

ความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของ
สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี

**SATISFACTION AND NEEDS OF MEMBERS ON THE QUALITY OF
SERVICE OF BAN KHUAN HAI CREDIT UNION COOPERATIVE
LIMITED SURAT THANI PROVINCE**

ปัทมวรรณ ช่วยบำรุง
PATTAMAWAN CHUAYBUMRUNG

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

**SATISFACTION AND NEEDS OF MEMBERS ON THE QUALITY OF
SERVICE OF BAN KHUAN HAI CREDIT UNION COOPERATIVE
LIMITED SURAT THANI PROVINCE**

PATTAMAWAN CHUAYBUMRUNG

**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT
SRIPATHUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2020
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY**

ชื่อหัวข้อสารนิพนธ์

ความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการ
ของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี
SATISFACTION AND NEEDS OF MEMBERS ON THE
QUALITY OF SERVICE OF BAN KHUAN HAI CREDIT
UNION COOPERATIVE LIMITED SURAT THANI
PROVINCE

นักศึกษา

ปัทมวรรณ ช่วยบำรุง รหัสนักศึกษา 63503033

หลักสูตร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะ

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ศาสตราจารย์ ดร.สุรัชย์ ศิริไกร

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐฉัตรานนท์)

..... กรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.สุรัชย์ ศิริไกร)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร)

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต อุ่ออัน)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

| | |
|---------------------------|---|
| สารนิพนธ์เรื่อง | ความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี |
| คำสำคัญ | ความพึงพอใจ/ ความต้องการ/ การบริการ/ สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย |
| นักศึกษา | ปีทมวรรณ ช่วยบำรุง |
| อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ | ศาสตราจารย์ ดร. สุรัชย์ ศิริไกร |
| หลักสูตร | รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต |
| คณะ | วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม |
| ปีการศึกษา | 2563 |

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3. เพื่อศึกษาความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี 4. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้ง 5 ด้านคือ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 3. การตอบสนองความต้องการ 4. การให้ความมั่นใจ 5. การเข้าใจการรับรู้ สำหรับความต้องการของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับระดับความต้องการการให้บริการ ในด้านการตอบสนองต่อสมาชิกอยู่ในระดับต้องการมากที่สุด ส่วนความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ การให้ความมั่นใจ การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ มีระดับความต้องการอยู่ในระดับต้องการมาก และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิลำเนา อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน

| | |
|-----------------------|---|
| TITLE | SATISFACTION AND NEEDS OF MEMBERS ON THE QUALITY OF SERVICE OF BAN KHUAN HAI CREDIT UNION COOPERATIVE LIMITED SURAT THANI PROVINCE |
| KEYWORDS | SATISFACTION/DEMAND/SERVICE/BAN KHUAN HAI CREDIT UNION COOPERATIVE |
| STUDENT | PATTAMAWAN CHUAYBUMRUNG |
| ADVISOR | PROF. SURACHAI SIRIKRAI, PH.D. |
| LEVEL OF STUDY | MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION |
| FACULTY | GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT SRIPATUM UNIVERSITY |
| ACADEMIC YEAR | 2020 |

ABSTRACT

This research aims to 1. To study the level of members' satisfaction towards the service quality of the Baan Khuan Hai Credit Union Co., Ltd., Surat Thani Province. 2. To compare members' satisfaction with service quality of Ban Khuan Hai Credit Union Co., Ltd., Surat Thani Province. Classified by personal factors 3. To study the needs of members on the quality of service of the Ban Khuan Hai Credit Union Co., Ltd., Surat Thani Province. 4.To compare the needs of members on the service quality of the Ban Khuan Hai Credit Union Co., Ltd., Surat Thani Province. The results showed that Members' satisfaction and needs towards the service quality of the Ban Khuan Hai Credit Union Co., Ltd., Surat Thani Province in 5 aspects are: 1. The concreteness of the service; 2. Reliability 3. Meeting the needs 4. Confidence 5. understanding perception For the overall needs of service recipients are at a high level. for the level of service requirements In terms of responding to members at the most wanted level. The concrete part of the service Reliability or reliability reassurance Understanding the perception of customer needs There is a level of demand in the high demand level. and when comparing the satisfaction and needs of members on the service quality of the Ban Khuan Hai Credit Union Co., Ltd., Surat Thani Province. Classified according to personal factors such as sex, age, domicile,

occupation, different income. Satisfaction and needs of members towards the service quality of the Ban Khuan Hai Credit Union Co., Ltd., Surat Thani Province no different

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของ ศาสตราจารย์ ดร. สุรชัย ศิริไกร อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร ซึ่งได้ช่วยชี้แนะแนวทางให้คำปรึกษา ตลอดจน ตรวจแก้ไขจน เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่ได้ให้องค์ความรู้ต่าง ๆ จนสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนสาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี พนักงานเจ้าหน้าที่ที่คอยอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลการวิจัย และสมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนสาย จำกัด ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามให้กับผู้วิจัย ได้สำเร็จมา ณ โอกาสนี้

ปัทมวรรณ ช่วยบำรุง

สิงหาคม 2564

สารบัญ

| | |
|--|-------------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | I |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | II |
| กิตติกรรมประกาศ..... | IV |
| สารบัญ..... | V |
| สารบัญตาราง..... | VII |
| สารบัญภาพ..... | IX |
| บทที่ | หน้า |
| 1 บทนำ..... | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา..... | 3 |
| สมมติฐานของการศึกษา..... | 3 |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 4 |
| ขอบเขตของการวิจัย..... | 4 |
| นิยามศัพท์..... | 5 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 6 |
| 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 7 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ..... | 7 |
| แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ..... | 11 |
| แนวทางการประเมินคุณภาพของการบริการ..... | 12 |
| แนวคิดความพึงพอใจ..... | 15 |
| แนวคิดความต้องการ..... | 18 |
| ประวัติศาสตร์ครุฑศิษย์เนียบบ้านควนฮาย จำกัด..... | 20 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 21 |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 24 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 24 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|--|------|
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา..... | 25 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 26 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 26 |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 27 |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 28 |
| ข้อมูลเบื้องต้นของสมาชิกผู้มารับบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน บ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี..... | 29 |
| ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้าน ควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี..... | 31 |
| การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการ ของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล..... | 35 |
| ความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน บ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี..... | 36 |
| การเปรียบเทียบความต้องการของสมาชิกการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน บ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล..... | 40 |
| 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 43 |
| สรุปผลการวิจัย..... | 43 |
| อภิปรายผลการวิจัย..... | 44 |
| ข้อเสนอแนะ..... | 49 |
| บรรณานุกรม..... | 50 |
| ภาคผนวก..... | 54 |
| ประวัติผู้วิจัย..... | 59 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|--|------|
| 1 | จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ..... | 29 |
| 2 | จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ..... | 29 |
| 3 | จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ..... | 30 |
| 4 | จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษาขั้นสูงสุด..... | 30 |
| 5 | จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... | 31 |
| 6 | ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน บ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี โดยรวม..... | 32 |
| 7 | ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน บ้านควนฮาย จำกัด ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ..... | 33 |
| 8 | ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน บ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้..... | 33 |
| 9 | ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน บ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ในด้านการตอบสนองต่อสมาชิก..... | 34 |
| 10 | ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน บ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก..... | 34 |
| 11 | ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน บ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ในด้านการรู้จักและเข้าใจสมาชิก..... | 35 |
| 12 | การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของ สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ..... | 35 |
| 13 | การวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการ บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ตามสภาพของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ อาชีพ การศึกษาขั้นสูงสุด และรายได้ต่อเดือน..... | 36 |
| 14 | ความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน บ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี โดยรวม..... | 37 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า | |
|----------|--|----|
| 15 | ของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน บ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ..... | 37 |
| 16 | ความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน บ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้..... | 38 |
| 17 | ความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน บ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก..... | 38 |
| 18 | ความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน บ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก..... | 39 |
| 19 | ความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน บ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ด้านการรู้จักและเข้าใจสมาชิก..... | 40 |
| 20 | การเปรียบเทียบความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ เครดิตยูเนียน บ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศของสมาชิก... | 40 |
| 21 | การวิเคราะห์ความแปรปรวนความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการ ของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ตามสภาพของ ผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ อาชีพ การศึกษาชั้นสูงสุด และรายได้ต่อเดือน..... | 41 |
| 22 | ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... | 42 |

สารบัญภาพ

| ภาพประกอบที่ | หน้า |
|---|------|
| 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา..... | 4 |
| 2 การสังเคราะห์ตัวแปรอิสระและตัวแปรอิสระ..... | 23 |

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์ คือ ธุรกิจรูปแบบหนึ่งที่ตั้งและดำเนินการ โดยกลุ่มบุคคลที่มีความประสงค์อย่างเดียวกันร่วมกันจัดตั้ง ลงทุน ดำเนินการและเป็นเจ้าของร่วมกันด้วยความสมัครใจ

ลักษณะของกิจการสหกรณ์

1. เป็นการร่วมลงทุนของบุคคลตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป โดยไม่จำกัดจำนวน
2. เป็นการร่วมมือกันเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนของบุคคลที่มีปัญหาทางด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยไม่คำนึงถึงสินทรัพย์
3. ผู้สมัครสมาชิกต้องเป็นไปด้วยความสมัครใจ ไม่ใช่การบังคับ
4. สมาชิกทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการดำเนินงานสหกรณ์
5. มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในหมู่สมาชิกโดยไม่คำนึงถึงผลกำไร

6. การจัดตั้งมีการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติการสหกรณ์

ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย (2552) สหกรณ์นับว่าเป็นองค์การหนึ่งที่มีมนุษย์คิดค้นขึ้นมาจากผลของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมขนาดใหญ่ ในการปฏิบัติอุตสาหกรรม โดยยึดหลักการร่วมมือกันทางเศรษฐกิจในหมู่ประชาชนที่มีความอดทนอดกลั้นและอ่อนกำลังในทางเศรษฐกิจ ดำเนินการด้วยการช่วยเหลือตนเอง ด้วยการร่วมทุนและกำลังเงิน ด้วยความสมัครใจ ตั้งเป็นสมาคมเพื่อประกอบกิจการของตนเองโดยมิใช่การแสวงหากำไร แต่เพื่อตัดคนกลางที่ไม่จำเป็นออกไปให้สมาชิกทุกคน มีความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีถ้อยคำอ้างทรัพย์สินเป็นใหญ่และผลที่เกิดขึ้นก็นำมาแบ่งปันกัน โดยวิธีที่เที่ยงธรรมในระหว่างที่มีส่วนได้เสียในกิจกรรมนั้น วิธีนี้คือหลักการร่วมมือ จึงได้ชื่อว่า “การสหกรณ์”

ตามพระราชบัญญัติ สหกรณ์ (2562, หน้า 30) กำหนดประเภทสหกรณ์ ไว้ 8 ประเภทดังต่อไปนี้ 1. สหกรณ์การเกษตร 2. สหกรณ์ประมง 3. สหกรณ์นิคม 4. สหกรณ์ร้านค้า 5. สหกรณ์บริการ 6. สหกรณ์ออมทรัพย์ 7. สหกรณ์เครดิตยูเนียน 8. สหกรณ์อื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวงตามมาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2562 มีวัตถุประสงค์หลักของสหกรณ์ เพื่อความ

คาดหวังหรือสิ่งที่ต้องการที่มีนัยสำคัญในการดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิกของสหกรณ์

ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย (2552) สหกรณ์เครดิตยูเนียน คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในวงสัมพันธ์เดียวกัน เช่นอาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นที่อยู่อาศัย ที่ทำงาน สถานศึกษา หรือประกอบ อาชีพเดียวกัน หรือมีกิจกรรมร่วมกันในลักษณะต่อเนื่อง และบุคคลเหล่านั้นมีความปรารถนา จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยวิธีการนำ เงินของตนมาสะสมไว้เป็นกองทุน สมาชิกทุก ๆ คนจะ ต้องสะสมเงินตามความสามารถของตนเป็นประจำและสม่ำเสมอตามที่สหกรณ์กำหนด และเงินในกองทุนนี้จะสามารถช่วยเหลือสมาชิกที่มีความจำเป็นและเดือดร้อนทางการเงิน กู้ยืมไป แก้ไขปัญหาและบำบัดความเดือดร้อนเหล่านั้น หรือถ้าไม่มีความเดือดร้อนเงินสะสมก็จะมีมากขึ้น สหกรณ์เครดิตยูเนียน จึงเป็นสหกรณ์ที่มุ่งหวังให้สมาชิกช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน บริหารงานโดยสมาชิกและทำกิจการทุกอย่าง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับสมาชิก

สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด ซึ่งเป็นสหกรณ์ที่ตั้งอยู่ในอำเภอชัยบุรี จ.สราษฏร์ธานี ที่มีสมาชิกจำนวนมาก ซึ่งข้าพเจ้าได้เป็นสมาชิกของสหกรณ์ดังนั้นจึงอยากที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ที่ให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่และพื้นที่ใกล้เคียง ที่มารับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของสหกรณ์มากน้อยเพียงใด วีระโชติ ชูณหงษ์โรจน์ (2561, หน้า 305) สภาพและลักษณะการบริหารจัดการสหกรณ์ที่ประสบความสำเร็จ มีลักษณะรูปแบบที่คล้ายคลึงกัน คือใช้สมาชิกเป็นหลักใหญ่ของโครงสร้าง เน้นความสัมพันธ์ของคณะกรรมการ ที่มาจากการเลือกตั้ง ทำงาน โดยยึดโยงความสัมพันธ์กัน เน้นการทำงานที่ให้เกียรติต่อกัน มีเป้าหมายร่วมกันในการยกระดับคุณภาพชีวิตของสมาชิกส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการสหกรณ์ฯ ได้แก่ การเจริญเติบโตของจำนวนสมาชิก ที่มุ่งเน้นคุณภาพ ซ้ำแต่มั่นคง การสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธา เน้นความผูกพันทางใจ และสร้างความเข้มแข็งอย่างค่อยเป็นค่อยไป ซึ่งสหกรณ์นับว่าเป็นองค์กรที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่สมาชิกของสหกรณ์ ดังนั้นสมาชิกที่มารับบริการของสหกรณ์ก็มีความคาดหวังในการบริการซึ่งคุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 28; Lovelock, 1996, pp. 464-466 อ้างใน ราตรี ตราชวณิช, 2561,

หน้า 15) คุณภาพการให้บริการขององค์กร (SERVQUAL) ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ประกอบด้วย 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2.ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้ 3.การตอบสนองความต้องการ 4.การให้ความมั่นใจ 5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ชเมนเนอร์ (Schmenner, 1995) อ้างใน ขวัญกมล ธานีหงษ์ (2563, หน้า 906) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ซึ่งจะเห็นได้ว่าเมื่อได้รับบริการแล้วก็ต้องมีความคาดหวังในการรับบริการที่แตกต่างจากเดิม ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกที่รับบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นสหกรณ์ที่ผู้วิจัยได้เลือกที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการและความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการ ปรับปรุง การวางแผนการทำงานของสหกรณ์ให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.2.3 เพื่อศึกษาความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี

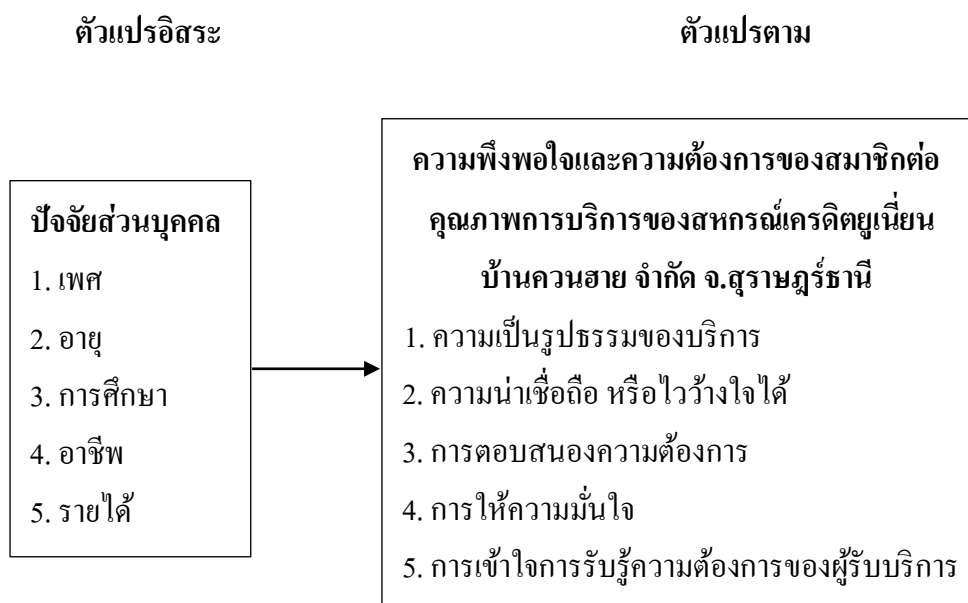
1.2.4 เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.3 สมมติฐานของการศึกษา

ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้

ความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้ 3. การตอบสนองความต้องการ 4. การให้ความมั่นใจ 5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ด้านประชากร คือ ในการศึกษาครั้งนี้มีสมาชิกที่รับบริการจากสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งหมด 1797 คน

ด้านกลุ่มตัวอย่าง คือ ในการศึกษาครั้งนี้มีสมาชิกที่รับบริการจากสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งหมด 1797 คน โดยจะใช้กลุ่มตัวอย่างแบบอย่าง

นำมาใช้ในศึกษาจากการคำนวณตามวิธีคิดของ Yamane จะได้กลุ่มตัวอย่าง 327 คน ดังนั้นจะใช้กลุ่มตัวอย่างสมาชิกที่รับบริการจากสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ด้านสถานที่ คือสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด ตั้งอยู่ เลขที่ 96/2 หมู่ที่ 4 ตำบลคลองน้อย อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี รหัสไปรษณีย์ 84350

ด้านเวลา คือวันที่ 1-30 เมษายน 2564

1.6 นิยามศัพท์

เพศ หมายถึง ความเป็นหญิง ความเป็นชาย ที่ถูกกำหนดโดยสรีระหรือความประสงค์ของเจ้าของสรีระนั้น และยังหมายรวมถึงเพศภาวะและเพศวิถีด้วย

อายุ หมายถึง ช่วงเวลาที่บุคคลมีชีวิตอยู่โดยนับเป็นจำนวนปีเต็มปีบริบูรณ์ นับตั้งแต่วันที่เกิดจนถึงวันที่อ้างอิงตามปฏิทินสุริยคติ นอกจากนี้ เพื่อให้ครอบคลุมการใช้งานของการแบ่งกลุ่มอายุตามช่วงวัย จึงได้กำหนดคำนิยามช่วงวัยเพื่อวัตถุประสงค์การเปรียบเทียบข้อมูลสถิติ

การศึกษา หมายถึง การสร้างคนให้มีความรู้ ความสามารถมีทักษะพื้นฐานที่จำเป็นมีลักษณะนิสัยจิตใจที่ดีงาม มีความพร้อมที่จะต่อสู้เพื่อตนเองและสังคม มีความพร้อมที่จะประกอบงานอาชีพได้ การศึกษาช่วยให้คนเจริญงอกงาม ทั้งทางปัญญา จิตใจ ร่างกาย และสังคม การศึกษาจึงเป็นความจำเป็นของชีวิตอีกประการหนึ่ง นอกเหนือจากความจำเป็น ด้านที่อยู่อาศัย อาหารเครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค การศึกษาจึงเป็นปัจจัยที่ 5 ของชีวิต เป็นปัจจัยที่จะช่วยแก้ปัญหาทุก ๆ ด้านของชีวิตและเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของชีวิตในโลกที่มีกระแสความเปลี่ยนแปลงทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว และส่งผลกระทบต่อวิถีดำรงชีวิตต้องเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเช่นเดียวกันการศึกษายังมีบทบาทและความจำเป็นมากขึ้นด้วย ที่มาและข้อมูลเพิ่มเติม

อาชีพ หมายถึง งานที่ได้มาซึ่งรายได้เป็นผลตอบแทนของการทำงาน โดยมีการลงทุนลงแรงและการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน ทั้งการเป็นแรงงานที่มีการทำข้อตกลงกับผู้ว่าจ้างว่าจะได้ผลตอบแทนแบบไหนจำนวนเท่าใด บ้างก็ได้รับเป็นรายวัน บ้างก็ได้รับเป็นรายสัปดาห์ และบ้างก็ได้เป็นรายเดือน หรือการประกอบอาชีพเป็นเจ้าของธุรกิจด้วยตัวเองในการค้าขายสร้างรายได้ให้กับตนเอง

รายได้ หมายถึง ผลตอบแทนหรือสิ่งที่ได้มาจากการขายสินค้าและบริการในรูปของเงินสดหรือสิ่งเทียบเท่าเงินสด และรายได้ที่เกิดจากการสนับสนุนขององค์กรภาครัฐ หรือได้มาจากการบริจาคโดยบุคคลและองค์กรต่างๆ

สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน หมายถึง สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจ ให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่า คู่แข่งขันได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้อง กระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

ประชาชน หมายถึง สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ที่มารับบริการจากสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการทำงานของพนักงาน ลูกจ้างของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้า แนวคิด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.3 แนวทางการประเมินคุณภาพของการบริการ
- 2.4 แนวคิดความพึงพอใจ
- 2.5 แนวคิดความต้องการ
- 2.6 ประวัติสหกรณ์
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ (Service Quality)

2.1.1 ความหมายของการบริการ

บุญภาพพัชร ออาจหาญ (2555, หน้า 23) การให้บริการ หมายถึง กิจกรรม หรือการกระทำใด ๆ ที่อำนวยความสะดวกหรือผลประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยที่กิจกรรมหรือ การกระทำนั้นๆ อาจไม่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ผลิตขึ้นมาเอง

กองวิชาการและแผนงาน กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล เทศบาลนครเชียงใหม่ (2561, หน้า 9) การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้ บริการจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้มาใช้ บริการ จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้ 1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ 2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ 3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน 4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ 5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

ชลธิชา ศรีบำรุง (2557, หน้า 10) การบริการ หมายถึงกิจกรรมหรือการให้ความช่วยเหลือ ปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและให้ความพึงพอใจของทั้งผู้ให้ และ ผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้

รัฐพิธี นิลพัท (2561, หน้า 20-21) การบริการคือกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้นโดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเองไม่สามารถจับต้องได้ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของ ในรูปแบบธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทรมีน้ำใจเปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็วให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาคซึ่งการบริการที่ดีนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงความจำนงได้ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการนั้นคาดหวังไว้พร้อมกับทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีไปรับใจต่อสิ่งที่ได้รับนำไปสู่ความพึงพอใจในสินค้าและบริการนั้น

เบญจกา แจ็งเวชฉาย (2559, หน้า 7) การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับ อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่สามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารถ จับต้องได้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตาม ความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

สยาม ชูกร (2559, หน้า 11) การบริการหมายถึงกระบวนการหรือการกระทำใดๆ ของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการอำนวยความสะดวก ความช่วยเหลือ โดยที่การกระทำนั้นๆ มีความมุ่งหวังให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกสบาย และเกิดความพึงพอใจตอบสนองความจำเป็น หรือความต้องการของผู้รับบริการ

หทัยรัตน์ บรรลือ (2556, หน้า 10) การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรซึ่งเป็นกระบวนการที่จับต้องไม่ได้และไม่สามารถครอบครองได้เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจาก ผลของการกระทำนั้นซึ่งบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้มารับบริการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (2555, หน้า 2) การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็งาน ประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่ง จะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็น การบริการที่ดี

สรุปการบริการหมายถึง กระบวนการที่ปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการปฏิบัติ ให้เกิดความรวดเร็ว ความสะดวกสบายและเป็นกระบวนการที่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถที่จะแสดงออกมาในรูปของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.1.2 หลักการบริการที่ดี

2.1.2.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ

สมชาติ กิจจรรง 2536, หน้า 42-57 อ้างใน กาญจนา อินไชย, 2557, หน้า 8) การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพนั้น เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการทั้งก่อนการให้บริการ ขณะให้บริการและภายหลังจากให้บริการ ซึ่งการบริการที่ดีจะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย โดยการบริการต้องให้บริการอย่างเต็มกำลัง เต็มหัวใจ และบริการอย่างต่อเนื่อง จนเกิดความพอใจ ชอบใจ และประทับใจในสิ่งที่ได้รับบริการหลักการสำคัญ ในการให้บริการ มีดังนี้

