

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด



นางสาวอังคณา โกมลตรี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2555

**Factors Affecting the Members' Satisfaction of Sirindhorn Camp
Saving Cooperative Limited**

Miss Aungkana Komontri



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

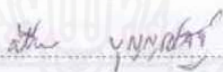
2012

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด
ชื่อและนามสกุล นางสาวอังคณา โกมลศรี
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์
2. รองศาสตราจารย์ ดร. วรณัติ แสงประทีปทอง
3. รองศาสตราจารย์อังฉรา ชีวะตระกูลกิจ


วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2556


คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อติฉ่า พงษ์ศิวะเสถียร)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. วรณัติ แสงประทีปทอง)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์อังฉรา ชีวะตระกูลกิจ)


..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(ศาสตราจารย์ ดร. สิริวรรณ ศรีพหล)



ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด
ผู้วิจัย นางสาวอังคณา โกมลตรี รหัสนักศึกษา 2493000398 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์ (2) รองศาสตราจารย์ ดร. วรรณดี แสงประทีปทอง
(3) รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ **ปีการศึกษา** 2555

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด (2) ศึกษาปัจจัยหลักในการให้บริการและปัจจัยด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด และ (3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยครั้งนี้ประชากรคือสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำนวน 343 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 185 คน ซึ่งใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายในแต่ละชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด

ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ทั้งโดยรวมและรายธุรกรรมอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยหลักในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ส่วนปัจจัยด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ได้แก่ ปัจจัยหลักความคุ้มค่าและปัจจัยหลักความโปร่งใส โดยทั้ง 3 ปัจจัยร่วมกันสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ได้ร้อยละ 64.1 และ (3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก น้อยกว่า 6 เดือนและ 6 เดือน - 1 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1 ปีขึ้นไป และสมาชิกที่ใช้บริการธุรกรรมเงินฝากมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกที่ใช้บริการสินเชื่อ และสมาชิกที่ใช้บริการทั้งเงินฝากและสินเชื่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับสมาชิกที่มีอายุ สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา ยศ รายได้รวมต่อเดือน และเงินค่าหุ้นแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ ปัจจัย ความพึงพอใจต่อการให้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด

Thesis title: Factors Affecting the Members' Satisfaction of Sirindhorn Camp Saving Cooperative Limited

Researcher: Miss Aungkana Komontri; **ID:** 2493000398;

Degree: Master of Business Administration; **Thesis advisors:** (1) Sritana Boonyasait, Associate Professor; (2) Dr. Vandee Sangprateptong, Associate Professor; (3) Achara Cheewatragoongit, Associate Professor; **Academic year:** 2012

Abstract

The purposes of this research were : (1) to study level of members' satisfaction on services provided by Sirindhorn Camp Saving Cooperative Limited; (2) to study the key service factors and the confidential factors on service quality affecting the members' satisfaction of Sirindhorn Camp Saving Cooperative Limited; and (3) to compare the members' satisfaction of Sirindhorn Camp Saving Cooperative Limited by personal factors.

The population of this research was 343 members from Sirindhorn Camp Saving Cooperative Limited. The sample group consisted of 185 members from stratified random sampling and simple random sampling in each stratum. The tool for data collecting was questionnaire. The data analyzed by using percentage, mean, standard deviation, multiple regression analysis, one-way analysis of variance and least significant difference.

The results of this research found that : (1) overall level of members' satisfaction on services provided by Sirindhorn Camp Saving Cooperative Limited was at the high level; (2) the key service factor affecting members' satisfaction of Sirindhorn Camp Saving Cooperative Limited was the service providers , while the confidential factors on service quality were the value for money and transparency principles. These factors predicted the members' satisfaction of 64.1 percent; and (3) the comparison of members' satisfaction of Sirindhorn Camp Saving Cooperative Limited by personal factors found that members with a duration of less than 6 months and 6 months - 1 year had more satisfied than members with a duration of more than one year, and members using cash deposit transaction had more satisfied than members using credit and both cash deposit and credit transactions with statistically significant difference at .05 level. Members with different age, marital status, number of family members, educational level and capital stock level had no different satisfaction on services provided by Sirindhorn Camp Saving Cooperative Limited.

Keywords: Factors , Service satisfaction , Sirindhorn Camp Saving Cooperative Limited

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยดี เพราะผู้ทำการวิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญชูเศรษฐ์ รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณดี แสงประทีปทอง และ รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ อาจารย์ทั้งสามท่านได้เสียสละเวลาอันมีค่า เพื่อประสิทธิ์ ประสาทวิชา องค์ความรู้ในการทำวิทยานิพนธ์ คอยให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำวิทยานิพนธ์ ฉบับนี้ในทุกขั้นตอน อีกทั้งทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ในการทำวิทยานิพนธ์ และรู้ถึงคุณค่า ของงานในอันที่จะช่วยให้มีการพัฒนาอย่างมีคุณค่ามากขึ้น และท่านทั้งสามยังเป็นแบบฉบับของ อาจารย์ที่ทุ่มเทให้กับศิษย์ และงานด้านวิชาการอย่างไม่เหน็ดเหนื่อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลดาวัลย์ แก้วศรีนวล ดร.อรุณ จุติผล ดร.สรศักดิ์ ต้นตือโฆษกุลอัครวงษ์ พันโทชลัส ศรีวิเชียร และร้อยตรีจรัส ไชยรักษ์ ที่ให้ ข้อเสนอแนะต่างๆ อันเป็นประโยชน์ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง ให้ความอนุเคราะห์เป็น ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือและให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจน ถ่ายทอดประสบการณ์ในด้านต่างๆ แก่ผู้วิจัย อีกทั้งขอกราบขอบพระคุณประธานคณะกรรมการ สหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ที่ให้ความกรุณาอนุญาตให้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ขอขอบคุณ คณะกรรมการ ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ และสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ที่ได้กรุณาให้ ความร่วมมือในการทำการวิจัยเป็นอย่างดี

รองศาสตราจารย์ ดร.ไมตรี จันทรา ได้กล่าวไว้ว่า ไม่มีงานวิจัยใดในโลกนี้จะมี ความถูกต้อง ครบถ้วน ร้อยเปอร์เซ็นต์ ผู้วิจัยได้ตระหนักในประเด็นนี้เช่นกันและหากว่าการวิจัย ครั้งนี้ มีข้อบกพร่องและผิดพลาดในประเด็นใดๆ ก็ตาม ผู้วิจัยขอน้อมรับความผิดพลาดนั้นๆ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข ขณะเดียวกัน หากคุณประโยชน์และความดี อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้บิดา มารดา ที่ได้อบรมสั่งสอน ปลูกฝังคุณงามความดีและความมานะอดทน ตลอดจนครูอาจารย์ ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชา ความรู้ อันเป็นพื้นฐานสำคัญ ทำให้เกิดผล สำเร็จ รวมถึงญาติพี่น้อง และเพื่อนทุกคนที่ให้ทั้งกำลังกายและกำลังใจที่ดีเยี่ยม

อังคณา โกมลตรี

มิถุนายน 2556

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	30
สหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	48
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	56
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล	59
การวิเคราะห์ข้อมูล	60
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล	64
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยหลักในการให้บริการในด้านต่างๆ	66
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักการให้บริการ	72

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการธุรกรรมในด้านต่างๆ.....	76
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ค่ายสิรินธรจำกัด	77
ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	81
ตอนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด.....	88
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	91
สรุปการวิจัย	91
อภิปรายผล	96
ข้อเสนอแนะ	101
บรรณานุกรม	104
ภาคผนวก	110
ก ราชานามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	111
ข แบบสอบถาม	113
ค การตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม.....	124
ประวัติผู้วิจัย	131

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากรและตัวอย่างของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ... 57
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล 64
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยหลักในการให้บริการ ในด้านต่างๆ โดยรวม 67
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยหลักในการให้บริการ ในด้านสถานที่ให้บริการ 67
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยหลักในการให้บริการ ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 68
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยหลักในการให้บริการ ในด้านกระบวนการให้บริการ 70
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความเชื่อมั่นเกี่ยวกับ คุณภาพหลักการให้บริการ โดยรวม 72
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความเชื่อมั่นเกี่ยวกับ คุณภาพหลักการให้บริการรายหลักการ 73
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการธุรกรรมในด้านต่างๆ ของสมาชิก 76
ตารางที่ 4.9	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด 77
ตารางที่ 4.10	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่ สมการถดถอยสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) และการทดสอบความมีนัยสำคัญ ของสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น (R^2 change) ในการทำนายความพึงพอใจ ของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด 78
ตารางที่ 4.11	การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ กับปัจจัยที่มีผล ต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ในรูปคะแนนดิบ(B) และ คะแนนมาตรฐาน (Beta) ของสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้การทำนายปัจจัยที่มีผล ต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ที่ได้จาก การคัดเลือกตัวแปรด้วยการถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise Regression) 79

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ (n = 185)	81
ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพสมรส (n = 185)	82
ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัว (n = 185)	82
ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา (n = 185).....	83
ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านยศ (n = 185)	83
ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้รวมต่อเดือน (n = 185)	84
ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระยะเวลาการเป็นสมาชิก (n = 185)	84
ตารางที่ 4.19 การทดสอบความแตกต่างรายค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิก ต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระยะเวลาการเป็นสมาชิก (n = 185)	85
ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเงินค่าหุ้น (n = 185)	86

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านธุรกรรมที่ใช้บริการ (n = 185)	86
ตารางที่ 4.22 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิก ต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านธุรกรรมที่ใช้บริการ (n = 185).....	87
ตารางที่ 4.23 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	88



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของเจตคติในการบริการ	39



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน “กลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า” เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของภาคธุรกิจบริการ เช่นเดียวกับกลยุทธ์ที่ภาคอุตสาหกรรมต้องการที่จะสร้างผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพที่เหนือกว่าคู่แข่งให้กับลูกค้าของตน ทุกวันนี้มีองค์กรด้านบริการจำนวนมากได้ให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยใช้ดัชนีความพึงพอใจเป็นหนึ่งในตัววัดประสิทธิภาพหลักขององค์กร แต่อย่างไรก็ตามมีองค์กรจำนวนมากที่ประสบความสำเร็จในเรื่องดังกล่าว โดยสาเหตุหลักประการหนึ่งคือ การขาดความเข้าใจในเรื่องกระบวนการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยความเข้าใจในกระบวนการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า องค์กรจะสามารถใช้ทรัพยากรที่มีค่าขององค์กร ไปพัฒนาในสิ่งที่จะตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สังวร รัตนรักษ์ และคณะ 2549 : 18) ในขณะที่ “การบริการ” เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่สามารถทำให้องค์กรดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้การบริการนั้นๆ จะต้องเป็นการบริการที่ดีสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่งการบริการที่ดี คือการกระทำของเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่างๆ อันจะทำให้ผู้รับบริการหรือลูกค้าพึงพอใจ มีความสุขและได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการบริการจะมีความเกี่ยวเนื่องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า แต่ละองค์กรแต่ละหน่วยงานต่างมุ่งหวังที่จะได้รับความพึงพอใจนั้นๆ เพราะถือว่าเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรที่สำคัญอย่างหนึ่ง ฉะนั้น องค์กรต่างๆ ก็จะแข่งขันกันในรูปแบบของการบริการ โดยมีเป้าหมายที่สำคัญคือการสร้างความพึงพอใจและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการหรือลูกค้า อันจะนำมาซึ่งผลสำเร็จหรือเป้าหมายที่วางไว้ องค์กรในแต่ละที่ต่างก็หันมาให้ความสนใจในด้านการบริการเพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันถือเป็นผู้มีอุปการคุณต่อการดำเนินธุรกิจ จนทำให้เกิดการแข่งขันของภาคธุรกิจ ที่เน้นทางด้านการบริการ อันเป็นสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าและจะส่งผลโดยตรงต่อความเจริญก้าวหน้า ตลอดจนผลกำไรที่จะเกิดขึ้นตามมา จากการดำเนินธุรกิจ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า การบริการคือหัวใจหรือหลักสำคัญของธุรกิจ (สำนักงานสภรณจังหวัดสุราษฎร์ธานี 2554 : 12)

“สหกรณ์” ในฐานะที่เป็นองค์กรธุรกิจบริการประชาชน ซึ่งเกิดจากคณะบุคคลที่ร่วมกันดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม โดยยึดหลักการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ควรมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี สมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ควรถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไปยังสหกรณ์อื่น เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนา ได้สิ่งที่ดีที่สุด และปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการจากสหกรณ์ได้รับการตอบสนองความต้องการ เกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้ ทำให้ สมาชิกทุกคน ได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลา ความเสมอภาค และมีความเป็นธรรม (สังวร รัตนรักษ์ และคณะ 2549 : 24) “สหกรณ์ออมทรัพย์” ถือว่าเป็นสถาบันการเงินประเภทหนึ่งซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อการร่วมกันหรือส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ และสังคมของบรรดาสมาชิก รวมถึงการช่วยเหลือตนเองและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตามหลักของสหกรณ์ อันเป็นประโยชน์แก่สมาชิกผู้มีรายได้น้อย ซึ่งหากมองในด้านเศรษฐกิจจะพบว่า กลุ่มคนที่มีความสัมพันธ์หรือคุ้นเคยกันทำงานอยู่ในหน่วยงานเดียวกัน หรือมีถิ่นฐานอยู่ใกล้เคียงกันได้ร่วมกันจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ขึ้น ภายใต้กฎหมายสหกรณ์ เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักออมทรัพย์ และสามารถกู้ยืมเงินได้เมื่อเกิดความจำเป็น การรวมตัวกันในการจัดตั้งสหกรณ์ประเภทนี้ถือเป็นการช่วยเหลือตนเองให้มีเงินออมไว้ใช้จ่ายในยามจำเป็น โดยแต่ละคนจะออมเงินบางส่วนของเงินรายได้ฝากไว้กับสหกรณ์เป็นประจำและสม่ำเสมอเมื่อสมาชิกผู้ใดมีความเดือดร้อนทางการเงิน ต้องการกู้เงินก็สามารถดำเนินการได้ในฐานะสมาชิกของสหกรณ์ และกู้ได้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น หรือการกู้ยืมเงินตามหลักการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยสหกรณ์มีการจัดบริการที่สำคัญต่างๆ เพื่อทำให้สมาชิกเกิดความพอใจให้มากที่สุด ซึ่งในระยะแรกๆ นั้น สหกรณ์ออมทรัพย์จัดตั้งขึ้นในกลุ่มข้าราชการกรมหรือกองที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์เอง แต่ต่อมาได้ขยายไปสู่กลุ่มข้าราชการครู ข้าราชการทหาร ตำรวจ และข้าราชการกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ตามลำดับ จนปัจจุบันได้ขยายมาสู่หน่วยงานรัฐวิสาหกิจและองค์กรเอกชนเป็นจำนวนมาก (สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์แห่งประเทศไทย 2551 : 4)

การพัฒนาคุณภาพงานบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือมีมาตรฐานคุณภาพ นับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่สหกรณ์ออมทรัพย์ ควรมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด เพื่อให้สมาชิกสหกรณ์ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการปฏิบัติงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน เช่นเดียวกับกับสหกรณ์ออมทรัพย์

ค่ายสิรินธร จำกัด ที่จำเป็นต้องพลิกผันตนเอง ในการให้บริการสมาชิกให้อยู่ในกรอบแห่งวิสัยที่มีความพอดีและพอเพียงต่อการดำเนินชีวิต ทั้งทางด้านการใช้ ไม่ว่าจะทางด้านการเงิน อุปกรณ์ เวลา คน ให้มีการบริโภคที่พอเพียง ทั้งในด้านของปริมาณ คุณภาพ คุณธรรม รู้จักประมาณตน ให้มีเหตุมีผล รู้ถึงสถานการณ์ มีความรู้ในการแยกแยะสภาพแวดล้อม สถานการณ์ นโยบายต่างๆ หรือหลักเกณฑ์ อีกทั้งสร้างภูมิคุ้มกันให้มีความมั่นคงและยั่งยืน มีเงินสำรอง มีเงินสะสม และมีการวางระบบงานที่ดี

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด โดยมีความมุ่งหวังเพื่อที่จะนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสหกรณ์และขจัดปัญหาต่างๆ รวมถึงการเสริมสร้างระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ และนำไปสู่การศึกษาค้นคว้าด้านการดำเนินงานกิจการของสหกรณ์ในด้านอื่นๆ ต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยหลักในการให้บริการและปัจจัยด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักการให้บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด

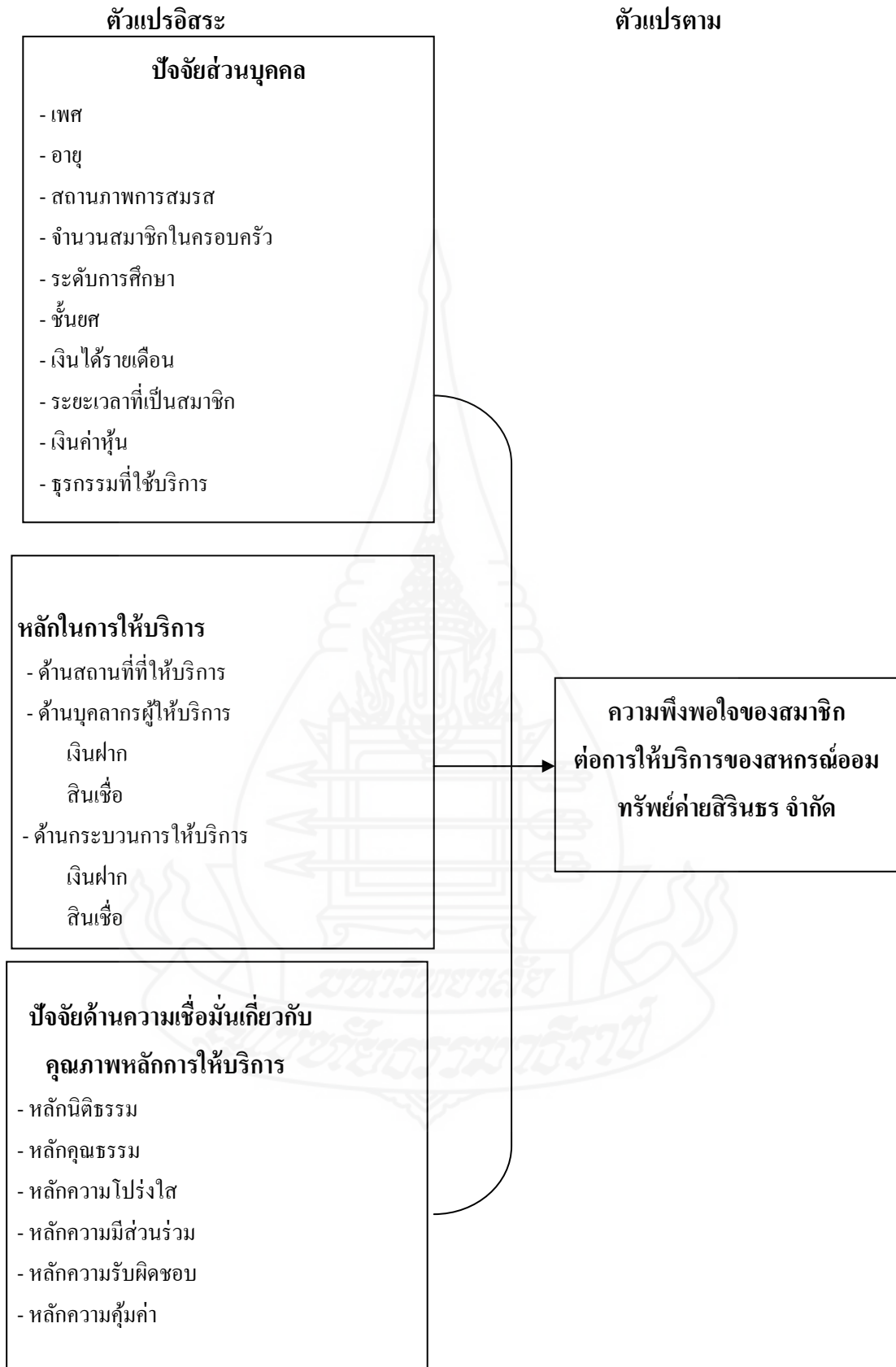
2.3 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด” ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยใช้แนวคิดด้านปัจจัยหลักในการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสุราษฎร์ธานี (2554) และแนวคิดด้านการสร้างความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักของการให้บริการซึ่งเป็นไปตามแนวคิดวาระแห่งชาติในการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ด้านจริยธรรมความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (สำนักงาน

สหกรณ์จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2554) ประกอบกับการให้บริการในธุรกรรมด้านต่างๆของสหกรณ์
ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ดังแสดงในภาพที่ 1.1





ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ปัจจัยหลักในการให้บริการ และปัจจัยด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด

4.2 สมาชิกที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด แตกต่างกัน

5. ขอบเขตการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำนวน 343 คน (ณ วันที่ 30 กันยายน 2555)

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ได้แก่ 1) ปัจจัยหลักในการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านสถานที่ที่ให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และ 2) ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักของการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย 6 หลัก คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า ส่วนความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ศึกษาความพึงพอใจในการทำธุรกรรมด้านเงินฝากหรือการรับฝากเงิน และด้านสินเชื่อ

5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาศึกษาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2555 ถึง พฤษภาคม 2556

5.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

5.4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1) ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา ยศ รายได้รวมต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิก เงินค้ำหุ้น และธุรกรรมที่ใช้บริการ

2) ปัจจัยหลักในการให้บริการ ได้แก่ ด้านสถานที่ที่ให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ

3) ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักการให้บริการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

5.4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่บ่งบอกถึงความสุข สมหวัง การได้รับการตอบสนองในทางบวกของสมาชิก ต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ในธุรกรรมด้านเงินฝาก ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ เงินฝากสะสมทรัพย์ และด้านสินเชื่อ ได้แก่ เงินกู้สามัญ เงินกู้ฉุกเฉิน

6.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ หมายถึง องค์ประกอบที่สำคัญที่มีผลต่อความรู้สึกที่บ่งบอกถึงความสุข สมหวัง การได้รับการตอบสนองในทางบวกของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ซึ่งประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่

6.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง องค์ประกอบของลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา ยศ รายได้รวมต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิก เงินค่าหุ้น และธุรกรรมที่ใช้บริการ

6.2.2 ปัจจัยหลักในการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบหลักที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่

1) สถานที่ให้บริการ หมายถึง สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกสหกรณ์ ทั้งในด้านความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ มีที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ มีป้ายบอกจุดบริการ น้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ และที่จอดรถสำหรับสมาชิกที่มาใช้บริการ

2) บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ซึ่งจะคอยอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกของสหกรณ์ในด้านต่างๆ การบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี ยินดีบริการ ใช้ถ้อยคำสุภาพ สามารถให้คำแนะนำและตอบคำถาม ข้อเสนอแนะให้สมาชิกได้ บริการด้วยความเสมอภาค ตรงกับความต้องการ และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ

3) กระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง การออก

เอกสารการเงินที่ตรวจสอบได้ มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และเปิดรับฟังข้อคิดเห็นจากสมาชิกที่มารับบริการ

6.2.3 ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบหลักเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด เพื่อให้สมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ จากการปฏิบัติงานการให้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน ซึ่งประกอบด้วย 6 หลักการ ได้แก่

1) หลักนิติธรรม หมายถึง การตราระเบียบที่ถูกต้องตามหลักการของสหกรณ์ การดำเนินงานตามระเบียบ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการต่างๆ อย่างถูกต้อง และการปฏิบัติต่อสมาชิกอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

2) หลักคุณธรรม หมายถึง การที่คณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความซื่อสัตย์สุจริต และคำนึงถึงประโยชน์ของสมาชิกสหกรณ์เป็นหลัก

3) หลักความโปร่งใส หมายถึง การที่คณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง เหมาะสม ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา ไม่ขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและส่วนรวม

4) หลักความมีส่วนร่วม หมายถึง การที่สมาชิกสหกรณ์สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์อย่างต่อเนื่อง มีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานของสหกรณ์ และเข้าร่วมประชุมสามัญประจำปีของสหกรณ์

5) หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การที่คณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรับผิดชอบในงาน มีจิตสำนึกต่อหน้าที่ ผู้จัดการจัดการงานให้ประสบความสำเร็จได้ และเจ้าหน้าที่ไม่นำเวลาทำงานของสหกรณ์ไปทำธุระส่วนตัว

6) หลักความคุ้มค่า หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ สหกรณ์มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือระยะเวลาในการให้บริการ และใช้ทรัพยากรด้วยความประหยัด

6.3 สมาชิกสหกรณ์ หมายถึง ผู้ที่สมัครเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์และมีคุณสมบัติครบถ้วนตามข้อบังคับของสหกรณ์ และคณะกรรมการสหกรณ์อนุมัติให้เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ได้ข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนา
งานของสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพ มีความสะดวกในการบริหารกิจการของสหกรณ์มากขึ้น

7.2 คณะกรรมการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ได้ข้อมูล
ในการกำหนดนโยบายการบริหารงานของสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพในการบริการมากขึ้น

7.3 สหกรณ์ออมทรัพย์อื่นๆ สามารถนำผลของการวิจัยนี้ เพื่อไปศึกษา ปรับปรุง
พัฒนาคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อื่นๆ ได้

