

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด

พ.อ. สุริยน เมธีวรรณกุล

27 ก.ย. 2560

372770

#b00244728

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารทั่วไป

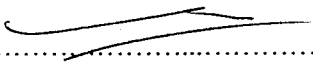
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2558

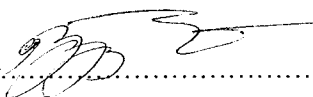
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

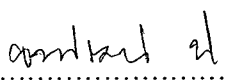
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ พันเอก สุริยน เมธีวรรณกุล ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

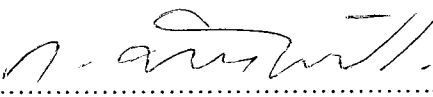
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.กัทธิกร ศิริประเสริฐโชค)

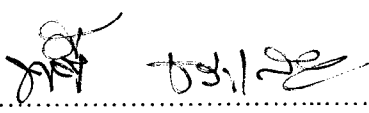
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์


.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทวัน อินทชาติ)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ชนวัฒน์ พิมลจินดา)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา


.....คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนีย์ ธารเสนา)

วันที่ 31 เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2558

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาและการให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก
ดร.ฤทธิกร ศิริประเสริฐโชค อาจารย์ที่ปรึกษาและควบคุมงานนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา
ตรวจแก้ไข และปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ รวมทั้งสนับสนุนให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด
ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ พันเอกบรรลือ อำนวย อาจารย์ณัฏฐา สุริยะ และอาจารย์พัชรินทร์
วงศ์จันทร์ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญ ในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย และให้คำแนะนำแก่ผู้วิจัย
เป็นอย่างดี และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สหกรณ์ที่ได้ให้ข้อมูลที่จำเป็น รวมถึงสมาชิกของสหกรณ์
ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ทุกคน ที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถามเป็นอย่างดี

ท้ายที่สุดนี้ขอขอบคุณนิสิตเพื่อนร่วมรุ่น ร.บ.ม. 1 ทุกคนที่ให้กำลังใจ และ ที่สำคัญ
ที่ขาดมิได้ที่ต้องกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ได้แก่ ท่านคณาจารย์ทุก ๆ ท่านที่ได้ประสิทธิ์
ประสาทวิชาความรู้ และให้แนวความคิดใหม่ ๆ อันเป็นประโยชน์ในการดำเนินชีวิตในภายภาคหน้า
และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ คุณวิมลรัตน์ เจริญ ที่ช่วยดูแลนิสิต
และช่วยประสานงานทั้งในการเรียนในหลักสูตร รวมถึงการทำงานนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วง
เป็นอย่างดี

พ.อ. สุรียน เมธีวรรณกุล

56930279 : สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจต่อการให้บริการ/ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์

สุรียน เมธีวรรณกุล: ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์
กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด (SATISFACTION WITH THE SERVICES OF THE
COOPERATIVE MEMBER FIELD ARTILLERY DIVISION) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์:
อุทกธร ศิริประเสริฐโชค, ปร.ด. 72 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์
กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสมาชิก
สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด และ เพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของสมาชิก
สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ
ระดับการศึกษา ชั้นยศ และประสบการณ์ทำงาน ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด
จำนวน 1,366 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี จำนวน 310 คน เครื่องมือที่ใช้ในการ
เก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ
ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการพิสูจน์สมมติฐาน ใช้สถิติ One-way ANOVA

ผลจากการศึกษา พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด
ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม. 6) หรือเทียบเท่า
มีชั้นยศจ่าสิบตรี-จ่าสิบเอก และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป และ สมาชิกมีระดับ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ในภาพรวม
อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สมาชิกมีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร
ผู้ให้บริการเป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการดำเนินงาน และขั้นตอน
การให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการทางการเงิน และด้านสวัสดิการ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ทำงาน
ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด
ไม่แตกต่างกัน แต่สมาชิกที่มีอายุ และชั้นยศ ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์
ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

56930279: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.