1. การเข้าใจในความต้องการของลูกค้า โดยใช้หลักการคือ การสดับ คือ การเข้าใจลูกค้า จากการฟัง การสอบถาม คือการเข้าใจลูกค้าจากการถาม การสังเกต คือการเข้าใจลูกค้าจากการสังเกตพฤติกรรมของลูกค้า และสถิติคือการใช้ประสบการณ์ที่จดจำมาใช้ในการบริการ

2. การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี คือ การติดต่อด้วยคำพูด โดยใช้คำ พูดที่ดี สุภาพ พูดจาภาษาเดียวกับผู้สนทนา มีเหตุผล ไม่บ่นลูกค้า และการติดต่อด้วยไม่ใช่ภาษา เช่น ยิ้ม สบตา สีหน้า ท่าทาง นั่นเอง

3. ความมีมารยาท คือ ต้องมีความสุภาพอ่อนน้อม รู้จัก เก็บอารมณ์ระวาง กิริยาท่าทาง มีความอดทนอดกลั้น ยอมรับคำติชม ตั้งใจฟังลูกค้ากล่าวขอโทษ และกล่าวขอบคุณ

4. การมีความรับผิดชอบ ผู้ให้บริการที่ดีต้องใช้หลัก 5 ส เข้ามาประยุกต์ใช้ในการแสดงความรับผิดชอบ เช่น สะอาด โดยสถานที่บริการ การแต่งกาย ต้องเรียบร้อยไม่รุงรัง ซึ่งจะครอบคลุมไปถึง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย

5. ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่างๆ ในสิ่งที่จะให้บริการ สามารถแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์กับผู้รับบริการได้

6. การมีความน่าเชื่อถือคุณสมบัติที่ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ เช่น แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อยสะอาด มีไหวพริบ มีความกระตือรือร้น มีความจำดี ลูกค้าหรือผู้ที่กำลังติดต่อก็จะเกิดความศรัทธา และเชื่อถือ

7. ความน่าไว้วางใจผู้ให้บริการที่ดีนอกจากการทำให้คนเชื่อถือแล้วยังต้องให้เกิดความไว้วางใจจากผู้รับบริการ โดยสามารถใช้สูตร 5 ย คือ เยี่ยมเยือน ยึดหยุ่น ยิ้ม แย้ม ยก ย่อง ยืนหยัด

8. การมีสุขภาพ และสุขภาพจิตที่ดี ผู้ให้บริการจะต้องมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีเสมอเพื่อที่จะให้การบริการเป็นไปด้วยความราบรื่น กล่าวคือ อาจมองโลกในแง่ดีตามแนวทำนพุทธทาสที่ว่าเรามีส่วนเลวบ้างช่วงหัวเขา จงเลือกเอาส่วนดีที่มีอยู่เป็นประโยชน์แก่โลกบ้างยังนำดู ส่วนที่ชั่วอย่าไปรู้ของเขาเลย

2.1.3 ลักษณะการบริการที่ดี

อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์ (2563, หน้า 24) ลักษณะของการบริการ เป็นสาระสำคัญของการไว้วางใจ ซึ่งการบริการทำให้เพียงอธิบายสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการเป็นสิ่งที่ จำต้องไม่ได้ ไม่อาจสัมผัสได้ก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้นได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถ กำหนดมาตรฐานที่แน่นอน เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับกาให้บริการแต่ละคน ถึงแม้จะเป็น การบริการชนิดเดียวกันอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการ ให้บริการก็อาจแตกต่างกันได้ รวมทั้งการบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ คือ เมื่อไม่มี ความต้องการใช้บริการจะเกิดความป็นสูญเปล่า ซึ่งไม่อาจเรียกมาคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้และ ลักษณะที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ โดยผู้ซื้อบริการ จ่ายเงินเป็นค่าบริการดังกล่าวแล้วก็จะได้รับการบริการตามเงื่อนไขของการบริการในแต่ละประเภท นั้นๆ ซึ่งมีได้เป็นสิ่งที่ของผู้ซื้อบริการจะสามารถเป็นเจ้าของได้

กองวิชาการและแผนงาน กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล เทศบาลนครเชียงใหม่ (2561 , หน้า 19) ลักษณะของการบริการที่ดี 1. ประชาชนต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนี้ถึง ประชาชนก่อนสิ่งอื่นใด 2. ประชาชนถูกเสมอไม่ว่าประชาชนจะพูดจะท ายอย่างไรต้องไม่ได้แย้ง เพื่อยืนยันว่าประชาชนผิด 3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ประชาชนรู้สึกอบอุ่นสบาย ใจ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไป ในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป การบริการที่ดีอันเป็นที่ ขอมรับกันทั่วไป มีดังนี้ 1. ทำด้วยความเต็มใจ 2. ทำด้วยความรวดเร็ว 3. ทำถูกต้อง 4. ทำอย่างเท่า เทียมกัน 5. ทำให้เกิดความชื่นใจ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, et al., (1988) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นคุณภาพการให้บริการที่มีการพัฒนามาจากการดูแลเอาใจใส่ ความไว้วางใจเชื่อใจ และการตอบสนองตามความต้องการของนักท่องเที่ยว ที่สามารถส่งผลกระทบต่อกระบวนการการกลับมาใช้บริการซ้ำ (Repurchase)

วรัศลินญา ศุภชน โษติพงษ์ (2562, หน้า 20) คุณภาพการบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการตามมาตรฐานและ คุณภาพที่เหมาะสม โดยการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการ ในลักษณะของภาพรวม รวมไปถึงคุณลักษณะที่ปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีท่ามกลาง การแข่งขันของธุรกิจ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกถึงความประทับใจ

พนิดา เพชรรัตน์ (2556, หน้า 5) ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง เป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่ เหมือนกัน ซึ่งเป็นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมี ความตั้งใจมากและ ได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่ง ที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย และความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็น นามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกมีสิ่งตรงต่อความต้องการของบุคคล

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 19-20 อ้างใน ทรงยศ แก้วมงคล หน้า 70-71) กล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่ 1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร 2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อัน ได้แก่ ความคิด และความรู้สึกทั้งต่อตัว ผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้ 1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ 2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ 3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก 4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน 5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น 6. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ 7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ เป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้ 71 1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ 2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ 3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก 4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน 5. มีการบอก

กล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำ ให้มาใช้บริการอีก 6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

2.3 แนวทางการประเมินคุณภาพของการบริการ

บัซเซลและเกลล์ (Buzzle and Gale, 1985 อ้างถึงในอนุวัฒน์ สุภชติกุลและคณะ, 2542, หน้า 2-3) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ จะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร อยากรู้ก็ดี ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง

2. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม

3. คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนตัว การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลุกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจะเป็นต้องมีความรู้และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งให้การนี้ ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ ภายใต้อความหวังที่จะให้บริการที่ออกมามีคุณภาพดี

5. คุณภาพการให้บริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6. คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์กร ที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์กรที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากรขององค์กรได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

7. คุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไปแต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของ

การบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นการต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึงการรักษาความสัตย์สุจริตว่าองค์กรจะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการ ได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

Gronroos, (1984, หน้า 152) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

การศึกษาทางด้านคุณภาพการบริการที่สำคัญคืองานของ Parasuraman และคณะ (อ้างใน นันทพล ไชยชนะ, 2556, หน้า, 14-16) Parasuraman และคณะ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการพบว่าปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินคุณภาพของการบริการในมุมมองของลูกค้า โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้และด้านความคาดหวัง ที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service Quality) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 10 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. ความไว้วางใจ (Reliability) เกี่ยวข้องกับความถูกต้องในกระบวนการให้บริการที่ดีที่สุดได้อย่างสม่ำเสมอโดยสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรกและสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ตามที่สัญญาไว้อย่างครบถ้วน

2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือ ความตั้งใจและความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานที่จะให้บริการต่อลูกค้า รวมไปถึงการให้บริการอย่างทันทีทันใดด้วย เช่น พนักงานต้องให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า

3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง คุณสมบัติในการมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ ประกอบด้วยความรู้และทักษะเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อกับบุคคลอื่น ทักษะช่วยส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงาน

4. การเข้าถึงการบริการ (Access) หมายถึงความสะดวกหรือความง่ายในการติดต่อสื่อสารเช่น สามารถโทรศัพท์ติดต่อได้ตลอดเวลา ขั้นตอนบริการไม่ติดขัดไม่ให้อายุลูกค้าต้องคอยนาน สถานที่ให้บริการต้องมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการเดินทางและติดต่อสื่อสาร

5. ความมีอัธยาศัย (Courtesy) พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพเป็นมิตร และความเอาใจใส่ เช่น การให้การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า รวมไปถึงการแต่งกายที่สุภาพและเหมาะสมของพนักงานด้วย

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถในการอธิบายลูกค้าให้เข้าใจอย่างถูกต้อง ต้องพยายามให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอยู่เสมอโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เช่น การอธิบายวิธีการใช้บริการ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ รวมทั้งอัตราค่าบริการและส่วนลด

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ได้แก่ ชื่อเสียงขององค์กร ลักษณะที่น่าเชื่อถือของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าความซื่อสัตย์น่าไว้วางใจ ความเชื่อถือได้ และการนำเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

8. ความปลอดภัย (Security) การบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้าไม่มีอันตรายความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ ซึ่ง ได้แก่ ความปลอดภัยด้านร่างกาย ความปลอดภัยด้านการเงิน หรือการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นความลับ

9. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing The Customer) การเข้าใจความต้องการของลูกค้า และเรียนรู้เกี่ยวกับการให้บริการที่ตรงความสนใจของลูกค้าแต่ละราย และสามารถจำลูกค้าประจำของตนเองได้

10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพขององค์กร ลักษณะภายนอกของพนักงาน เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการการแต่งกายของผู้ให้บริการ

ต่อมา Parasuraman และคณะ ได้มีการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ พบว่า แต่ละเกณฑ์มีความใกล้เคียงกัน และสามารถนำรวมเป็นเกณฑ์เดียวกันได้จนปี ค.ศ.1988 (พ.ศ. 2531) ปัจจัยในการประเมินคุณภาพบริการจึงถูกนำมารวมกันและสรุปได้ 5 ด้าน (Dimensions) ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) การให้บริการในข้อนี้จำเป็นต้องเป็นลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการสามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการได้ชัดเจน เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการ เป็นต้น

2. ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึงผู้ให้บริการมีความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญา ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจได้ว่าการให้บริการมีความถูกต้อง สม่าเสมอ เพียงตรง

3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า การให้บริการอย่างรวดเร็ว นับใจ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามต้องการ

4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึงผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ มีสัมมาคารวะ ความสามารถและมีธรรมาศยที่ดีในการให้บริการ และความสามารถของผู้ให้บริการส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการให้บริการโดยคำนึงถึงจิตใจการดูแลเอาใจใส่การให้ความสนใจและความแตกต่างของผู้รับบริการตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

2.4 แนวคิดความพึงพอใจ

เชลลี (Shelli, 1995, p. 9 อ้างถึงใน ปรากฏการกองแก้ว, 2546, หน้า 17) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวกและ ความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ได้อีก ดังนั้นจะเห็น ได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกใน ทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะ เกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2538, อ้างใน ไพธิชิต เจ๊ะอาแซ, 2562, หน้า 59) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับ ความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของคุณสมบัติผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้าหรือระหว่างการเรียนรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ กับการคาดหวังของลูกค้าหรือบริการที่ลูกค้าคาดหวังระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากการบริการกับความคาดหวังของบุคคล ซึ่งความคาดหวังดังกล่าวนี้ เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของแต่ละบุคคล อาทิจากเพื่อน จากนักการตลาด หรือจาก ข้อมูลคู่แข่งกัน เป็นต้น ฉะนั้น สิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ให้บริการประสบความสำเร็จก็คือการเสนอบริการที่มี ผลประโยชน์สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าผู้ใช้บริการ โดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวม สำหรับลูกค้า ส่วนผลประโยชน์จากการบริการเกิดจากการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ส่วน ผลประโยชน์จากการบริการเกิดจากการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยการสร้างคุณค่าเพิ่ม เกิดจาก การทำงานร่วมกันกับบริการฝ่ายต่าง ๆ ของผู้ให้บริการโดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม เกิดจากการสร้าง ความแตกต่างทางการแข่งขันของการบริการ โดยให้บริการที่แตกต่างจากคู่แข่งและความแตกต่างต้องมีคุณค่าในสายตาของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ซึ่งอาจเป็นความแตกต่างด้าน ผลิตภัณฑ์ด้านบริการ ด้านบุคลากร และด้านภาพลักษณ์ ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนด คุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้า

