาในระยะที่ 1-3 มาพิจารณาร่วมกัน โดยประกอบด้วยผลการวิเคราะห์ SWOT analysis ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ และข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม การระดมสมองมุ่งวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความสอดคล้องขององค์ประกอบการบริการที่เป็นเลิศกับบริบทของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร พร้อมทั้งร่วมกันเสนอแนวทางการนำองค์ประกอบดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานก่อนสังเคราะห์เป็นแนวทางการบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสิ่งแวดล้อมทางการจัดการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร

การประเมินสถานการณ์ปัจจุบันอย่างรอบด้าน ซึ่งแยกประเด็นโดยการวิเคราะห์ SWOT analysis โดยใช้ประโยชน์จากจุดแข็งและโอกาส พร้อมทั้งหลีกเลี่ยงหรือปรับตัวให้เหมาะสมกับจุดอ่อนและภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการวางแผนแนวทางการบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมทางการจัดการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร

สิ่งแวดล้อมทางการจัดการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร	
จุดแข็ง	1) มีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจนตามพื้นที่ โดยมีการแบ่งกลุ่มงานส่งเสริมสหกรณ์ออกเป็น 6 กลุ่มตามเขตพื้นที่รับผิดชอบ สามารถกระจายภารกิจได้เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่ 2) บุคลากรมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในภารกิจเฉพาะด้าน โดยเจ้าหน้าที่และข้าราชการส่วนใหญ่มีความรู้เฉพาะทางด้านสหกรณ์ การบัญชี การจัดตั้ง การกำกับ และการบริหารงานสหกรณ์ 3) มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสำนักงานกับสหกรณ์ในพื้นที่ ด้วยความใกล้ชิดและการลงพื้นที่อย่างสม่ำเสมอของเจ้าหน้าที่ ส่งผลให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น 4) มีระบบสนับสนุนจากกรมส่งเสริมสหกรณ์และหน่วยงานส่วนกลาง การมีหน่วยงานแม่บทที่กำหนดนโยบายอย่างชัดเจน

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมทางการจัดการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร (ต่อ)

	สิ่งแวดล้อมทางการจัดการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร
จุดแข็ง	5) มีฐานข้อมูลของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรที่ครอบคลุมและต่อเนื่อง สำนักงานมีระบบจัดเก็บข้อมูลของสหกรณ์ในพื้นที่ เช่น จำนวนสมาชิก งบการเงิน ผลประกอบการ ฯลฯ 6) มีบทบาทเชิงรุกในการจัดประชุม อบรม และลงพื้นที่ ซึ่งสำนักงานมีการจัดกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ เช่น การประชุมชี้แจงระเบียบใหม่ การอบรมพัฒนาอาชีพ หรือการลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมสหกรณ์ ซึ่งแสดงถึงบทบาทเชิงรุกในการส่งเสริมสหกรณ์มากกว่าการเป็นเพียงหน่วยงานกำกับดูแล
จุดอ่อน	1) ขั้นตอนการให้บริการยังล่าช้าเนื่องจากข้อจำกัดทางระเบียบราชการ ต้องผ่านหลายขั้นตอน ส่งผลให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสหกรณ์ได้อย่างทันท่วงที 2) ขาดระบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่เป็นระบบและต่อเนื่อง แม้จะมีการประเมินความพึงพอใจเป็นครั้งคราว แต่ยังไม่มีระบบที่เก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่องหรือวิเคราะห์ผลในเชิงลึก 3) การสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรยังขาดเอกภาพและกลยุทธ์ การสื่อสารข้อมูลภารกิจ นโยบาย หรือโครงการสู่สาธารณชนยังเป็นแบบดั้งเดิม ขาดการใช้สื่อดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการรับรู้ข้อมูลได้ไม่ทั่วถึง และลดทอนศักยภาพในการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร
โอกาส	1) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐ (digital government) กระแสการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล และระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) เช่น การประชุมทางไกล หรือการสื่อสารกับสมาชิกสหกรณ์ผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งเพิ่มความสะดวกและลดข้อจำกัดด้านระยะทาง 2) การขยายตัวของตลาดออนไลน์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) ทำให้สหกรณ์สามารถใช้ช่องทางดิจิทัลเพื่อจำหน่ายสินค้าโดยตรงถึงผู้บริโภคได้มากขึ้น เช่น แพลตฟอร์มตลาดกลางออนไลน์ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ 3) การสนับสนุนจากหน่วยงานภาคีในระดับจังหวัดและส่วนกลาง ซึ่งสำนักงานสามารถประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น เช่น สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ สำนักงานพัฒนาชุมชน สำนักงานเกษตรและสหกรณ์ หรือธนาคารเพื่อการเกษตรฯ เพื่อบูรณาการทรัพยากรให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ยั่งยืน 4) การยกระดับองค์กรสหกรณ์เข้าสู่ระบบธรรมาภิบาล กระแสการส่งเสริมความโปร่งใสและการบริหารจัดการที่ตรวจสอบได้ในภาครัฐและเอกชน
ภัยคุกคาม	1) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของสมาชิกและประชาชนรุ่นใหม่ ที่มีแนวโน้มไม่นิยมการรวมกลุ่มในรูปแบบสหกรณ์ และมีความคาดหวังสูงต่อการให้บริการแบบดิจิทัลมากขึ้น ซึ่งอาจทำให้สหกรณ์ที่ยังล้าหลังไม่สามารถรักษาสมาชิกไว้ได้ 2) ภัยธรรมชาติและผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ภัยพิบัติ เช่นน้ำท่วม ภัยแล้ง หรือโรคพืช ส่งผลโดยตรงต่อการผลิตทางการเกษตรและรายได้ของสมาชิก ซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องของสหกรณ์และความสามารถในการชำระหนี้