7.4 ผู้สนใจศึกษาวิจัยใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยด้านการดำเนินงานกิจการของ
สหกรณ์



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ
 - 1.3 การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
 - 2.1 ความหมายของการบริการ
 - 2.2 วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการบริการ
 - 2.3 ความสำคัญของการบริการ
 - 2.4 ลักษณะของการบริการ
 - 2.5 เจตคติในการบริการ
3. สหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด
 - 3.1 วัตถุประสงค์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด
 - 3.2 การดำเนินงานด้านธุรกรรมของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไป การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ นิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติความพึงพอใจในการรับบริการซึ่งมีผู้ให้ความหมาย ดังนี้

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2550 : 76) กล่าวว่า จุดมุ่งหมายหนึ่งของการตลาด คือ การสร้างให้ลูกค้า เกิดความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือความคาดหวัง อันเป็นผลสืบเนื่องจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้หรือบริโภคผลิตภัณฑ์จริงๆ โดยสัมพันธ์กับความคาดหวังเดิมของเขา ถ้าผลจากการใช้งาน/การบริการที่ได้รับมีค่าต่ำกว่าค่าคาดหวัง ผู้บริโภคนั้นย่อมเกิดความไม่พอใจ ถ้าสิ่งที่ได้รับตรงกับที่คาดหวัง ถือได้ว่ามีความพอใจ กิจกรรมต่างๆ ในปัจจุบันมักมุ่งหวังสร้างค่าความพอใจในระดับสูง เพราะยังมีค่าความพอใจสูงมากเท่าใด โอกาสที่ลูกค้าจะหันเหไปใช้ตราอื่นก็ยังมีน้อยลง

พิบูล ทีปะปาล (2549 : 30 – 31) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความพึงพอใจหรือผิดหวังอันเป็นผลเนื่องมาจากการเปรียบเทียบผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ ตามที่ลูกค้าได้รับกับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งมี 3 ระดับ ดังนี้

1. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ (Performance) ต่ำกว่าความคาดหวัง (Expectations) ลูกค้าจะรู้สึก “ไม่พอใจ” (Dissatisfied)
2. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าก็จะรู้สึก “พอใจ” (Satisfied)
3. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ดีเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึก “ยิ่งพอใจมาก” (Highly Satisfied) หรือ “รู้สึกประทับใจ” (Delighted)

คุณชลิ รื่นรมย์ เพลินทิพย์ โกเมศโสภา และ สาวิกา อุณหนนท์ (2550: 98) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความยินดีจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการบริโภคสินค้า ซึ่งคุณค่าหรือประโยชน์ที่ได้รับนั้นเท่ากับหรือสูงกว่าระดับความคาดหวังของคนๆ นั้น ในทางตรงข้าม ถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือการได้รับบริการนั้นต่ำกว่าค่าความคาดหวัง บุคคลนั้นย่อมจะเกิดความไม่พอใจ

คิวทรี พงศกรรังศิลป์ (2547: 338) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในสิ่งที่ได้รับจากการซื้อสินค้าหรือบริการ โดยเป็นความแตกต่างระหว่างมูลค่าที่ลูกค้ารับรู้ได้กับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้ก่อนซื้อสินค้า

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546: 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง อารมณ์แห่งความสุข และความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการ และความรู้สึกนั้นนำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการซ้ำ จนในที่สุด เกิดความติดใจ ต้องการใช้บริการกับธุรกิจนั้นให้นานเท่านานตราบเท่าที่ความพึงพอใจนั้นยังคงอยู่

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2546 : 17) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึก สมหวังหรือ เกินความคาดหวังที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับการบริการ สิ่งที่มีความหมายอย่างแท้จริงต่อความสำเร็จของธุรกิจในทุกวันนี้คือความพึงพอใจของลูกค้า

อรรถพร คำคม (2546: 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

คอตเลอร์ (Kotler, 2012: 182 - 185) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคล ที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานตามที่เห็นหรือเข้าใจกับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับของความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างผลการทำงาน (ผล) ที่มองเห็น เข้าใจ และคาดหวัง กล่าวคือ หากข้อเสนอตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมพอใจ แต่ถ้าเกินความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไป

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่บ่งบอกถึงความสุข สมหวัง จากการได้รับการตอบสนองในทางบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามความคาดหวัง ความคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการ และบรรลุเป้าหมาย เพื่อที่จะสนองตอบความต้องการของตนเอง โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์

1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

นักวิชาการได้กล่าวถึงความสำคัญและประโยชน์ของความพึงพอใจของการให้บริการไว้ ดังนี้

ปทุมพร โปธิ์กาศ (2546 : 1) กล่าวว่าความพึงพอใจในการให้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการ เกิดความรู้ ความเข้าใจ ความรับผิดชอบ และสามารถปฏิบัติตนได้อย่างเหมาะสมในกระบวนการบริการ สามารถแก้ปัญหาข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานบริการ และเป็นการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การบริการดำเนินไปด้วยดี

วูล์ฟิงส์ ภายะฟิงค์ (2546 : 57) กล่าวว่าความพึงพอใจ ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการขายหรือบริการ เพราะสิ่งต่างๆ ที่ผู้รับบริการต้องการนั้น นอกจากตอบสนองความต้องการตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการแล้ว ในที่สุดผู้รับบริการ จะกล่าวต่อกันไปว่า พึงพอใจมาก บริการดีมาก หรือประทับใจมาก ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่สามารถเพิ่มจำนวนลูกค้าได้อีกทางหนึ่ง

อรรถจน์ สีหะอำไพ (2546 : 3) กล่าวว่า การให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ และค้นหาความต้องการเพื่อสนองการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง นับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป็นเป้าหมายสูงสุดของการบริการ กล่าวคือ 1) เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ 2) เป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ 3) เป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ 4) เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี และ 5) เป็นตัวช่วยพัฒนาคุณภาพงานบริการและอาชีพบริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2012: 182 - 185) อธิบายว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ลูกค้า เกิดความภักดี (Loyalty) ในสินค้าหรือการบริการนั้นๆ ผู้ให้บริการจึงต้องตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการที่ลูกค้ามุ่งหวัง และจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเรียกลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกอย่างต่อเนื่อง (Re and Continue Visit)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่า ความสำคัญของความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะการประเมิน และตัวชี้คุณภาพความสำเร็จของการบริการ อีกทั้งเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตเพื่อช่วยพัฒนาคุณภาพงานบริการ และอาชีพบริการ ทำให้ลูกค้าเกิดความภักดี (Loyalty) ในสินค้าหรือการบริการนั้นๆ และกลับมาใช้บริการอีกอย่างต่อเนื่อง

1.3 การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวัดระดับความพึงพอใจของการให้บริการนั้น สามารถดำเนินการได้หลายวิธีด้วยกันเพื่อสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างหลากหลาย มีนักวิชาการได้กล่าวถึงวิธีการและประโยชน์ของการวัดระดับความพึงพอใจของการให้บริการไว้ ดังนี้

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2548: 24 - 25) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ เป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพในการให้บริการ และในการวัดความพึงพอใจของการให้บริการสามารถวัดได้ 7 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ เป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ไม่โอ้อ้อ พุดคุย ทำธุระอย่างอื่นที่ไม่ใช่บริการลูกค้า นอกจากจะทำงานอย่างรวดเร็วต้องมีความรอบคอบสุขุม ระมัดระวัง ต้องรอบรู้งานที่ทำเป็นอย่างดี และต้องทำด้วยสมาธิ

2. การให้บริการอย่างเพียงพอโดยคำนึงถึงคนที่เหมาะสม และเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อมิให้เกิดการรอคอยในการให้บริการนานเกินไป

3. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการโดยไม่ยึดตัวบุคคล ไม่ดูที่ฐานะยศศักดิ์ วัยวุฒิ คุณวุฒิ เป็นการให้บริการที่เสมอภาค ใครมาก่อน ได้รับบริการก่อน ไม่มีการลัดคิวเอาเปรียบผู้มาใช้บริการก่อน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการบริการที่มีความก้าวหน้าทันสมัย ทั้งทางด้านผลงาน และให้บริการ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่หยุดอยู่กับที่ มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน

5. การให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการ ด้วยคำพูดที่ไพเราะ ถูกกาลเทศะ ไม่ใช้อารมณ์ที่ส่งผลเสียต่อความรู้สึกกับผู้มาใช้บริการ

6. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการให้บริการที่มีรูปแบบการให้บริการครบทุกอย่างในจุดเดียวกัน

7. สภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น สถานที่ตั้งมีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน มีสถานที่จอดรถ ห้องสุขา เป็นต้น

ภคินดา ชัยปี ญญา (2548 : 28) กล วว การวัดระดับความพึงพอใจสามารถทำได้ หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้ แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ ในลักษณะกำหนดคำตอบให้ เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจใน นต์ ่างๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็ นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้ องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะได้ ช้ ้อมูลที่เป็ นจริง

3. การสังเกต เป็ นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป็ หมายไม่ ว ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่ าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย ่างมีระเบียบแบบแผน

ศิริพร ตันติพูลวินัย (2548: 5) กล่าวว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการ ได้ประสบการณ์สถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถวัดได้เป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความยินดีมีสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่

ห้องอาหารแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยสายการบินถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัย ตรงตามกำหนดเวลา

2. ความพึงพอใจที่เกิดจากความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกเปลี่ยนแปลงหรือความประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการแห่งหนึ่งพร้อมได้รับบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้าที่กำหนดให้รับรางวัล

วูล์ฟิงส์ ถายะฟิงค์ (2546 : 57) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความแตกต่างระหว่างบุคคล เพราะในทางจิตวิทยา มนุษย์ทุกคนมีความแตกต่างระหว่างบุคคล ตั้งแต่เรื่องของพันธุกรรม ความคิด ความชอบ รูปแบบ การดำรงชีวิต รสนิยม ความมีคุณธรรม จริยธรรม บุคลิกภาพของแต่ละคน ตลอดจนอยู่ในสภาพแวดล้อม การเลี้ยงดูตั้งแต่สถาบันครอบครัว สถาบันการศึกษา สถาบันทางวิชาชีพ และการประกอบอาชีพต่างๆ ความแตกต่างระหว่างบุคคลเหล่านี้ ทำให้ความรู้สึกนึกคิดหรือเจตคติต่อการได้รับบริการต่างกันไป บางคนได้รับบริการแบบปกติธรรมดา ก็รู้สึกดีและพึงพอใจแล้ว บางคนได้รับการบริการเป็นอย่างดีพิเศษจากผู้ขายหรือผู้ให้บริการ ก็ยังบอกว่าบริการไม่ค่อยดี ไม่ค่อยประทับใจ อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจก็เป็นเกณฑ์ชี้วัดสุดท้ายของการขายหรือการบริการ เพราะร้านค้าหรือสถานประกอบการทุกแห่ง ต้องการสร้างความพึงพอใจให้มากที่สุดแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ จึงต้องมีการวัดหรือการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นระยะๆ ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การสำรวจความพึงพอใจอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจหรือความคิดเห็นอย่างไม่เป็นทางการ สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

1.1 รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าจำนวนไม่น้อย จะบอกหรือบ่นกับผู้ขายเสมอถึงความบกพร่องต่างๆ ของการขายหรือการให้บริการ

1.2 รับฟังจากผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับพนักงานขายหรือบริการขององค์กร บางครั้งลูกค้าหรือผู้รับบริการไม่กล้าที่จะบอกถึงความบกพร่องของผู้ขายหรือผู้ให้บริการ แต่จะบอกเล่าให้พนักงานที่ทำงาน ในองค์กรนั้นๆ ให้ทราบทางอ้อม

1.3 รับฟังจากจดหมายและหนังสือร้องเรียน สิ่งเหล่านี้ลูกค้าหรือผู้รับบริการอาจส่งมาทางไปรษณีย์หรือเขียนฝากคนอื่นมา หรือเขียนหย่อนไว้ในกล่องรับฟังความคิดเห็นที่ร้านค้า หรือ สถานประกอบการจัดตั้งไว้ในสถานบริการของตน

2. การสำรวจความพึงพอใจอย่างเป็นทางการ เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ควรทำมากในร้านค้าหรือสถานประกอบการขนาดใหญ่ที่มีลูกค้ามาก และ

กลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายเพศ หลายวัย หลายอาชีพ เพราะการสำรวจอย่างเป็นทางการ ทำให้ได้ทราบความจริงเรื่องของความพึงพอใจที่น่าเชื่อถือกว่าวิธีอื่นๆ การสำรวจอย่างเป็นทางการนิยมทำกันหลายวิธีดังต่อไปนี้

2.1 การประชุมกลุ่มเป้าหมาย (Focus group) การประชุมกลุ่มเป้าหมายเป็นการสำรวจที่ใช้งบประมาณไม่มากนักและทำได้ไม่ยากนัก แต่มีข้อควรคำนึงคือ กลุ่มคนที่จะนำมาทำ Focus group ต้องเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ผู้ชายหรือผู้ประกอบการคาดหวังจะให้มาซื้อสินค้าหรือบริการนั้นจริงๆ โดยผู้นำกลุ่มต้องสอบถามในเชิงลึกให้ตรงประเด็นในสิ่งที่ต้องการจะทราบจากกลุ่มเป้าหมาย จะทำที่กลุ่มนั้นขึ้นอยู่กับความพร้อมของผู้ทำและงบประมาณ แต่ข้อสำคัญคือหยุดเมื่อได้ข้อมูลหรือความจริงที่ซ้ำซากเหมือนเดิม แล้วนำข้อมูลที่ได้มาเหล่านั้นมาจัดหมวดหมู่แบ่งประเภท และจัดลำดับความชอบและความพึงพอใจ

2.2 การให้กลุ่มบุคคลแอบแฝงเข้าไปทดลองซื้อสินค้าหรือใช้บริการ การกระทำเช่นนี้ เป็นการสำรวจการขายหรือการบริการจุดต่างๆ ของร้านค้าหรือสถานบริการ เพื่อจะได้ทราบว่าบริการเป็นอย่างไร น่าพอใจหรือไม่ ข้อสำคัญคือ ต้องทำความเข้าใจกับผู้ที่เราว่าจ้างให้ทำตัวเป็นธรรมชาติ ผู้บริหารต้องการข้อมูลหรือความจริงในเรื่องใดแล้วบันทึกให้เป็นระบบ การกระทำเช่นนี้สามารถทำให้ทราบความจริงได้ว่า องค์กรนั้นมีบริการที่ดีหรือไม่ บกพร่องในเรื่องอะไร เพื่อนำข้อมูลมาวางแผนการให้บริการให้ดีกว่าเดิม เพื่อความพึงพอใจของลูกค้า

2.3 การสำรวจด้วยแบบสอบถาม การสอบถามด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจนี้ สามารถทำได้ทั้งการสุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าความน่าจะเป็น และแบบไม่ทราบค่าความน่าจะเป็น แต่ส่วนใหญ่แล้ว การสำรวจความพึงพอใจ มักจะใช้วิธีการสุ่มแบบไม่ทราบค่าความน่าจะเป็น และใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ แต่อาศัยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างให้มากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้เป็นระยะๆ เพื่อจะได้นำความจริงที่พบมาวางแผนปรับปรุงแก้ไขในการบริการต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่า การวัดระดับความพึงพอใจ สามารถดำเนินการได้หลายวิธี เช่น การสำรวจอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนและหลังการรับบริการ การสอบถามที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ หรือการสัมภาษณ์เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจ และนำไปสู่การรับรู้คุณภาพ ประสิทธิภาพในการให้บริการนั่นเอง

1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

นักวิชาการ นักการศึกษา ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานบริการที่หลากหลาย แต่สามารถที่จะสรุปรวมได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการนั้นจะมีความเกี่ยวพันในประเด็นที่

สำคัญๆ คือผู้ให้และผู้รับบริการ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเน้นศึกษาเฉพาะปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยหลักในการให้บริการ และปัจจัยความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักการให้บริการ รายละเอียด ดังนี้

1.4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล จะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการ เนื่องจากลักษณะส่วนบุคคล ที่แตกต่างกัน เช่น อายุ การศึกษา รายได้ ฯลฯ จะทำให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ดังนี้

กฤษิณี จิรสิลปะศาสตร์ (2549: 89) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน สมาชิกในครัวเรือน รายได้ต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือน และมูลค่าหุ้น มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการ เนื่องจากลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะทำให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

อรชร มณีสงฆ์ (2552 : 63) ได้ให้ความตระหนักว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการ คือ

อายุ (Age) ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในสินค้าและบริการที่ต่างกัน ตัวอย่างเช่น ช่วงอายุ 20-34 ปี จะต้องการสินค้าประเภท รถยนต์ เครื่องแต่งบ้าน ส่วนรูปแบบการบริการที่ต้องการคือ ไม่ยุ่งยาก ไม่ค่อยจะมีพิธีรีตองมากนัก ช่วงอายุ 35-49 ปี จะต้องการสินค้าประเภทบ้านใหญ่ๆ รถยนต์ดีกว่าเดิม การบริการที่ต้องการคือ การเอาอกเอาใจ พิจารณาข้อเปรียบเทียบในการให้บริการ และช่วงอายุมากกว่า 60 ปี จะต้องการสินค้าประเภทสินค้าบำรุงร่างกาย บริการด้านการแพทย์ การท่องเที่ยว การบริการที่ต้องการคือการเอาอกเอาใจ การบริการแบบจุดเดียวครบทุกขั้นตอน (One stop service) เป็นต้น

การศึกษา (Education) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มที่จะต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการที่ต่างกัน ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาสูงมักจะพิจารณาปัจจัยในการให้บริการในหลายประเด็น มีความคาดหวังต่อสิ่งที่จะได้รับตอบสนองจากผู้ให้บริการสูง และจะมีความเชื่อมั่นในตนเองว่าการบริการนั้นต้องคุ้มค่า คุ้มเวลา

รายได้ (Income) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ จะมีอิทธิพลเป็นอย่างยิ่งต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ ทั้งนี้ เนื่องจากผู้รับบริการตระหนักดีว่าการบริการที่ได้รับนั้นจะต้องคุ้มค่า คุ้มเวลา และต้องมีความสัมพันธ์กับรายได้

พรวิมล เขียวรัตนรักษ์ (2555 : 78) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์ และลักษณะงานที่ใช้บริการ จะมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ กล่าวคือ ความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล

(Individual Differences) จะทำให้เกิดความแตกต่างในความรู้สึก ค่านิยม ทักษะ ทักษะ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะกลายเป็นสภาวะเงื่อนไขต่อความพึงพอใจ ที่สำคัญยิ่ง

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา ชั้นยศ เงินได้ รายเดือน ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก และเงินค่าหุ้น

1.4.2 ปัจจัยหลักในการให้บริการ

นักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ทัศนะในประเด็นปัจจัยหลักในการให้บริการไว้ อย่างหลากหลาย แต่ที่สำคัญและเป็นปัจจุบัน ผู้วิจัยได้ศึกษาและสรุปได้ดังนี้

สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสุราษฎร์ธานี (2554) ได้กำหนดปัจจัยหลักในการ ให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ผู้ให้บริการเป็น ส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ ต่อผู้รับบริการ โดยตรง ดังนั้น สหกรณ์จึงควร ให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่ เหมาะสม ในการให้บริการ ดังนี้

1) ทักษะที่ถูกต้องในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการ ประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่เห็นพ้องกันว่า ผู้รับบริการคือ จุดมุ่งหมายของการทำงาน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด ต้องอำนวยความสะดวกและ ช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

(1) ปลูกฝังวัฒนธรรมในสหกรณ์ ให้ตระหนักว่าสมาชิกสหกรณ์ ผู้รับบริการ เป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด เช่น ดูป้ายเตือนใจในจุดที่มองเห็นได้ง่าย

(2) ผู้จัดการสหกรณ์หรือหัวหน้างานต่างๆ ต้องตรวจตราการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการอย่างเข้มงวด เช่น อาจจัดสถานที่ให้ผู้จัดการสหกรณ์หรือหัวหน้างาน ต่างๆ สามารถมองเห็นการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลา

(3) ให้สมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการ ประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ และให้ถือผล ของการประเมิน โดยสมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการนั้น เป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณา ความดีความชอบ

(4) อบรม พัฒนา ผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐานและหากไม่ สามารถปรับปรุงตนเองได้ ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ติดต่อกับผู้รับบริการ

2) ความมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกสหกรณ์ ผู้รับบริการนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี เพราะ

สมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการ เมื่อเข้ามายังสหกรณ์ ย่อมไม่มีความคุ้นเคย หากไม่มีการเอาใจใส่จะเกิดความรู้สึกแค้นเคืองไม่ทราบว่าตนควรจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการ ย่อมทำให้สมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ โดยได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติ ดังนี้

(1) จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อสมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการ มายังสหกรณ์ พนักงานจะเดินมาถามถึงปัญหาและความต้องการ

(2) อธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ

(3) นำสมาชิกผู้รับบริการ ไปยังจุดเริ่มต้นให้บริการในแต่ละกรณี

3) ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะสามารถให้บริการ ได้ถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหามาให้แก่สมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการ โดยได้กำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ ดังนี้

(1) พัฒนาความรู้ให้บุคลากร

(2) จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง

(3) มีการทดสอบวัดผลว่า บุคลากรมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับ

มอบหมายให้ทำหน้าที่

(4) การเลื่อนชั้นในสายงานเดียวกัน

(5) มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปเฉพาะในสายงานนั้นๆ

ทำให้มีความชำนาญและรู้ลึกในงาน

4) ความสุภาพ บุคลากรของสหกรณ์ผู้ให้บริการ มีมารยาท มีความสุภาพ อ่อนน้อม ยกย่อง ให้เกียรติสมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ ทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ ที่เน้นให้เกิดความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์

(1) ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่จะเต็มอกเต็มใจที่จะให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้สมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการ รู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

(2) ความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าสมาชิกสหกรณ์นั้นจะมีฐานะชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มี ความเหลื่อมล้ำ โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

ก) จัดให้มีระบบคิวและให้บริการตามคิวโดยเคร่งครัด

ข) สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับสมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการ ให้ทุกคนถือปฏิบัติกับผู้รับบริการทุกคนเหมือนกัน

2. *ปัจจัยด้านสถานที่* การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้สมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย เช่น จัดบริเวณที่จอดรถให้แก่สมาชิกสหกรณ์ผู้มารับบริการ จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม มีพื้นที่สีเขียว มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ มีป้ายบอกทาง แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน ป้ายชื่อห้อง จัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น บริการถ่ายเอกสาร มุมนั่งเล่นสำหรับเด็ก จัดหาพัดลม หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ โทรศัพท์สาธารณะที่ทันสมัย และน้ำดื่ม มีห้องน้ำที่มีสภาพดี จำนวนเพียงพอและสะอาด ฯลฯ จัดเรียงเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การหยิบจับ

3. *ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ* กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งผลต่อคุณภาพบริการของสหกรณ์และการอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการ ดังนั้นกระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ทำให้สมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน และมีการสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการในด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

1) ความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นสิ่งที่สมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการต้องการเป็นอันดับต้นๆ เมื่อมารับบริการคือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้นสหกรณ์จึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อให้สามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด โดยมีแนวทางปฏิบัติคือ ลดเวลาให้บริการตามสถานะของสมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการที่มาขอรับบริการที่แตกต่างกัน จัดให้มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ วางผังการไหลเวียนของงานให้ง่าย งานไหลเวียนเร็ว ไม่มีจุดที่เป็นคอขวด

2) ความถูกต้องแม่นยำ ในการอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่สมาชิกสหกรณ์ การบริการนอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้ว ยังต้องมีความถูกต้องแม่นยำ ไม่ผิดพลาด โดยมีแนวปฏิบัติ คือ

(1) การปฏิบัติงาน มีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบการทำงานว่างานแต่ละอย่างต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร

(2) มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง

(3) ใช้ระบบสารสนเทศ ช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือน เมื่อถึงกำหนดเวลา

(4) มีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอ และรับเรื่องของเจ้าหน้าที่ทุกขั้นตอน

(5) มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ (วันรับผลการพิจารณา)

3) ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะ ทำให้สมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจุดที่ให้บริการควรมีการกระจายให้ทั่วถึง หรือให้สมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการ สามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ มีการจัดสถานที่ที่สะดวกในการรับบริการ เช่น จัดให้มีบริการนอกสถานที่ ในที่ทำการกลุ่มสมาชิกสหกรณ์ หรือในย่านชุมชน ตามความเหมาะสม

4) ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ บุคคลทั่วไปหรือสมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของสหกรณ์ ตลอดจนไม่ทราบที่ต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับสหกรณ์ในกรณีต่างๆ ดังนั้นการประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลที่ชัดเจน จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้สมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกมากขึ้น เช่น ดิปรประกาศ หรือดิปรตักเกอร์ตามที่สาธารณะต่างๆ จัดทำป้ายแสดงสถานที่ ประเภทงาน ขั้นตอนของงาน ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละเรื่อง และชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ผู้รับบริการ ได้รับทราบอย่างชัดเจน จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้คำแนะนำสมาชิกทราบถึงขั้นตอน การติดต่อกับสหกรณ์ คำแนะนำ ที่ชัดเจน ใช้สื่อต่างๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ แถบบันทึกเสียง และรูปภาพในการประชาสัมพันธ์ จัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆ ไว้ให้พร้อมเพียง พร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ และบริการเขียนคำร้องจัดเอกสารต่างๆ ให้กับผู้ไม่รู้หนังสือและผู้พิการ มีประกาศ เสียงตามสาย ฯลฯ