(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: SATISFACTION WITH THE SERVICES/ COOPERATIVE MEMBER

SURIYON METEEWANNAKUL: SATISFACTION WITH THE SERVICES OF THE COOPERATIVE MEMBER FIELD ARTILLERY DIVISION. ADVISOR: RITTHIKORN SIRIPRASERTCHOK, Ph.D. 72 P. 2015

The objectives of the research entitled “Satisfaction with the Services of the Cooperative Members in the Field Artillery Division” was to study about the satisfaction with the services of the cooperative members in the field artillery division and compare such the satisfaction followed the individual factors of different in age, education level, rank, and experience in the service. Sampling technique was used to draw 310 subjects from the total population of 1,366. This research used questionnaires as tools. Data were collected via frequencies, percentages, averages, standard deviations, hypothesis test, and One-way ANOVA.

The study revealed that the satisfaction with the services of the cooperative members in the field artillery division was overall in the good level. Furthermore, when considering individually, it was found that the member who are lower in rank was on the top of the chart, respectively followed by operations and procedures, service facilities, financial services, and benefits.

Hypothesis test results reveal that cooperative members who were different in the level of education and experience in the service had no difference in term of the satisfaction with the services of the cooperative members in the field artillery division. However, cooperative members who were different in age group and service rank had great difference in term of the satisfaction with the services of the cooperative members in the field artillery division at 0.05 statistical significance level.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	13
ข้อมูลสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด.....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	36
วิธีการที่ใช้วิจัย.....	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
การสร้างเครื่องมือวิจัยและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
เกณฑ์การแปลผล.....	40

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	42
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	42
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิก	
ต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด.....	44
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....	51
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	56
สรุปผลการวิจัย.....	56
อภิปรายผล.....	57
ข้อเสนอแนะ.....	58
บรรณานุกรม.....	61
ภาคผนวก.....	67
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	72

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด..... 3
2	ผลการดำเนินงานและจัดสรรกำไรประจำปี 2556 สหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด..... 26
3	สรุปการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด..... 31
4	สรุปตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด..... 34
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล..... 42
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร ผู้ให้บริการ..... 45
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ด้านการดำเนินงาน และขั้นตอนการให้บริการ..... 46
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของสมาชิก ต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ด้านการบริการทางการเงิน..... 47
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ด้านสวัสดิการ..... 48
10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... 49
11	สรุปภาพรวม ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของสมาชิก ต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด..... 50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด จำแนกตามอายุ.....	51
13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการ ให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด จำแนกตามอายุ.....	51
14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	52
15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด จำแนกตามชั้นยศ.....	53
16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด จำแนกตามชั้นยศ.....	53
17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด จำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน.....	54
18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	55

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชได้พระราชทาน แก่ผู้นำสหกรณ์ที่เฝ้าทูลละอองธุรีพระบาท ณ ศาลาศาลิตาลัย เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม พ.ศ. 2526 ตอนหนึ่งว่า “...สหกรณ์นี้ มีความหมาย คำว่า “สห” แปลว่า “ร่วมกัน” และ “กรณ์” แปลว่า การกระทำ ร่วมกัน แปลได้ความว่า “การกระทำร่วมกัน” หรือ “การร่วมมือกัน” การทำงานร่วมกันนี้ลึกซึ้งมาก เพราะว่าจะต้องร่วมมือกันทุกด้าน ทั้งในด้านงานการที่ต้องทำด้วยร่างกาย ทั้งในด้านงานการที่ต้องทำ ด้วยสมอง และงานการที่ต้องทำด้วยใจทุกอย่างนี้ขาดไม่ได้ ต้องพร้อม...”