2. ผลการวิเคราะห์ นิยามองค์ประกอบ และพัฒนาโมเดลการบริการที่เป็นเลิศ

2.1 ผลการศึกษาองค์ประกอบของการบริการที่เป็นเลิศ

ผลการศึกษาองค์ประกอบของการบริการที่เป็นเลิศ พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 430 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 58.40 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 40-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.20 รองลงมาเป็นผู้ตอบแบบสอบถามอายุตั้งแต่ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.10 และผู้ตอบแบบสอบถามอายุตั้งแต่ 50-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.50 โดยส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.70 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 12,000-18,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.20 และมีรายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 12,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.50 ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งเป็นสหกรณ์สมาชิกสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 31.20 และรองลงมาเป็นคณะกรรมการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 28.80 โดยมีความถี่ในการรับบริการหรือประสานงานที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 34.70 และ เดือนละ 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.90

โดยองค์ประกอบของการบริการที่เป็นเลิศได้จากการทบทวนงานวรรณกรรม และวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อกำหนดตัวแปรแฝง คือ แนวทางการบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร และตัวแปรสังเกตได้ของการบริการที่เป็นเลิศ ทั้งหมด 35 ตัวแปร ซึ่งเรียงตามความถี่ที่ได้จาการศึกษาดังนี้ (1) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ (2) ความรวดเร็วในการให้บริการ (3) ความสามารถในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง (4) ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ (5) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ (6) บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ (7) การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (8) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ (9) ความสามารถในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ (10) ความสามารถในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (11) มีระบบการประเมินความพึงพอใจ (12) การให้บริการอย่างเพียงพอ (13) การกำหนดขั้นตอน และระยะเวลาของการให้บริการอย่างเหมาะสม (14) ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ และการเข้าถึงการบริการ (15) ทักษะการสื่อสารที่ดีของเจ้าหน้าที่ (16) การแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียน (17) การให้บริการมีขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน ชัดเจน และไม่ซับซ้อน (18) ความสามารถในการให้บริการอย่างเท่าเทียม (19) การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถาม และแสดงความคิดเห็น (20) การบริการที่สม่ำเสมอคงเส้นคงวา (21) ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่น (22) ความโปร่งใสในการดำเนินงาน (23) ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ (24) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว (25) สถานที่ตั้งมีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม (26) เว็บไซต์สามารถเข้าถึงข้อมูลและข่าวสารได้สะดวกและครบถ้วน (27) การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์อย่างเหมาะสม (28) การชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา (29) การนำข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาพัฒนา (30) การบริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ (31) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ (32) การมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะอย่างเพียงพอ (33) ความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาด (34) สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทาง และ (35) สถานที่ตั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ด้วยโปรแกรม SPSS พบว่า ข้อมูลมีความเหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยตัวแปรทั้ง 35 ตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของกลุ่มตัวแปรพบว่า ค่า Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) เท่ากับ 0.975 และผลการทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity มีค่า Approx. Chi-Square เท่ากับ 24,659.140 และ Sig. = 0.000 แสดงว่าข้อมูลมีความเหมาะสมและตัวแปรมีความสัมพันธ์กันเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

เมื่อพิจารณาค่าความร่วมกัน (extraction communality) พบว่า ตัวแปรทั้ง 35 ตัวมีค่าความร่วมกันอยู่ระหว่าง 0.678–0.886 ซึ่งทุกค่าสูงกว่าเกณฑ์ 0.30 จึงไม่มีตัวแปรที่ต้องตัดออกจากการวิเคราะห์ และสามารถนำตัวแปรทั้ง 35 ตัวไปสกัดองค์ประกอบต่อไปได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560)

เมื่อสกัดองค์ประกอบด้วยวิธี Principal Component Analysis (PCA) พบองค์ประกอบที่มีค่า Eigenvalue มากกว่า 1 จำนวน 2 องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่ 1 มีค่า Eigenvalue เท่ากับ 27.196 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 77.70 และองค์ประกอบที่ 2 มีค่า Eigenvalue เท่ากับ 1.387 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 3.96 รวมทั้งสององค์ประกอบสามารถอธิบายความแปรปรวนสะสมได้ร้อยละ 81.67 ซึ่งแสดงว่าโครงสร้างองค์ประกอบทั้ง 2 สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรที่ศึกษาได้ในระดับสูง

จากนั้นทำการหมุนแกนองค์ประกอบแบบ Orthogonal Rotation ด้วยวิธี Varimax เพื่อให้โครงสร้างองค์ประกอบมีความชัดเจนและสะดวกต่อการตีความ โดยพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ตั้งแต่ 0.05 ขึ้นไปเป็นเกณฑ์ในการจัดตัวแปรเข้าสู่องค์ประกอบ ผลการวิเคราะห์หลังการหมุนแกนพบว่า ตัวแปรส่วนใหญ่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด และสามารถจำแนกออกเป็น 2 องค์ประกอบ โดยมีรายละเอียดของค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าความร่วมกันดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจและค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรการบริการที่เป็นเลิศ