5) การให้บริการตลอดเวลา จัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ โดยไม่มีการหยุดพักเที่ยง แต่อาจจัดเวลาพักสลับกัน เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ฯลฯ

6) การจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับสหกรณ์ได้โดยง่าย เช่น โทรศัพท์สายด่วน Website / E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้สมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้สะดวกตลอดเวลา ก่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ ฯลฯ

7) การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้ว เจ้าหน้าที่สหกรณ์ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับสมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการ เป็นการสร้างความประทับใจ อีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ที่เจ้าหน้าที่สหกรณ์ห่วงใย ไม่ทอดทิ้ง

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2550: 76) และแคอตเลอร์ (Kotler, 2012 : 182 - 185) ได้อธิบายว่า ปัจจัยหลักที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ควรคำนึงถึงเรื่องต่อไปนี้

1. *สถานที่บริการ* การเข้าถึง ความสะดวกในสถานที่บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง จึงถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญ
2. *การส่งเสริมแนะนำการบริการ* ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะเกิดขึ้นได้จากการที่ได้ยิน ได้รับฟังข้อมูล ข่าวสาร หรือบุคคลอื่นๆ กล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มี ก็จะมีความรู้สึกกับบริการในทางที่ดี และเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้
3. *ผู้ให้บริการ* เป็นผู้ที่มิบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้ให้บริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการย่อมสามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจได้
4. *สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ* มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ เช่น การออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การให้สีส้ม การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน
5. *กระบวนการบริการ* ถือว่าเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ซึ่งส่งผลให้การบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการได้ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของผู้รับบริการ เป็นต้น

อรสา ถิ่นจอม (2548: 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หลังจากได้รับการให้บริการของพนักงาน ที่เกิดจากความพึงพอใจด้านต่างๆ 5 ด้าน คือ

1. *ด้านพนักงาน* ว่ามีความกระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้า การให้บริการลูกค้าทุกระดับเท่าเทียมกัน บุคลิกภาพของพนักงานในการให้บริการ
2. *ด้านความสะดวกการให้บริการ* มีการตอบปัญหาข้อสงสัยหรือแก้ไขปัญหา และความเพียงพอของพนักงานที่จัดไว้สำหรับให้บริการ
3. *ด้านสถานที่* มีความสะดวกของสถานที่จอดรถ ห้องสุขา
4. *ด้านการบริการข้อมูล* มีป้ายประกาศ บอกข้อมูลชัดเจน
5. *ด้านระยะเวลาการดำเนินการ* มีระยะเวลาในการรอรับบริการ

ปทุมพร โพธิ์กาศ (2546 : 12) กล่าวว่า สิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ และการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ราคาค่าบริการ สถานที่บริการ การส่งเสริม การแนะนำการให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และกระบวนการบริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่า ปัจจัยหลักในการให้บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะประกอบด้วย ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

1.4.3 ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักการให้บริการ

แนวนโยบายแห่งรัฐได้กำหนดแนวทางในการทำงานเพื่อสนองความต้องการของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการทำงาน ซึ่งจะเห็นได้จากพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ความมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน และความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 6 กำหนดเป้าหมายการบริหารราชการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการบริการ จะเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การปฏิบัติงานที่มีความยุติธรรมและน่าเชื่อถือ เป็นการสร้างความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ที่เน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม โดยความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักของการให้บริการ มี 6 ประการได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักความคุ้มค่าโดยมีรายละเอียดการปฏิบัติ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักของการให้บริการในแต่ละหัวข้อ ดังนี้ (สำนักงานสภรณจังหวัด สุราษฎร์ธานี 2554: 14-18)

1. **หลักนิติธรรม** ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 ได้จำกัดความหมายของหลักนิติธรรมไว้ว่า หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้อง เป็นธรรม การบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย การกำหนดกฎ กติกาและการปฏิบัติตามกฎ กติกา ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพ ความยุติธรรมของ

สมาชิก ซึ่งการพัฒนาคุณภาพงานบริการของสหกรณ์ให้เป็นที่ไปตามมาตรฐาน หรือมีมาตรฐานคุณภาพ นับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่สหกรณ์จะต้องมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด เพื่อให้สมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน “หลักนิติธรรม” เพื่อการให้บริการต่อสมาชิกสหกรณ์ หมายถึง การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย

2. **หลักคุณธรรม** ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 ได้จำกัดความหมายของหลักคุณธรรมว่า หมายถึง หลักปฏิบัติในการกระทำในสิ่งที่ถูกต้องด้วยความซื่อสัตย์ จริงใจ ยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม บนพื้นฐานของศีลธรรม จริยธรรม ภายใต้ระเบียบ กฎเกณฑ์ของสังคมและยังประโยชน์กับสังคมและประเทศชาติ ซึ่งการพัฒนาคุณภาพงานบริการของสหกรณ์ให้เป็นที่ไปตามมาตรฐาน หรือมีมาตรฐานคุณภาพ เพื่อให้สมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน “หลักคุณธรรม” เพื่อการให้บริการต่อสมาชิกสหกรณ์ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่สหกรณ์ ให้การ บริการสมาชิกโดยมีความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน ไม่ทุจริต โดยคำนึงถึงประโยชน์ของสมาชิกสหกรณ์เป็นหลัก

3. **หลักความโปร่งใส** ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 ได้จำกัดความหมายของหลักความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการพัฒนาคุณภาพงานบริการของสหกรณ์ให้เป็นที่ไปตามมาตรฐาน หรือมีมาตรฐานคุณภาพ เพื่อให้สมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการปฏิบัติงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพ “หลักความโปร่งใส” เพื่อการให้บริการต่อสมาชิกสหกรณ์ หมายถึง การที่ผู้รับบริการจากสหกรณ์ ได้รับคำชี้แจง แก้ไขปัญหากรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ไม่ถูกต้องเหมาะสม การปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา ไม่ขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและส่วนรวม

4. **หลักความมีส่วนร่วม** ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 ได้จำกัดความหมายของหลักความมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือบุคคลในองค์กรทุกระดับ ซึ่งเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบ จากการบริหารงานหรือการดำเนินการต่างๆ ของหน่วยงานของรัฐ ได้ร่วมรับรู้ ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจ รวมทั้งร่วมสนับสนุน ติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติตาม

สิ่งที่ตนเองได้ร่วมตัดสินใจไป ซึ่งการพัฒนาคุณภาพงานบริการของสหกรณ์ให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือมีมาตรฐานคุณภาพ นับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่สหกรณ์ จะต้องมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่องเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด เพื่อให้สมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน “หลักความมีส่วนร่วม” หมายถึง การที่สมาชิกสหกรณ์สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ได้สะดวก มีการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ จากบุคคลภายนอกและนำไปปรับปรุงการทำงาน

5. *หลักความรับผิดชอบ* ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 ได้จำกัดความหมายของหลักความรับผิดชอบ หมายถึง ความมุ่งมั่นและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถให้บรรลุความสำเร็จ สอดคล้องตามกฎ/ระเบียบของทางราชการหรือที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ สังคม ประชาชนและประเทศ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการและส่วนรวมเป็นสำคัญ รวมทั้งยอมรับผลที่เกิดขึ้น จากการปฏิบัติงานดังกล่าว ทั้งที่เป็นผลดีและผลเสีย ตลอดจนพร้อมแสดงข้อเท็จจริงในการประกอบการกิจต่อสาธารณชน สามารถชี้แจงเหตุผลได้ และพร้อมต่อการรับการตรวจสอบจากสาธารณะ ซึ่งการพัฒนาคุณภาพงานบริการของสหกรณ์ให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือมีมาตรฐานคุณภาพ เพื่อให้สมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ “หลักความรับผิดชอบ” หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่สหกรณ์ มีความรับผิดชอบในการให้บริการเป็นอย่างดี ไม่นำเวลาทำงานของสหกรณ์ ไปทำธุระส่วนตัว

6. *หลักความคุ้มค่า* ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 ได้จำกัดความหมายของหลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่ส่วนรวม โดยตรงรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้อย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน การพัฒนาคุณภาพงานบริการของสหกรณ์ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือมีมาตรฐานคุณภาพ เพื่อให้สมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ “หลักความคุ้มค่า” หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่สหกรณ์ มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนในการให้บริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่า ผลสัมฤทธิ์ของงานบริการ จะทำให้งานมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ซึ่งจำเป็นต้องลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น มีความเท่าเทียม ยุติธรรมในการให้บริการ มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ทำให้ผู้รับบริการได้รับ

การอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยจึงได้เห็นความสำคัญของความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักของการให้บริการ จึงได้ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้

1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจของลูกค้าที่จะได้รับจากองค์กรนั้นๆ จากแนวคิดที่ว่าความรู้สึกพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่ง que เพิ่มประสิทธิภาพในสินค้าและบริการ การที่จะเพิ่มประสิทธิภาพดังกล่าว ผู้บริหารจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจ ซึ่งการสร้างแรงจูงใจให้ได้ผลดีนั้น ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ในทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ เพื่อที่จะได้นำไปประยุกต์ใช้ในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ซึ่งมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีการจูงใจที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจหลายทฤษฎี (Kotler, 2012: 182 - 185) ที่สำคัญได้แก่ ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) ทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม (Victor Vroom's Expectancy Theory) ทฤษฎีปัจจัยสองประการของเฮร์ซเบอร์ก (Frederick Herzberg's Two - Factors Theory)

1.5.1 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Hierarchy Needs Theory)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่า ทำไมผู้คนจึงถูกผลักดัน โดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอยู่อย่าง มากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเอง แต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของ มาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของ มาสโลว์ ได้จัดลำดับความต้องการ ตามความสำคัญ คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2540: 69)

1. ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความปลอดภัยเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย
3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน
4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

5. ความต้องการให้ตนเองประสบความสำเร็จ (Self-actualization Needs) ถือว่าเป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

จะเห็นได้ว่าทฤษฎีของมาสโลว์ได้ชี้ให้เห็นความพยายามของบุคคลที่สร้างความสำเร็จ ความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลง และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่างเช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นเลิศ (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม่แต่โอกาสที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้ว ก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

1.5.2 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Victor Vroom) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวัง ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ โดยวรูม มีความเห็นว่า ลูกจ้างจะเกิดความพอใจได้ ต่อเมื่อเขาได้ประเมินแล้วว่า การบริการนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งลูกจ้างได้มีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของการบริการจากสิ่งที่ได้รับ เช่น ความกระตือรือร้นในการบริการ การให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ เครื่องมือบริการทันสมัย ความมีชื่อเสียงของสถาบันที่ให้บริการ ลูกจ้างจึงเลือกเอาการบริการที่น่าเอาผลลัพท์เหล่านี้มาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินการเปรียบเทียบผลลัพท์ต่างๆ ลูกจ้างจะมีความรู้สึกพอใจเกิดขึ้น ซึ่งทัศนะของแนวคิดนี้อยู่ที่ผล (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectancy) ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่า โดยทั่วไปลูกจ้างแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรม ก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) ก่อนข้างเด่นชัด หากความพึงพอใจของเขาเกิดจากการให้บริการที่มีคุณภาพ เขาก็จะใช้บริการนั้นตลอดเพราะเป็นผลลัพท์ที่เขาปรารถนา ซึ่งหมายความว่า ความพึงพอใจเกิดก่อนการบริการ จึงสามารถเป็นเหตุของการนำไปสู่การมาใช้บริการ เพราะพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหวังที่จะได้รับจากสิ่งที่จะจูงใจ ผลตอบแทนหรือผลลัพท์ที่ได้จากการบริการที่มีคุณภาพ จะมีความสำคัญและจะเป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรมได้ ขึ้นอยู่กับความพอใจต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ (จิตตินันท์ เตชะคุปต์ 2554: 29 – 35)

1.5.3 ทฤษฎีปัจจัยสองประการ (Two - Factors Theory)

ทฤษฎีปัจจัยสองประการ เป็นทฤษฎีที่เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick K. Herzberg, 1969 ; อ้างถึงใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี 2549:242) ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เขาได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงานคำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด บรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มีมีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค่าจ้างให้แรงจูงใจ ในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่ สอดคล้องกับบุคคลในองค์การบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจาก ภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงาน นั้นๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคล สามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือ วาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของ สังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของ งาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ ความมั่นคง ในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถ ของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

นอกจากนี้ เฮิร์ซเบอร์ก ยังได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางด้านการจูงใจ จะต้องมามีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าหาก ว่ามีค่าเป็นลบ จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบทางด้านการค่าจ้าง ถ้าหากว่ามีค่า เป็นลบ บุคคลจะไม่มีความรู้สึก ไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใดเนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัย

นี้ มีหน้าที่คำจูนหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้งสองนี้ ควรจะต้องมีในทางบวก จึงจะทำให้ความพึงพอใจ ในการทำงานของบุคคลเพิ่มขึ้น

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจ จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลนั้นก็สามารเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินในสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.1 ความหมายของการบริการ

มณฑา แสงทอง (2548 : 9) ให้ความหมายว่า การบริการ คือ การปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมนั้น ไม่สามารถจับต้องได้ และผลที่ตามมา ต้องส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการนั้นๆ

จาร์อง เงินดี (2545 : 266) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า การบริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ขายบริการ ฉะนั้นคุณภาพของการบริการจะเป็นอย่างไร จึงขึ้นอยู่กับการปฏิบัติของผู้ให้บริการ ในบางครั้งบริการเป็นเพียงความคิด (Idea) วัตถุประสงค์ของการบริการประเภทนี้ คือ ความคิดดี (Good idea) ความคิดที่ดีหลายๆ คนคิดไม่ถึง ยังมีอีกมากเมื่อเกิดความคิดที่ดีขึ้นแล้ว บางครั้งจำเป็นต้องใส่ปัจจัยอื่นๆ เช่น ความรู้ ความชำนาญทางเทคนิคเข้าไป เพื่อให้ความคิดนั้นเป็นผลออกมา

ราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 607) ให้ ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ การให้ ความสะดวก ่างๆ เช่น ให้ บริการ ใช้ บริการ

เลฮ์ตีเนน พาราสุรามัน และ แบร์รี่ (Lehtinen, Parasuraman and Barry, อ้างถึงใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ 2550: 69) ได้อธิบายว่า การบริการคือกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรือวัสดุอุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย

เกินไป

- 1.1 ความสม่ำเสมอ
- 1.2 ความพึงพอใจ
2. การตอบสนอง ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่ให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อน
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2012: 71) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความ เป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมกับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

จากความหมายของการบริการข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การดำเนินการ ใดๆ ที่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อผู้อื่น และเป็นไปเพื่อสร้างสิ่งที่พึงประสงค์ต่อผู้รับบริการให้เกิด ความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรที่เป็นผู้ให้บริการ

2.2 ความสำคัญของการบริการ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสำคัญของการบริการ ดังนี้

ยาเบ็น เรืองจรรยาศรี (2555) กล่าวว่า การบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียหายอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้นักพอใจผู้รับบริการหลัก พื้นฐานของการบริการคือ 1) ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ 2) อย่าให้ผู้รับบริการอยู่นานเกินไป 3) อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน 4) สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการ 5) ทำให้ผู้รับบริการ เกิดความคุ้นเคย และ 6) เตรียมความสะดวกให้พร้อม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2553: 74-76) กล่าวว่า การบริการ เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการ ในการดำเนินการ อย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของ บุคคลอื่นให้ได้ รับความสุขและความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการ กระทำนั้น มีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็น ครอบครองในรูปแบบ และ ไม่จำเป็นต้องอยู่ กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เป็น ยิ้มด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ ความสะดวกรวดเร็ว ให้ ความเป็น ธรรมชาติ และความเสมอภาค การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งใน งานด้านต่างๆ เพราะการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็น ประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากการบริการ ทั้งในภาครัฐและ ภาครัฐกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ ด้วยเสมอ ยิ่ง ธุรกิจบริการตัวบริการคือสินค้า การจะประสบความสำเร็จได้ ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจจะอยู่ ได้ต้องทำให้ เกิดการรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ ตามมา การบริการที่ดีจะช่วย

ให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด ดังนั้นความสำคัญของการบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริหาร บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการบริการ โดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการ ส่วนหน้าเนื่องจากเป็นบุคคล ที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการหรือลูกค้าโดยตรง เริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่งการอำลาบุคคลนั้นเมื่อบริการต่างๆ สิ้นสุดลง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึง การปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) อย่างเต็มเปี่ยม และรู้จักเรียนรู้ การพัฒนาศักยภาพอันนำไปสู่การเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ ดังนี้

1.1.1 ทำให้เกิดการรับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้อง โดยมุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นศูนย์กลางของการบริการ ด้วยการกระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและทำให้ลูกค้ามาใช้บริการพึงพอใจเป็นสำคัญ

1.1.2 ทำให้เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

1.1.3 ทำให้ตระหนักถึงบทบาท และพฤติกรรมของการบริการที่ผู้ปฏิบัติงานบริการพึงปฏิบัติ ซึ่งเป็นภาพลักษณ์เบื้องต้นของการบริการ โดยเฉพาะจะต้องคำนึงถึงบุคลิกภาพ และการแสดงออกด้วยไมตรีจิต ที่สามารถทำให้ผู้รับบริการประทับใจ และคิดใจมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นลูกค้าประจำ

1.1.4 ทำให้รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ และคุณลักษณะของการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเกิดขึ้นตลอดเวลา และจำเป็นต้องอาศัยการฝึกฝนทักษะในการแก้ปัญหาเพื่อมิให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ

1.2 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ในปัจจุบันผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าและบริการต่างก็ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้น และหันมาให้บริการเป็นกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดที่นับวันจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่สอดคล้องได้ ดังนี้

1.2.1 ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นอันดับแรก และรู้จักสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่างๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนและการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

1.2.2 การทำให้เห็นความสำคัญของบุคลากร หรือปฏิบัติงานบริการซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้บริโภคให้มาเป็นลูกค้าประจำขององค์กร ด้วยการสนับสนุน และเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในการบริการอย่างทั่วถึงทั้งในด้านความรู้และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ

1.2.3 ทำให้เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่างๆ ที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพโดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ การสร้างเอกลักษณ์ในการบริการที่ประทับใจการบริหารองค์กรที่มีประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย

1.2.4 ทำให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่อง และแนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไข และกำหนดทิศทางของการบริการที่ตลาดต้องการได้

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ถึงแม้ธุรกิจบริการจะให้ความสำคัญอย่างมากกับลูกค้า หรือ ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่างๆ และพยายามทุกวิถีทางที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุด แก่ลูกค้า ดังนั้น ลูกค้าจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้บทบาทและขอบเขตความเป็นไปได้ของการใช้บริการที่เหมาะสมด้วยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ จะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจกระบวนการบริการและสามารถคาดหวังการบริการที่จะได้รับอย่างมีเหตุผลตามข้อจำกัดของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

2.1 ทำให้เกิดการรับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการ ว่าเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้มารับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้การบริการบางครั้งอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้ ซึ่งผู้ใช้บริการจำเป็นต้องคาดหวังการบริการในระดับที่มีความเป็นไปได้ตามลักษณะของงานบริการต่างๆ

2.2 ทำให้ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของตัวผู้ใช้บริการ ในฐานะที่ผู้ที่แสดงเจตนาในการรับบริการควรมีมารยาทที่ดี และใช้คำพูดที่ชัดเจนเข้าใจง่ายในการระบุนความต้องการการบริการเมื่อผู้ให้บริการเข้าใจ และเสนอการบริการที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อการบริการ

สมิต สัจฉกร (2546: 14 – 15) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการ คือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการ ทั้งในภาครัฐราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ การพิจารณาความสำคัญของการบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่ 1) ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร และ 2) ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

- 1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น แนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 6) มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ และ
- 7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- 1) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 3) มีความผิดหวัง และไม่มาใช้บริการอีก
- 4) ไม่มีความประทับใจ
- 5) การบอกกล่าวไปยังผู้อื่นด้วยการไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก และ
- 6) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการในทางที่ไม่ดี

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่า การบริการที่ดีจะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จ การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดี ได้แก่ ความคิดและความรู้สึกที่ดี ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ และทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ

2.3 ลักษณะของการบริการ

ลักษณะการบริการที่ดี คือการกระทำที่ทำด้วยความเต็มใจ ความรวดเร็ว ถูกต้อง เท่าเทียมกัน และทำให้เกิดความพึงพอใจซึ่งเป็นลักษณะพื้นฐานของการบริการ และยังมีอีกหลายสิ่งหลายอย่างที่อาจช่วยส่งเสริมให้เกิดการบริการที่ดีได้ยิ่งขึ้นอีก ซึ่งมีผู้กล่าวถึงลักษณะของการบริการ ไว้ดังนี้

รวีวรรณ โปรขุรงค์โรจน์ (2551: 12-14) อธิบายว่าการบริการจะมีลักษณะ ดังนี้

1. การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มีตัวตนเหมือนกับสินค้าอื่นๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่า และประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ

2. การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน (Heterogeneity) เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่ อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่นๆ อีกมากมาย ในหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานให้บริการหลายคน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่ละคนก็ให้บริการไม่เหมือนกัน

3. การบริการไม่สามารถเรียกเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) ในการบริการใดๆ ก็ตามหากไม่มีผู้มาใช้บริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง หรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่กำหนด ก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non – Ownership) การบริการเป็นกิจกรรม หรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการ และผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ และสถานที่หนึ่งๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้นๆ ไปแล้ว หรือสถานที่นั้นๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้ว ผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้

5. การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัด และเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนมีอารมณ์ และความรู้สึกต่างๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้นสิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน” ได้ดีที่สุดก็คือ “คน” นั่นเอง

6. คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ ตัวอย่างเช่น เมื่อเราไปพักที่โรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง การที่เราจะบอกว่าการบริการของโรงแรมนั้นดีหรือไม่ นอกจากจะต้องพิจารณาที่การบริการของพนักงาน โรงแรมแล้ว เรายังจะพิจารณาที่องค์ประกอบทางกายภาพประกอบด้วย เช่น ที่นอนนุ่มและอยู่ในสภาพดีหรือไม่ เครื่องปรับอากาศทำงานดีหรือไม่ โทรทัศน์มีภาพที่ชัดเจนหรือไม่ และมีการบริการเคเบิลทีวีหรือไม่ เป็นต้น หากการบริการอื่นๆ ของโรงแรมดี เช่น พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว แต่ที่นอนภายในห้องพักนอนไม่สบาย และเครื่องปรับอากาศส่งเสียงดังทั้งคืนและไม่เย็น องค์ประกอบทางกายภาพเหล่านี้ก็จะลดระดับคุณภาพของการบริการในสายตาเรา แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม หากองค์ประกอบทางกายภาพดีและการบริการอื่นๆ ดีด้วย องค์ประกอบทางกายภาพก็จะช่วยเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้สูงมากขึ้นในความรู้สึกของผู้รับบริการ

7. การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต หรือกระบวนการบริการ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 27-29) ได้กล่าวถึง การบริการมีลักษณะเฉพาะ 4 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. ความไม่มีตัวตน (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น จับต้อง และสัมผัสไม่ได้ (Abstract) โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง บริการไม่สามารถแบ่งแยกเป็นชิ้นเหมือนสินค้าได้ เช่น หากจะซื้อน้ำหอม ผู้ซื้อย่อมจับขวดน้ำหอมมาทดลองฉีดได้ดมกลิ่นได้ หรือซื้อเป็นขวดได้

ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องเข้าใจเรื่องความไม่มีตัวตนของการบริการ และนำมาปรับปรุงกลยุทธ์การบริการ เช่น จะต้องตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม สะอาด และนำมาใช้บริการ เพื่อให้ประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการได้รับรู้ว่าการบริการก็น่าจะดีเหมือนการตกแต่งสถานที่

2. ความแยกจากกันไม่ได้ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (Inseparability)

ในช่วงเวลาการให้บริการนั้น เช่น บริการนวดแผนโบราณ ผู้นวดและลูกค้าจะต้องอยู่พร้อมกัน ณ สถานที่ที่ให้บริการในการตรวจรักษาแพทย์และคนไข้จะต้องอยู่ที่เดียวกัน ส่วนกรณีการปรึกษาปัญหาทางจิตและปัญหากฎหมายทางโทรศัพท์ แม้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะอยู่กันคนละสถานที่ แต่ทั้งสองฝ่ายก็ไม่สามารถแยกจากกันได้ ในช่วงเวลาที่ให้บริการนั้น ในลักษณะข้อนี้ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องทำให้ประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการมาพบกันให้ได้ไม่ว่าจะเป็นการตั้งจุดให้บริการที่สะดวกที่ผู้รับบริการจะมาใช้บริการ เช่น การตั้งธนาคารขนาดเล็กในซูเปอร์มาร์เก็ต การตั้งเครื่องเอทีเอ็มในบริเวณศูนย์การค้า โรงภาพยนตร์ การให้บริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

3. การเก็บรักษาไม่ได้ (Perish ability)

การบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการ เป็นสำคัญ ดังนั้นหากไม่มีประชาชนมาใช้บริการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง เจ้าหน้าที่ หรือพนักงานที่ให้บริการก็จะว่างงาน (Idle) เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในด้านแรงงาน โดยเปล่าประโยชน์ไม่ก่อให้เกิดรายได้ใดๆ

4. ความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuating Demand)

ความต้องการใช้บริการของประชาชน ขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการนั้นจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการจะมากหรือน้อยต่างกัน ขึ้นกับช่วงเวลา ในแต่ละวัน วันในต้นสัปดาห์หรือท้ายสัปดาห์ รวมทั้งฤดูกาล เช่น ที่สาขาของธนาคารช่วงพักกลางวันจะมีลูกค้ามาใช้บริการมากกว่าช่วงบ่าย ช่วงวันจันทร์และวันศุกร์จะมีลูกค้าฝากถอนเงินมากกว่าช่วงวันอื่นๆ ในสัปดาห์ ช่วงปลายเดือนที่เงินเดือนพนักงานบริษัทออกเครื่องเอทีเอ็มจะต้องมีปริมาณเงินสดมากกว่าช่วงอื่นๆ ของเดือน จะเห็นได้ว่าการบริการนั้นจะแตกต่างจากสินค้าหลายประเภท เช่น ปริมาณการบริโภคน้ำตาล ย่อมไม่แตกต่างกันมากนักในแต่ละวัน

สมิต สัจฉกร (2546) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของการบริการที่เป็นเลิศ โดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่องค์กรธุรกิจบริการควรยึดถือไว้เป็นหลักในการปฏิบัติ 5 ข้อ ได้แก่ 1) ให้บริการสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ 2) ให้บริการซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ 3) ให้บริการโดยถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน 4) ให้บริการตามความเหมาะสมแก่สถานการณ์ และ 5) ให้บริการโดยไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่า ลักษณะการบริการที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปจะประกอบด้วย ความไม่มีตัวตน ความแยกจากกันไม่ได้ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การเก็บ

รักษาไม่ได้ และความต้องการที่ไม่แน่นอน โดยจะต้องทำด้วยความเต็มใจ ความรวดเร็ว ถูกต้อง เท่าเทียมกัน และทำให้เกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้สิ่งนี้อาจช่วยส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดีได้ยิ่งขึ้น เช่น การแสดงอภัยที่คิของผู้ให้บริการ ความสุภาพน่ารักและความเอาใจใส่ติดตามเรื่องการช่วย แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ความซื่อสัตย์สุจริต การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เป็นต้น

2.4 เจตคติในการบริการ

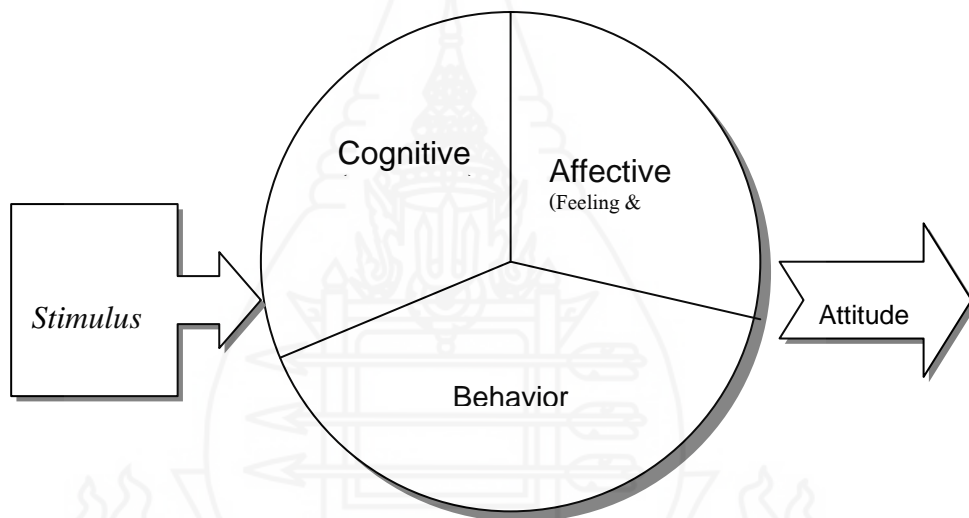
เจตคติในการบริการเป็นเรื่องสำคัญ เพราะจะนำมาซึ่งการจัดการระบบการบริการ ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเจตคติ เป็นตัวการสำคัญที่ชักจูงผู้บริโภคเข้าสู่ระบบ การบริการ ความสำคัญของเจตคติในการบริการสามารถแยกออกได้เป็น 2 ประเด็นหลัก ดังนี้ (Kolter, 2012: 588)

1. ความสำคัญของเจตคติต่อผู้ให้บริการ
 - 1.1 เป็นตัวบ่งบอกความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ
 - 1.2 ใช้ในการแบ่งส่วนตลาดและการเลือกส่วนตลาดที่เป็นตลาดเป้าหมาย
 - 1.3 เป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ
2. ความสำคัญของเจตคติต่อผู้รับบริการ
 - 2.1 เป็นตัวผลักดันความต้องการให้มีการแสดงออก
 - 2.2 ช่วยกำหนดการตัดสินใจซื้อบริการของบุคคล

อรรถน์ สีหะอำไพ (2546: 18) อธิบายว่าองค์ประกอบของเจตคติในการบริการจะ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. องค์ประกอบทางความคิด (Cognitive Component) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ข่าวสาร ข้อมูล ความเชื่อและความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ที่บุคคลได้มาจากประสบการณ์ การเรียนรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม
2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความรู้สึก และอารมณ์ของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการเรียนรู้ และความเข้าใจต่อสิ่งต่างๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการที่บุคคลประเมินค่าสิ่งต่างๆ และเกิดความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบออกมา
3. องค์ประกอบด้านความโน้มเอียงของพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความโน้มเอียง ที่บุคคลจะประพฤติปฏิบัติตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ ไปในทางใดทางหนึ่ง คือ เมื่อบุคคลมีความรู้เชิงประเมินค่า และมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ต่อสิ่งต่างๆ แล้ว ผลที่ตามมาคือความพร้อม ที่จะกระทำหรือปฏิบัติตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ สอดคล้องกับความเชื่อความรู้สึกที่มีต่อสิ่งนั้น

รายละเอียดองค์ประกอบของเจตคติในการบริการ ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของเจตคติในการบริการ (อรุณ สีสหอำไพ 2546:18)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า เจตคติในการบริการเป็นเรื่องสำคัญ เป็นสิ่งที่จะนำมาซึ่งการจัดการระบบการบริการ ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ความสำคัญของเจตคติในการบริการสามารถแยกออกได้เป็น 2 ประเด็นหลัก คือ 1) ความสำคัญของเจตคติต่อผู้ให้บริการ และ 2) ความสำคัญของเจตคติต่อผู้รับบริการ

2.5 วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการบริการ

วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการบริการ เปรียบเสมือนกระจกเงาที่ผู้ให้บริการ ต้องมีความตระหนัก โดยการนำมาประมวล ประยุกต์ใช้ เพื่อทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ และ

ช่วยส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดีได้ยิ่งขึ้นอีก ซึ่งมีผู้กล่าวถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการบริการ ดังนี้

วเรช จันทรศร (2550: 49) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ถูกคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ถูกคาดหวัง จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก และจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าน่าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่ต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้ คือ 1) ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพอใจ 2) การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี 3) ความสามารถ ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ 4) การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก 5) ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสมผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี 6) การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ 7) ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ 8) ความมั่นคง ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ 9) ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ และ 10) การสร้างสิ่งจำเป็นได้ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

มิลเล็ต (John D. Millet, อ้างถึงใน คงพัชร ใจรัศมี 2549: 23-31) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการให้แก่ผู้รับบริการ โดยมีหลักการดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการให้บริการที่มีฐานคิดที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นการได้รับการบริการต้องไม่มีการเลือกปฏิบัติ

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าต้องตรงเวลาและมีผลงาน ทำให้ประสิทธิภาพเกิดขึ้น

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการที่มีจำนวนและสถานที่ที่เหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เป็นประจำและต่อเนื่อง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ฮอฟแมนและเบตสัน (Hoffman and Bateson, 2006: 378) ได้สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลักคือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจ บริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะต้องไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงได้ดีขึ้น เสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นผู้นำในบริการนั้นๆ ดังนั้น การให้บริการจึงควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้ คือ 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย 2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน 3) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน 4) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ และ 5) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลื้องทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่การให้บริการ หรือผู้มาใช้บริการไม่มากจนเกินไป

ซีทอล และ แบร์รี่ (Zeithal and Barry, อ้างถึงใน นงนุช อุณอนันต์ 2546: 32) กล่าวว่า การให้บริการที่ประสบความสำเร็จ ต้องประกอบด้วยสิ่งเหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability)
2. การตอบสนอง (Responsive)
3. ความสามารถ (Competence)
4. การเข้าถึงบริการ (Access)
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy)
6. การสื่อสาร (Communication)
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การให้บริการเพื่อให้บริการถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการบริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องยึดถือลูกค้าเป็นหลัก พนักงานผู้ให้บริการจะต้องทำให้ดีที่สุด เพื่อให้ลูกค้าประทับใจและกลับมาเพื่อใช้ซ้ำ การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอยู่ □ ่างใดอยู่ □ ่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร □ กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้ □ รับความสุข และความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้น มีลักษณะเฉพาะตัวไม่ □ สามารถจับต □ ้อง ครอบครอง เป็ □ นเจ □ ้าของได้ การมีเจตคติที่ดีในการบริการเป็นเรื่องสำคัญ เพราะจะนำมาซึ่งการจัดระบบการบริการได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

3. สหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด มีสำนักงานตั้งอยู่ที่ค่ายสิรินธร ตำบลเขาต้อม อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี จัดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม พ.ศ.2530 เลขหมายทะเบียนสหกรณ์ ที่ สทส (อ) 105/2530 ก่อตั้งโดยความร่วมมือกันของข้าราชการทหารสังกัด ร.5 พัน.3 ค่ายสิรินธร โดยการเข้าร่วมเป็นผู้ถือหุ้นของสหกรณ์ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในกลุ่มสมาชิก โดยส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์ ซึ่งสมาชิกแต่ละคน จะออมเงินรายได้ฝากไว้กับสหกรณ์เป็นประจำทุกเดือน ตามอัตราที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละช่วงของเงินได้รายเดือน (สหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด, 2554)

3.1 วัตถุประสงค์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดาสมาชิก โดยวิธีช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักสหกรณ์รวมทั้งในข้อต่อไปนี้

1) ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์ โดยช่วยให้สามารถสงวนส่วนแห่งรายได้ของตนไว้ในทางอันมั่นคงและได้รับประโยชน์ตามสมควร

2) ส่งเสริมการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก

3) รับฝากเงินจากสมาชิกหรือสหกรณ์อื่น

4) จัดหาทุนเพื่อกิจการตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์

5) ให้เงินกู้แก่สมาชิก

6) ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงิน

7) ซื้อหุ้นของธนาคารซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์

8) ซื้อหุ้นของชุมนุมสหกรณ์หรือสหกรณ์อื่น

9) ซื้อหุ้นของสถาบันที่ประกอบธุรกิจอันทำให้เกิดความสะดวกหรือส่งเสริมความเจริญแก่กิจการของสหกรณ์ โดยได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์

10) ซื้อหลักทรัพย์รัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจ

11) ออกตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงิน

12) ฝากหรือลงทุนอย่างอื่นตามกฎหมายและตามที่คณะกรรมการพัฒนาสหกรณ์แห่งชาติกำหนด

13) ดำเนินการให้กู้ยืมเพื่อการเคหะ

14) ให้สวัสดิการและการสงเคราะห์ตามสมควรแก่สมาชิกและครอบครัว

15) ร่วมกับทางราชการ สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุมชุมสหกรณ์ และสหกรณ์อื่นๆ เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงกิจการของสหกรณ์

16) จัดทำการต่างๆ ตามที่อนุญาตไว้ในกฎหมาย ว่าด้วยสหกรณ์ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ที่กล่าวข้างต้น รวมถึงซื้อถือกรรมสิทธิ์ หรือทรัพย์สินครอบครอง กู้ยืม เช่า หรือ ให้เช่า หรือเช่าซื้อ หรือให้เช่าซื้อ โอนหรือรับโอน สิทธิการเช่า หรือสิทธิการเช่าซื้อ ขายหรือจำหน่าย จำนองหรือรับ จำนอง จำนำหรือรับจำนำ ด้วยวิธีอื่นใดซึ่งทรัพย์สินแก่สมาชิกหรือของสมาชิก

17) ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่สมาชิก

18) ขอหรือรับความช่วยเหลือทางวิชาการจากทางราชการ หน่วยงานของต่างประเทศ หรือบุคคลอื่น

19) ดำเนินกิจการอย่างอื่น บรรดาที่เกี่ยวกับหรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์

3.2 การดำเนินงานด้านธุรกรรมของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ดำเนินงานด้านธุรกรรมที่สำคัญๆ ดังนี้

3.2.1 ด้านสินเชื่อ

3.2.1.1 การให้เงินกู้สามัญ

การให้เงินกู้ยืม สหกรณ์จะให้เงินกู้เฉพาะสมาชิกเท่านั้น และจะให้เฉพาะเหตุจำเป็น หรือมีประโยชน์ตามที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร โดยสมาชิกผู้ประสงค์ขอกู้เงินต้องเสนอคำขอกู้ต่อสหกรณ์ตามแบบที่กำหนดไว้ และต้องผ่านการพิจารณาความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาระดับผู้บังคับกองร้อย หรือรักษาการแทน หรือทำการแทน โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเงินกู้ดังนี้

1) สมาชิกผู้ประสงค์ขอกู้เงินต้องเข้าสังกัดกลุ่มสมาชิกที่จัดตั้งขึ้นกลุ่มละ 4-6 คน โดยความสมัครใจของตนเอง และเขียนคำร้องขอจัดตั้งกลุ่มตามแบบที่สหกรณ์กำหนด โดยสมาชิกรายหนึ่งๆจะสามารถเข้าสังกัดกลุ่มสมาชิกได้เพียงกลุ่มเดียว ซึ่งการกู้เงินจะต้องมีการค้ำประกันกันภายในกลุ่มของตนเองเท่านั้น และหากภายในกลุ่มมีสมาชิกรายใดย้าย ตาย ลาออก หรือหายไปด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม ซึ่งทำให้สหกรณ์ไม่สามารถเรียกเก็บหนี้จากสมาชิกดังกล่าวได้ สมาชิกที่เหลืออยู่ภายในกลุ่มจะต้องเฉลี่ยความรับผิดชอบในหนี้สินที่เกิดจากสมาชิกรายที่ขาดหายไปนั้น และจะต้องหาสมาชิกใหม่มาทดแทนสมาชิกที่ขาดหายไป

ยกเว้นกรณีดังต่อไปนี้ สมาชิกไม่จำเป็นต้องเข้าสังกัดกลุ่มหรือมีบุคคลค้ำประกัน

(1) สมาชิกผู้ประสงค์ขอกู้เงินมีความประสงค์ใช้ทุนเรือนหุ้นที่ชำระแล้วเป็นหลักประกันการกู้ให้ทำได้โดยจำนวนเงินที่ขอกู้จะต้องไม่เกินจำนวนทุนเรือนหุ้นที่ชำระแล้วในขณะนั้น

(2) สมาชิกผู้ประสงค์ขอกู้เงินมีความประสงค์ใช้บัญชีเงินรับฝากเป็นหลักประกันการกู้ให้ทำได้โดยจำนวนเงินที่ขอกู้จะต้องไม่เกินจำนวนเงินรับฝากที่คงค้างอยู่ในบัญชี และต้องทำบันทึกข้อตกลงตามแบบที่สหกรณ์กำหนด โดยไม่สามารถถอนเงินฝากบัญชีดังกล่าวได้ตลอดระยะเวลาที่ยังเป็นหนี้ตามสัญญา

2) สมาชิกผู้ประสงค์ขอกู้เงินรายหนึ่งๆสามารถขอกู้เงินได้ 100 เท่าของเงินเดือนตนเองขณะนั้น แต่ต้องไม่เกิน 1,000,000 บาท

3) ระยะเวลาการผ่อนชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยไม่เกิน 15 ปี หรือ 180 งวด หากผู้กู้ รายใดมีอายุราชการเหลือน้อยกว่าระยะเวลาที่ต้องผ่อนชำระ ก็ให้ร่นระยะเวลาการผ่อนชำระลงให้เท่ากับอายุราชการคงเหลือ ทั้งนี้ระยะเวลาการผ่อนชำระภายในกลุ่มของผู้กู้รายอื่นๆ ก็ให้ยึดระยะเวลาการผ่อนชำระตามผู้กู้ ที่มีอายุราชการเหลือน้อยที่สุดในกลุ่มเป็นเกณฑ์

4) สมาชิกผู้ประสงค์ขอกู้เงินต้องมีทุนเรือนหุ้นที่ชำระแล้วไม่น้อยกว่า 6 งวด ติดต่อกัน คือ ต้องเข้าเป็นสมาชิกมาไม่น้อยกว่า 6 เดือน

5) สมาชิกผู้ประสงค์ขอกู้เงินต้องมีทุนเรือนหุ้นที่ชำระแล้วไม่น้อยกว่า ร้อยละ 15 ของจำนวนเงินที่ขอกู้ หากมีทุนเรือนหุ้นที่ชำระแล้วไม่ครบตามจำนวนที่กำหนดก็ให้หักจากยอดเงิน ที่ผู้กู้จะได้รับจากการกู้เข้าไปในทุนเรือนหุ้นจนครบตามจำนวนได้

6) สมาชิกผู้ประสงค์ขอกู้เงินและสมาชิกผู้ค้ำประกันเงินกู้ต้องมีเงินได้ รายเดือนคงเหลือ (หลังจากหักหนี้สินทั้งหมดแล้ว) ไม่น้อยกว่า 2,000 บาท

7) หากสมาชิกผู้ประสงค์ขอกู้เงินมีหนี้เงินกู้สัญญาเดิมเหลืออยู่ และมีความประสงค์จะขอกู้เงินสัญญาใหม่ สมาชิกรายนั้นต้องผ่านการชำระหนี้เงินกู้มาแล้วไม่น้อยกว่า 15 งวด ทั้งนี้จำนวนเงินที่จะขอกู้สัญญาเดิมกับสัญญาใหม่รวมกันแล้วต้องไม่เกินวงเงินกู้ที่กำหนด

8) หากสมาชิกผู้ประสงค์ขอกู้เงิน มีความประสงค์จะนำเงินกู้ที่ได้รับจากการกู้ฝากเข้าไปในบัญชีเงินรับฝากของตนเองที่มีอยู่กับสหกรณ์ ให้ทำได้โดยหากสมาชิกรายนั้นผ่านเกณฑ์การพิจารณาอื่นๆเรียบร้อยแล้วสหกรณ์สามารถปล่อยเงินกู้ให้กับสมาชิกรายนั้นได้เลยโดยไม่ต้องเข้าลำดับรอรับเงินกู้ แต่สมาชิกจะไม่สามารถถอนเงินฝากในบัญชีจากยอดเงินกู้ที่ได้รับดังกล่าวได้เป็นระยะเวลา 6 เดือน

9) สหกรณ์คิดอัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 7 ต่อปี ตามประกาศของสหกรณ์เป็นคราวๆไป

3.2.1.2 เงินให้กู้ฉุกเฉิน

การให้เงินกู้ยืม สหกรณ์จะให้เงินกู้เฉพาะสมาชิกท่านั้น และจะให้ได้เฉพาะเหตุจำเป็น หรือมีประโยชน์ตามคณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร โดยสมาชิกผู้ประสงค์ขอกู้เงินต้องเสนอคำขอกู้ต่อสหกรณ์ตามแบบที่กำหนดไว้ และต้องผ่านการพิจารณาความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาระดับผู้บังคับกองร้อย หรือรักษาการแทน หรือทำการแทน โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเงินกู้ดังนี้

- 1) วงเงินกู้ที่ให้แก่สมาชิกรายหนึ่งๆ ให้ได้ไม่เกิน 50,000 บาท
- 2) ระยะเวลาการผ่อนชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยไม่เกิน 20 งวด

3) สมาชิกผู้ประสงค์ขอกู้เงินต้องมีทุนเรือนหุ้นที่ชำระแล้วไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของจำนวนเงินที่ขอกู้

4) สมาชิกผู้ประสงค์ขอกู้เงินต้องมีเงินได้รายเดือนคงเหลือ (หลังจากหักหนี้สินทั้งหมดแล้ว) ไม่น้อยกว่า 2,000 บาท

5) หากสมาชิกผู้ประสงค์ขอกู้เงินมีหนี้เงินกู้สัญญาเดิมเหลืออยู่ และมีความประสงค์จะขอกู้เงินสัญญาใหม่ สมาชิกรายนั้นต้องผ่านการชำระหนี้เงินกู้มาแล้วไม่น้อยกว่า 4 งวด ทั้งนี้จำนวนเงินที่จะขอกู้สัญญาเดิมกับสัญญาใหม่รวมกันแล้วต้องไม่เกินวงเงินกู้ที่กำหนด

6) สหกรณ์คิดอัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 7 ต่อปี ตามประกาศของสหกรณ์เป็นคราวๆไป

3.2.2 ด้านการรับฝากเงิน

1) ทุนเรือนหุ้น

ให้คณะกรรมการดำเนินการ หักทุนเรือนหุ้นจากเงินได้รายเดือน ดังนี้

(1) สมาชิกที่มีเงินได้รายเดือน 4,500 – 6,000 บาท หัก 400 บาทหรือ 40 หุ้น

(2) สมาชิกที่มีเงินได้รายเดือน 6,001 – 9,000 บาท หัก 500 บาทหรือ 50 หุ้น

(3) สมาชิกที่มีเงินได้รายเดือน 9,001 – 12,000 บาท หัก 600 บาทหรือ 60 หุ้น

(4) สมาชิกที่มีเงินได้รายเดือน 12,001 – 15,000 บาท หัก 700 บาทหรือ 70 หุ้น

(5) สมาชิกที่มีเงินได้รายเดือน 15,001 – 18,000 บาท หัก 800 บาทหรือ 80 หุ้น

(6) สมาชิกที่มีเงินได้รายเดือน 18,001 ขึ้นไปหัก 900 บาทหรือ 90 หุ้น

สมาชิกที่มีความประสงค์จะเพิ่มทุนเรือนรายเดือนก็สามารถเพิ่มทุนเรือนหุ้นรายเดือนได้โดยไม่จำกัดว่าจะเพิ่มทุนเรือนหุ้นขึ้นจำนวนกี่หุ้น

สมาชิกสหกรณ์ที่มีทุนเรือนหุ้นในสหกรณ์ จำนวน 400,000 บาท หรือ 40,000 หุ้น ขอยกเลิกการหักทุนเรือนหุ้นรายเดือนก็ได้ แต่สมาชิกจะต้องไม่มีหนี้สินค้างต่อ

สหกรณ์ โดยให้ทำหนังสือแจ้งความประสงค์ต่อคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ หากสมาชิกยังคงมีหนี้สินค้างต่อสหกรณ์ สมาชิกต้องส่งทุนเรือนหุ้นต่อไป

2) เงินรับฝากออมทรัพย์พิเศษ

เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ ผู้ฝากรายหนึ่งๆ อาจเปิดบัญชีเงินฝากในสหกรณ์นี้ได้โดยจำนวนเงินฝากในการเปิดบัญชีครั้งแรกและเงินคงเหลือในบัญชีเงินฝาก ตลอดระยะเวลาการฝากนั้นต้องไม่น้อยกว่า 50,000 บาท ส่วนการส่งเงินฝากครั้งต่อไปจำนวนเท่าใดก็ได้ แต่ต้องไม่น้อยกว่า 5,000 บาท

ดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ สหกรณ์จะคำนวณและจ่ายดอกเบี้ยให้เมื่อถึงกำหนดวันสิ้นปีทางบัญชีของสหกรณ์ สำหรับเงินฝากที่ถอนก่อนกำหนดโดยได้รับอนุญาตจากสหกรณ์ สหกรณ์จะคำนวณและจ่ายดอกเบี้ยให้ตามจำนวนวัน

การถอนเงินจากบัญชีเงินรับฝากออมทรัพย์พิเศษนั้น ผู้ฝากสามารถแจ้งถอนต่อเจ้าหน้าที่สหกรณ์ได้เดือนละ 1 ครั้ง แต่เมื่อผู้ฝากยื่นคำขอเป็นหนังสือโดยชี้แจงความจำเป็นต้องถอนเงิน สหกรณ์จะยอมให้ถอนเงินฝากมากกว่า 1 ครั้งก็ได้ กรณีถอนเงินรับฝากออมทรัพย์พิเศษ ในระยะเวลาการฝากไม่ถึง 6 เดือน นับตั้งแต่วันเปิดบัญชี สหกรณ์จะไม่คำนวณและจ่ายดอกเบี้ยให้

3) เงินรับฝากสะสมทรัพย์

เงินฝากสะสมทรัพย์ ผู้ฝากรายหนึ่งๆ อาจเปิดบัญชีเงินฝากในสหกรณ์นี้ได้โดยจำนวนเงินฝากในการเปิดบัญชีครั้งแรกต้องไม่น้อยกว่า 500 บาท ส่วนการส่งเงินฝากครั้งต่อไปจำนวนเท่าใดก็ได้แต่ต้องไม่น้อยกว่า 100 บาท