พัฒนา พรหมณี (2563, หน้า 65) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะทางอารมณ์ ของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ตามความคาดหวัง ความพึงพอใจในงานเป็น ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่เขากระทำซึ่ง แสดงออกมาเป็นความชอบหรือความไม่ชอบ คุณลักษณะของงานในรางวัลที่ได้รับจากการ ทำงาน และในสภาพแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งช่วยส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และความร่วมมือร่วมใจ ระบบงานดำเนินไปด้วย ความราบรื่น เรียบร้อย มีบรรยากาศในการทำงาน ที่ดี และภาพลักษณ์ที่น่าประทับใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ องค์ประกอบของ การเกิดความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ความพึง พอใจที่เกิดจากการตอบสนองความต้องการของ ร่างกาย จิตใจ และการเรียนรู้การประเมินความ พึงพอใจในงานเป็นการประเมินความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรม สามารถประเมินได้ด้วยวิธีการ สังเกต การสัมภาษณ์ และการสอบถาม ที่นิยม คือใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นอย่างรอบคอบและ อย่างถูกต้องเหมาะสมตามทฤษฎีของการวัดและ ประเมินผล และแปลผลเพื่อนำไปใช้ ประโยชน์ ในการดำเนินงานตามความต้องการต่อไป

อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดมพัฒนกิจ (2548, หน้า 177) อ้างใน ทรงยศ แก้ว มงคล (2561, หน้า 53-54) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความ พึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่

ผู้รับบริการ จะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัย แวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่ 1. ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพและ ระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็น ถึงความเอาใจใส่ และจริงจังต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ 2. ราคาบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบ ของการบริการเทียบกับราคา ค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่ เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็น ไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของ ผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่ม ผู้รับบริการ อีกด้วย 3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้าน สถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น 4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการ ทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำ ข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป 5. ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจใน การบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้อง คำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ 6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคาร สถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย 7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้ อย่างถูกต้องมีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยี เข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

2.5 แนวคิดความต้องการ

พจนานุกรมในไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 (2526, หน้า 323) กล่าวถึง “ความต้องการ” ว่าหมายถึง ความอยากได้ ใคร่ได้หรือประสงค์จะได้ และเมื่อเกิดความรู้สึกดังกล่าวจะทำให้ร่างกายเกิดการความขาดสมดุลเนื่องมาจากมีสิ่งรบกวนมากระตุ้น มีแรงขับภายในเกิดขึ้น ทำให้ร่างกายไม่อาจอยู่นิ่งต้องพยายามดิ้นรน และแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้นๆ เมื่อร่างกายได้รับตอบสนองแล้ว ร่างกายมนุษย์ก็กลับสู่ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่ง และก็จะเกิดความต้องการใหม่ๆ เกิดขึ้นมา ทดแทนวนเวียนอยู่ไม่มีที่สิ้นสุด

Kotler และ Armstrong (2002) อ้างใน จาริณีอิสรารากร ณ อุทยาน (2559, หน้า 18) พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ หรือแรงผลักดัน เป็นความต้องการที่กดดันมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา เกิดจากความต้องการการยอมรับ การยกย่อง หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการ กลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) มาสโลว์ (Maslow, 1959) อ้างใน งามจิต อินทวงศ์ (2556, หน้า 21-22) ได้กำหนดสมมติฐาน ซึ่งมีความสำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรม ความต้องการ (Need) ของมนุษย์ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ 1. มนุษย์มีความต้องการและความต้องการมีอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุดแต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการ นั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการ อย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด และจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนตาย 2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม 3. ความต้องการของมนุษย์มีขั้นตอนตามลำดับความสำคัญ (A Hierarchy of Needs) หมายถึง เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้อง ให้มีการสนองทันที (Demand Satisfaction) ความต้องการของคนจะเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการการจูงใจ ความต้องการเหล่านี้ อาจจะแยกประเภทได้ในแนวทางต่าง ๆ กัน มาสโลว์ กล่าวว่า ความต้องการของคนอาจจะแบ่งออก ได้ 5 ระดับ คือ 1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการในเรื่องของ ปัจจัย 4 จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง Maslow ได้ชี้ให้เห็นว่า บุคคลใดก็ตามที่ยังอยู่ในภาวะของการขาดแคลนอาหาร ความปลอดภัย การเข้าสังคมและการมีชื่อเสียงอยู่แล้ว บุคคลผู้นั้น

จะมีความต้องการในเรื่องอาหาร มากกว่าสิ่งใด 2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่อยู่ระดับ สูงขึ้นไป จะมีความสำคัญก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจาก 22 อันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย ความเจ็บป่วยและความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ หรือกล่าว ในอีกนัยหนึ่งก็คือ การให้ความแน่นอนหรือรับประกันต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน และ ผลประโยชน์พิเศษอื่น ๆ 3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) จะเกิดขึ้นต่อเมื่อความต้องการทางด้าน ร่างกายและด้านความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ซึ่งคนมีนิสัยชอบอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการ ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่ง ของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ 4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นหรือมีชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการ ระดับสูงเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความรู้ความสามารถ มีความต้องการที่จะให้ บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ และความต้องการทางด้านสถานภาพ 5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการ ระดับสูงสุดที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง เมื่อบุคคล หนึ่งก็ตามโดยไม่มีมีการพิจารณาถึงบทบาทของเขาในชีวิตว่าจะเป็นอย่างไรรู้ บุคคลผู้นั้นจะ ผลักดันชีวิตของเขาเองให้ขึ้นไปในทางที่ดีที่สุด ตามที่เขาคาดหมายไว้และยอมขึ้นอยู่กับขีด ความสามารถของเขาด้วยเมื่อเขาต้องการเป็นอะไรเขาจะพยายามเป็นไปได้

สรุป ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ชั้น คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง และแบ่งความรู้สึก ของมนุษย์ออกเป็นสองชนิด คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ โดยความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วเป็นสุข ส่วนความรู้สึกทางลบ เกิดแล้วทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ

ทฤษฎีความต้องการแบบ ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG Theory) เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Claton Alderfer. 1976, หน้า 110) อ้างใน จตุรงค์ พานิชชานุรักษ์ (2556, หน้า 12-13) แห่งมหาวิทยาลัยเขต ได้ปรับปรุง ลำดับความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์เสียใหม่ เหลือความต้องการเพียง 3 ระดับ คือ 1. ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs) คือ ความต้องการทางร่างกายและ ความปลอดภัยในชีวิต เปรียบได้กับความต้องการระดับต่อของมาสโลว์ 2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) คือ ความต้องการต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่อง กับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทั้งในที่ทำงานและสภาพแวดล้อมอื่นๆ ตรงกับความต้องการ ทางสังคมตามแนวคิด

ของมาสโลว์ ข้อโดย R 3. ความต้องการเจริญเติบโต (Growth Needs) คือ ความต้องการภายใน เพื่อการพัฒนาตัวเอง เพื่อความเจริญเติบโต พัฒนาและใช้ความสามารถของตัวเองได้เต็มที่แสวงหาโอกาสในการเอาชนะความท้าทายใหม่ๆ เปรียบได้กับความต้องการชื่อเสียงและการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต ตามแนวคิดของมาสโลว์ โดยพบความแตกต่างสองประการระหว่างทฤษฎี ERG และทฤษฎีลำดับความต้องการ คือ ประการแรก มาสโลว์ยืนยันว่า บุคคลจะหยุดอยู่ที่ความต้องการระดับหนึ่งจนกว่าจะได้รับ การตอบสนองแล้ว แต่ทฤษฎี ERG อธิบายว่า ถ้าความต้องการระดับนั้นยังคงไม่ได้รับการตอบสนอง 13 ต่อไป บุคคลจะเกิดความคับข้องใจ แล้วจะถดถอยลงมาให้ความสนใจ ในความต้องการระดับ ต่ำกว่าอีกครั้งหนึ่ง ประการที่สอง ทฤษฎี ERG อธิบายว่า ความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ อาจเกิดขึ้นได้ในเวลาเดียวกัน หรือบุคคลสามารถถูกจูงใจด้วย ความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ ในเวลาเดียวกัน เช่น ความต้องการเงินเดือนที่สูง (E) พร้อมกับความต้องการทางสังคม (R) และ ความต้องการโอกาสและอิสระในการคิดตัดสินใจ (G) สรุปได้ว่า ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ชั้น คือ ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ ความต้องการความสัมพันธ์ และความต้องการเจริญเติบโต โดยความต้องการไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับและเกิดขึ้นพร้อมกันได้

2.6 ประวัติสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด

สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จัดตั้งเป็นกลุ่มเครดิตยูเนียนเมื่อเดือนมิถุนายน 2536 มีสมาชิกเริ่มต้น 36 คน มีเงินรับฝากออมทรัพย์ 3,620 บาท โดยมีนายเฉลิม ค้วงทองกุล ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 4 ในสมัยนั้น เป็นประธานกลุ่ม ที่ทำการกลุ่มเครดิตยูเนียนบ้านควนฮายใช้ศาลา หอประชุมหมู่บ้านหมู่ที่ 4 เป็นที่ทำการ

วัตถุประสงค์การจัดตั้งกลุ่มเครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย

1. เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันในทางการเงิน
2. เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์ในชุมชน
3. เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิต ให้อยู่ดีกินดี

การทำงานของกลุ่มฯดำเนินงานภายใต้หลักการ วิธีการ และใช้หลักคุณธรรม 5 ประการ

1. ความซื่อสัตย์
2. ความเสียสละ
3. ความรับผิดชอบ
4. ความเห็นใจกัน
5. ความวางใจกัน

ต่อมาในวันที่ 30 มีนาคม 2550 กลุ่มเครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย ได้จดทะเบียนเป็นสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด ปัจจุบันมีสมาชิกสามัญ 3,289 คน ทุนดำเนินงาน 117,021,391.23 บาท ปัจจุบันที่ตั้งสำนักงาน เลขที่ 96/2 หมู่ที่ 4 ตำบลคลองน้อย อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี รหัสไปรษณีย์ 84350

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัด ชลบุรี ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับดีเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารและ ด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ พฤติกรรมของผู้รับบริการจากธนาคารกรุงเทพสาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการประเภทฝาก-ถอน โดยมีความถี่ในการมารับบริการเดือนละ 2-3 ครั้งวันที่มาใช้บริการเป็นส่วนใหญ่คือวันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดคือระหว่าง 13.01-16.30 น.ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรีพบว่า ผู้รับบริการจากธนาคาร กรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อที่มีอาชีพ และความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยส าคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อ ้รับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ปุลนยาพัชร อัจหาญ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรี ลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขา จันทบุรี ด้านความน่าเชื่อถือมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ด้านการดูแล เอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าและอันดับต่ำสุดคือ ด้านรูปลักษณ์และ เมื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรี พบว่า ลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยส าคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเห็นอกเห็นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถร่วมพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา 2 คิดเป็นร้อยละ 77.00

วรัศนีญา สุภชน โขติพงศ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร ภาค 203 พบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบการกลับมาใช้บริการธนาคารซ้ำ จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร ภาค 203 ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพต่างกัน มีการกลับมาใช้บริการธนาคารซ้ำ ไม่แตกต่างกัน การวิเคราะห์ตัวแปร ทักษะการบริการ คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจการบริการ ที่สามารถทำนายการกลับมาใช้บริการธนาคารซ้ำ พบว่า พบว่า ความพึงพอใจการบริการได้รับการ คัดเลือกเข้าสมการเป็นอันดับแรก สามารถทำนายการกลับมาใช้บริการธนาคารซ้ำ ได้ร้อยละ 28.70 คุณภาพการบริการถูกคัดเลือกเข้าสมการเป็นอันดับสองสามารถทำนายการกลับมาใช้บริการธนาคาร ซ้ำ ได้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 3.90 และสุดท้ายคือ ทักษะการบริการ สามารถทำนายการกลับมาใช้บริการ ธนาคารซ้ำ ได้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 4.80 โดยความพึงพอใจการให้บริการ คุณภาพการบริการและทักษะการบริการ สามารถร่วมกันทำนายการกลับมาใช้บริการธนาคารซ้ำ ได้ร้อยละ 33.50 อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05