ตัวแปร	Factors Loading		ค่าความร่วมกัน
	Factor 1	Factor 2	Communalities
ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ	0.802	0.437	0.834
ความรวดเร็วในการให้บริการ	0.618	0.626	0.773
ความสามารถในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง	0.755	0.484	0.805
ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	0.800	0.424	0.820
ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	0.768	0.456	0.798
บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	0.715	0.473	0.735
การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	0.774	0.437	0.789
ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่	0.798	0.451	0.840
ความสามารถในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	0.785	0.442	0.811
ความสามารถในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	0.653	0.589	0.773
มีระบบการประเมินความพึงพอใจ	0.397	0.826	0.840
การให้บริการอย่างเพียงพอ	0.656	0.674	0.885
การกำหนดขั้นตอน และระยะเวลาของการให้บริการอย่างเหมาะสม	0.655	0.676	0.886
ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ และการเข้าถึงการบริการ	0.548	0.702	0.793
ทักษะการสื่อสารที่ดีของเจ้าหน้าที่	0.820	0.414	0.844

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจและค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรการบริการที่เป็นเลิศ (ต่อ)

ตัวแปร	Factors Loading		ค่าความร่วมกัน
	Factor 1	Factor 2	Communalities
การแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียน	0.567	0.711	0.827
การให้บริการมีขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน ชัดเจน และไม่ซับซ้อน	0.642	0.652	0.838
ความสามารถในการให้บริการอย่างเท่าเทียม	0.832	0.399	0.851
การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถาม และแสดงความคิดเห็น	0.533	0.764	0.868
การบริการที่สม่ำเสมอ คงเส้นคงวา	0.754	0.550	0.872
ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่น	0.705	0.616	0.876
ความโปร่งใสในการดำเนินงาน	0.755	0.465	0.786
ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่	0.719	0.402	0.678
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว	0.451	0.784	0.819
สถานที่ตั้งมีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม	0.405	0.806	0.813
เว็บไซต์สามารถเข้าถึงข้อมูลและข่าวสารได้สะดวกและครบถ้วน	0.420	0.806	0.826
การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์อย่างเหมาะสม	0.417	0.813	0.835
การชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา	0.615	0.690	0.855
การนำข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาพัฒนา	0.578	0.708	0.836
การบริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์	0.591	0.620	0.733
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	0.424	0.821	0.854
การมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะอย่างเพียงพอ	0.469	0.816	0.886
ความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาด	0.610	0.674	0.826
สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทาง	0.538	0.651	0.714
สถานที่ตั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวก	0.392	0.781	0.763
Eigenvalues	**27.196**	**1.387**	
% of Variance	**77.702**	**3.963**	

จากตารางที่ 3 สามารถเลือกค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด เพื่อจัดตัวแปรในองค์ประกอบใหม่ 2 องค์ประกอบจากการหมุนแกนได้ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 จำนวน 15 ตัวแปร คือ (1) ความสามารถในการให้บริการอย่างเท่าเทียม (2) ทักษะการสื่อสารที่ดีของเจ้าหน้าที่ (3) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ (4) ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ (5) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ (6) ความสามารถในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ (7) การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (8) ความโปร่งใสในการดำเนินงาน (9) ความสามารถในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง (10) การบริการ

ที่สม่ำเสมอ คงเส้นคงวา (11) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ (12) ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ (13) ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่น (14) บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และ (15) ความสามารถในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สามารถอธิบายองค์ประกอบของการบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 77.70 ซึ่งสอดคล้องกับ Bundith (2024) ที่พบว่าองค์ประกอบด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การสร้างความมั่นใจและความเอาใจใส่ สามารถสะท้อนคุณภาพบริการในบริบทภาครัฐของไทยได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณจึงช่วยยืนยันข้อค้นพบจากการวิจัยเชิงคุณภาพว่า บุคลากรและพฤติกรรมการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเป็นเลิศของการให้บริการ

องค์ประกอบที่ 2 จำนวน 20 ตัวแปร คือ (1) มีระบบการประเมินความพึงพอใจ (2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ (3) การมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะอย่างเพียงพอ (4) สถานที่ตั้งมีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม (5) การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์อย่างเหมาะสม (6) เว็บไซต์สามารถเข้าถึงข้อมูลและข่าวสารได้สะดวกและครบถ้วน (7) สถานที่ตั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวก (8) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว (9) การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถาม และแสดงความคิดเห็น (10) การแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียน (11) การนำข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาพัฒนา (12) ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ และการเข้าถึงการบริการ (13) การชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา (14) การกำหนดขั้นตอน และระยะเวลาของการให้บริการอย่างเหมาะสม (15) การให้บริการอย่างเพียงพอ (16) ความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาด (17) สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทาง (18) การให้บริการมีขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน ชัดเจน และไม่ซับซ้อน (19) ความรวดเร็วในการให้บริการ และ (20) การบริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สามารถอธิบายองค์ประกอบของการบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ ได้ร้อยละ 3.96 สอดคล้องกับ Menezes et al. (2022) ซึ่งจากการทบทวนงานวิจัย 31 เรื่อง พบว่าการประเมินบริการสาธารณะจากมุมมองผู้ใช้ครอบคลุมมิติด้านคุณภาพบริการ ระบบสารสนเทศ ความพึงพอใจ และประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ ขณะเดียวกัน Ye et al. (2023) พบว่าข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนสามารถนำมาใช้วิเคราะห์ความต้องการและปรับปรุงคุณภาพบริการภาครัฐดิจิทัลได้ จึงสนับสนุนข้อค้นพบของการศึกษาครั้งนี้ว่า ระบบ กระบวนการ เทคโนโลยี และช่องทางการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนการบริการที่เป็นเลิศ