ดอกเบี้ยเงินรับฝากสะสมทรัพย์ ให้คำนวณเป็นรายวันตามยอดเงินคงเหลือและสหกรณ์จะนำดอกเบี้ยทบเป็นต้นเงินเข้าบัญชีเงินฝากในวันสิ้นปีทางบัญชีของสหกรณ์ให้ผู้ฝากรีบยื่นสมุดคู่ฝาก ณ สำนักงานสหกรณ์ เพื่อสหกรณ์บันทึกรายการดอกเบี้ยให้

ถ้าผู้ฝากไม่ถอนเงินฝากเมื่อครบกำหนดพร้อมดอกเบี้ย จนพ้นกำหนดไปอีกเจ็ดวันก็เป็นอันถือว่าผู้ฝากตกลงฝากต้นเงินฝากพร้อมดอกเบี้ยต่อไปอีกเท่าระยะเวลาเดิม

การถอนเงินจากบัญชีเงินรับฝากสะสมทรัพย์นั้นจะถอนเมื่อใดจำนวนเท่าใดก็ได้

3.2.3 ด้านสวัสดิการ

1) ทุนสาธารณประโยชน์ หมายถึง เงินซึ่งที่ประชุมใหญ่ได้มีมติให้จัดสรรจากกำไรสุทธิประจำปีของสหกรณ์ และหรือ เงินซึ่งมีผู้บริจาค และให้ใช้จ่ายในกรณีดังต่อไปนี้

(1) จ่ายเพื่อการศึกษา ได้แก่

ก. เพื่อเป็นทุนการศึกษาให้แก่บุตรของสมาชิกสหกรณ์

ข. เพื่อเป็นทุนการศึกษาแก่นักเรียนที่เรียนดีและยากจน

ค. เพื่อเป็นทุนก่อสร้างหรือซ่อมแซมต่อเติมอาคารเรียน

ห้องสมุด สนามกีฬา เป็นต้น

ง. เพื่อเป็นทุนจัดซื้ออุปกรณ์การศึกษา การเรียนการสอน

ให้แก่โรงเรียนหรือสถานศึกษาที่สมควรจะได้รับความช่วยเหลือ

(2) จ่ายเพื่อสาธารณประโยชน์ ได้แก่ เป็นทุนในการก่อสร้าง ซ่อมแซม

ต่อเติม สถานที่อันเป็นสาธารณประโยชน์ทั่วไป เช่น โรงพยาบาล สวนสาธารณะ ถนน เป็นต้น

(3) จ่ายเพื่อการกุศล ได้แก่

ก. บำรุงการศาสนา ทั้งทางวัตถุและวิชาการ

ข. เป็นการสงเคราะห์ผู้ประสบภัยพิบัติต่างๆ เช่น อักตัญ

อุทกภัย วาดภัย เป็นต้น

วงเงินการอนุมัติจ่ายทุนสาธารณประโยชน์ จำนวนเงินทุนสาธารณประโยชน์ที่จะอนุมัติจ่ายให้แก่หน่วยงานที่ยื่นขอนั้น ตามปกติต้องไม่เกิน 10,000.00 บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน) เว้นแต่ในกรณีที่มีเหตุผลความจำเป็นพิเศษ ก็ให้คณะกรรมการดำเนินการพิจารณาเป็นเฉพาะราย

2) ทุนฌาปนกิจสงเคราะห์แก่สมาชิกและครอบครัว หมายถึง เงินซึ่งที่ประชุมใหญ่ได้มีมติให้จัดสรรจากกำไรสุทธิประจำปีของสหกรณ์ และหรือ เงินซึ่งมีผู้บริจาค มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือในทางการเงิน เกี่ยวกับการทำศพของสมาชิกและครอบครัวโดยชอบด้วยกฎหมาย

สหกรณ์จะจ่ายเงินฌาปนกิจสงเคราะห์เพื่อการทำศพให้แก่บุคคลดังต่อไปนี้

1) ในกรณีสมาชิกถึงแก่กรรม ให้จ่ายแก่ผู้มีรายชื่อระบุให้รับโอนประโยชน์ ตามหนังสือทั้งผู้รับโอนประโยชน์ หรือคู่สมรส หรือบุตร หรือมารดา หรือบิดา เป็นผู้รับตามลำดับ

2) กรณีคู่สมรสถึงแก่กรรม ให้จ่ายแก่สมาชิกเป็นผู้รับ

สมาชิกผู้ใดถึงแก่กรรม ให้มีสิทธิได้รับเงินฌาปนกิจสงเคราะห์แก่สมาชิกและครอบครัวตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

1) เป็นสมาชิกตั้งแต่หนึ่งปีขึ้นไป ให้ได้รับเงินฌาปนกิจสงเคราะห์เพื่อการทำศพ 30,000 บาท

2) เป็นสมาชิกไม่ถึงหนึ่งปี ให้ได้รับเงินฌาปนกิจสงเคราะห์เพื่อการทำศพ 15,000 บาท การนับเวลาการเป็นสมาชิก ให้นับเฉพาะเวลาที่สมาชิกติดต่อกันครั้งครั้งสุดท้าย

คู่สมรสของสมาชิกผู้ใดถึงแก่กรรม ให้มีสิทธิได้รับเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ถึงหนึ่งของอัตราที่กำหนดในข้อ 1) และ 2)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

ภรรคพล อุดระทอง (2552) วิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการศูนย์บริการ บริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีทั้งหมด 5 สาขา ได้แก่ สาขาสีลม สาขาพันธุ์ทิพย์พลาซ่า สาขาเซียร์รังสิต สาขามานูญครอง และสาขาศรีนครินทร์ ผลการวิจัย พบว่า ด้านของข้อมูลทั่วไป ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-34 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือน 5,000-14,999 บาท ด้านข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการใช้ศูนย์บริการ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสินค้าที่นำมาใช้บริการที่ระดับราคา 2,000 -11,999 บาท ลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการเป็นครั้งแรก ประเภทของสินค้าที่เข้ารับบริการ คือโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีอายุการใช้งานของสินค้านับจากวันที่ซื้อ ถึงวันที่ส่งซ่อม น้อยกว่า 1 ปี และเหตุผลของการเลือกเข้ารับบริการคือ เป็นศูนย์บริการมาตรฐานและอยู่ใกล้ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับมาก ทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะอาดและรวดเร็ว ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านราคา ค่าใช้จ่าย ด้านคุณภาพการบริการ และด้านการประสานงานการบริการ

วรลักษณ์ พลสม และ ปุณณนัส ยศกันโท (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งของการใช้บริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสายการบินนกแอร์ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริการสายการบินนกแอร์ในด้านต่างๆ 4 ด้าน ได้แก่ การให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ (Product) การให้บริการด้านราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย

(Place) และการส่งเสริมการขาย (Promotion) พบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุด หากพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกประเด็น ได้แก่ เครื่องบินมีมาตรฐานความปลอดภัยในการบิน การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ความสะอาดของห้องผู้โดยสารและห้องน้ำ มีการส่งเสริมการขายตามเทศกาลต่างๆ และสนามบินที่ให้บริการมีความเหมาะสม

วิระยุทธ พันธุ์สวัสดิ์ (2550) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาวังน้อย ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาวังน้อยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการธนาคารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ในแต่ละด้านดังนี้ ด้านชื่อเสียงและความมั่นคง ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านราคา (ค่าธรรมเนียม / อัตราดอกเบี้ย) และ ด้านการประชาสัมพันธ์ / การส่งเสริมการขาย

2. ผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาวังน้อยที่มีอายุและประสบการณ์การให้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กฤตินี จิรศิลป์ศาสตร์ (2549) วิจัยเรื่อง การศึกษาการใช้บริการออมเงินและการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศิลปากร จำกัด ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกส่วนใหญ่จะใช้บริการสินเชื่อจากสหกรณ์มากกว่าบริการเงินฝาก ซึ่งเหตุผลที่สมาชิกไม่ใช้บริการเงินฝากก็เนื่องมาจากสมาชิกมีการออมเงินในรูปของเงินค่าหุ้นแล้ว และใช้บริการเงินฝากกับสถาบันการเงินอื่น โดยภาพรวมแล้วสมาชิกส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากต่อปัจจัยสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศิลปากร จำกัด ที่ทำให้สมาชิกใช้บริการเงินฝากกับสหกรณ์ และ ปัจจัยสถาบันการเงินอื่นที่ทำให้สมาชิกใช้บริการเงินฝากกับสถาบันการเงินอื่น และเห็นด้วย ในระดับปานกลางต่อปัจจัยสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศิลปากร จำกัด ที่ทำให้สมาชิกใช้บริการสินเชื่อกับสหกรณ์ และปัจจัยสถาบันการเงินอื่นที่ทำให้สมาชิกใช้บริการสินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่น

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจากสหกรณ์และ ปัจจัยจากสถาบันการเงินอื่น กับการใช้บริการออมเงิน และการใช้บริการสินเชื่อกับสหกรณ์ พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการออมเงิน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน สมาชิกในครัวเรือน รายได้ต่อเดือน รายจ่าย

ต่อเดือน และมูลค่าหุ้น แต่ปัจจัยจากสหกรณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการออมเงินในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการสินเชื่อกับสหกรณ์ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านสถานภาพการทำงาน ส่วนปัจจัยจากสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการสินเชื่อในด้านความถี่ในการกู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยสถาบันการเงินอื่นไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการออมเงิน และการใช้บริการสินเชื่อ

สำหรับปัญหาในการให้บริการเงินฝากได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากของสหกรณ์ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น และอัตราดอกเบี้ยยังไม่สะท้อนสถานะเศรษฐกิจที่แท้จริงของประเทศ และให้ข้อเสนอว่าสหกรณ์ควรปรับดอกเบี้ยให้เทียบเท่าธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น เพื่อจูงใจให้สมาชิกมาใช้บริการเงินฝากกับสหกรณ์มากขึ้น นอกจากนี้ควรนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เช่น การมี (ATM) เป็นต้น ส่วนปัญหาด้านสินเชื่อของสหกรณ์ คือ การกำหนดเพดานวงเงินกู้ต่ำเกินไป เงื่อนไขในการกู้มากเกินไป การค้ำประกันยุ่งยาก และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง และให้ข้อเสนอแนะว่าสหกรณ์ควรขยายวงเงินกู้สูงสุด และปรับเกณฑ์ในการอนุมัติสินเชื่อให้สอดคล้องกับประเภทของเงินกู้ นอกจากนี้ยังให้ปรับปรุงการดำเนินงานของสหกรณ์ในด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี และด้านการจัดการค่าตอบแทน

สรารุช ดวงจันทร์ (2548) วิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคาดหวังของสมาชิกและการรับรู้ที่ได้จริงของสมาชิกต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. การประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคาดหวังของสมาชิกและการรับรู้ที่ได้จริงของสมาชิก พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของสมาชิก พบว่ามีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่ได้จริงของสมาชิกต่อการบริการโดยรวม
3. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่อคุณภาพการบริการ พบว่าไม่แตกต่างกัน ยกเว้นสถานภาพสมรสและ ระดับการศึกษา มีการประเมินคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภาสกร จันทรมงคลเลิศ (2546) วิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพในการบริการ : กรณีศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า การประเมินผลจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 70.79 ในการปรับปรุงขั้นตอนการกู้ยืมขององค์กร กรณีศึกษาพบว่าหากนำแนวทางที่พัฒนาขึ้นไปปฏิบัติแล้วจะสามารถปรับลดเวลาในการกู้ยืมได้จาก 33 วัน เหลือ 19 วัน

สิริประภา สมบูรณ์วงศ์ (2546) วิจัยเรื่อง ความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อบริการสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า การที่คุณภาพการบริการของสหกรณ์ไม่เป็นไปตามที่สมาชิกคาดหวัง อาจพิจารณาได้หลายแนวทางดังนี้

แนวทางที่ 1 การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ด้วยคุณภาพจริง

แนวทางที่ 2 การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มีคุณภาพ แต่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก

แนวทางที่ 3 การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก แต่ไม่สูงเท่าที่สมาชิกคาดหวังไว้

สำออง สกาวสกุลศิริ (2546) วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสุรินทร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านสถานภาพของสมาชิก พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี เป็นผู้มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็นอาจารย์ เป็นสมาชิกสหกรณ์มากกว่า 15 ปี มีความมั่นคงทางสังคม มีฐานะการเงินดี มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีเงินเดือนประจำ

2. ด้านการให้บริการ พบว่า สหกรณ์ให้บริการได้ดีในระดับมาก ด้านเงินฝาก ด้านเงินกู้ ส่วนด้านเงินสวัสดิการบริการได้ดีในระดับปานกลาง

3. ด้านความต้องการพัฒนา พบว่า สมาชิกต้องการให้สหกรณ์พัฒนาในด้านเงินฝากด้านเงินกู้ และด้านสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านเหตุผลการกู้และลักษณะการใช้เงินกู้ พบว่า สมาชิกมีเหตุผลการใช้เงินกู้เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง

5. ด้านปัญหาและอุปสรรค พบว่า สมาชิกเห็นว่าสหกรณ์มีปัญหาและอุปสรรคด้านเงินฝากด้านเงินกู้ และด้านสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง

6. ด้านข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงด้านบริการของสหกรณ์ สมาชิกเสนอแนะให้สหกรณ์ปรับปรุงในเรื่องต่อไปนี้เป็นต้น คือ ตั้งสำนักงานสาขาของสหกรณ์ตามอำเภอ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ จัดให้มีสถานที่จอดรถ จัดให้มีเครื่องดื่ม น้ำชา กาแฟ

นงนุช อุณนันต์ (2546) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านสถานที่ที่ให้บริการ ด้านการดำเนินงานของสหกรณ์ และในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสมาชิกมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ในเรื่องการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ และมีความ

ถูกต้องในการรับ-จ่ายเงินมากที่สุด สำหรับด้านการดำเนินงานของสหกรณ์ สมาชิกมีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็วในการกู้เงินฉุกเฉินสามารถรับเงินกู้ได้ทันทีในวันที่ยื่นกู้มากที่สุด ส่วนด้านสถานที่ที่ให้บริการสมาชิกมีความพึงพอใจในเรื่องบริเวณที่ตั้งของสำนักงานสหกรณ์มีความเหมาะสมกับการเดินทางไป-มาสะดวกมากที่สุด

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิก ที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ในแต่ละด้านและในภาพรวม มีดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนก ตามสถานภาพทางราชการ ส่วนด้านสถานที่ที่ให้บริการ ด้านการดำเนินงานของสหกรณ์ และ ในภาพรวมพบความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

3. ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สมาชิกส่วนใหญ่ระบุว่า เจ้าหน้าที่บางคนบริการไม่ดี พูดจาไม่สุภาพ หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม ควรปรับปรุงให้บริการเป็นที่ประทับใจมากกว่านี้ สำหรับด้านสถานที่ที่ให้บริการ สมาชิกส่วนใหญ่ระบุว่าที่ตั้งของสหกรณ์คับแคบ ความเชื่อมโยงในแต่ละแผนกไม่สะดวก ควรปรับปรุงให้กว้างกว่าเดิม ส่วนด้านการดำเนินงานของสหกรณ์ สมาชิกส่วนใหญ่ระบุว่าควรจ่ายเงินปันผลในอัตราที่เพิ่มขึ้น

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

แมทสัน (Mattsson, 2009) ได้ศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้บริโภค พบว่า ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

1. คุณภาพของสินค้าหรือบริการ หมายถึง การประเมินคุณภาพของสินค้าหรือบริการอันเป็นผลจากการใช้สินค้าหรือบริการในปัจจุบัน หรือผลสะสมจากประสบการณ์ในการใช้สินค้าและบริการนั้นในอดีต คุณภาพของสินค้าและบริการนี้ จะส่งโดยตรงในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค ซึ่งคุณภาพของสินค้าและบริการที่ผู้บริโภคได้รับนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสองประการ คือ ระดับความเฉพาะเจาะจง (Customize) ของสินค้าหรือบริการที่มีอยู่เพื่อตอบสนองความต้องการในแต่ละด้านของผู้บริโภคที่มีความหลากหลายและแตกต่างกัน และระดับของความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของสินค้าและบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับระดับของความเชื่อถือได้ความเป็นมาตรฐานและปราศจากความบกพร่องต่างๆ ของสินค้าที่นำเสนอ

2. คุณค่าของสินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภคได้รับ (Perceived Value) หมายถึง ระดับของการรับรู้ในเชิงเปรียบเทียบ โดยเป็นการเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ได้รับกับราคาสินค้านั้นๆ เป็นการช่วยแปลความแตกต่างในด้านราคาของสินค้าและบริการแต่ละ

ชนิดให้มาอยู่ในรูปแบบที่สามารถเปรียบเทียบกันได้ดีขึ้น และช่วยลดผลจากความแตกต่างของระดับรายได้และความสามารถในการจ่ายของผู้บริโภค ดังนั้น จึงทำให้สามารถเปรียบเทียบสินค้าหรือบริการที่มีระดับราคาที่แตกต่างกันได้จากคุณค่าของสินค้าหรือบริการนั้น จะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของสินค้าและบริการ และระดับความพึงพอใจในเชิงบวก

3. ความคาดหวังของผู้บริโภค (Customer Expectation) ความคาดหวังของผู้บริโภคนี้เป็นทั้งจากประสบการณ์ในการรับรู้ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการจากแหล่งต่างๆ เช่น การโฆษณาหรือการบอกต่อ และจากการคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพของผู้ผลิต ดังนั้น ความคาดหวังนี้จึงเป็นบทสรุปของประสบการณ์เกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จากอดีตจนถึงปัจจุบัน ในขณะเดียวกัน ความคาดหวังของผู้บริโภคเป็นความคาดหวังในคุณภาพที่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคได้ ซึ่งความคาดหวังนี้ จะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับคุณภาพที่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคได้ ซึ่งความหวังนี้ จะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับคุณภาพของสินค้าหรือบริการ (Perceived Quality) และคุณค่าของสินค้าหรือบริการ (Perceived Value)

ไมเนอร์ (Miner, 2004) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการนำเสนอบริการที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ พบว่า องค์ประกอบที่สำคัญของการให้บริการจะมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายที่แท้จริงของการให้บริการ คุณภาพของการให้บริการที่เพิ่มขึ้นจะมีความสัมพันธ์กับความต้องการของลูกค้าที่มารับบริการ

กิตเทล (Gittel, 2002) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการกับผลกระทบต่อผู้รับบริการ ด้านธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร AOB ผลการศึกษาพบว่า 1) หากบุคลากรผู้ให้บริการมีจิตด้านบริการ (Service Mind) จะทำให้ผู้รับบริการเกิดการใช้บริการอย่างต่อเนื่องและมีความจงรักภักดี (Loyalty) ต่อองค์กร 2) กระบวนการให้บริการต้องสั้น กระชับ ทัวถึง (One Stop Service) 3) สถานที่ให้บริการต้องมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่รองรับบริการ

แมทซ์เลอร์และซอร์เวิน (Matzler and Sauerwein, 2002) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการของประชาชน ที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการที่ได้รับมีตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เชื้อชาติ รายได้ อายุ ขนาดของเมือง ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับและความต้องการของประชาชนที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า คนผิวดำ คนยากจนและคนแก่ มักถูกมองว่าตนเองถูกกีดกันในการให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบกับคนผิวขาว คนมีเงิน

และวัยรุ่น โดยปัจจัยด้านภูมิหลังของประชาชนเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ

คริสตูและเอตัน (Christou and Eaton, 2000) ได้กล่าวถึงการทำให้ลูกค้าพึงพอใจจากการบริการในด้านทักษะ ความสามารถต่างๆ พบว่า ความพึงพอใจในการบริการ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยเขาได้กล่าวถึง Management Competencies ที่มีความสำคัญและจำเป็น ซึ่งจะเน้นกลุ่มประชากรไปที่บุคคลที่ทำงานบริการด้านโรงแรม จากการศึกษาพบว่า สิ่งที่สำคัญในการปฏิบัติงาน เช่น ความสามารถในการแก้ปัญหาของลูกค้าได้ดี มีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า มีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานช่วยกระตุ้นให้พนักงานบรรลุความต้องการในการทำงาน และสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แอนเดอร์สัน ฟอร์เนล และรัสต์ (Anderson, Fornell and Rust, 1997) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อสินค้าและบริการ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานผู้ให้บริการลูกค้าต้องทำงานภายใต้ความคาดหวังของลูกค้า ต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและประทับใจต่อการบริการของพนักงานมากที่สุด ต้องสร้างความเข้าใจ โดยต้องฟังความต้องการของลูกค้าอย่างตั้งใจเสียก่อน จึงจะเกิดความเข้าใจและตอบสนองได้อย่างถูกต้อง สร้างความพึงพอใจ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจที่ได้มาใช้บริการ และมีแนวโน้มจะกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป ต้องสร้างความประทับใจ เพราะเมื่อลูกค้าที่ความเกิดความประทับใจสินค้าและบริการ จะกลายเป็นลูกค้าชั้นดีที่มีความภักดีต่อสินค้าและบริการของคุณ รวมถึงแนวโน้มในการบอกต่อ ซึ่งจะช่วยให้คุณได้ลูกค้ารายใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอีกด้วย และจำเป็นต้องสร้างสายสัมพันธ์ เพื่อรักษาลูกค้าเหล่านั้นไว้ให้ได้ ด้วยการทำให้ลูกค้ารู้ว่าคุณเห็นคุณค่าของเขา เขาเป็นลูกค้าคนพิเศษของคุณที่จะได้รับการดูแลอย่างดีที่สุดตลอดไป

จากการศึกษา ทบทวน แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ที่กล่าวมาทั้งหมด ผู้วิจัยเห็นว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง ที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จ การบริการที่ดีทำให้เกิดการรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด โดยผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตามที่กล่าวมาข้างต้นเป็นสาระหลักและกรอบในการวิจัยนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด” ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้อาศัยแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามที่ได้นำเสนอไว้ในบทที่ 2 มาเป็นแนวทางและกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 343 คน (ข้อมูล : สหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ณ 30 กันยายน 2555)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 ขนาดตัวอย่าง (Sample Size)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการวิจัยกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% โดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนของทาโร ยามาเน่ (กึ่งพร ทองใบ 2553 : 14) ซึ่งคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + N(e^2)} \\ &= \frac{343}{1 + 343(0.05)^2} = 184.7\end{aligned}$$

เมื่อ

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ผลของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ โดยเลือกระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % หรือ ระดับนัยสำคัญ 0.05

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย มีจำนวนทั้งสิ้น 185 คน

1.2.2 การสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method)

ในการสุ่มเลือกตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการเลือกตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified - Random Sampling) ตามตำแหน่ง/ชั้นยศ โดยผู้วิจัยได้กำหนดสัดส่วนของจำนวนสมาชิกตามตำแหน่ง/ชั้นยศที่แตกต่างกันเป็น 3 ชั้นภูมิ ในแต่ละชั้นภูมิ จะกำหนดขนาดตัวอย่างตามสัดส่วนและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนเท่ากับขนาดตัวอย่างที่ต้องการดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและตัวอย่างของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด

ตำแหน่ง/ชั้นยศ	ประชากร (N)	จำนวนตัวอย่าง (n)
สิบตรี – สิบเอก	178	96
จ่าสิบตรี – จ่าสิบเอก	132	71
ร้อยตรี ขึ้นไป	33	18
รวม	343	185

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ นำมาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม ซึ่งได้ขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เพื่อช่วยพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ก่อนที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยโดยแบ่งดังนี้

2.1 โครงสร้างของแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพการสมรส 4) จำนวนสมาชิกในครอบครัว 5) ระดับการศึกษา 6) ยศ 7) รายได้ 8) ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 9) เงินค่าหุ้น และ 10) ธุรกิจที่ใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยหลักในการให้บริการใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านสถานที่ให้บริการ 2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ 3) ด้านกระบวนการให้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยวิธีการของ Likert (บุญชม ศรีสะอาด 2553: 124) ประกอบด้วยคำถามจำนวน 32 ข้อ โดยกำหนดระดับการมีผลต่อความพึงพอใจและค่าคะแนน ดังนี้

ระดับการมีผลต่อความพึงพอใจ	ค่าคะแนน
มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด	เท่ากับ 5
มีผลต่อความพึงพอใจมาก	เท่ากับ 4
มีผลต่อความพึงพอใจปานกลาง	เท่ากับ 3
มีผลต่อความพึงพอใจน้อย	เท่ากับ 2
มีผลต่อความพึงพอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ 1

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักของการให้บริการ คือ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักความมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ และ 6) หลักความคุ้มค่า มีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยวิธีการของ Likert (บุญชม ศรีสะอาด 2553: 124) ประกอบด้วยคำถามจำนวน 17 ข้อ โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นและค่าคะแนน ดังนี้

ระดับความเชื่อมั่น	ค่าคะแนน
มีความเชื่อมั่นมากที่สุด	เท่ากับ 5
มีความเชื่อมั่นมาก	เท่ากับ 4
มีความเชื่อมั่นปานกลาง	เท่ากับ 3
มีความเชื่อมั่นน้อย	เท่ากับ 2
มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด	เท่ากับ 1

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการในธุรกรรมด้านต่างๆ ในภาพรวม มีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยวิธีการของ Likert (บุญชม ศรีสะอาด 2553: 124) ประกอบด้วยคำถามจำนวน 1 ข้อ โดยกำหนดระดับความพึงพอใจและค่าคะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ค่าคะแนน
พึงพอใจมากที่สุด	เท่ากับ 5
พึงพอใจมาก	เท่ากับ 4
พึงพอใจปานกลาง	เท่ากับ 3
พึงพอใจน้อย	เท่ากับ 2
พึงพอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ 1

ตอนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-end Question) จำนวน 3 ข้อ

2.2 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกได้ดังนี้

2.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) เป็นการทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยการนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ดังรายนามในภาคผนวก ก และนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) โดยค่า IOC ของข้อคำถามที่ได้ มีค่าระหว่าง 0.60 - 1.00

2.2.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) เป็นการนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ทำการวิจัย จำนวน 30 คน หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้วยวิธีการของ Cronbach (บุญชม ศรีสะอาด 2553: 122) ได้ค่าเท่ากับ 0.95

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือน พฤษภาคม 2556 โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ทำหนังสือถึงประธานสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด เพื่อขออนุญาต
ทำการศึกษาวิจัย ซึ่งแจ้งวัตถุประสงค์และทำการวิจัย

3.2 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามไปยังสมาชิก
สหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง การเก็บข้อมูลใช้ระยะเวลาประมาณ 15 วัน
โดยแจกแบบสอบถาม หลังจากนั้นจะขอรับแบบสอบถามคืน เพื่อนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์
ก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติในขั้นตอนต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้จะใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์ด้วยร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยหลักในการให้บริการ ปัจจัยความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพ
หลักของการให้บริการ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต
(Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยแปลผลของค่าเฉลี่ยเป็น
5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2553)

ระดับค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 ถึง 5.00	มีผลต่อความพึงพอใจ/มีความเชื่อมั่น/พึงพอใจมากที่สุด
3.50 ถึง 4.49	มีผลต่อความพึงพอใจ/มีความเชื่อมั่น/พึงพอใจมาก
2.50 ถึง 3.49	มีผลต่อความพึงพอใจ/มีความเชื่อมั่น/พึงพอใจปานกลาง
1.50 ถึง 2.49	มีผลต่อความพึงพอใจ/มีความเชื่อมั่น/พึงพอใจน้อย
1.00 ถึง 1.49	มีผลต่อความพึงพอใจ/มีความเชื่อมั่น/พึงพอใจน้อยที่สุด

4.3 การวิเคราะห์ปัจจัยหลักในการให้บริการและปัจจัยความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพ
หลักของการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการ ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ
(Multiple Regression Analysis)

4.4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้การ
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี
ผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference)

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์
ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ค่ายสิรินธร จำกัด” ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 185 ฉบับ และได้รับ กลับคืนมาจำนวน 185 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 สำหรับการวิเคราะห์และการนำเสนอผลการ ศึกษาวิจัย แบ่งเป็น 7 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยหลักในการให้บริการในด้านต่างๆ
- ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักการให้บริการ
- ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการธุรกรรมในด้านต่างๆ
- ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์
- ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- ตอนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด



โดยมีสัญลักษณ์ทางสถิติของแต่ละตัวแปรที่นิยมใช้ในการวิจัย เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน ซึ่งผู้วิจัยกำหนด ดังนี้

n	หมายถึง	จำนวนตัวอย่าง
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ
*	หมายถึง	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบที
S.E	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อน
Sig	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญของการทดสอบ
X ₁₁	หมายถึง	ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ
X ₁₂	หมายถึง	ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
X ₁₃	หมายถึง	ปัจจัยกระบวนการให้บริการ
X ₂₁	หมายถึง	ปัจจัยหลักนิติธรรม
X ₂₂	หมายถึง	ปัจจัยหลักคุณธรรม
X ₂₃	หมายถึง	ปัจจัยหลักความโปร่งใส
X ₂₄	หมายถึง	ปัจจัยหลักความร่วมมือ
X ₂₅	หมายถึง	ปัจจัยหลักความรับผิดชอบ
X ₂₆	หมายถึง	ปัจจัยหลักความคุ้มค่า
Y	หมายถึง	ความพึงพอใจของสมาชิก
R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R ²	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
R ² change	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น
B	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด
ปรากฏดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
	(n= 185)	(100.00)
1. เพศ		
ชาย	185	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	57	30.81
31 – 40 ปี	68	36.76
41 – 50 ปี	32	17.30
51 ปีขึ้นไป	28	15.13
3. สถานภาพสมรส		
โสด	46	24.87
สมรส	137	74.05
หย่าร้าง / หม้าย	2	1.08
4. จำนวนสมาชิกในครอบครัว		
1 คน	8	4.32
2 – 4 คน	105	56.76
5 คนขึ้นไป	72	38.92
5. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา	102	55.14
อนุปริญญา / ปวส.	76	41.08
ปริญญาตรีขึ้นไป	7	3.78

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
	(n=185)	(100.00)
6. ยศ		
สิบตรี – สิบเอก	96	51.89
จ่าสิบตรี – จ่าสิบเอก	71	38.38
ร้อยตรีขึ้นไป	18	9.73
7. รายได้รวมต่อเดือน		
น้อยกว่า 15,000 บาท	58	31.35
15,001 - 20,000 บาท	91	49.19
20,001 บาทขึ้นไป	36	19.46
8. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก		
น้อยกว่า 6 เดือน	18	9.73
6 เดือน – 1 ปี	26	14.05
1 ปีขึ้นไป	141	76.22
9. เงินค่าหุ้น		
ต่ำกว่า 100,000 บาท	59	31.89
100,001 – 200,000 บาท	119	64.33
200,001 บาทขึ้นไป	7	3.78
10. ธุรกรรมที่ใช้บริการ		
เงินฝาก	6	3.24
สินเชื่อ	8	4.32
เงินฝากและสินเชื่อ	171	92.44

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์
ค่ายสิรินธร จำกัด พบว่า

1. เพศ เป็นเพศชายทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100
2. อายุ มากที่สุดมีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.76 รองลงมาคือมีอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.81 และน้อยที่สุดมีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 15.13

3. สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 74.05 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 24.87 และน้อยที่สุดมีสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย คิดเป็นร้อยละ 1.08

4. จำนวนสมาชิกในครอบครัว ส่วนใหญ่มีสมาชิกในครอบครัวอยู่ระหว่าง 2 – 4 คน คิดเป็นร้อยละ 56.76 รองลงมามีสมาชิก 5 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 38.92 และน้อยที่สุด มีสมาชิก 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.32

5. ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 55.14 รองลงมามีระดับการศึกษาในระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ 41.08 และน้อยที่สุดมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.78

6. ยศ ส่วนใหญ่มียศสิบตรี – สิบเอก คิดเป็นร้อยละ 51.89 รองลงมามียศจ่าสิบตรี – จ่าสิบเอก คิดเป็นร้อยละ 38.38 และน้อยที่สุดมียศร้อยตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.73

7. รายได้รวมต่อเดือน มากที่สุดมีรายได้รวมต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.19 รองลงมามีรายได้รวมต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.35 และน้อยที่สุดมีรายได้รวมต่อเดือน 20,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.46

8. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 76.22 รองลงมามีระยะเวลาการเป็นสมาชิกอยู่ระหว่าง 6 เดือน – 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.05 และน้อยที่สุดมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกลดกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 9.73

9. เงินค่าหุ้น ส่วนใหญ่มีเงินค่าหุ้นอยู่ระหว่าง 100,001 – 200,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 64.33 รองลงมามีเงินค่าหุ้นต่ำกว่า 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.89 และน้อยที่สุด มีเงินค่าหุ้น 200,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.78

10. ธุรกิจที่ให้บริการ ส่วนใหญ่ให้บริการทั้งสองด้านคือทั้งเงินฝากและสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 92.44 รองลงมาคือให้บริการด้านสินเชื่อเพียงด้านเดียว คิดเป็นร้อยละ 4.32 และให้บริการด้านเงินฝากเพียงด้านเดียว คิดเป็นร้อยละ 3.24

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยหลักในการให้บริการในด้านต่างๆ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยหลักในการให้บริการในด้านต่างๆ ของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ ค่ายสิรินธร จำกัด ปรากฏดังตารางที่ 4.2 – 4.5

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยหลักในการให้บริการในด้านต่างๆ โดยรวม

ปัจจัยหลักในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. ด้านสถานที่ที่ให้บริการ	3.65	0.90	มาก	1
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.54	1.20	มาก	2
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.47	1.17	ปานกลาง	3
รวม	3.55	1.09	มาก	

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยหลักในการให้บริการในด้านต่างๆ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลำดับแรกอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสถานที่ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.65$) รองลงมาอยู่ในระดับมาก คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.54$) และลำดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.47$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยหลักในการให้บริการในด้านสถานที่ที่ให้บริการ

ด้านสถานที่ที่ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. มีสถานที่ให้บริการที่สะอาด เป็นระเบียบ และสะดวกในการมารับบริการ	3.68	0.77	มาก	3
2. มีที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ	3.63	0.84	มาก	4
3. มีป้ายบอกจุดบริการที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน	3.61	0.94	มาก	5
4. มีน้ำดื่มให้บริการ	3.73	0.93	มาก	2
5. มีสื่อสิ่งพิมพ์ให้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์	3.27	1.01	ปานกลาง	6
6. มีที่จอดรถเพียงพอ	4.00	0.93	มาก	1
รวม	3.65	0.90	มาก	

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยหลักในการให้บริการในด้านสถานที่ที่ให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรกอยู่ในระดับมาก คือ

มีที่จอดรถเพียงพอ ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมาอยู่ในระดับมาก คือ มีน้ำดื่มให้บริการ ($\bar{X} = 3.73$) และ ลำดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีสิ่งสิ่งพิมพ์ให้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ ($\bar{X} = 3.27$)

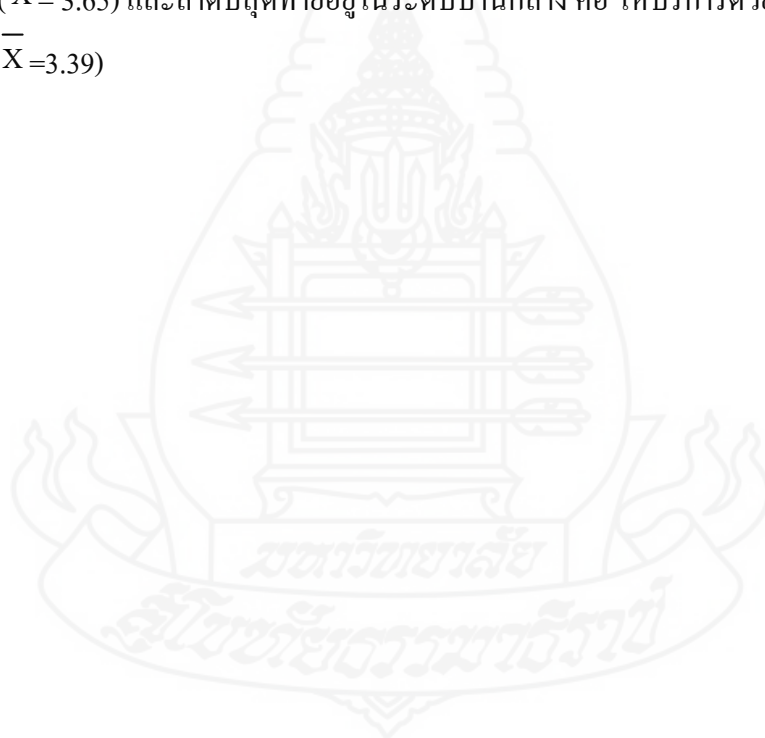
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยหลักในการให้บริการในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. ด้านเงินฝาก	3.52	1.24	มาก	
1.1 ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี ยินดีบริการ	3.61	1.23	มาก	2
1.2 พุดจาด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงที่สุภาพ เหมาะสมกับ กาลเทศะ	3.65	1.20	มาก	1
1.3 สามารถให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.53	1.17	มาก	4
1.4 ให้บริการที่ตรงกับความต้องการ	3.38	1.24	ปานกลาง	6
1.5 ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	3.42	1.27	ปานกลาง	5
1.6 ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	3.56	1.31	มาก	3
2. ด้านสินเชื่อ	3.55	1.17	มาก	
2.1 ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี ยินดีบริการ	3.67	1.12	มาก	1
2.2 พุดจาด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงที่สุภาพ เหมาะสมกับ กาลเทศะ	3.65	1.14	มาก	2
2.3 สามารถให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.50	1.22	มาก	5
2.4 ให้บริการที่ตรงกับความต้องการ	3.56	1.17	มาก	3
2.5 ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	3.39	1.16	ปานกลาง	6
2.6 ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	3.55	1.18	มาก	4
รวม	3.54	1.20	มาก	

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยหลักในการให้บริการในด้านบุคลากร ผู้ให้บริการพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อพิจารณารายธุรกรรมพบว่า

1. ด้านเงินฝาก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรกอยู่ในระดับมาก คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะ ($\bar{X} = 3.65$) รองลงมาอยู่ในระดับมาก คือ การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี ยินดีบริการ ($\bar{X} = 3.61$) และลำดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง คือ การให้บริการที่ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.38$)

2. ด้านสินเชื่อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรกอยู่ในระดับมาก คือ การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี ยินดีบริการ ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมาอยู่ในระดับมาก คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะ ($\bar{X} = 3.65$) และลำดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง คือ ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.39$)



ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยหลักในการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. ด้านเงินฝาก	3.48	1.20	ปานกลาง	
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	3.64	1.22	มาก	1
1.2 มีระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	3.46	1.22	ปานกลาง	4
1.3 มีป้ายแสดงชี้แจงขั้นตอนการให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน	3.39	1.19	ปานกลาง	6
1.4 มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3.48	1.22	ปานกลาง	3
1.5 มีการออกเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น หลักฐานการรับฝากเงิน ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้	3.58	1.22	มาก	2
1.6 มีจำนวนพนักงานที่เพียงพอต่อการให้บริการ	3.45	1.10	ปานกลาง	5
1.7 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น	3.39	1.26	ปานกลาง	6
2. ด้านสินเชื่อ	3.46	1.14	ปานกลาง	
2.1 มีขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	3.63	1.15	มาก	1
2.2 มีระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	3.45	1.18	ปานกลาง	4
2.3 มีป้ายแสดงชี้แจงขั้นตอนการให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน	3.30	1.14	ปานกลาง	6
2.4 มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3.49	1.18	ปานกลาง	3
2.5 มีการออกเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น หลักฐานการรับฝากเงิน ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้	3.61	1.10	มาก	2
2.6 มีจำนวนพนักงานที่เพียงพอต่อการให้บริการ	3.44	1.11	ปานกลาง	5
2.7 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น	3.28	1.10	ปานกลาง	7
รวม	3.47	1.17	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยหลักในการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณารายธุรกรรมพบว่า

1. ด้านเงินฝาก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับแรกอยู่ในระดับมาก คือ มีขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.64$) รองลงมาอยู่ในระดับมาก คือ มีการออกเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น หลักฐานการรับฝากเงิน ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.58$) และลำดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีป้ายแสดง/ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน และมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น ($\bar{X} = 3.39$ เท่ากัน)

2. ด้านสินเชื่อ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับแรกอยู่ในระดับมาก คือ มีขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.63$) รองลงมาอยู่ในระดับมาก คือ มีการออกเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น หลักฐานการรับฝากเงิน ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.61$) และลำดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น ($\bar{X} = 3.28$)



ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ปรากฏดังตารางที่ 4.6 – 4.7

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักการให้บริการ โดยรวม

ปัจจัยความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. หลักนิติธรรม	3.67	0.85	มาก	4
2. หลักคุณธรรม	3.73	0.92	มาก	2
3. หลักความโปร่งใส	3.75	0.84	มาก	1
4. หลักความมีส่วนร่วม	3.58	0.96	มาก	5
5. หลักความรับผิดชอบ	3.68	0.88	มาก	3
6. หลักความคุ้มค่า	3.68	0.87	มาก	3
รวม	3.68	0.89	มาก	

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด โดยรวม พบว่า ความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณารายหลักการ พบว่า ทุกหลักการอยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรกคือ หลักความโปร่งใส ($\bar{X} = 3.75$) รองลงมา คือ หลักคุณธรรม ($\bar{X} = 3.73$) และลำดับสุดท้ายคือ หลักความมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.58$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลัก
การให้บริการรายหลักการ

ปัจจัยความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักของการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1.หลักนิติธรรม	3.67	0.85	มาก	
1.1 การตราระเบียบเกี่ยวกับสหกรณ์ถูกต้องตามหลักการ ของสหกรณ์	3.78	0.83	มาก	1
1.2 การดำเนินงานของสหกรณ์เป็นไปตามระเบียบเกี่ยวกับ สหกรณ์ที่ตราไว้	3.65	0.83	มาก	2
1.3 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของสหกรณ์ ถูกต้อง	3.64	0.82	มาก	3
1.4 การปฏิบัติต่อสมาชิกอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือก ปฏิบัติ	3.62	0.92	มาก	4
2. หลักคุณธรรม	3.73	0.92	มาก	
2.1 คณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่ทุจริต	3.74	0.87	มาก	1
2.2 คณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์คำนึงถึง ประโยชน์ของสมาชิกเป็นหลัก	3.72	0.97	มาก	2
3. หลักความโปร่งใส	3.75	0.84	มาก	
3.1 คณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ปฏิบัติงาน ด้วยความถูกต้อง เหมาะสม	3.80	0.80	มาก	1
3.2 คณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ปฏิบัติงาน อย่างตรงไปตรงมา ไม่ขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตน และส่วนรวม	3.70	0.88	มาก	2

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ปัจจัยความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักของการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
4. หลักความมีส่วนร่วม	3.58	0.96	มาก	
4.1 การได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์อย่างต่อเนื่อง	3.56	1.04	มาก	3
4.2 การได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแก่สหกรณ์ เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงาน	3.59	0.95	มาก	1
4.3 การได้เข้าร่วมประชุมสามัญประจำปีของสหกรณ์	3.58	0.89	มาก	2
5. หลักความรับผิดชอบ	3.68	0.88	มาก	
5.1 คณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความ รับผิดชอบในงานและมีจิตสำนึกต่อหน้าที่	3.66	0.97	มาก	2
5.2 ผู้จัดการสามารถจัดการงานต่างๆของสหกรณ์ให้ ประสบความสำเร็จได้	3.75	0.88	มาก	1
5.3 เจ้าหน้าที่ไม่นำเวลาทำงานของสหกรณ์ไปทำธุระส่วนตัว	3.64	0.79	มาก	3
6. หลักความคุ้มค่า	3.68	0.87	มาก	
6.1 เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน	3.72	0.86	มาก	1
6.2 สหกรณ์ใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อลดค่าใช้จ่าย หรือระยะเวลา ในการให้บริการ	3.70	0.93	มาก	2
6.3 สหกรณ์ใช้ทรัพยากรต่างๆ ด้วยความประหยัด	3.62	0.84	มาก	3

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด เมื่อพิจารณารายหลักการ พบว่า

1. หลักนิติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรก คือ การตราระเบียบเกี่ยวกับสหกรณ์ถูกต้องตามหลักการของสหกรณ์ ($\bar{X} = 3.78$) รองลงมา คือ การดำเนินงานของสหกรณ์เป็นไปตามระเบียบเกี่ยวกับสหกรณ์ที่ตราไว้ ($\bar{X} = 3.65$) และลำดับสุดท้าย คือ การปฏิบัติต่อสมาชิกอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.62$)

2. หลักคุณธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรก คือ คณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ มีความ

ข้อดีสูงสุด ไม่ทุจริต ($\bar{X} = 3.74$) รองลงมา คือ คณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์
 คำนึงถึงประโยชน์ของสมาชิกเป็นหลัก ($\bar{X} = 3.72$)

3. หลักความโปร่งใส โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรก คือ คณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องเหมาะสม ($\bar{X} = 3.80$) รองลงมา คือ คณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา ไม่ขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและส่วนรวม ($\bar{X} = 3.70$)

4. หลักความมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรก คือ การได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแก่สหกรณ์เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงาน ($\bar{X} = 3.59$) รองลงมา คือ การได้เข้าร่วมประชุมสามัญประจำปีของสหกรณ์ ($\bar{X} = 3.58$) และลำดับสุดท้าย คือ การได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.56$)

5. หลักความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรก คือ ผู้จัดการสามารถจัดการงานต่างๆ ของสหกรณ์ ให้ประสบความสำเร็จได้ ($\bar{X} = 3.75$) รองลงมา คือ คณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ มีความรับผิดชอบในงานและมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ ($\bar{X} = 3.66$) และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ไม่นำเวลาทำงานของสหกรณ์ไปทำธุระส่วนตัว ($\bar{X} = 3.64$)

6. หลักความคุ้มค่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมา คือ สหกรณ์ใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อลดค่าใช้จ่าย หรือระยะเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.70$) และลำดับสุดท้าย คือ สหกรณ์ใช้ทรัพยากรต่างๆ ด้วยความประหยัด ($\bar{X} = 3.62$)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการธุรกรรมในด้านต่างๆ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการธุรกรรมในด้านต่างๆ ของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ปรากฏดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการธุรกรรม ในด้านต่างๆ ของสมาชิก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. ด้านเงินฝาก	3.50	1.22	มาก	2
2. ด้านสินเชื่อ	3.51	1.15	มาก	1
รวม	3.51	1.19	มาก	

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการธุรกรรมในด้านต่างๆ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อพิจารณา รายธุรกรรมพบว่า ทุกธุรกรรมอยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรก คือ ด้านสินเชื่อ ($\bar{X} = 3.51$) รองลงมา คือ ด้านเงินฝาก ($\bar{X} = 3.50$)

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ค่ายสิรินธร จำกัด

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยหลักในการให้บริการและปัจจัยความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพ
หลักการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ปรากฏ
ดังตารางที่ 4.9 - 4.11

ตารางที่ 4.9 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์
ค่ายสิรินธร จำกัด

	X ₁₁	X ₁₂	X ₁₃	X ₂₁	X ₂₂	X ₂₃	X ₂₄	X ₂₅	X ₂₆	Y
X ₁₁	1	0.642*	0.702*	0.682*	0.617*	0.551*	0.625*	0.653*	0.629*	0.550*
X ₁₂		1	0.811*	0.734*	0.747*	0.625*	0.589*	0.765*	0.679*	0.682*
X ₁₃			1	0.784*	0.754*	0.648*	0.721*	0.814*	0.775*	0.681*
X ₂₁				1	0.709*	0.687*	0.741*	0.703*	0.727*	0.628*
X ₂₂					1	0.636*	0.695*	0.715*	0.687*	0.664*
X ₂₃						1	0.679*	0.713*	0.717*	0.680*
X ₂₄							1	0.677*	0.767*	0.604*
X ₂₅								1	0.713*	0.651*
X ₂₆									1	0.752*
Y										1

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิริน
ธร จำกัด ทั้ง 9 ด้านโดยเรียงลำดับจากสูงไปต่ำ คือปัจจัยหลักความคุ้มค่า (X₂₆) ปัจจัยด้านบุคลากร
ผู้ให้บริการ (X₁₂) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (X₁₃) ปัจจัยหลักความโปร่งใส (X₂₃) ปัจจัยหลัก
คุณธรรม (X₂₂) ปัจจัยหลักความรับผิดชอบ (X₂₅) ปัจจัยหลักนิติธรรม (X₂₁) ปัจจัยหลักความมีส่วนร่วม
(X₂₄) และปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ (X₁₁) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของ
สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงใช้เป็น

ตัวแปรเข้าสมการทั้งหมด เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอยสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) และการทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น (R^2 change) ในการทำนายความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ปรากฏผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอยสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) และการทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น (R^2 change) ในการทำนายความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด

Model	R	R^2	R^2 change	F	Sig
1	0.752 ^a	0.566	0.566	238.852*	0.000
2	0.788 ^b	0.620	0.054	25.856*	0.000
3	0.801 ^c	0.641	0.021	10.471*	0.001

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

a. Predictors: (Constant), X_{26}

b. Predictors: (Constant), X_{26} , X_{12}

c. Predictors: (Constant), X_{26} , X_{12} , X_{23}

จากตารางที่ 4.10 พบว่าตัวแปรอิสระที่นำสู่สมการทำนายมี 3 ตัวแปร คือ ปัจจัยหลัก ความคุ้มค่า (X_{26}) ปัจจัยหลักความโปร่งใส (X_{23}) และปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (X_{12}) ดังนี้

ปัจจัยหลักความคุ้มค่า สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ เท่ากับ 0.566 ($R^2 = 0.566$) แสดงว่า ปัจจัยหลักความคุ้มค่าสามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ได้ร้อยละ 56.6

เมื่อเพิ่มตัวแปรอิสระตัวที่สอง คือ ปัจจัยหลักความโปร่งใส ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ เพิ่มขึ้นเป็น 0.620 ($R^2 = 0.620$) ซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ปัจจัยหลักความคุ้มค่า และปัจจัยหลักความโปร่งใสร่วมกันสามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจของ

สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ได้ร้อยละ 62.0 โดยปัจจัยด้านหลักความโปร่งใสสามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.4 (R^2 change = 0.054)

และเมื่อเพิ่มตัวแปรอิสระตัวที่สาม คือปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ เพิ่มขึ้นเป็น 0.641 ($R^2 = 0.641$) ซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าปัจจัยหลักความคุ้มค่า ปัจจัยหลักความโปร่งใสและปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการร่วมกันสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ได้ร้อยละ 64.1 โดยปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการสามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.1 (R^2 change = 0.021)