บุญศักดิ์ รามล (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าในการให้บริการของ บริษัท สหการประมูล จำกัด พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการในการประมูลรถยนต์ บริษัท สหการ ประมูล จำกัด โดยรวมและรายด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความต้องการของลูกค้าต่อการให้บริการ ในการประมูลรถยนต์ บริษัท สหการ ประมูล จำกัด โดยรวมมีความต้องการให้ปรับปรุงอยู่ในระดับปานกลาง และรายด้านมีความต้องการ ให้ปรับปรุงด้านพนักงานให้บริการ และด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้าน ประชาสัมพันธ์มีความต้องการให้ปรับปรุงอยู่ในระดับน้อย ลูกค้าที่ได้มาใช้บริการการประมูลรถยนต์ บริษัท สหการประมูล จำกัด ที่มีเพศ, อายุ, ภูมิลำเนา, อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจและความต้องการต่อการให้บริการ ในการประมูลรถยนต์ บริษัท สหการประมูล จำกัด ไม่แตกต่างกัน

การสังเคราะห์ตัวแปรอิสระและตัวแปรอิสระ

| ตัวแปรอิสระ | เบงกกา (2559) | เพ็ญภา (2557) | ใจดี (2562) | ณภิต (2556) | จตุรงค์ (2556) | จวิณี (2559) | ชลวิภา (2557) | จิรัช (2558) | บุญศักดิ์ (2553) | รุ่งศิษฐ์ (2561) | วิรัชญา (2562) | สรณ (2559) | ลิจจา (2556) | สุวรรณา (2560) | ชัชวรินทร์ (2556) | จตุร ลักษณ์ (2563) | พรช (2561) | นาถิ (2562) | สุเมธ (2562) | นงศา (2555) | | |
|-------------------------|------------------|------------------|----------------|----------------|-------------------|-----------------|------------------|-----------------|---------------------|---------------------|-------------------|---------------|-----------------|-------------------|----------------------|--------------------------|---------------|----------------|-----------------|----------------|---|----|
| เพศ | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | 19 |
| อายุ | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | 18 |
| ระดับการศึกษา | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | 18 |
| อาชีพ | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | 16 |
| รายได้ต่อเดือน | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | 15 |
| สถานภาพ | | | / | | / | / | | | | | | | | | / | / | | | | | / | 6 |
| การรับบริการ ฉุกเฉิน | | | | | / | / | / | / | / | / | | | | / | | | | | | | | 5 |
| ภูมิลำเนา | | | | | | | | / | | | | | | | | | / | | | | | 2 |

ภาพประกอบที่ 2 การสังเคราะห์ตัวแปรอิสระและตัวแปรอิสระ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนตามลำดับดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ในการศึกษาครั้งนี้มีสมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ทั้งหมด 1,797 คน โดยใช้สูตรคำนวณตัวอย่างของ Yamane

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรผู้ใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ ร้อยละ 5 เมื่อแทนค่าในสูตร

n = 327 คน

จากการคำนวณ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามวิธีคิดของ Yamane ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% ได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 327 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้มีสมาชิกที่รับบริการจากสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ทั้งหมด 1797 คน โดยจะใช้กลุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่ายมาใช้ในการศึกษาจากการคำนวณตามวิธีคิดของ Yamane จะได้กลุ่มตัวอย่าง 327 คน ดังนั้นจะใช้กลุ่มตัวอย่างสมาชิกที่รับบริการจากสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ที่มาใช้บริการใน วันที่ 1-30 เดือนเมษายน พ.ศ.2564 ทั้งหมด

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยนี้ คือแบบสอบถาม ความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพข้อมูล โดยมีลักษณะเป็นแบบพื้นฐาน โดยถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกต่อการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

โดยให้คะแนนดังนี้

| | |
|--------------------------------------|------------------|
| พึงพอใจมากที่สุด/ต้องการมากที่สุด | กำหนดให้ 5 คะแนน |
| พึงพอใจมาก/ต้องการมาก | กำหนดให้ 4 คะแนน |
| พึงพอใจปานกลาง /ต้องการปานกลาง | กำหนดให้ 3 คะแนน |
| พึงพอใจน้อย /ต้องการน้อย | กำหนดให้ 2 คะแนน |
| พึงพอใจน้อยที่สุด /ต้องการน้อยที่สุด | กำหนดให้ 1 คะแนน |

กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามวิธีการของ Best 5 ระดับ

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนน้อยสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ \text{ดังนั้นช่วงคะแนน} &= 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด/ต้องการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง พึงพอใจมาก/ต้องการมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง พึงพอใจมาก/ต้องการมาก

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ฟังพอใจน้อย /ต้องการน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ฟังพอใจน้อยที่สุด /ต้องการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่าง ๆ ข้อติชมการทำงานของพนักงาน สหกรณ์ ของผู้รับบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด

การนำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขปรับปรุงไปทดสอบความเชื่อมั่นในเครื่องมือ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกัน คือสมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ที่มาใช้บริการ ใน เดือนมีนาคม พ.ศ. 2564 จำนวน 30 ชุด ก่อนการเก็บข้อมูลจริงเพื่อนำกลับมาหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา โดยการทดสอบครั้งนี้ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ทั้งฉบับเท่ากับ 0.951 ซึ่งสามารถยอมรับได้มากกว่า 0.75

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการให้สมาชิกที่มาใช้บริการของ สมาชิกที่รับบริการจากสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ในวันที่ 1-30 เดือนเมษายน พ.ศ. 2564 ทำแบบสอบถามทั้งหมด โดยให้พนักงานของสมาชิกที่รับบริการจากสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี เป็นผู้ให้ทำแบบสอบถาม

3.3.2 นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อเตรียมวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ผู้ศึกษาคำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 นำแบบสอบถามในตอนต้นที่ 1 มาคิดหาจำนวนและค่าร้อยละ ของตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ การศึกษาและรายได้ แล้วนำเสนอข้อมูลรูปแบบตารางประกอบความเรียง

3.4.2 นำแบบสอบถามในตอนต้นที่ 2 มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกต่อ การบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งที่เป็นรายชื่อ และรายด้าน แล้วนำเสนอข้อมูลรูปแบบตารางประกอบความเรียง

3.4.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกต่อการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการ

วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวด้วยสถิติ t-test และ F-test หากพบความแตกต่างจะทดสอบรายคู่โดยใช้สถิติ LSD แล้วนำเสนอข้อมูลรูปแบบตารางประกอบความเรียง

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.5.2 สถิติสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

3.5.3 สถิติทดสอบสมมติฐาน ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความต้องการของผู้มารับบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนสาย กำจัด โดยใช้สถิติค่าที (t-test) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม ทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่าแตกต่างจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้ LSD (Least Significant Difference) ที่ระดับนัยสำคัญ .05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกต่อการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ และได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของการบรรยายประกอบตาราง มีรายละเอียดตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้นของสมาชิกผู้มารับบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. ความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี
5. การเปรียบเทียบความต้องการของสมาชิกการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้เข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ใช้แทนความหมายของข้อมูลดังนี้

| | |
|-----------|--|
| n | แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |
| \bar{X} | แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง |
| S.D. | แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| SS | แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares) |
| DF | แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom) |
| MS | แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares) |
| T | แทน ค่าที่ใช้พิจารณา t-Distribution |

F แทน ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution

ข้อมูลเบื้องต้นของสมาชิกผู้มารับบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนสาย จำกัด
จ.สุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

| n = 86 | | |
|------------|-----------|--------------|
| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
| ชาย | 40 | 46.5 |
| หญิง | 46 | 53.5 |
| รวม | 86 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 46.51 และเป็นผู้หญิงจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 53.49

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

| n = 86 | | |
|---------------|-----------|--------------|
| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
| ไม่เกิน 20 ปี | 4 | 4.7 |
| 21-40 ปี | 16 | 18.6 |
| 41-60 ปี | 53 | 61.6 |
| 61 ปีขึ้นไป | 13 | 15.1 |
| รวม | 86 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุช่วง 41-60 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 53 คน คิดเป็นร้อยละ 61.6 รองลงมาช่วงอายุ 21-40 ปี มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ อายุไม่เกิน 20 ปีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

| n = 86 | | |
|------------------------------|-----------|--------------|
| อาชีพ | จำนวน | ร้อยละ |
| เกษตรกร | 52 | 60.5 |
| รับจ้างทั่วไป | 16 | 18.6 |
| ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 3 | 3.5 |
| ค้าขาย | 8 | 9.3 |
| ธุรกิจส่วนตัว | 6 | 7.0 |
| อื่นๆ | 1 | 1.2 |
| รวม | 86 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 กลุ่มที่ตัวที่มีจำนวนมากที่สุดคือกลุ่มอาชีพเกษตรกรมีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาคือกลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 กลุ่มอาชีพค้าขาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 กลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัวจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ในกลุ่มของข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และจำรับกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคืออาชีพอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.2

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษาขั้นสูงสุด

| n = 86 | | |
|---------------------|-----------|--------------|
| การศึกษาขั้นสูงสุด | จำนวน | ร้อยละ |
| ประถมศึกษา | 46 | 53.5 |
| มัธยมศึกษา | 30 | 34.9 |
| ปวช./ปวส./อนุปริญญา | 3 | 3.5 |
| ปริญญาตรี | 7 | 8.1 |
| รวม | 86 | 100.0 |

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวที่ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดมากที่สุดในช่วงของประถมศึกษาจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษาจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 ในระดับของ ปริญญาตรี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 และระดับที่น้อยที่สุดคือระดับของปวช./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| n = 86 | | |
|----------------|-----------|--------------|
| รายได้ต่อเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
| ไม่เกิน 15,000 | 39 | 45.3 |
| 15,001-30,000 | 40 | 46.5 |
| 30,001- 45,000 | 5 | 5.8 |
| 45,001 ขึ้นไป | 2 | 2.3 |
| รวม | 86 | 100.0 |

จากตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 15,001-30,000 บาท มีจำนวนมากที่สุดจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001-45,000 บาท มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดมีรายได้ 45,001 ขึ้นไปมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

ผลการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี จำแนกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจต่อสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี

1.1. ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี โดยรวมและรายด้าน

1.2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี

2.1. ความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี โดยรวมและรายด้าน

2.2. การเปรียบเทียบความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี

1.1. ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี โดยรวมและรายด้าน

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี โดยรวม

| n = 86 | | | |
|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------------|
| ความพึงพอใจของสมาชิก | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | 3.76 | 1.01 | พึงพอใจมาก |
| 2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ | 3.89 | 1.00 | พึงพอใจมาก |
| 3. ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก | 3.72 | 1.10 | พึงพอใจมาก |
| 4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก | 3.74 | 1.11 | พึงพอใจมาก |
| 5. ด้านการรู้จักและเข้าใจสมาชิก | 3.62 | 1.16 | พึงพอใจมาก |
| โดยรวม | 3.75 | 1.08 | พึงพอใจมาก |

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมและในด้านต่างอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

n = 86

| ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | \bar{X} | S.D. | ความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|-------------------|
| 1. สหกรณ์มีอุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมในการบริการ | 3.73 | 0.96 | พึงพอใจมาก |
| 2. พนักงานมีความตั้งใจในการให้บริการแก่สมาชิก | 3.71 | 1.07 | พึงพอใจมาก |
| 3. สถานที่ภายในสหกรณ์สะอาด ปลอดภัย | 3.98 | 0.94 | พึงพอใจมาก |
| 4. เวลาที่รอในการรับบริการจากสหกรณ์ | 3.62 | 1.06 | พึงพอใจมาก |
| โดยรวม | 3.76 | 1.01 | พึงพอใจมาก |