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยโดยบูรณาการข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ พบว่า ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจมีความสอดคล้องกับวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งสององค์ประกอบสามารถอธิบายความแปรปรวนสะสมได้ร้อยละ 81.67 ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานของ Vieira et al. (2026) ซึ่งพัฒนาและตรวจสอบมาตรวัดคุณภาพบริการภาครัฐดิจิทัลโดยใช้การทบทวนวรรณกรรม การตรวจสอบเชิงคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญ และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ก่อนตรวจสอบด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โดยพบว่า คุณภาพบริการสามารถพิจารณาได้ทั้งด้านคุณภาพของระบบ คุณภาพการดำเนินงาน และคุณภาพข้อมูล ดังนั้น ข้อค้นพบของการศึกษาครั้งนี้จึงช่วยยืนยันและทำให้โครงสร้างการบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนครมีความชัดเจน

2.2 ผลการนิยามและให้ความหมายองค์ประกอบของการบริการที่เป็นเลิศ

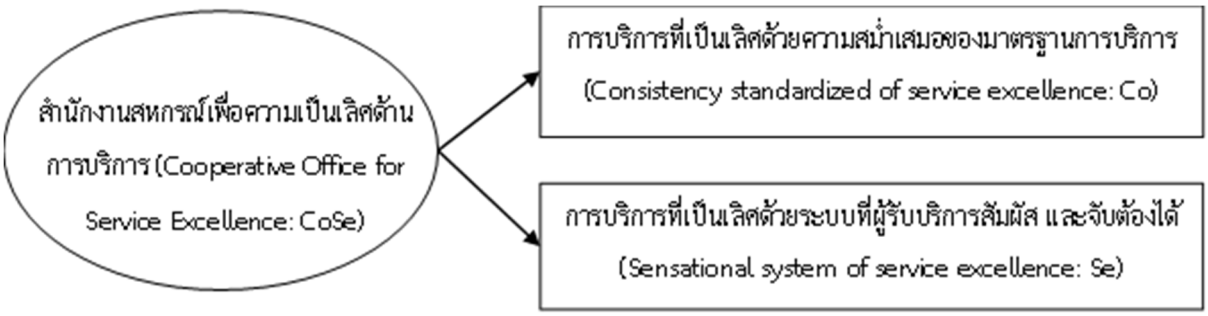
ผลการนิยามและให้ความหมายองค์ประกอบของการบริการที่เป็นเลิศ โดยกำหนดกรอบแนวทางภายใต้ชื่อ “CoSe” ซึ่งเป็นการนำตัวอักษรภาษาอังกฤษ 2 ตัวแรกของชื่อแต่ละองค์ประกอบมาเรียงกันเป็นแนวทาง โดยให้นิยามในภาษาอังกฤษว่า “Cooperative Office for Service Excellence” และในภาษาไทยว่า “สำนักงานสหกรณ์เพื่อความเป็นเลิศด้านการบริการ” เพื่อใช้เป็นแนวทางการบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร ดังนี้

จากตัวแปรจำนวน 15 ตัวแปรในองค์ประกอบ จึงตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 1 ว่า “การบริการที่เป็นเลิศด้วยความสม่ำเสมอของมาตรฐานการบริการ” ใช้ภาษาอังกฤษว่า “Consistency standardized of service excellence” ใช้ตัวย่อว่า “Co” โดยนิยามขององค์ประกอบที่ 1 คือ ลักษณะสำคัญของการให้บริการที่มุ่งเน้นความสม่ำเสมอและความคงที่ของมาตรฐานในทุกมิติของกระบวนการให้บริการ โดยเฉพาะในด้านคุณลักษณะของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีบทบาทในการสร้างความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และความประทับใจแก่ผู้รับบริการ การบริการในลักษณะนี้ครอบคลุมทั้งทักษะ ความสามารถ และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่สะท้อนถึงมาตรฐานคุณภาพที่มั่นคง ไม่เปลี่ยนแปลง โดยแสดงออกผ่านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ความเอาใจใส่ มนุษยสัมพันธ์ที่ดี การสุภาพอ่อนน้อม และความซื่อสัตย์สุจริต นอกจากนี้ ยังรวมถึงการมีขั้นตอนที่มีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับบริบท ความสามารถในการรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูล ตลอดจนความโปร่งใสในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่เสริมสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการขององค์กรภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดที่ต้องปฏิบัติงานในลักษณะให้บริการแก่สหกรณ์อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง

จากตัวแปรจำนวน 20 ตัวแปรในองค์ประกอบ จึงตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 2 ว่า “การบริการที่เป็นเลิศด้วยระบบที่ผู้รับบริการสัมผัสและจับต้องได้” ใช้ภาษาอังกฤษว่า “Sensational system of service excellence” ใช้ตัวย่อว่า “Se” โดยนิยามขององค์ประกอบที่ 2 คือ ความเป็นเลิศด้านระบบและโครงสร้างของการให้บริการที่สามารถรับรู้และสัมผัสได้โดยตรงจากมุมมองของผู้รับบริการ โดยเน้นการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบเทคโนโลยี และขั้นตอนต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ ลักษณะของการบริการในองค์ประกอบนี้สะท้อนให้เห็นถึง “ระบบสนับสนุนการบริการ” ที่มีความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในเชิงกายภาพและระบบสารสนเทศ องค์ประกอบนี้ประกอบด้วยมิติต่าง ๆ เช่น การมีสถานที่ตั้งที่เหมาะสม สะอาด ปลอดภัย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ช่องทางการสื่อสารและการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงผ่านสื่อประชาสัมพันธ์หรือเว็บไซต์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้าถึงได้ง่าย การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ การมีระบบร้องเรียนที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน ซึ่งช่วยให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ถึงความใส่ใจ ความโปร่งใส และการบริหารจัดการที่มีคุณภาพของหน่วยงาน

2.3 การพัฒนาโมเดลการบริการที่เป็นเลิศ

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ สามารถนำองค์ประกอบที่ได้มากำหนดเป็นแนวทางบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร โดยมีแนวคิดจาก “CoSe” ซึ่งพัฒนาเป็นโมเดลการบริการที่เป็นเลิศได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โมเดลการบริการที่เป็นเลิศ

3. ผลการวิจัยเพื่อกำหนดแนวทางการบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบของการบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร ซึ่งสามารถนำองค์ประกอบที่ได้ไปกำหนดเป็นแนวทางของการบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร โดยมีแนวคิดจาก “CoSe Model” และนำไปประชุมกลุ่มย่อย (focus group) กับผู้บริหารสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร ทั้ง 8 คน และการใช้การวิเคราะห์สภาพล้อม เพื่อกำหนดแนวทางที่เหมาะสมและสามารถสรุปแนวทางการบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร ได้ 2 แนวทาง ดังนี้

3.1 การบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร ด้านการบริการที่เป็นเลิศด้วยความสม่ำเสมอของมาตรฐานการบริการ มุ่งเน้นการสร้างมาตรฐานที่มั่นคงและคงเส้นคงวา โดยมีข้อเสนอประกอบด้วย

1) การสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์อย่างมืออาชีพ โดยดำเนินการจัดอบรมและพัฒนาพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ในด้านการพูด การฟัง และการให้คำแนะนำอย่างมืออาชีพ โดยเน้นทั้งการใช้ถ้อยคำที่สุภาพ ความสามารถในการตอบคำถามอย่างตรงประเด็น และการถ่ายทอดข้อมูลที่ถูกต้องและเข้าใจง่าย พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการสื่อสารที่เป็นมาตรฐานกลาง โดยประยุกต์ใช้จุดแข็งด้านบุคลากรและการสนับสนุนจากส่วนกลาง ร่วมกับโอกาสจากการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เพื่อแก้ไขจุดอ่อนด้านการสื่อสารที่ยังขาดเอกภาพและความทันสมัย

2) ความน่าเชื่อถือ ความโปร่งใสและคุณธรรมจริยธรรม โดยใช้แบบตรวจสอบมาตรฐาน (checklist) ที่เป็นรูปแบบเดียวกันสำหรับการลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมสหกรณ์ทุกแห่ง เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมและลดการใช้ดุลยพินิจส่วนบุคคล ทุกครั้งหลังการลงพื้นที่ควรมีการชี้แจงผลและข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการสหกรณ์อย่างโปร่งใส พร้อมบันทึกผลลงระบบ เพื่อเป็นหลักฐานสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ รวมถึงการพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยประยุกต์ใช้จุดแข็งด้านฐานข้อมูลและการปฏิบัติงานเชิงรุก ร่วมกับโอกาสจากกระแสธรรมาภิบาลเพื่อเสริมสร้างความน่าเชื่อถือ ความโปร่งใส และความปลอดภัยของข้อมูลในการให้บริการ

3) การตอบสนองความต้องการด้วยความเอาใจใส่และความยืดหยุ่น นอกจากการจัดทำแผนการลงพื้นที่เพื่อเยี่ยมสหกรณ์แต่ละแห่ง ในการลงพื้นที่แต่ละครั้งควรมีการจัดทำบันทึกการเยี่ยมสหกรณ์รายเดือน

ที่บันทึกสิ่งต่าง ๆ ทั้งปัญหาและความต้องการของสหกรณ์แต่ละแห่งอย่างเป็นระบบ เพื่อนำมาจัดลำดับความสำคัญและกำหนดการช่วยเหลือที่เหมาะสม หากพบปัญหาเร่งด่วนให้เร่งทำหนังสือถึงสหกรณ์จังหวัด และปรับแผนการลงพื้นที่ทันที ซึ่งสามารถใช้เทคโนโลยีสื่อสารเพื่อประสานกับสหกรณ์ในการให้คำปรึกษาเบื้องต้นก่อน โดยประยุกต์ใช้จุดแข็งด้านโครงสร้างการทำงานและความเชี่ยวชาญของบุคลากร ร่วมกับโอกาสจากการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เพื่อแก้ไขจุดอ่อนด้านความล่าช้าของกระบวนการให้บริการ

4) ความเสมอภาคและความสม่ำเสมอของบริการ โดยเริ่มจากการจัดทำกฎบัตรบริการ (service charter) ที่ระบุสิทธิของสหกรณ์หรือผู้รับบริการอย่างชัดเจน ควบคู่กับการกำหนดมาตรฐานกลางของการให้บริการที่เป็นมาตรฐานกลางสำหรับเจ้าหน้าที่ โดยประยุกต์ใช้จุดแข็งด้านโครงสร้างการทำงาน เพื่อแก้ไขข้อจำกัดด้านการประเมินผลและการสื่อสาร พร้อมรองรับความคาดหวังต่อบริการดิจิทัลในอนาคต