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์กับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ของสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้ทำนายความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ที่ได้จากการคัดเลือกตัวแปรด้วยขั้นตอน (Stepwise Regression) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ของสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้ในการทำนายปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ที่ได้จากการคัดเลือกตัวแปรด้วยวิธีขั้นตอน (Stepwise Regression)

	B	Std. Error	Beta	t	Sig
(Constant)	-0.232	0.217		-1.067	0.287
X ₂₆	0.485	0.081	0.421	5.971	0.000*
X ₂₃	0.241	0.075	0.215	3.236	0.001*
X ₁₂	0.301	0.073	0.261	4.145	0.000*
R= 0.801	R² = 0.641	S.E= 0.514	F= 107.696	Sig= 0.000*	

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่าปัจจัยหลักความคุ้มค่า ปัจจัยหลักความโปร่งใส และปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ใช้เป็นตัวทำนายความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด โดยตัว

แปรทำนายทั้ง 3 ตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ได้ร้อยละ 64.1 ($R^2 = 0.641$) มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.51 จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยหลักความคุ้มค่า ปัจจัยหลักความโปร่งใส และปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด โดยสามารถสร้างสมการทำนายความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ดังนี้

สมการทำนายในรูปคะแนนดิบ

$$Y = -0.232 + 0.485X_{26} + 0.241X_{23} + 0.301X_{12}$$

จากสมการอธิบายได้ว่า ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือก มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกทั้ง 3 ตัวแปร กล่าวคือ ปัจจัยหลักความคุ้มค่าเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด เพิ่มขึ้น 0.485 (เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น) ถ้าคะแนนปัจจัยหลักความโปร่งใสเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด เพิ่มขึ้น 0.241 (เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น) และถ้าคะแนนปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด เพิ่มขึ้น 0.301 (เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น) นอกจากนี้ยังสามารถสร้างสมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการทำนายในรูปของคะแนนมาตรฐาน

$$Y = 0.421X_{26} + 0.215X_{23} + 0.261X_{12}$$

**ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปรากฏดังตารางที่ 4.12 – 4.22

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ (n = 185)

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig
ต่ำกว่า 30 ปี	57	3.58	0.84	1.94	1.25
31 – 40 ปี	68	3.74	0.77		
41 – 50 ปี	32	3.44	0.95		
51 ปี ขึ้นไป	28	3.32	0.91		

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ พบว่าค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด กลุ่มอายุ 31 – 40 ปี
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.74$) และกลุ่มอายุต่ำกว่า 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 3.32$) และเมื่อทำ
การทดสอบทางสถิติ ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน แสดงว่า สมาชิกที่มีอายุแตกต่าง
กันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพสมรส (n = 185)

สถานภาพสมรส	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig
โสด	46	3.78	0.69	3.31	0.38
สมรส	137	3.49	0.88		
หย่าร้าง / หม้าย	2	4.50	0.71		

จากตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพสมรส พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด กลุ่มสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.50$) และกลุ่มสถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.49$) เมื่อทำการทดสอบทางสถิติ ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน แสดงว่า สมาชิกที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัว (n = 185)

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig
1 คน	8	4.00	0.54	1.06	0.35
2 – 4 คน	105	3.56	0.85		
5 คนขึ้นไป	72	3.54	0.87		

จากตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัว พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด กลุ่มที่มีสมาชิกในครอบครัว จำนวน 1 คน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.00$) และกลุ่มที่มีสมาชิกในครอบครัว จำนวน 5 คนขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อทำการทดสอบทางสถิติ ปรากฏว่า

ค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน แสดงว่า จำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา (n = 185)

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig
มัธยมศึกษา	102	3.67	0.75	2.25	0.11
อนุปริญญา / ปวส.	76	3.42	0.97		
ปริญญาตรีขึ้นไป	7	3.86	0.69		

จากตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.86$) และกลุ่มที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อทำการทดสอบทางสถิติ ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน แสดงว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านยศ (n = 185)

ยศ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig
สิบตรี – สิบเอก	96	3.64	0.84	0.59	0.55
จ่าสิบตรี – จ่าสิบเอก	71	3.52	0.86		
ร้อยตรีขึ้นไป	18	3.44	0.92		

จากตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านยศ พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

ของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด กลุ่มที่มียศระดับสิบตรี-สิบเอก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.64$) และกลุ่มที่มียศระดับร้อยตรีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อทำการทดสอบทางสถิติ ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน แสดงว่า สมาชิกที่มียศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้รวมต่อเดือน (n = 185)

รายได้รวมต่อเดือน	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig
น้อยกว่า 15,000 บาท	58	3.71	0.70	1.37	0.26
15,001 – 20,000 บาท	91	3.55	0.87		
20,001 บาทขึ้นไป	36	3.42	0.99		

จากตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้รวมต่อเดือน พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด กลุ่มที่มีรายได้รวมต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.71$) และกลุ่มที่มีรายได้รวมต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อทำการทดสอบทางสถิติ ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน แสดงว่า สมาชิกที่มีรายได้รวมต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระยะเวลาการเป็นสมาชิก (n = 185)

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig
น้อยกว่า 6 เดือน	18	3.89	0.76	4.69*	0.01
6 เดือน – 1 ปี	26	3.92	0.48		
1 ปีขึ้นไป	141	3.47	0.89		

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระยะเวลาการเป็นสมาชิก พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด กลุ่มที่มีระยะเวลาเป็นสมาชิก 6 เดือน - 1 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.92$) และกลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อทำการทดสอบทางสถิติ ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด แตกต่างกัน และเมื่อทำการทดสอบรายคู่ ผลปรากฏดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการเป็นสมาชิก (n = 185)

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	\bar{X}	น้อยกว่า 6 เดือน	6 เดือน- 1 ปี	1 ปีขึ้นไป
		3.89	3.92	3.47
น้อยกว่า 6 เดือน	3.89	-	0.03	0.42*
6 เดือน - 1 ปี	3.92		-	0.45*
1 ปีขึ้นไป	3.47			-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการเป็นสมาชิก พบว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 6 เดือน และกลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6 เดือน - 1 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเงินค่าหุ้น (n = 185)

เงินค่าหุ้น	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig
ต่ำกว่า 100,000 บาท	59	3.75	0.73	2.06	0.13
100,001 – 200,000 บาท	119	3.48	0.90		
200,001 บาทขึ้นไป	7	3.71	0.76		

จากตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเงินค่าหุ้น พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด กลุ่มที่มีเงินค่าหุ้นต่ำกว่า 100,000 บาท มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.75$) และกลุ่มที่มีเงินค่าหุ้น 100,001–200,000 บาท มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.48$) เมื่อทำการทดสอบทางสถิติ ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน แสดงว่า สมาชิกที่มีเงินค่าหุ้นแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านธุรกรรมที่ใช้บริการ (n = 185)

ธุรกรรมที่ใช้บริการ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig
เงินฝาก	6	4.29	0.49	3.11*	0.04
สินเชื่อ	8	3.86	0.90		
เงินฝากและสินเชื่อ	171	3.53	0.85		

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านธุรกรรมที่ใช้บริการ พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด กลุ่มที่ใช้บริการธุรกรรมเงินฝาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.29$) และกลุ่มที่ใช้บริการธุรกรรมด้านเงินฝาก

และสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อทำการทดสอบทางสถิติ ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า สมาชิกที่ใช้บริการธุรกรรม แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด แตกต่างกัน และเมื่อทำการทดสอบรายคู่ ผลปรากฏดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านธุรกรรม ที่ใช้บริการ (n = 185)

ธุรกรรมที่ใช้บริการ	\bar{X}	เงินฝาก	สินเชื่อ	เงินฝากและสินเชื่อ
		4.29	3.86	3.53
เงินฝาก	4.29	-	0.43	0.75*
สินเชื่อ	3.86		-	0.33
เงินฝากและสินเชื่อ	3.53			-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านธุรกรรมที่ใช้บริการ พบว่า กลุ่มที่ใช้บริการธุรกรรมเงินฝากมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่ใช้บริการธุรกรรมสินเชื่อ และกลุ่มที่ใช้บริการธุรกรรมเงินฝากและสินเชื่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตอนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ
ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด**

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ซึ่งมีผู้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 108 คน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 185 คน คิดเป็นร้อยละ 58.38 ปรากฏผลดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน (108 คน)	ร้อยละ (100.00)
จุดเด่น		
1. สถานที่ให้บริการสะอาด สะดวก เป็นระเบียบ อากาศดี มีที่จอดรถ	84	77.78
2. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี พุดจาดี มีรอยยิ้ม เป็นกันเอง ให้บริการด้วยความประทับใจ มีคำแนะนำที่ดี มีความรับผิดชอบในงานดี	62	57.41
3. เจ้าหน้าที่มีความโปร่งใส สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว	51	47.22
4. มีการจัดลำดับการให้สินเชื่อที่ชัดเจน	42	38.89
5. มีหลักฐานประกอบการรับจ่ายเงิน	28	25.93
จุดด้อย		
1. การกระจายข่าวสารไม่ทั่วถึง มีความล่าช้า ไม่มีข่าวสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร	97	89.81
2. การติดตามหนี้สินของสมาชิกที่ย้ายหน่วย ตาย ลาออก หรือเกษียณอายุราชการมีความล่าช้า	83	76.85
3. เงินทุนหมุนเวียนมีน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการของสมาชิก	81	75.00
4. ไม่มีป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน	46	42.59
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามคลุมเครือ ไม่ชัดเจน ไม่มีการชี้แจงรายละเอียด	19	17.59
6. การให้ความใส่ใจดูแลผลประโยชน์ของสมาชิกน้อยเกินไป	13	12.04
7. การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ	4	3.70

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน (108 คน)	ร้อยละ (100.00)
ข้อเสนอแนะ		
1. ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ การกระจายข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ เช่น website, E-mail	91	84.26
2. ควรมีมาตรการเร่งรัด ติดตามหนี้สิน ของสมาชิกที่ย้ายหน่วยตาย ลาออก หรือเกษียณอายุราชการ	79	73.15
3. ควรเสริมสภาพคล่องทางการเงินของสหกรณ์ เพื่อให้เพียงพอกับความ ต้องการของสมาชิก เช่น กู้เงินเพิ่ม ระดมเงินฝากจากสมาชิก	75	69.44
4. ควรจัดให้มีการทำประกันเพื่อเป็นหลักค้ำประกันเงินกู้ของสมาชิก	62	57.41
5. ควรจัดให้มีจุดนัดพบอื่นอีกนอกจากที่สำนักงานสหกรณ์ เพื่อเป็นการ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกัน	33	30.56
6. การพิจารณาให้สินเชื่อกรณีต่างๆ ควรยึดถือตามระเบียบเป็นสำคัญและ ให้เป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	28	25.93
7. หากสหกรณ์มีปัญหา ก็ควรแก้ไขอย่างรวดเร็ว ตรงจุด เพื่อประโยชน์ ของสมาชิกเป็นสำคัญ	27	25.00
8. ควรมีมาตรฐานการให้บริการสมาชิกทุกคนด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม กัน ไม่เลือกปฏิบัติ	27	25.00
9. ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีมารยาท รู้จักกาลเทศะ	21	19.44
10. ควรมีป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน	15	13.89
11. คณะกรรมการไม่ควรเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว	9	8.33
12. เพิ่มการบริการจากที่มีอยู่ เช่น จัดให้มีสินค้าขายด้วย	4	3.70
13. ควรลดยอดเงินกู้ถูกเงินให้น้อยลง	2	1.85

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่น จุดด้อย และข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด สามารถจำแนกได้ ดังนี้

1. จุดเด่น สมาชิกส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า สถานที่ให้บริการสะอาด สะดวก เป็นระเบียบ อากาศดี มีที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 77.78
2. จุดด้อย สมาชิกส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า การกระจายข่าวสารไม่ทั่วถึง มีความล่าช้า ไม่มีข่าวสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร คิดเป็นร้อยละ 89.81
3. ข้อเสนอแนะ สมาชิกส่วนใหญ่เสนอแนะว่า สหกรณ์ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ การกระจายข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ เช่น website, E-mail คิดเป็นร้อยละ 84.26



บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด” ผู้วิจัยนำเสนอสรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยหลักในการให้บริการและปัจจัยด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด

1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากร (Population) คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 343 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย กำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% โดยใช้สูตร ความคลาดเคลื่อนของทาโร ยามาเน่ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวนทั้งสิ้น 185 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามตำแหน่ง/ชั้นยศ จำนวน 3 ชั้นภูมิ และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายในแต่ละชั้นภูมิ

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ นำมาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม มีประเด็นคำถามตามกรอบแนวคิดของการวิจัย ซึ่งได้ขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อช่วยพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น โดยนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) ซึ่งผู้วิจัย

เลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.60 – 1.00 ไปทดลองใช้ (Try-out) กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ค่ายสิรินธร จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ทำการวิจัย จำนวน 30 คน หลังจากนั้น นำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้วยวิธีการของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ในเดือน พฤษภาคม 2556 โดยการแจกแบบสอบถามไปยังสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง หลังจากนั้นจะขอรับแบบสอบถามคืน ได้รับกลับคืนมาจำนวน 185 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ด้วยร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ และการวิเคราะห์เนื้อหา

1.3 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด” สรุปได้ดังนี้

1.3.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 100 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.76 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 74.05 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวระหว่าง 2-4 คน คิดเป็นร้อยละ 56.76 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 55.14 มียศระหว่าง สิบตรี-สิบเอก คิดเป็นร้อยละ 51.89 มีรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.19 มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 76.22 มีเงินค่าหุ้น ระหว่าง 100,001-200,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 64.33 ธุรกรรมที่ใช้บริการคือใช้ทั้งเงินฝากและสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 92.44

1.3.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยหลักในการให้บริการในด้านต่างๆ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในปัจจัยหลักในการให้บริการในด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลำดับแรกอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.65$) รองลงมาอยู่ในระดับมาก คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.54$) และลำดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.47$) สำหรับในแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรกอยู่ในระดับมาก คือ มีที่จอดรถเพียงพอ ($\bar{X} = 4.00$) และลำดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีสิ่งสิ่งพิมพ์ให้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ ($\bar{X} = 3.27$)

2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายธุรกรรม แยกเป็นด้านเงินฝากและด้านสินเชื่อ พบว่า

ด้านเงินฝาก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรกอยู่ในระดับมาก คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะ ($\bar{X} = 3.65$) และลำดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง คือ การให้บริการที่ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.38$)

ด้านสินเชื่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรกอยู่ในระดับมาก คือ การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี ยินดีบริการ ($\bar{X} = 3.67$) และลำดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง คือ การให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.39$)

3) ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายธุรกรรม แยกเป็นด้านเงินฝากและด้านสินเชื่อ พบว่า

ด้านเงินฝาก อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรกอยู่ในระดับมาก คือ มีขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.64$) และลำดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีป้ายแสดง/ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจนและมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้อง รับความคิดเห็น ($\bar{X} = 3.39$ เท่ากัน)

ด้านสินเชื่อ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรกอยู่ในระดับมาก คือ มีขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.63$) และลำดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลางคือ มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น ($\bar{X} = 3.28$)

1.3.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักการให้บริการ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) และเมื่อพิจารณารายหลักการ พบว่า ทุกหลักการอยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรก คือ หลักความโปร่งใส ($\bar{X} = 3.75$) รองลงมา คือ หลักคุณธรรม ($\bar{X} = 3.73$) หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ($\bar{X} = 3.68$ เท่ากัน) หลักนิติธรรม ($\bar{X} = 3.67$) และลำดับสุดท้าย คือ หลักความมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.58$) สำหรับในแต่ละหลักการ พบว่า

1) หลักนิติธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรก คือ การตราระเบียบเกี่ยวกับสหกรณ์ถูกต้องตาม

หลักการของสหกรณ์ ($\bar{X} = 3.78$) และลำดับสุดท้าย คือ การปฏิบัติต่อสมาชิกอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.62$)

2) หลักคุณธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรก คือ คณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ทุจริต ($\bar{X} = 3.74$) และลำดับสุดท้ายคือ คณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์คำนึงถึงประโยชน์ของสมาชิกเป็นหลัก ($\bar{X} = 3.72$)

3) หลักความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรกคือ คณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง เหมาะสม ($\bar{X} = 3.80$) และลำดับสุดท้ายคือ คณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา ไม่ขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและส่วนรวม ($\bar{X} = 3.70$)

4) หลักความมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรกคือ การได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแก่สหกรณ์ เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงาน ($\bar{X} = 3.59$) และลำดับสุดท้ายคือ การได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.56$)

5) หลักความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรกคือ ผู้จัดการสามารถจัดการงานต่างๆ ของสหกรณ์ให้ประสบความสำเร็จได้ ($\bar{X} = 3.75$) และลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ไม่นำเวลาทำงานของสหกรณ์ ไปทำธุระส่วนตัว ($\bar{X} = 3.64$)

6) หลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน ($\bar{X} = 3.72$) และลำดับสุดท้ายคือ สหกรณ์ใช้ทรัพยากรต่างๆ ด้วยความประหยัด ($\bar{X} = 3.62$)

1.3.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการในธุรกรรมด้านต่างๆ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในธุรกรรมด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) และเมื่อพิจารณารายธุรกรรม พบว่า ทั้ง 2 ธุรกรรมอยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรกคือ ด้านสินเชื่อ ($\bar{X} = 3.51$) รองลงมาคือด้านเงินฝาก ($\bar{X} = 3.50$)

1.3.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด มี 3 ตัวแปร โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกทั้ง 3 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยหลักความคุ้มค่าปัจจัยหลักความโปร่งใส และปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ใช้เป็นตัวทำนายความพึงพอใจของสมาชิก

สหกรณ์ค่ายสิรินธร จำกัด โดยตัวแปรทำนายทั้ง 3 ตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ได้ร้อยละ 64.1 ($R^2 = 0.641$) สำหรับสมการทำนายความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ได้แก่ สมการทำนายในรูปคะแนนดิบ

สมการทำนายในรูปของคะแนนมาตรฐาน

$$Y = -0.232 + 0.485X_{26} + 0.241X_{23} + 0.301X_{12}$$

$$Y = 0.421X_{26} + 0.215X_{23} + 0.261X_{12}$$

1.3.6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร

จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า สมาชิกที่มี อายุ สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา ศ รายได้รวมต่อเดือน และเงินค่าหุ้นแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ไม่แตกต่างกัน แต่สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก และธุรกรรมที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

1) ระยะเวลาการเป็นสมาชิก สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด แตกต่างกัน และเมื่อทำการทดสอบรายคู่ พบว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 6 เดือนและกลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6 เดือน - 1 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) ธุรกรรมที่ใช้บริการ สมาชิกที่ใช้บริการธุรกรรมแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด แตกต่างกัน และเมื่อทำการทดสอบรายคู่ พบว่า กลุ่มที่ใช้บริการธุรกรรมเงินฝากมีความพึงพอใจมากกว่า กลุ่มที่ใช้บริการธุรกรรมทั้งเงินฝากและสินเชื่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3.7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด

1) จุดเด่น สมาชิกส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า สถานที่ให้บริการสะอาด สะดวก เป็นระเบียบ อากาศดี มีที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 77.78

2) จุดค้อย สมาชิกส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า การกระจายข่าวสารไม่ทั่วถึง มีความล่าช้า ไม่มีข่าวสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร คิดเป็นร้อยละ 89.81

3) ข้อเสนอแนะ สมาชิกส่วนใหญ่เสนอแนะว่า สหกรณ์ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ การกระจายข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ เช่น website, E-mail คิดเป็นร้อยละ 84.26

2. อภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ค่ายสิรินธร จำกัด” ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผล ดังนี้

2.1 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ค่ายสิรินธร จำกัด

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ค่ายสิรินธร จำกัด พบว่าความพึงพอใจของสมาชิกทั้งโดยรวมและรายธุรกรรมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะสหกรณ์สามารถให้บริการได้ดี และสอดคล้องกับความคาดหวังของสมาชิกในระดับหนึ่ง ทั้งด้านเงินฝากและสินเชื่อ สมาชิกจึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิระยุทธิ์ พันธุ์สวัสดิ์ (2550) วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาวังน้อย ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการธนาคารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของ วรลักษณ์ พลสม และปณณัญศ ยศกัน โท (2551) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์ ที่พบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของ ภรรคพล อุดระทอง (2552) วิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการศูนย์บริการบริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2548) ที่ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ เป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพในการให้บริการและการวัดความพึงพอใจของการให้บริการ หรืออาจเป็นเพราะธุรกรรมที่ให้บริการตรงกับความต้องการของสมาชิก แนวคิดของ กุณฑลรี ธีรรมย์ เพลินทิพย์ โกเมศ โสภากและสาวิกา อุณหนันท์ (2550) ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547) ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) และคอตเลอร์ (Kotler, 2012) ที่สรุปว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ที่บ่งบอกถึงความสุข สมหวัง จากการได้รับการตอบสนองในทางบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามความคาดหวัง ความคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการ และบรรลุเป้าหมาย เพื่อที่จะสนองตอบความต้องการของตนเองที่เกิดจากพื้นฐาน

ของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ แนวคิดของ ไมเนอร์ (Miner, 2004) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการนำเสนอบริการที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ โดยพบว่าองค์ประกอบที่สำคัญของการให้บริการจะมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายที่แท้จริงของการให้บริการ คุณภาพของการให้บริการที่เพิ่มขึ้นจะมีความสัมพันธ์กับความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ และแนวคิดของ กิตเทล (Gittel, 2002) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการกับผลกระทบต่อผู้รับบริการ ด้านธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร AOB ซึ่งผลการศึกษาพบว่า 1) หากบุคลากรผู้ให้บริการมีจิตต์บริการ (Service Mind) จะทำให้ผู้รับบริการเกิดการใช้บริการอย่างต่อเนื่องและมีความจงรักภักดี (Loyalty) ต่อองค์กร 2) กระบวนการให้บริการต้องสั้น กระชับ ทั่วถึง (One Stop Service) 3) สถานที่ให้บริการต้องมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะที่รอรับบริการ แต่ผลการศึกษานี้ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นงนุช อุณอนันต์ (2546) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ที่พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กระบวนการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด แตกต่างกับกระบวนการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ค่ายสิรินธร จำกัด

2.2 ปัจจัยหลักในการให้บริการและปัจจัยด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด

จากการศึกษาปัจจัยหลักในการให้บริการ และปัจจัยด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักการให้บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด พบว่า ปัจจัยหลักในการให้บริการคือบุคลากรผู้ให้บริการและปัจจัยด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักการให้บริการด้านความโปร่งใสและความคุ้มค่ามีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิก อาจเป็นเพราะ บุคลากรผู้ให้บริการเป็นผู้ที่สัมผัสและให้บริการกับสมาชิกโดยตรง โดยสามารถปรับรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับลักษณะของสมาชิกแต่ละคนที่แตกต่างกันได้ จึงส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิก ส่วนหลักความโปร่งใส เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงานสหกรณ์ หากการบริหารงานเป็นไปอย่างไม่ถูกต้องเหมาะสมก็ย่อมส่งผลกระทบต่อฐานะการเงินตลอดจนความมั่นคงของสหกรณ์ได้ เช่นเดียวกับหลักความคุ้มค่า หากสหกรณ์ดำเนินงาน ด้วยความไม่ประหยัด มีการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง อาจทำให้มีค่าใช้จ่ายมากกว่ารายได้และเกิดปัญหาด้านการเงินตามมา ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่กระทบต่อการให้บริการ โดยเฉพาะด้านสินเชื่อ ทั้งหลักความโปร่งใสและหลักความคุ้มค่าจึงส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นงนุช อุณอนันต์ (2546) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มี

ต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดและงานวิจัยของอรสา ถิ่นจอม (2548) ปทุมพร โพธิ์กาศ (2546) วีระยุทธ พันธุ์สวัสดิ์ (2550) กฤตินี จิรศิลป์ศาสตร์ (2549) กิตเทล (Gittel, 2002) คริสตูและเอตัน (Christou and Eaton, 2000) แอนเดอร์สัน ฟอร์เนล และรัสต์ (Anderson, Fornell and Rust, 1997) ที่สรุปรวมได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการจะเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะ การประเมินและตัวชี้คุณภาพ ความสำเร็จของการบริการ สิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคือการรับรู้ในคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ และการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ความมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 6 กำหนดเป้าหมายการบริหารราชการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมถึงยังสอดคล้องกับเลห์ตินัน พาราสุรามัน และ แบร์รี่ (Lehtinen, Parasuraman and Barry, อ้างถึงใน รัชชา กุลวานิชไชยนันท์ 2550) ที่ได้อธิบายว่า การบริการคือกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรือวัสดุอุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ จะต้องประกอบด้วยความเชื่อถือได้ การเข้าถึงบริการ การสื่อสาร และรวมถึงการสอดคล้องกับแนวคิดของมิลเลตต์ (John D. Millet, อ้างถึงใน คงพัชร ใจรัมย์ 2549) ที่กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการให้แก่ผู้รับบริการโดยมีหลักการที่สำคัญๆ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ อีกทั้งสอดคล้องกับแนวคิดของฮอฟแมนและเบตสัน (Hoffman and Bateson, 2006) ที่ได้สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การให้บริการควรคำนึง ถึงหลักการสำคัญ คือ 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการ

แล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ 2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน 3) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน 4) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ และ 5) หลักความสะดวก กล่าวคือ การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลื้องทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่การให้บริการ หรือผู้มาใช้บริการไม่มากจนเกินไป

2.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3.1 ระยะเวลาการเป็นสมาชิก พบว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 6 เดือนและกลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6 เดือน - 1 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1 ปีขึ้นไป อาจเป็นเพราะสมาชิก กลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 6 เดือนและกลุ่มที่เป็นสมาชิก 6 เดือน - 1 ปี ยังมีความต้องการจำเป็น (Need Assessment) ในปัจจัยพื้นฐาน ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Victor Vroom's Expectancy Theory) ทฤษฎี ปัจจัยสองประการของเฮร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg's Two - Factors Theory) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วูล์ฟิงส์ ถายะพิงค์ (2546) ที่พบว่าความพึงพอใจเป็นเรื่องของความแตกต่างระหว่างบุคคล เพราะในทางจิตวิทยา มนุษย์ทุกคนมีความแตกต่างระหว่างบุคคล ตั้งแต่เรื่องของพันธุกรรม ความคิด ความชอบ รูปแบบ การดำรงชีวิต ทัศนคติ ความมีคุณธรรม จริยธรรม บุคลิกภาพของแต่ละคน ตลอดจนอยู่ในสภาพแวดล้อม การเลี้ยงดูตั้งแต่สถาบันครอบครัว สถาบันการศึกษา สถาบันทางวิชาชีพ และการประกอบอาชีพต่างๆ รวมถึงยังสอดคล้องกับแนวคิดของออร์ช มณีสงฆ์ (2552) ที่ได้ให้ความตระหนักว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการ

2.3.2 ธุรกรรมที่ใช้บริการ พบว่า กลุ่มที่ใช้บริการธุรกรรมเงินฝากมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่ใช้บริการธุรกรรมสินเชื่อ และกลุ่มที่ใช้บริการทั้งเงินฝากและสินเชื่อ อาจเป็นเพราะกระบวนการให้บริการธุรกรรมเงินฝากไม่ซับซ้อนยุ่งยาก ใช้ระยะเวลาดำเนินการน้อย ซึ่งต่างจากการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อที่จะต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอน มีความซับซ้อนยุ่งยาก ใช้ระยะเวลาดำเนินการมากกว่า คือ ต้องมีเอกสารประกอบการทำธุรกรรมหลายอย่างซึ่งต้องผ่านการตรวจสอบให้ถูกต้อง ครบถ้วน และเมื่อเอกสารการขอสินเชื่อเรียบร้อยแล้ว ก็ต้องนำไปผ่าน

กระบวนการพิจารณาจากผู้บังคับกองร้อยก่อน แล้วจึงมาผ่านกระบวนการพิจารณาโดยกระบวนการของสหกรณ์ และใช้ระยะเวลาในการรอคอยการได้รับอนุมัติและจ่ายเงินเชื่อ ซึ่งตรงกับแนวคิดของเพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2550) คอตเลอร์ (Kotler, 2012) อรสา ถิ่นจอม (2548) ปทุมพร โพธิ์กาศ (2546) ซึ่งสรุปรวมได้ว่า กระบวนการบริการเป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ซึ่งส่งผลให้การบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการได้ ขณะเดียวกันผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2553) ที่กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรม หรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้ รับความสุขและความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซิทอล และ แบร์รี่ (Zeithal and Barry, อ้างถึงใน นงนุช อุณนันต์ 2546) ที่พบว่า การให้บริการที่ประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วย 1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) 2) การตอบสนอง (Responsive) 3) ความสามารถ (Competence) 4) การเข้าถึงบริการ (Access) 5) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) 6) การสื่อสาร (Communication) 7) ความซื่อสัตย์ (Credibility) การให้บริการเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการบริการนั้น พนักงานผู้ให้บริการจะต้องทำให้ดีที่สุด เพื่อให้ลูกค้าประทับใจและกลับมาเพื่อใช้ซ้ำ

2.3.3 อายุ สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา ยศ รายได้รวมต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และเงินค่าหุ้น พบว่า สมาชิกที่มีอายุ สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา ยศ รายได้รวมต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และเงินค่าหุ้น แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ผู้ให้บริการ มีความตระหนักต่อคุณภาพของการบริการ มีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับแนวนโยบายของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสุราษฎร์ธานี (2554) ที่ได้กำหนดว่าบุคลากรผู้ให้บริการต้องมีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ มิมิตรไมตรี มีการอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการ มีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ มีมารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่อง ให้เกียรติสมาชิกสหกรณ์ผู้รับบริการอีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ อรชร มณีสงฆ์ (2552) ที่ได้ให้ความตระหนักว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤศิณี จิรศิลป์ศาสตร์ (2549) วิจัยเรื่อง การใช้บริการออมเงินและการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศิลปากร จำกัด ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล

ด้านเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน สมาชิกในครัวเรือน รายได้ต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือน และมูลค่าหุ้น มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการออมเงิน

3. ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด” พบว่า มีประเด็นสำคัญที่ควรใส่ใจ ซึ่งสามารถนำไปสู่การยกระดับความพึงพอใจของสมาชิก เพื่อให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ และส่งผลให้การดำเนินงานของสหกรณ์เป็นไปได้ด้วยดี มีความเจริญก้าวหน้า และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยหลักความคุ้มค่า มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ดังนั้น คณะกรรมการ และผู้จัดการของสหกรณ์ควรมีการวางแผนทางการบริหารกิจการของสหกรณ์โดยการวางตัวเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน (put the right man to the right job) สหกรณ์ควรมีการนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ มาใช้เพื่อเป็นการลดต้นทุน โดยสามารถลดค่าใช้จ่ายต่างๆ และลดระยะเวลาการให้บริการให้น้อยลงได้ (cost reduction) รวมถึงสหกรณ์ควรใช้ทรัพยากรต่างๆ ด้วยความประหยัดและให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้วย

3.1.2 จากการวิจัย พบว่า ปัจจัยหลักความโปร่งใส มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ดังนั้น คณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ควรปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา ไม่ขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม

3.1.3 จากการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ดังนั้น บุคลากรผู้ให้บริการควรมีความรู้ความสามารถในงานเป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถามของสมาชิกได้ ให้บริการได้ตรงกับความต้องการของสมาชิกด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยใช้ถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี ยินดีบริการ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ

3.1.4 จากการวิจัย พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นสหกรณ์ควรยกระดับความพึงพอใจของสมาชิกในด้านดังกล่าว โดยสหกรณ์ควรจัดระบบการบริการภายในให้สะดวกในการมารับบริการ

ของสมาชิก เช่น จัดทำป้ายบอกจุดบริการ และขั้นตอนการรับบริการในการทำธุรกรรมด้านต่างๆ กับสหกรณ์ พร้อมทั้งบอกระยะเวลาที่ต้องใช้ต่อการทำธุรกรรมนั้นๆด้วยว่าจะต้องใช้เวลานานเท่าไร โดยจัดให้มีการแจกบัตรคิวในการจัดลำดับก่อนหลังการเข้ารับบริการอย่างชัดเจน และควรเปิดโอกาสให้สมาชิกได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของสหกรณ์ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข การให้บริการให้ตรงกับความต้องการของสมาชิกได้มากที่สุด

3.1.5 จากการวิจัย พบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ซึ่งก็คือความต้องการของสมาชิกโดยตรง ดังนั้น สหกรณ์ควรให้ความสำคัญและนำมาพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานของสหกรณ์ในด้านต่างๆ โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยตามความต้องการส่วนใหญ่ของสมาชิก ดังนี้

1) สหกรณ์ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ การกระจายข้อมูลข่าวสารต่างๆ เช่น ผ่านทางwebsite, E-mail, facebook, Line

2) สหกรณ์ควรมีมาตรการการเร่งรัด ติดตามหนี้สิน ของสมาชิกที่ย้ายหน่วยตาย ลาออก หรือเกษียณอายุราชการ ให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น เช่น สหกรณ์ควรมีข้อกำหนดแก่สมาชิกที่ต้องการจะย้ายหน่วย โดยการประสานงานขอความร่วมมือกับทางกองพันว่าหากสมาชิกท่านใดยังไม่ชำระหนี้สินที่ติดค้างกับสหกรณ์ให้เรียบร้อยเสียก่อนก็จะไม่ดำเนินการย้ายหน่วยให้ หรือจะทำการโอนย้ายสถานภาพการเป็นสมาชิกไปที่หน่วยใหม่ก็ได้ ทั้งนี้จะต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นก่อนการย้ายเกิดขึ้น

3) สหกรณ์ควรเสริมสภาพคล่องทางการเงิน เพื่อให้มีเงินหมุนเวียนเพียงพอกับการดำเนินงาน และสามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้อย่างทันท่วงที ในด้านเงินฝาก คือสมาชิกสามารถถอนเงินฝากเมื่อไรก็ได้โดยไม่ต้องแจ้งล่วงหน้า ในด้านสินเชื่อ คือเมื่อสมาชิกดำเนินการขอสินเชื่อและได้รับอนุมัติแล้วสมาชิกก็สามารถรับเงินได้ทันทีโดยไม่ต้องรอ ทั้งนี้สหกรณ์อาจจะกู้เงินมาเพิ่ม หรือระดมเงินฝากจากสมาชิกก็ได้ และยังเป็นการช่วยลดปัญหาหนี้ของระบบได้อีกด้วย เนื่องจากสมาชิกได้รับเงินทันต่อความต้องการใช้นั่นเอง

4) สหกรณ์ควรจัดให้มีการทำประกันเพื่อเป็นหลักค้ำประกันเงินกู้ของสมาชิก เพื่อลดความเสี่ยงในการจัดเก็บหนี้ในกรณีที่สมาชิกเสียชีวิต

5) สหกรณ์ควรจัดให้มีจุดนัดพบอื่นอีกนอกจากที่สำนักงานสหกรณ์ เช่น จัดจุดนัดพบตามกองร้อยต่างๆ เพื่อใช้เป็นสถานที่ในการพบปะแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกัน

6) การพิจารณาให้สินเชื่อกรณีต่างๆ ของสหกรณ์ คณะกรรมการควรยึดถือตามระเบียบสหกรณ์เป็นสำคัญ โดยจะต้องมีเอกสารหลักฐานประกอบการทำธุรกรรมที่ครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้อง และให้เป็นไปตามลำดับก่อน - หลังในการมาติดต่อทำธุรกรรม ไม่มีการลัดคิวกัน

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด กับสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายทหารอื่นๆ ในพื้นที่ ภาคใต้และภาคอื่นๆ เพื่อพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน

3.2.2 ควรมีการศึกษาความคาดหวังของสมาชิกสหกรณ์ที่มาใช้บริการ ว่าสมาชิกมีความคาดหวังอย่างไร เพื่อสหกรณ์จะได้จัดรูปแบบที่ตรงตามความคาดหวังของสมาชิก

3.2.3 ควรมีการวิจัยเชิงพัฒนา หรือเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการให้บริการสำหรับสหกรณ์ออมทรัพย์ต่างๆ ที่มีสมาชิกของสหกรณ์เป็นข้าราชการทหาร ตำรวจ ที่จัดตั้งขึ้นเองภายในหน่วยงาน และอยู่ภายใต้การบริหารจัดการของหน่วยงานนั้นๆ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มามีความสอดคล้องตรงประเด็นความต้องการที่แท้จริงของสมาชิก





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ



ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบเครื่องมือ ได้แก่

1. ชื่อ – สกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลดาวัลย์ แก้วศรีนวล
วุฒิการศึกษา บช.ม.(การจัดการธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเกริก
บช.ค.(วิทยาการจัดการ) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ตำแหน่ง คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
2. ชื่อ – สกุล ดร. อรุณ จุติผล
วุฒิการศึกษา บช.ม. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ศษ.ค (บริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
3. ชื่อ – สกุล ดร. สรรค์นันท์ ต้นตอโฆษกุล อัครวงษ์
วุฒิการศึกษา M.B.A. (Management). Illinois U.
D.B.A. (Management). Illinois U.
ตำแหน่ง รองอธิการบดีวิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช
4. ชื่อ – สกุล พันโทชลัส ศรีวิเชียร
วุฒิการศึกษา วศ.บ.(วิศวกรรมอุตสาหกรรม) โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า
ตำแหน่ง ผู้บังคับกองพันทหารราบที่ 3 กรมทหารราบที่ 5
ประธานคณะกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด
5. ชื่อ – สกุล ร้อยตรีจรัส ไชยรักษ์
วุฒิการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย (โรงเรียนคณะราษฎรบำรุง จังหวัดยะลา)
ตำแหน่ง ผู้บังคับหมวดสื่อสาร กองพันทหารราบที่ 3 กรมทหารราบที่ 5
ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด (ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ปี 2548 - ปัจจุบัน รวม 9 สมัย)



ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด"

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์
เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด

ผู้วิจัยพิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่จะช่วยพัฒนาองค์กรให้
ประสบผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามฉบับ
นี้ให้ครบถ้วน ทุกข้อและตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการ
ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะนำไป
ประมวลสรุปเป็นภาพรวมโดยไม่มีการอ้างอิงรายบุคคลจึงไม่มีผลใดๆ ต่อสถานภาพสมาชิกของ
ท่าน และผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะถือเป็นความลับ

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ปัจจัยหลักในการให้บริการในด้านต่างๆ

ตอนที่ 3 ปัจจัยความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักของการให้บริการ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในธุรกรรมด้านต่างๆ

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์

3. ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และใคร่ขอขอบพระคุณ
มา ณ โอกาสนี้

นางสาวอังคณา โกมลตรี

ผู้วิจัย

โทรศัพท์มือถือ 08 1541 6546

E-mail : aungkana_kate30@hotmail.com

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

โสด สมรส หย่าร้าง/หม้าย

4. จำนวนสมาชิกในครอบครัว

1 คน 2 – 4 คน 5 คนขึ้นไป

5. ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

อนุปริญญา/ปวส.

ปริญญาตรี ขึ้นไป

6. ยศ

สิบตรี – สิบเอก จำสิบตรี – จำสิบเอก ร้อยตรีขึ้นไป

7. รายได้รวมต่อเดือน

น้อยกว่า 15,000 บาท

15,001 - 20,000 บาท

20,001 บาทขึ้นไป

8. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก

น้อยกว่า 6 เดือน 6 เดือน – 1 ปี มากกว่า 1 ปี

9. เงินค่าหุ้น

ต่ำกว่า 100,000 บาท

100,010 – 200,000 บาท

200,010 บาทขึ้นไป

10. ชุกรกรรมที่ใช้บริการ

- เงินฝาก (ตอนที่ 2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านกระบวนการให้บริการ ตอบเฉพาะด้านเงินฝาก)
- สินเชื่อ (ตอนที่ 2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านกระบวนการให้บริการ ตอบเฉพาะด้านสินเชื่อ)
- เงินฝากและสินเชื่อ



ตอนที่ 2 ปัจจัยหลักในการให้บริการในด้านต่างๆ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องท้ายข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว โดยท่านเห็นว่า ข้อความต่อไปนี้มีผลให้ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด มากน้อยเพียงใด เมื่อแบ่งระดับการมีผลต่อความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง มีผลต่อความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง มีผลต่อความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง มีผลต่อความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง มีผลต่อความพึงพอใจน้อยที่สุด

ปัจจัยหลักในการให้บริการ	ระดับการมีผลต่อความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่ให้บริการ					
1. มีสถานที่ให้บริการที่สะอาด เป็นระเบียบ และสะดวกในการมารับบริการ					
2. มีที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ					
3. มีป้ายบอกจุดบริการที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน					
4. มีน้ำดื่มให้บริการ					
5. มีสิ่งสิ่งพิมพ์ให้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์					
6. มีที่จอดรถเพียงพอ					
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ด้านเงินฝาก					
1.1 ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี ยินดีบริการ					
1.2 พูดยาด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงที่สุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ					

ปัจจัยหลักในการให้บริการ	ระดับการมีผลต่อความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.3 สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
1.4 ให้บริการที่ตรงกับความต้องการ					
1.5 ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน					
1.6 ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
2. ด้านสินเชื่อ					
2.1 ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีธรรมาภิบาล					
2.2 พูดยาด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงที่สุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ					
2.3 สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
2.4 ให้บริการที่ตรงกับความต้องการ					
2.5 ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน					
2.6 ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. ด้านเงินฝาก					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.2 มีระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม					
1.3 มีป้ายแสดงชี้แจงขั้นตอนการให้บริการต่างๆอย่างชัดเจน					
1.4 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
1.5 มีการออกเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น หลักฐานรับฝากเงิน ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้					

ปัจจัยหลักในการให้บริการ	ระดับการมีผลต่อความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.6 มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ					
1.7 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น					
2. ด้านสินเชื่อ					
2.1 มีขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
2.2 มีระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม					
2.3 มีป้ายแสดงชี้แจงขั้นตอนการให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน					
2.4 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2.5 มีการออกเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น บิล ใบเสร็จรับ-จ่ายเงิน ชัดเจนสามารถตรวจสอบได้					
2.6 มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ					
2.7 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น					

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักของการให้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องท้ายข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว โดยท่านเห็นว่าข้อความต่อไปนี้ทำให้ท่านเชื่อมั่นในการให้บริการของ สหกรณ์ ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด มากน้อยเพียงใด เมื่อแบ่งระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพหลักของการ ให้บริการ เป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง มีความเชื่อมั่นมากที่สุด
 4 หมายถึง มีความเชื่อมั่นมาก
 3 หมายถึง มีความเชื่อมั่นปานกลาง
 2 หมายถึง มีความเชื่อมั่นน้อย
 1 หมายถึง มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด

คุณภาพหลักของการให้บริการ	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
หลักนิติธรรม					
1. การตราระเบียบเกี่ยวกับสหกรณ์ถูกต้องตามหลักการของสหกรณ์					
2. การดำเนินงานของสหกรณ์เป็นไปตามระเบียบเกี่ยวกับสหกรณ์ที่ตราไว้					
3. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของสหกรณ์ถูกต้อง					
4. การปฏิบัติต่อสมาชิกอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ					
หลักคุณธรรม					
1. คณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ทุจริต					
2. คณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์คำนึงถึง ประโยชน์ของสมาชิกเป็นหลัก					

คุณภาพหลักของการให้บริการ	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
หลักความโปร่งใส					
1. คณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องเหมาะสม					
2. คณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา ไม่ขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตัวและส่วนรวม					
หลักความมีส่วนร่วม					
1. การได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์อย่างต่อเนื่อง					
2. การได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแก่สหกรณ์เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงาน					
3. การได้เข้าร่วมประชุมสามัญประจำปีของสหกรณ์					
หลักความรับผิดชอบ					
1. คณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรับผิดชอบในงานและมีจิตสำนึกต่อหน้าที่					
2. ผู้จัดการสามารถจัดการงานต่างๆของสหกรณ์ให้ประสบความสำเร็จได้					
3. เจ้าหน้าที่ไม่นำเวลาทำงานของสหกรณ์ไปทำธุระส่วนตัว					
หลักความคุ้มค่า					
1. เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน					
2. สหกรณ์ใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อลดค่าใช้จ่าย หรือระยะเวลา ในการให้บริการ					
3. สหกรณ์ใช้ทรัพยากรต่างๆ ด้วยความประหยัด					

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในธุรกรรมด้านต่างๆ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องท้ายข้อความที่ตรงกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ การทำธุรกรรมของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เมื่อแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง พึงพอใจมาก

3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

การให้บริการธุรกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม					

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์

คำชี้แจง กรุณาแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์

ค่ายสิรินธร จำกัด

1. จุดเด่น ของการให้บริการที่ท่านประทับใจ

.....

.....

.....

.....

2. จุดด้อย ของการให้บริการที่ท่านเห็นว่าควรปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะที่ท่านมีต่อการให้บริการของสหกรณ์

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือ
นางสาวอังคณา โกมลตรี





ภาคผนวก ก

การตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

เรื่อง **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด**

คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาข้อความสำหรับการวิจัยแต่ละข้อว่ามีความเหมาะสมสอดคล้องกับตัวบ่งชี้ของตัวแปรที่ศึกษาหรือไม่ โดย

1. ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง +1
2. ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง 0
3. ถ้าเห็นว่าไม่สอดคล้อง โปรดทำเครื่องหมาย/ลงในช่อง-1และโปรดให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม(ถ้ามี)

ปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อที่ ค่า IOC	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญท่านที่					คะแนนรวม	
	1	2	3	4	5		
1.	1	1	1	1	1	5	1
2.	1	1	1	1	-1	3	0.6
3.	1	-1	1	1	1	3	0.6
4.	1	1	0	1	1	4	0.8
5.	1	1	1	1	1	5	1
6.	1	1	1	1	-1	3	0.6
7.	1	1	1	1	1	5	1
8.	1	1	1	1	1	5	1
9.	1	1	1	1	1	5	1
10.	1	1	1	-1	1	3	0.6

ปัจจัยหลักในการให้บริการในด้านต่างๆ

ด้านสถานที่ให้บริการ

ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญท่านที่					คะแนนรวม	ค่า IOC
	1	2	3	4	5		
1.	1	1	1	1	1	5	1
2.	1	1	1	1	1	5	1
3.	1	1	1	1	1	5	1
4.	1	1	1	1	1	5	1
5.	1	1	1	1	-1	3	0.6
6.	1	1	1	1	1	5	1

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. ด้านเงินฝาก

ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญท่านที่					คะแนนรวม	ค่า IOC
	1	2	3	4	5		
1.	1	1	1	1	1	5	1
2.	1	1	1	1	1	5	1
3.	1	1	1	1	1	5	1
4.	1	1	1	1	1	5	1
5.	1	1	1	1	1	5	1
6.	1	1	1	1	1	5	1

2. ด้านสินเชื่อ

ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญท่านที่					คะแนนรวม	ค่า IOC
	1	2	3	4	5		
1.	1	1	1	1	1	5	1
2.	1	1	1	1	1	5	1
3.	1	1	1	1	1	5	1
4.	1	1	1	1	1	5	1
5.	1	1	1	1	1	5	1
6.	1	1	1	1	1	5	1

ด้านกระบวนการให้บริการ

1. ด้านเงินฝาก

ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญท่านที่					คะแนนรวม	ค่า IOC
	1	2	3	4	5		
1.	1	1	1	1	1	5	1
2.	1	1	1	1	1	5	1
3.	1	1	1	1	1	5	1
4.	1	1	1	1	1	5	1
5.	1	1	1	1	1	5	1
6.	1	1	1	1	1	5	1
7.	1	1	1	1	1	5	1

2. ด้านสินเชื่อ

ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญท่านที่					คะแนนรวม	ค่า IOC
	1	2	3	4	5		
1.	1	1	1	1	1	5	1
2.	1	1	1	1	1	5	1
3.	1	1	1	1	1	5	1
4.	1	1	1	1	1	5	1
5.	1	1	1	1	1	5	1
6.	1	1	1	1	1	5	1
7.	1	1	1	1	1	5	1

**ปัจจัยความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักของการให้บริการ
หลักนิติธรรม**

ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญท่านที่					คะแนนรวม	ค่า IOC
	1	2	3	4	5		
1.	1	1	1	1	1	5	1
2.	1	1	1	1	1	5	1
3.	1	1	1	1	1	5	1
4.	1	1	1	1	1	5	1

หลักคุณธรรม

ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญท่านที่					คะแนนรวม	ค่า IOC
	1	2	3	4	5		
1.	1	1	1	1	1	5	1
2.	1	1	1	1	1	5	1

หลักความโปร่งใส

1.	1	1	1	1	1	5	1
2.	1	1	1	1	1	5	1

หลักความมีส่วนร่วม

1.	1	1	1	1	1	5	1
2.	1	1	1	1	1	5	1
3.	1	1	1	1	1	5	1

หลักความรับผิดชอบ

1.	1	1	1	1	1	5	1
2.	1	1	1	1	1	5	1
3.	1	1	1	1	1	5	1

หลักความคุ้มค่า

1.	1	1	1	1	1	5	1
2.	1	1	1	1	1	5	1
3.	1	1	1	1	1	5	1

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในธุรกรรมด้านต่างๆ

ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญท่านที่					คะแนนรวม	ค่า IOC
	1	2	3	4	5		
1.	1	1	1	1	1	5	1

Reliability

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases =

N of Items =

Cronbach's Alpha = 0.952

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตอนที่	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ค่ายสิรินธร จำกัด	ค่าความเชื่อมั่น
1.	ปัจจัยส่วนบุคคล	0.954
2.	ปัจจัยหลักในการให้บริการในด้านต่าง ๆ	0.964
3.	ปัจจัยความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหลักของการให้บริการ	0.967
4.	ความพึงพอใจต่อการให้บริการในธุรกรรมด้านต่างๆ	0.940
5.	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ ของสหกรณ์	0.933
โดยรวม		0.952

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวอังคณา โกมลตรี
วันเดือนปีเกิด	17 เมษายน พ.ศ.2525
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลยะลา จังหวัดยะลา
ประวัติการศึกษา	บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ พ.ศ.2546
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	"ร้านกัปตันน้ำมันเครื่อง" 14/3 หมู่ที่ 4 ถนนท่าแซะ-บ้านหาร ตำบลคลองอู่ตะเภา อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	เจ้าของกิจการ