จากตารางที่ 7 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยรวมมีความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

n = 86

| ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ | \bar{X} | S.D. | ความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|-------------------|
| 1. สหกรณ์ให้บริการด้วยความถูกต้อง สม่าเสมอ เที่ยงตรง | 3.87 | 1.09 | พึงพอใจมาก |
| 2. พนักงานของสหกรณ์ให้คำตอบที่ถูกต้องต่อคำถาม | 3.90 | 0.99 | พึงพอใจมาก |
| 3. สหกรณ์มีสารสนเทศที่พร้อมให้บริการ ต่อสมาชิก | 3.87 | 0.99 | พึงพอใจมาก |
| 4. สหกรณ์คิดค่าปรับต้องถูกต้อง | 3.92 | 0.94 | พึงพอใจมาก |
| โดยรวม | 3.89 | 1.00 | พึงพอใจมาก |

จากตารางที่ 8 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย
จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ในด้านการตอบสนองต่อสมาชิก

n = 86

| ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก | \bar{X} | S.D. | ความพึงพอใจ |
|--|-----------|------|-------------|
| 1. พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจที่จะช่วยเหลือสมาชิก | 3.78 | 1.22 | พึงพอใจมาก |
| 2. พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้ตามต้องการ | 3.74 | 1.01 | พึงพอใจมาก |
| 3. พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว ฉับไว | 3.60 | 1.13 | พึงพอใจมาก |
| 4. สมาชิกได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ | 3.78 | 1.05 | พึงพอใจมาก |
| โดยรวม | 3.72 | 1.10 | พึงพอใจมาก |

จากตารางที่ 9 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ในด้านการตอบสนองต่อสมาชิก โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย
จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก

n = 86

| การให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก | \bar{X} | S.D. | ความพึงพอใจ |
|---|-----------|------|-------------|
| 1. พนักงานปฏิบัติต่อสมาชิกโดยเท่าเทียมกัน | 3.65 | 1.15 | พึงพอใจมาก |
| 2. พนักงานมีการแต่งกายที่สะอาดและสุภาพ | 3.84 | 1.06 | พึงพอใจมาก |
| 3. พนักงานคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ | 3.79 | 1.05 | พึงพอใจมาก |
| 4. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี | 3.66 | 1.19 | พึงพอใจมาก |
| โดยรวม | 3.74 | 1.11 | พึงพอใจมาก |

จากตารางที่ 10 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย
จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ในด้านการรู้จักและเข้าใจสมาชิก

n = 86

| ด้านการรู้จักและเข้าใจสมาชิก | \bar{X} | S.D. | ความพึงพอใจ |
|---|-----------|------|-------------------|
| 1. พนักงานให้บริการโดยคำนึงถึงจิตใจการดูแลเอาใจใส่การให้ความสนใจ | 3.50 | 1.18 | พึงพอใจมาก |
| 2. พนักงานดูแลและตั้งอกตั้งใจบริการสมาชิก การหลีกเลี่ยง อกติ พยายามเข้าใจสมาชิก | 3.60 | 1.05 | พึงพอใจมาก |
| 3. การให้คำแนะนำของพนักงานแก่สมาชิก | 3.60 | 1.19 | พึงพอใจมาก |
| 4. พนักงานสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของสมาชิก | 3.79 | 1.04 | พึงพอใจมาก |
| โดยรวม | 3.62 | 1.16 | พึงพอใจมาก |

จากตารางที่ 11 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ในด้านการรู้จักและเข้าใจสมาชิก โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

1.2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานีตามสภาพของสมาชิก

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ

n = 86

| เพศ | N | \bar{X} | S.D. | T | Sig |
|------|----|-----------|------|-------|------|
| ชาย | 40 | 3.88 | 0.79 | 1.351 | .180 |
| หญิง | 46 | 3.64 | 0.84 | | |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของ สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ตามสภาพของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ อาชีพ การศึกษาขั้นสูงสุด และรายได้ต่อเดือน

n = 86

| ตัวแปร | แหล่งความแปรปรวน | SS | DF | MS | F | Sig |
|--------------------|------------------|--------|----|------|------|------|
| อายุ | ระหว่างกลุ่ม | .803 | 3 | .268 | .387 | .763 |
| | ภายในกลุ่ม | 56.749 | 82 | .692 | | |
| อาชีพ | ระหว่างกลุ่ม | 1.222 | 5 | .244 | .347 | .883 |
| | ภายในกลุ่ม | 56.329 | 80 | .704 | | |
| การศึกษาขั้นสูงสุด | ระหว่างกลุ่ม | .124 | 3 | .041 | .059 | .981 |
| | ภายในกลุ่ม | 57.428 | 82 | .700 | | |
| รายได้ต่อเดือน | ระหว่างกลุ่ม | .859 | 3 | .286 | .414 | .743 |
| | ภายในกลุ่ม | 56.692 | 82 | .691 | | |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ตามสภาพของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ อาชีพ การศึกษาขั้นสูงสุด และรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ที่มารับบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด ที่มีกลุ่มอายุ อาชีพ การศึกษาขั้นสูงสุด และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 2 ความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี

2.1. ความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี โดยรวมและรายด้าน

ตารางที่ 14 ความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย
จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี โดยรวม

n = 86

| ความต้องการของสมาชิก | \bar{X} | S.D. | ระดับความต้องการ |
|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------------|
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | 4.13 | 0.80 | ต้องการมาก |
| 2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ | 4.04 | 0.97 | ต้องการมาก |
| 3. ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก | 4.23 | 2.08 | ต้องการมากที่สุด |
| 4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก | 4.19 | 0.91 | ต้องการมาก |
| 5. ด้านการรู้จักและเข้าใจสมาชิก | 4.14 | 0.88 | ต้องการมาก |
| โดยรวม | 4.15 | 1.13 | ต้องการมาก |

จากตารางที่ 14 ความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ความต้องการด้านการตอบสนองต่อสมาชิกอยู่ในระดับต้องการมากที่สุด แต่โดยรวมอยู่ในระดับต้องการมาก

ตารางที่ 15 ของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด
จ.สุราษฎร์ธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

n = 86

| ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | \bar{X} | S.D. | ความต้องการ |
|---|-------------|-------------|-------------------|
| 1. สหกรณ์มีอุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมในการบริการ | 4.03 | 0.74 | ต้องการมาก |
| 2. พนักงานมีความตั้งใจในการให้บริการแก่สมาชิก | 4.15 | 0.79 | ต้องการมาก |
| 3. สถานที่ภายในสหกรณ์สะอาด ปลอดภัย | 4.21 | 0.81 | ต้องการมากที่สุด |
| 4. เวลาที่รอในการรับบริการจากสหกรณ์ | 4.13 | 0.85 | ต้องการมาก |
| โดยรวม | 4.13 | 0.80 | ต้องการมาก |

จากตารางที่ 15 ความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ในข้อสถานที่ภายในสหกรณ์สะอาด ปลอดภัย มีความต้องการในระดับต้องการมากที่สุด แต่โดยรวมด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยรวมอยู่ในระดับความต้องการมาก

ตารางที่ 16 ความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย
จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

| n = 86 | | | |
|---|-------------|-------------|-------------------|
| ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ | \bar{X} | S.D. | ความต้องการ |
| 1. สหกรณ์ให้บริการด้วยความถูกต้อง สม่าเสมอ เที่ยงตรง | 4.15 | 0.96 | ต้องการมาก |
| 2. พนักงานของสหกรณ์ให้คำตอบที่ถูกต้องต่อคำถาม | 4.01 | 0.95 | ต้องการมาก |
| 3. สหกรณ์มีสารสนเทศที่พร้อมให้บริการ ต่อสมาชิก | 4.00 | 0.97 | ต้องการมาก |
| 4. สหกรณ์คิดค่าปรับต้องถูกต้อง | 4.01 | 0.98 | ต้องการมาก |
| โดยรวม | 4.04 | 0.97 | ต้องการมาก |

จากตารางที่ 16 ความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานีด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับความต้องการมาก

ตารางที่ 17 ความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย
จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก

| n = 86 | | | |
|--|-------------|-------------|-------------------------|
| ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก | \bar{X} | S.D. | ความต้องการ |
| 1. พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจที่จะช่วยเหลือ สมาชิก | 4.65 | 5.47 | ต้องการมากที่สุด |
| 2. พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการได้ตามต้องการ | 4.10 | 0.95 | ต้องการมาก |
| 3. พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว นับใจ | 4.02 | 0.99 | ต้องการมาก |
| 4. สมาชิกได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ | 4.16 | 0.93 | ต้องการมาก |
| โดยรวม | 4.23 | 2.08 | ต้องการมากที่สุด |

จากตารางที่ 17 ความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก โดยในข้อ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า มีความต้องการอยู่ในระดับความต้องการมากที่สุด ส่วนความต้องการ

ใน พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามต้องการ พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว อบอุ่น และสมาชิกได้รับความสะดวกจากการใช้บริการอยู่ในระดับ ความต้องการมาก โดยรวมในด้านด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามีความต้องการอยู่ในระดับต้องการมากที่สุด

ตารางที่ 18 ความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนสาย
จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก

n = 86

| ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก | \bar{X} | S.D. | ความต้องการ |
|---|-------------|-------------|-------------------|
| 1. พนักงานปฏิบัติต่อสมาชิกโดยเท่าเทียมกัน | 4.13 | 0.85 | ต้องการมาก |
| 2. พนักงานการแต่งกายที่สะอาดและสุภาพ | 4.27 | 0.85 | ต้องการมากที่สุด |
| 3. พนักงานคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ | 4.26 | 0.94 | ต้องการมากที่สุด |
| 4. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มี กริยามารยาทที่ดี | 4.12 | 1.01 | ต้องการมาก |
| โดยรวม | 4.19 | 0.91 | ต้องการมาก |

จากตารางที่ 18 ความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนสาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก ความต้องการในข้อ พนักงานการแต่งกายที่สะอาดและสุภาพ และพนักงานคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ อยู่ในระดับความต้องการมากที่สุด สำหรับในข้อ พนักงานปฏิบัติต่อสมาชิกโดยเท่าเทียมกัน และพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดีอยู่ในระดับความต้องการมาก สำหรับความต้องการโดยรวมในด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้าอยู่ในระดับความต้องการมาก

ตารางที่ 19 ความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย
จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ด้านการรู้จักและเข้าใจสมาชิก

n = 86

| ด้านการรู้จักและเข้าใจสมาชิก | \bar{X} | S.D. | ความต้องการ |
|---|-------------|-------------|-------------------|
| 1. พนักงานให้บริการโดยคำนึงถึงจิตใจการดูแลเอาใจใส่การให้ความสนใจ | 4.16 | 0.82 | ต้องการมาก |
| 2. พนักงานดูแลและตั้งอกตั้งใจบริการสมาชิก การหลีกเลี่ยง อกติ พยายามเข้าใจสมาชิก | 4.14 | 0.89 | ต้องการมาก |
| 3. การให้คำแนะนำของพนักงานแก่สมาชิก | 4.17 | 0.89 | ต้องการมาก |
| 4. พนักงานสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของสมาชิก | 4.09 | 0.90 | ต้องการมาก |
| โดยรวม | 4.14 | 0.88 | ต้องการมาก |

จากตารางที่ 19 ความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี การรู้จักและเข้าใจสมาชิก โดยรวมมีความต้องการอยู่ในระดับความต้องการมาก

2.2. การเปรียบเทียบความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ตามสภาพของสมาชิก