3.2 การบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร ด้านการบริการที่เป็นเลิศด้วยระบบที่ผู้รับบริการสัมผัสและจับต้องได้ มุ่งเน้นไปที่ประสบการณ์ตรงที่ผู้รับบริการสามารถเห็นและสัมผัสได้จริง โดยมีข้อเสนอประกอบด้วย

1) การสร้างระบบรับฟังเสียงและการประเมินความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง โดยควรจัดทำระบบการประเมินความพึงพอใจแบบต่อเนื่องที่สามารถเข้าถึงสหกรณ์ได้จริง ทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ โดยใช้แบบสอบถามที่ออกแบบอย่างเป็นมาตรฐาน และทำการวิเคราะห์ผลทุกไตรมาส รวมถึงการนำผลประเมินไปปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ เพิ่มความเชื่อมั่น และยกระดับคุณภาพการบริการ โดยประยุกต์ใช้จุดแข็งด้านความสัมพันธ์กับสหกรณ์ ร่วมกับโอกาสจากรัฐบาลดิจิทัล เพื่อแก้ไขข้อจำกัดด้านการประเมินผลและการสื่อสาร พร้อมรองรับความต้องการบริการในยุคดิจิทัล

2) การพัฒนาสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐาน โดยดำเนินโครงการ Big Cleaning Day และ 5ส. อย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยมีตารางกำหนดวันอย่างชัดเจน รวมทั้งจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน รวมถึงพื้นที่สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ และด้านความปลอดภัยควรมีระบบกล้องวงจรปิด ป้ายเตือนภัย และเส้นทางหนีไฟที่ตรวจสอบได้ทุกปี เพื่อสร้างความประทับใจ เพิ่มความสะดวก และเสริมภาพลักษณ์การบริการที่มีคุณภาพ โดยประยุกต์ใช้จุดแข็งด้านโครงสร้างการทำงาน ร่วมกับความร่วมมือจากภาคีเครือข่าย และรองรับความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติ

3) การยกระดับช่องทางการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัย โดยกำหนดแผนประชาสัมพันธ์รายปี ที่เน้นความถี่และความหลากหลายของช่องทาง รวมถึงควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เชิงสร้างสรรค์ เช่น อินโฟกราฟิก (infographic) คลิปวิดีโอสั้น และเอกสารแนะนำที่เข้าใจง่าย นอกจากนี้ควรพัฒนาเว็บไซต์ให้มีข้อมูลครบถ้วน เช่น ข้อมูลบริการ ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลา และเอกสารที่ใช้ พร้อมระบบค้นหาที่ใช้งานง่าย และเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลกลางเพื่อความรวดเร็ว ควบคู่กับการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร สร้างภาพลักษณ์ที่ทันสมัย และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในยุคดิจิทัล โดยประยุกต์ใช้โอกาสจากการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลและเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อแก้ไขข้อจำกัดการสื่อสารและรองรับพฤติกรรมของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไป

4) การจัดระบบบริการที่สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน โดยกำหนด มาตรฐานการบริการที่ระบุขั้นตอนการให้บริการที่สั้น กระชับ และไม่ซับซ้อน พร้อมระบุระยะเวลาที่แน่นอนสำหรับแต่ละขั้นตอน นอกจากนี้ควรจัดทำศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service) ที่ผู้รับบริการสามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้ในจุดเดียว ลดความยุ่งยากในการที่ต้องติดต่อ โดยประยุกต์ใช้จุดแข็งด้านฐานข้อมูลสหกรณ์ ร่วมกับโอกาสจากการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เพื่อแก้ไขข้อจำกัดด้านความล่าช้าของกระบวนการบริการ และยกระดับประสบการณ์ของผู้รับบริการ

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยมุ่งเน้นการอภิปรายแนวทางการบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร ซึ่งเป็นการอภิปรายผลการศึกษารวมกับข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมและงานวิจัย เพื่อกำหนดตัวแปรสังเกตได้ของการบริการที่เป็นเลิศ ดังนี้

1. การบริการที่เป็นเลิศด้วยความสม่ำเสมอของมาตรฐานการบริการ การสร้างความสม่ำเสมอของมาตรฐานการบริการไม่ได้เกิดจากการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากการที่บุคลากรทุกคนสามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานเดียวกันอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านการสื่อสาร ความถูกต้องของข้อมูล ความสุภาพ ความเอาใจใส่ ความโปร่งใส และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอและเกิดความเชื่อมั่นต่อหน่วยงาน ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ สถาพร วิชัยรัมย์ และคณะ (2566) ที่พบว่า การให้บริการอย่างเสมอภาค ต่อเนื่อง และตรงเวลา เป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพการบริการภาครัฐ และสอดคล้องกับศศิวิมล ครุฑพงษ์ และ วลัยพร ชิณศรี (2566) ที่เสนอว่าการพัฒนาคุณภาพบริการภายใต้ระบบราชการ 4.0 จำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพบุคลากรควบคู่กับการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Menezes et al. (2022) ที่สังเคราะห์งานวิจัยด้านการประเมินบริการสาธารณะและชี้ว่า ความน่าเชื่อถือความสม่ำเสมอของการให้บริการ และการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นองค์ประกอบหลักของการรับรู้คุณภาพบริการภาครัฐ