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศของสมาชิก

n = 86

| เพศ | N | \bar{X} | S.D. | T | Sig |
|------|----|-----------|------|--------|------|
| ชาย | 40 | 4.05 | 0.65 | -1.204 | .232 |
| หญิง | 46 | 4.24 | 0.79 | | |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ที่มีเพศ แตกต่างกันมีความต้องการต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของ
สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ตามสภาพของผู้รับบริการ
จำแนกตามอายุ อาชีพ การศึกษาขั้นสูงสุด และรายได้ต่อเดือน

n = 86

| ตัวแปร | แหล่งความแปรปรวน | SS | DF | MS | F | Sig |
|--------------------|------------------|--------|----|------|-------|------|
| อายุ | ระหว่างกลุ่ม | .952 | 3 | .317 | .587 | .625 |
| | ภายในกลุ่ม | 44.353 | 82 | .541 | | |
| อาชีพ | ระหว่างกลุ่ม | 3.278 | 5 | .656 | 1.248 | .295 |
| | ภายในกลุ่ม | 42.027 | 80 | .525 | | |
| การศึกษาขั้นสูงสุด | ระหว่างกลุ่ม | .056 | 3 | .019 | .034 | .992 |
| | ภายในกลุ่ม | 45.249 | 82 | .552 | | |
| รายได้ต่อเดือน | ระหว่างกลุ่ม | 1.180 | 3 | .393 | .731 | .536 |
| | ภายในกลุ่ม | 44.125 | 82 | .538 | | |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ตามสภาพของผู้รับบริการจำแนกตามอายุ อาชีพ การศึกษาขั้นสูงสุด และรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ที่มารับบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด ที่มีกลุ่มอายุ อาชีพ การศึกษาขั้นสูงสุด และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความต้องการต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 22 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐาน | ผลการทดสอบสมมติฐาน |
|--|----------------------|
| ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการ ของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จ. สุราษฎร์ธานี แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน |
| ความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการ ของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จ. สุราษฎร์ธานี แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน |

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ทั้ง 5 ด้านคือ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2.ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้ 3.การตอบสนองความต้องการ 4.การให้ความมั่นใจ 5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเพื่อศึกษาความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี และเพื่อเปรียบเทียบความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ในการศึกษารังนี้มีสมาชิกที่รับบริการจากสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัดทั้งหมด 1797 คน โดยจะใช้กลุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่ายมาใช้ในศึกษาจากการคำนวณตามวิธีคิดของ Yamane จะได้กลุ่มตัวอย่าง 327 คน ดังนั้นจะใช้กลุ่มตัวอย่างสมาชิกที่รับบริการจากสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด ที่มาใช้บริการในวันที่ 1- 30 เมษายน พ.ศ.2564 ทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยนี้ คือแบบสอบถาม

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี สรุปได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี รายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

2. ระดับความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับต้องการมากที่สุด ส่วนความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้ การให้ความมั่นใจ การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ มีระดับความต้องการอยู่ในระดับต้องการมาก

3. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้นำผลสรุปการวิเคราะห์มาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี รายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการนั้นคือ สหกรณ์มีอุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ พนักงานมีความตั้งใจในการให้บริการแก่สมาชิก เวลาที่รอในการรับบริการจากสหกรณ์ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการซึ่งอาจเกิดจากการรักษาระยะห่างทางสังคมที่เกิดขึ้นในช่วงของการแพร่ระบาดของไวรัส และสถานที่ภายในสหกรณ์สะอาด ปลอดภัย นั้นมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการโดยรวมนั้นอยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560, หน้า 81) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก

3. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ เป็นด้านที่สหกรณ์ให้บริการด้วยความถูกต้อง สม่าเสมอเที่ยงตรง พนักงานของสหกรณ์ให้คำตอบที่ถูกต้องต่อคำถาม สหกรณ์มีสารสนเทศที่พร้อมให้บริการ ต่อสมาชิก และสหกรณ์คิดค่าปรับถูกต้องซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้และโดยรวมในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้นั้นมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่สมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ได้รับความถูกต้องในการทำธุรกรรมต่างๆ ตลอดจนผู้ให้บริการสามารถที่จะตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้ในด้านต่างๆได้ดี ที่สอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา บำรุงศรี (2557, หน้า 79) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี ในด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารภาพรวมอยู่ในระดับดี

4. ด้านการตอบสนองต่อสมาชิกโดยรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งอาจเกิดการที่ผู้ที่มาใช้บริการได้รับการบริการจากพนักงานที่มีความพร้อมและเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า สมาชิกได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ พนักงานสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ได้ตามต้องการและมีความรวดเร็ว ฉับไว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของของชลธิชา บำรุงศรี (2557, หน้า 79) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี ในด้านของความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว พบว่าคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี

5. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก ซึ่งพนักงานปฏิบัติต่อสมาชิกเท่าเทียมกัน พนักงานแต่งกายที่สะอาดและสุขภาพเรียบร้อย พนักงานคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี จึงทำให้คุณภาพการให้บริการของของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนสาย จำกัด ในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิกมีระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของบุญศักดิ์ รามล (2553, หน้า 56) ที่ศึกษาเกี่ยวกับลูกค้าที่ได้มาใช้บริการการประมุขรถยนต์ บริษัท สหการประมุข จำกัด พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการในการประมุขรถยนต์ บริษัท สหการประมุข จำกัด ในด้านพนักงานบริการอยู่มีความพึงพอใจในระดับมาก

6. ด้านการรู้จักและเข้าใจสมาชิก อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งอาจเกิดจาก พนักงานให้บริการโดยคำนึงถึงจิตใจการดูแลเอาใจใส่การให้ความสนใจกับผู้รับบริการได้ดี พนักงานดูแลและตั้งอกตั้งใจบริการสมาชิก การหลีกเลี่ยงอคติ พยายามเข้าใจสมาชิกที่มาใช้บริการตามสภาพของสมาชิกที่รับบริการ การให้คำแนะนำของพนักงานแก่สมาชิกที่ได้รับคำแนะนำเหมาะสมกับความต้องการของสมาชิก พนักงานสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของสมาชิกที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา บำรุงศรี (2557, หน้า 61) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี พบว่าคุณภาพให้บริการของธนาคารในด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับดี

7. ระดับความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนสาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ในด้านการตอบสนองต่อสมาชิกอยู่ในระดับต้องการมากที่สุด ส่วนความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้ การให้ความมั่นใจ การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ มีระดับความต้องการอยู่ในระดับต้องการมาก และภาพรวมของความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนสาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการนั้นคือ สหกรณ์มีอุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ พนักงานมีความตั้งใจในการให้บริการแก่สมาชิก เวลาที่รอในการรับบริการจากสหกรณ์ มีระดับความต้องการมาก เนื่องจากสมาชิกของของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ. สุราษฎร์ธานี นั้นต้องการที่มองเห็นการทำงานการให้บริการของพนักงานที่มีความเป็นรูปธรรมของการบริการให้มากขึ้นจากเดิมที่เคยได้รับการบริการจากพนักงานและสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี และความต้องการสถานที่ภายในสหกรณ์ที่สะอาดปลอดภัย นั้นมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดมีความต้องการมากที่สุดในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้มารับบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัดนั้นต้องการความสะอาดและปลอดภัยซึ่งในสถานการณ์ที่มีการระบาดของไวรัส 19 นั้นยิ่งทำให้ความต้องการของผู้มารับบริการเพิ่มสูงขึ้นซึ่งสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี อาจจะต้องเพิ่มการทำความสะอาดในทุก ชั่วโมงของการให้บริการ การพ่นยาฆ่าเชื้อเพิ่มมากขึ้นจากเดิม การใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลาในการเข้ารับบริการ และการให้ความรู้แก่พนักงานในการเพิ่มความปลอดภัยในด้านต่างๆ เช่น การฆ่าเชื้อของเงินที่ผ่านสหกรณ์ มากขึ้นเพื่อความปลอดภัยของผู้มารับบริการของสหกรณ์ และคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการโดยรวมนั้นอยู่ในระดับที่ต้องการมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญศักดิ์ รามล (2553, หน้า 49) ที่ศึกษาเกี่ยวกับลูกค้าที่ได้มาใช้บริการการประมูลรถยนต์ บริษัท สหการประมูล จำกัด พบว่าความต้องการด้านพนักงานให้บริการมีระดับความต้องการปานกลาง

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยด้านที่ สหกรณ์ให้บริการด้วยความถูกต้อง สม่าเสมอเที่ยงตรง พนักงานของสหกรณ์ให้คำตอบที่ถูกต้องต่อคำถาม สหกรณ์มีสารสนเทศที่พร้อมให้บริการ ต่อสมาชิก สหกรณ์คิดค่าปรับถูกต้อง โดยรวมไรด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้นั้นมีระดับความความต้องการมาก โดยความต้องการด้านสหกรณ์ให้บริการด้วยความถูกต้อง สม่าเสมอเที่ยงตรง นั้นมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่ผู้มารับบริการ ของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ที่เป็นสถาบันทางการเงินจึงเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี นั้นจึงจำเป็นที่ต้องต้องให้การบริการในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ จะต้องปรับปรุงให้มีความถูกต้องมากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่จะต้องเอาใจใส่ให้มากขึ้นเพื่อลดความผิดพลาดให้น้อยที่สุด รวมถึงการตรวจสอบการทำธุรกรรมทุกครั้งให้ถูกต้องและโปร่งใสที่สุด ที่สอดคล้องกับงานวิจัยของนนท์สร้อยไสสุชล (2562, หน้า 202) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนต่อการส่งเสริมธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี พบว่าความคาดหวังด้านหลักความโปร่งใสมีความคาดหวังในระดับมาก

3. ด้านการตอบสนองต่อสมาชิกโดยรวมมีระดับความต้องการมากที่สุด แต่ในส่วนของพนักงานที่สามารถที่จะตอบสนองความต้องการ พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว นับว่า สมาชิกได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ นั้นมีระดับความต้องการมาก และในด้านพนักงานที่มีความพร้อมและเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้ามีความต้องการมากที่สุด ซึ่งอาจเกิดมาจาก การที่พนักงานขาดความเชื่อมั่นในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ พนักงานบางคนไม่เต็มใจที่จะให้บริการ ไม่สนใจผู้มารับบริการ การทำงานอื่นมากกว่างานบริการสมาชิก รวมทั้งการที่พนักงานไม่เพียงพอกับความต้องการของสมาชิก โดยทั้งนี้ สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี จะต้องปรับปรุงในด้านการตอบสนองต่อลูกค้าโดยด่วน โดยอาจจะจัดอบรมให้แก่พนักงานในหัวข้อ ลักษณะการให้บริการที่ดี การลดขั้นตอนในการมาติดต่อทำธุรกรรมเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ การประเมินพนักงานรายบุคคลเพื่อแก้ปัญหาโดยตรงกับการให้บริการในการตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกที่มารับบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญศักดิ์ ราชมล (2553, หน้า 49) ที่ศึกษาเกี่ยวกับลูกค้าที่ได้มาใช้บริการการประมูลรถยนต์ บริษัท สหการประมูล จำกัด พบว่าความต้องการด้านพนักงานให้บริการมีระดับความต้องการปานกลาง

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก ซึ่งพนักงานปฏิบัติต่อสมาชิกคอยเท่าเทียมกัน พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี มีระดับความต้องการมาก ส่วนพนักงานแต่งกายที่สะอาดและสุขภาพเรียบร้อย พนักงานคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ มีความต้องการมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจเกิดจากในยุคปัจจุบัน โลกมีการพัฒนาที่ก้าวไกลไปสู่โลกที่มีการใช้เทคโนโลยีมากขึ้นทำให้สมาชิกต้องการให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีมากขึ้นเพื่อใช้ในการให้บริการแก่สมาชิก ส่วนในเรื่องของความต้องการให้พนักงานแต่งกายที่สะอาดและสุขภาพนั้นเนื่องจากสมาชิกที่มาใช้บริการมีหลากหลายกลุ่ม และพนักงานที่ทำงานด้านบริการจะต้องแต่งกายให้สุขภาพเรียบร้อย และในปัจจุบันมีการแพร่ระบาดของไวรัส 19 จึงการแต่งกายของพนักงานถือได้ว่ามีความสำคัญที่จะต้องสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัส 19 อีกด้วย ดังนั้นสหกรณ์จะต้องทำการจัดการอบรมการใช้เทคโนโลยีให้แก่พนักงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องภายในสหกรณ์ เพื่อเพิ่มความรู้ในการใช้งานเทคโนโลยี และการจัดให้มียูนิฟอร์มสำหรับพนักงานเพิ่มเติมเพื่อความเป็นระเบียบและสุขภาพ

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจสมาชิก อยู่ในระดับต้องการมาก ซึ่งอาจเกิดจาก พนักงานให้บริการโดยคำนึงถึงจิตใจการดูแลเอาใจใส่การให้ความสนใจ พนักงานดูแลและตั้งอกตั้งใจบริการสมาชิก การหลีกเลี่ยงอคติ พยายามเข้าใจสมาชิก การให้คำแนะนำของพนักงานแก่สมาชิกที่พนักงานสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของสมาชิก เนื่องจากการที่พนักงานขาดการอบรมการพัฒนาตนเอง การรับความรู้ใหม่ๆ ขาดการเข้าใจความต้องการของสมาชิกที่มารับบริการ การมี