ในเชิงวิชาการ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า มาตรฐานการบริการควรพิจารณาอย่างบูรณาการระหว่างมาตรฐานการปฏิบัติงานและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ โดยผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจพบว่า ตัวแปรทั้งสองด้านรวมตัวเป็นองค์ประกอบเดียว สะท้อนว่าผู้รับบริการรับรู้มาตรฐานผ่านทั้งกระบวนการทำงานและพฤติกรรมของบุคลากร ดังนั้น การสร้างบริการที่เป็นเลิศจึงควรเชื่อมโยงมาตรฐานระดับองค์กรกับการปฏิบัติของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

ในเชิงปฏิบัติ หน่วยงานสามารถนำผลการวิจัยไปกำหนดมาตรฐานการบริการ ควบคู่กับการพัฒนาทักษะและพฤติกรรมของบุคลากร รวมถึงการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ขณะที่ภาคธุรกิจสามารถประยุกต์ใช้เพื่อกำหนดมาตรฐานการบริการในทุกจุดให้มีความสม่ำเสมอ ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์กับผู้รับบริการในระยะยาว

2. การบริการที่เป็นเลิศด้วยระบบที่ผู้รับบริการสัมผัสและจับต้องได้ ผู้รับบริการรับรู้คุณภาพการบริการผ่านประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริงตลอดกระบวนการรับบริการ ตั้งแต่การเข้าถึงข้อมูล การประชาสัมพันธ์ การมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น การประเมินความพึงพอใจ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน สะท้อนว่าการบริการที่เป็นเลิศไม่ได้ขึ้นอยู่กับสมรรถนะของบุคลากรเพียงอย่างเดียว แต่ต้องอาศัยการออกแบบ

ระบบบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในทุกจุดที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ สอดคล้องกับ Welby and Tan (2022) ที่เสนอว่าการออกแบบและส่งมอบบริการภาครัฐควรยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง โดยบูรณาการการเข้าถึงข้อมูล ความสะดวกในการใช้บริการ และการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสอดคล้องกับ Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD] (2022) ที่เสนอหลักการออกแบบบริการภาครัฐในยุคดิจิทัล โดยเน้นบริการที่เข้าถึงง่าย โปร่งใส และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ กรกต นิ่มเมือง และธีระวัฒน์ จันทึก (2568) ที่เสนอว่าคุณภาพการบริการดิจิทัลควรประกอบด้วยมิติสำคัญ ได้แก่ ประสิทธิภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย และความง่ายในการใช้งาน ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวทางของ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (2568) ที่ส่งเสริมการออกแบบบริการภาครัฐโดยคำนึงถึงประสบการณ์ผู้ใช้ การรับฟังข้อเสนอแนะ และการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง

ในเชิงวิชาการ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการรับรู้คุณภาพของบริการในลักษณะระบบประสบการณ์การบริการมากกว่าการประเมินองค์ประกอบเป็นรายส่วน โดยตัวแปรด้านข้อมูล ช่องทางการติดต่อและร้องเรียน สิ่งอำนวยความสะดวก ความรวดเร็ว ความครบถ้วน และการปรับปรุงบริการ รวมตัวเป็นองค์ประกอบเดียวจากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ข้อค้นพบนี้จึงช่วยขยายมุมมองการศึกษาคุณภาพบริการไปสู่การพิจารณาประสบการณ์ของผู้รับบริการอย่างเป็นองค์รวม ตั้งแต่ก่อน ระหว่าง และหลังการรับบริการ

ในเชิงปฏิบัติ หน่วยงานสามารถใช้ผลการวิจัยเป็นกรอบในการออกแบบบริการแบบครบวงจร โดยวิเคราะห์จุดให้บริการและประสบการณ์ของผู้รับบริการในแต่ละขั้นตอน สำหรับภาคธุรกิจสามารถประยุกต์ใช้ร่วมกับเส้นทางของลูกค้า (customer journey) และ จุดสัมผัสลูกค้า (customer touchpoints) เพื่อเชื่อมโยงช่องทางการบริการ รับฟังข้อเสนอแนะ และนำข้อมูลไปปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

ผู้บริหารสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนครควรนำแนวทาง “CoSe” ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานอย่างต่อเนื่อง ให้เกิดผลในเชิงรูปธรรมและยั่งยืน ผ่านการจัดทำแผนปฏิบัติการที่มีความชัดเจน กำหนดผู้รับผิดชอบและงบประมาณอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ ควรดำเนินการติดตามและประเมินผลจากผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึงเป็นฐานข้อมูลสำหรับการพัฒนาแนวทางการบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานในระยะยาว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรดำเนินการศึกษาวิจัยต่อยอดโดยมุ่งวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแนวทางการบริการที่เป็นเลิศกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อยืนยันประสิทธิผลของแนวทางดังกล่าวในเชิงประจักษ์ อีกทั้งควรขยายขอบเขตการศึกษาแนวทาง “CoSe” ไปยังสำนักงานสหกรณ์จังหวัดในพื้นที่อื่น โดยเฉพาะในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

เพื่อเปรียบเทียบ วิเคราะห์ความแตกต่าง และตรวจสอบความเหมาะสมของแนวทางการบริการที่เป็นเลิศในบริบทของหน่วยงานราชการระดับจังหวัดที่มีลักษณะและภารกิจคล้ายคลึงกัน

บรรณานุกรม

กรกต นิ่มเมือง, และ ธีระวัฒน์ จันทึก. (2568). การพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพการบริการดิจิทัลในยุคดิจิทัล. *วารสารวิทยาการจัดการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์, 7*(2), 118–130.

กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2566). *รายงานประจำปี 2566 กรมส่งเสริมสหกรณ์*. https://cpd.go.th/images2/2024/CPD_Annual_Report/CPD_Annual_Report_2566_Edit.pdf

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2567). *รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566*. https://drive.google.com/file/d/1PzW0HZpzCdPOiKeR6M1s5Q4doCxlzYzZ/view

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows* (พิมพ์ครั้งที่ 12). สามลดา.

ไกรชิต สุตะเมือง, เรวดี อันนันนับ, และ เฉลิมพร เย็นเยือก. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัยทางธุรกิจ*. เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธ์. (2551). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 10). จามจุรีโปรดักท์.

ศศิมา สุขสว่าง. (2562). *การระดมความคิด (Brainstorm) เทคนิคความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรม*. https://www.sasimasuk.com/15842591/brainstorm-เทคนิคความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม

ศศิวิมล ครุฑพงษ์, และ วลัยพร ชิณศรี. (2566). การประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนายาง จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี, 6*(5), 248-266.

ศิริลักษณ์ นามวงศ์, และ ประเสริฐ จรรยาสุภาพ. (2560). บทบาทของสหกรณ์ไทยในยุคเศรษฐกิจใหม่. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 10*(2), 144–183.

เศกสรร อิ่มมูล, และ วิเชียร วิทยอุดม. (2566). คุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลนครสมุทรสาคร. *วารสารไตรศาสตร์, 9*(1), 64–72.

สถาพร วิชัยรัมย์, ประชัน คะเนวัน, ธัญญรัตน์ พุฑฒิพงษ์ชัยชาญ, สากล พรหมสถิตย์, และ ธนพัฒน์ จงมีสุข. (2566). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง. *วารสารมหาจุฬาคชสาร, 14*(2), 33-44.

สมคิด ดวงจักร์, และ ชัชวาล แอร่มหล้า. (2566). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ, 11*(2), 1-11.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2568). *รายงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568*. https://www.dga.or.th/document-sharing/dga-3263/dga-services-survey/dga-services-survey-2568/

สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร. (ม.ป.ป.). *อำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน*. https://sakonnakhon.web.cpd.go.th/about-us/authority.html

สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสกลนคร. (2567). *ระบบฐานข้อมูลสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร*. https://aiw999.my.canva.site/cpdsakon

สุนิสา ยาไทย. (2563). *แนวทางพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาหลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดการให้บริการที่เป็นเลิศ* [การศึกษาอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. https://digital.car.chula.ac.th/chulaetd/7149

Baredes, B. (2022). *Serving citizens: Measuring the performance of services for a better user experience* (OECD Working Papers on Public Governance No. 52). OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/65223af7-en

Bundith, S. (2024). Enhancing service quality assessment: A SERVQUAL scale validation in Thailand's public sector. *Journal of Social Science and Multidisciplinary Research, 1*(1), 60–73.

Comrey, A. L., & Lee, H. B. (1992). *A first course in factor analysis* (2nd ed). Lawrence Erlbaum Associates.

Cronin, J. J., Jr., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing, 56*(3), 55–68. https://doi.org/10.1177/002224299205600304

Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.

Malhotra, N. K. (2010). *Marketing research: An applied orientation* (6th ed.). Pearson.

Menezes, V. G., Pedrosa, G. V., Silva, M. P. P., & Figueiredo, R. M. C. (2022). Evaluation of public services considering the expectations of users: A systematic literature review. *Information, 13*(4), Article 162. https://doi.org/10.3390/info13040162

Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD]. (2022). *Open and connected government review of Thailand*. https://doi.org/10.1787/e1593a0c-en

Puyt, R. W., Lie, F. B., & Wilderom, C. P. M. (2023). The origins of SWOT analysis. *Long Range Planning, 56*(3), Article 102304. https://doi.org/10.1016/j.lrp.2023.102304

Teoli, D., Sanvictores, T., & An, J. (2023). *SWOT analysis*. StatPearls Publishing. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK537302/

United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2022). *United Nations e-government survey 2022: The future of digital government*. United Nations Public Administration Network.

Vieira, K. M., dos Reis Lehnhart, E., Battistella, L. F., Alves, J. N., Zonatto, V. C. S., Ravanello, R. P., & Flôres, F. D. (2026). PS-DigQual: Scale development and validation for digital public service quality. *Quality & Quantity*. https://doi.org/10.1007/s11135-026-02790-2

Welby, B., & Tan, E. (2022). *Designing and delivering public services in the digital age* (OECD Going Digital Toolkit Notes No. 22). OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/e056ef99-en

Wirtz, J., & Lovelock, C. (2022). *Services marketing: People, technology, strategy* (9th ed.). World Scientific.

Ye, X., Su, X., Yao, Z., Dong, L. A., Lin, Q., & Yu, S. (2023). How do citizens view digital government services? Study on digital government service quality based on citizen feedback. *Mathematics, 11*(14), Article 3122. https://doi.org/10.3390/math11143122

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations.* Free Press.