อคติต่อสมาชิกบางคน ดังนั้นสหกรณ์จะต้องจัดการปรับทัศนคติของพนักงานให้มีจิตใจในการบริการที่ดีตามหลักของการบริการที่ดีของตามแนวคิดของ Parasuraman และคณะ ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการพบว่าปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินคุณภาพของการบริการในมุมมองของลูกค้า โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้และด้านการคาดหวัง ที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service Quality) ให้พนักงานได้มีคุณภาพในการให้บริการแก่สมาชิกที่มารับบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนสาย จำกัด

3. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนสาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน

สมาชิกที่มารับบริการจากสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนสาย จำกัด ที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนสาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นดังนี้เพราะ

สมาชิกที่มารับบริการจากสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนสาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ที่มี อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจและความต้องการด้านบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนสาย จำกัด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่เป็นเช่นนี้เพราะทางสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนสาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ไม่ได้มีนโยบายการให้บริการต่างๆ เฉพาะเจาะจงกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ทุกกลุ่มที่แตกต่างกันที่มาใช้บริการจะได้รับความเท่าเทียมกันในการให้บริการทำให้เกิดความพึงพอใจความประทับใจ และความต้องการของบริการของกลุ่มตามตามปัจจัยส่วนบุคคลก็ไม่แตกต่างกันเพราะสมาชิกที่ได้รับบริการจากสหกรณ์ที่เท่าเทียมกัน และการปฏิบัติที่เหมือนกันในการรับบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนสาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี แต่ทั้งนั้นในความคิดของผู้วิจัยเห็นว่าควรที่จะให้การบริการที่พิเศษสำหรับกลุ่มของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนสาย จำกัด ให้พนักงานเพิ่มการดูแลและเอาใจใส่เป็นพิเศษ กับกลุ่มผู้สูงอายุที่ต้องการความช่วยเหลือมากเป็นพิเศษ สำหรับการเปรียบเทียบสมาชิกที่มารับบริการจากสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนสาย จำกัด ที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจและความต้องการด้านบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนสาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของบุญศักดิ์ รามล (2553, หน้า 58-60) ที่ศึกษาเกี่ยวกับลูกค้าที่ได้มาใช้บริการการประมูลรถยนต์ บริษัท สหการประมูล จำกัด ที่มีเพศ อายุ ภูมิฐานะ อาชีพ รายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจและความต้องการต่อการให้บริการการประมูลรถยนต์ บริษัท สหการประมูล ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้บริหารควรจะทำหน้าที่ให้บริการที่มีแบบแผนที่ชัดเจน อุปกรณ์ เครื่องมือมีความพร้อมสำหรับการให้บริการ การลดเวลารอของสมาชิกในช่วงที่มีการใช้บริการมากเช่นช่วงสิ้นปีหรือช่วงสิ้นเดือนที่สมาชิกจะมาใช้บริการมาก และในด้านของสถานที่ภายในสหกรณ์ที่จะต้องสะอาดและปลอดภัยโดยอาจจะสร้างรั้วรอบสหกรณ์เพื่อควบคุมการเข้าออกเพื่อความปลอดภัยของสมาชิก รวมทั้งการดูแลความสะอาดควรสอดคล้องให้ทำความสะอาดทุกชั่วโมง

2. ด้านความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้ ผู้บริหารสหกรณ์ต้องจัดช่องทางในการตอบข้อสงสัยของสมาชิกหรือการให้ความรู้ต่างๆ

3. ด้านการตอบสนองความต้องการ สหกรณ์ควรจัดให้แผนการพัฒนาบุคลากร พนักงานเพื่อให้บริการแก่สมาชิก และการอบรมในเรื่องของมารยาทในการให้บริการ

4. ด้านการความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ผู้บริหารสหกรณ์ควรจัดให้มีการอบรมการใช้งานของเทคโนโลยีให้แก่พนักงานเพื่อการให้บริการแก่สหกรณ์ และการสร้างความเท่าเทียมในการให้บริการแก่สมาชิก

5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ผู้บริหารสหกรณ์ควรจัดการพัฒนาพนักงานของสหกรณ์ให้มีจิตใจรักในการให้บริการให้มากขึ้นจากเดิม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาในเรื่องเดิมและทำการศึกษาย้ำต่อเนื่อง เพื่อดูการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกที่มารับบริการ และเพื่อพัฒนาให้สหกรณ์ได้มีความก้าวหน้ามากขึ้น

2. ควรทำการศึกษา จุดอ่อน จุดแข็ง ของการให้บริการของสหกรณ์ เพื่อคาดการณ์ผู้ใช้บริการที่มีการเปลี่ยนแปลงไปทิศทางใด เพื่อปรับกลยุทธ์ในการบริหารให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้รับบริการของสหกรณ์

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการสหกรณ์. (2562). พระราชบัญญัติ สหกรณ์ (ฉบับที่ 3). สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2564, จากเว็บไซต์: http://e-service.cpd.go.th/elib/list_g1.asp.
- กองวิชาการและแผนงาน กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล เทศบาลนครเชียงใหม่. (2561). รายงานการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561. สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ขวัญกมล ธานีหงษ์. (2563). คุณภาพการให้บริการของตลาดประชารัฐองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์. การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา, ปีที่ 7 (7), 900-908.
- ความหมายของรายได้. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2564, จากเว็บไซต์: <https://www.myaccount-cloud.com/Article/Detail/91920>.
- จาริณีอิสรางกูร ณ อยุธยา. (2559). ความพึงพอใจและพฤติกรรมการบริโภคขนมไทยของลูกค้าชาวไทยในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด. (2552). คู่มือสหกรณ์เครดิตยูเนียน. กรุงเทพฯ: วันที่ 15 พฤษภาคม 2564, จากเว็บไซต์: <https://www.cultthai.coop/cultthai/index.php>.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี. (งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- นนทภัทร์ ไสสุชล. (2562). ความคาดหวังของประชาชนต่อการส่งเสริมชมรมภคินาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. (หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์).
- นนทพล ไชยชนะ. (2556). การพัฒนาคุณภาพด้านการบริการอินเทอร์เน็ต เอดีเอสแอล ของส่วนบริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดแม่ฮ่องสอน. (การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- บุญศักดิ์ รามล. (2553). ความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าในการให้บริการของ บริษัท สหการประมูล จำกัด. (สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

บรรณานุกรม

- เบญจภา แจ้เงาฉาย. (2559). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร.** (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- บุญภาพพัชร อาจหาญ. (2555). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี.** (งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2.** (การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน).
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). **คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต.** (การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน).
- ราตรี ตรารวมนิช. (2561). **คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี.** *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม*, ปีที่ 13 (2), 13-24.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน.** กรุงเทพฯ, ราชบัณฑิตยสถาน.
- วีระ โชติ ชุมหรั่งโรจน์. (2561). **การบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในประเทศไทย[ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์].** *วารสารสังคมศาสตร์วิชาการ*, 11(3), 302-306.
- วรรษสิญา ศุภชน โชติพงษ์. (2562). **คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานครภาค 203.** (วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- สนุก กูรู. (2556). **การศึกษาหมายถึง.** สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2564, จากเว็บไซต์: <https://guru.sanook.com/24034/>.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.).** (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา).

บรรณานุกรม

- สยาม ชูกร. (2559). **คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอบ้านแพ้ว.** (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2558). **อายุ.** สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2564, จากเว็บไซต์: <https://std.smp.nso.go.th/statstd/definition/name/975>.
- สำนักงานสภรณ์จังหวัดสระแก้ว. (2560). **สภรณ์เครดิตรายเดือนคือ.** สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2564, จากเว็บไซต์: <https://web.cpd.go.th/sakaao/index.php/abot1/2017-06-16-03-41-01/2017-06-16-03-45-42>.
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. (2555). **คู่มือหลักการการให้บริการที่ดีภายใต้กระบวนการจัดการความรู้.** สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- หทัยรัตน์ บรรลือ. (2556). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา.** (การค้นคว้าอิสระ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- อาชีพ. (2562). สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2564, จากเว็บไซต์: [ttps://intrend.co/%E0%B8%](https://intrend.co/%E0%B8%).

BIBLIOGRAPHY

- Buzzell, Robert D., and Bradley, T. Gale, and Ralph, G.M. Sultan. (1975). Market Share-A Key to Profitability[Electronicversion]. **Harvard Business Review**, 53,97-106.
- Gronroos. C. (1984). **Strategic Management and Marketing in the Public Sector**. Finland: Swedish School of Economics and BusinessManagement.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1990). **Delivery Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York: Free Press.
- Parasurama, A., Zeithaml, V. A., & , & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality[Electronicversion]. **Journal of Retailing**, 6(1), 12-40.
- Schmenner, R. W. (1995, January - February). Escaping the black holes of cost accounting [Electronicversion]. **Business Horizons**, 66-72.
- Shelly, D. F. (1995). Tackling family member compensation[Electronicversion]. **American Printer**, 215, 2.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

บ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี

เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จ.สุราษฎร์ธานี นั้นมีผลความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลหรือไม่ อย่างไร และมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความต้องการด้านการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด โดยแบบสอบถาม จำแนกออกเป็น 3 ตอนประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัดและความต้องการของประชาชน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่างๆ ของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด

โดยข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเพื่อใช้ในการวิจัยเท่านั้น และไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลจะต้องถูกเก็บไว้เป็นความลับ

ผู้วิจัย

นางสาวปัทมวรรณ ช่วยบำรุง

แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด

ตอนที่ 1 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1.เพศ

- ชาย หญิง

2.อายุ

- ไม่เกิน 20 ปี 21-40 ปี
 41-60 ปี 61 ปีขึ้นไป

3.อาชีพ

- นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 เกษตรกร ค้าขาย
 รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว
 อื่นๆ.....

4.การศึกษาขั้นสูงสุด

- ประถมศึกษา มัธยมศึกษา
 ปวช./ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรี
 ปริญญาโท/หรือสูงกว่า

5.รายได้ต่อเดือน

- ไม่เกิน 15,000 15,001-30,000
 30,001- 45,000 45,001 ขึ้นไป

| ข้อ ที่ | ข้อความ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ระดับความต้องการ | | | | |
|-------------------------------------|--|------------------|---|---|---|---|------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| การให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิก | | | | | | | | | | | |
| 13 | พนักงานปฏิบัติต่อสมาชิก โดยเท่าเทียมกัน | | | | | | | | | | |
| 14 | พนักงานการแต่งกายที่สะอาดและสุภาพ | | | | | | | | | | |
| 15 | พนักงานคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ | | | | | | | | | | |
| 16 | พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มี กริยามารยาทที่ดี | | | | | | | | | | |
| การรู้จักและเข้าใจสมาชิก | | | | | | | | | | | |
| 17 | พนักงานให้บริการ โดยคำนึงถึงจิตใจการดูแลเอา ใจใส่การให้ความสนใจ | | | | | | | | | | |
| 18 | พนักงานดูแลและตั้งอกตั้งใจบริการสมาชิก การ หลีกเลี่ยง อคติ พยายามเข้าใจสมาชิก | | | | | | | | | | |
| 19 | การให้คำแนะนำของพนักงานแก่สมาชิก | | | | | | | | | | |
| 20 | พนักงานสนใจต่อการตอบสนองความต้องการ ของสมาชิก | | | | | | | | | | |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่างๆ ของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณสำหรับการตอบแบบสอบถามนะคะ

ประวัติผู้วิจัย

| | |
|------------------|---|
| ชื่อ-สกุล | นางสาวปัทมวรรณ ช่วยบำรุง |
| วัน เดือน ปีเกิด | 3 มิถุนายน 2540 |
| สถานที่เกิด | จังหวัดสุราษฎร์ธานี |
| ประวัติการศึกษา | สำเร็จการศึกษา วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬาและการออกกำลังกาย คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2562 สำเร็จการศึกษา รัฐศาสตรบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2562 |
| ประสบการณ์ | พ.ศ.2563-ปัจจุบัน ฝ่ายวิทยาศาสตร์การกีฬา การกีฬาแห่งประเทศไทย |
| ตำแหน่ง | นักวิทยาศาสตร์การกีฬา |