จะเห็นได้ว่า การรวมกลุ่มเป็นสหกรณ์ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อกลุ่มคน ชุมชน สังคม นำมาซึ่งความเข้มแข็งและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

จุฑาทิพย์ ภัทราวาท (2540, หน้า 11-15) กล่าวว่า สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นองค์การธุรกิจ (Business organization) ที่ได้รับการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พุทธศักราช 2511 ตามกฎกระทรวงได้กำหนดประเภทของสหกรณ์ที่ได้รับการจดทะเบียนไว้ 6 ประเภท ดังนี้ สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์ประมง สหกรณ์นิคม สหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์ และสหกรณ์เครดิตยูเนียน

สหกรณ์ออมทรัพย์แห่งแรกในประเทศไทย จัดตั้งขึ้นในหมู่ข้าราชการสหกรณ์และพนักงาน ราชการเพื่อการสหกรณ์ จดทะเบียนเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2492 คือ สหกรณ์ข้าราชการ สหกรณ์จำกัดสินใจ และได้แพร่หลายไปในหน่วยงานของรัฐและเอกชนทั่วประเทศ ส่วนสหกรณ์ ออมทรัพย์ในชุมชนแห่งแรก คือ สหกรณ์เครดิตยูเนียนแม่มูล จำกัด จดทะเบียนเมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2522 สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสถาบันการเงินแบบหนึ่งที่มีสมาชิกเป็นบุคคล ซึ่งมีอาชีพ อย่างเดียวกันหรือที่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์ และให้กู้ยืมเมื่อเกิดความจำเป็นหรือเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์นอกวง และได้รับการจดทะเบียน ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ สามารถกู้ยืมเงินได้เมื่อเกิดความจำเป็นตามหลักการช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ โดยตรงจากสหกรณ์ออมทรัพย์นั้นคือ สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นแหล่งเงินฝากและเงินกู้ของสมาชิก ทำให้สมาชิกรู้จักเก็บออมเงินและไม่ต้อง ไปกู้เงิน นอกกระบบ ทำให้สถาบันครอบครัวมีความมั่นคงขึ้น

สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ถือกำเนิดตามระเบียบกองทัพบก ว่าด้วยการพัฒนาระบบสหกรณ์ข้าราชการกองทัพบก พ.ศ. 2529 ซึ่งต้องการให้หน่วยงานในสังกัด

กองทัพกจัดตั้งสหกรณ์ขึ้น เพื่อต้องการช่วยเหลือกำลังพลผู้มีรายได้น้อยให้สามารถหาแหล่งเงินกู้ เพื่อนำเงินมาปลดเปลื้องหนี้สิน เพื่อลงทุนประกอบอาชีพเสริม เป็นการเพิ่มรายได้ให้กับกำลังพล และครอบครัว ในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าสถาบันการเงินภายนอก พลตรีภูงศ์ นิลขำ ผู้บัญชาการ กองพลทหารปืนใหญ่ได้มอบหมายให้ พันเอกสุวิทย์ ชัยประกษา (ยศขณะนั้น) เป็นประธาน ในที่ประชุม เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2529 เพื่อประชุมเลือกตั้งคณะกรรมการจัดตั้ง สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด โดยเริ่มประชุมเพื่อเตรียมร่างข้อบังคับของสหกรณ์ ฯ ตามพระราชบัญญัติ สหกรณ์ พ.ศ. 2511 โดยขอจดทะเบียนเป็นสหกรณ์ ประเภทสหกรณ์ออมทรัพย์ ซึ่งที่ประชุมได้มีมติให้ พันเอกประกษา พันธบุรุษยก เป็นประธานคณะผู้ริเริ่มจัดตั้งสหกรณ์ ฯ และได้ดำเนินการ จดทะเบียนเป็นสหกรณ์ออมทรัพย์ เมื่อวันที่ 12 มกราคม พ.ศ. 2530 หมายเลข สหกรณ์ ที่ สทส. (อ). 7/ 2530 วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ เพื่อประกอบธุรกิจ ในการส่งเสริมการออมให้กับสมาชิก โดยการหักเก็บเงินค่าหุ้นเป็นรายเดือนตามเกณฑ์ที่กำหนด ส่งเสริมการออมโดยรับฝากเงินจากสมาชิกและให้อัตราดอกเบี้ยเงินรับฝากในอัตราที่สูงกว่าธนาคาร และช่วยให้สมาชิกพ้นจากภาระการเป็นหนี้ในระบบ หรือเป็นหนี้ในสถาบันการเงินที่มีอัตรา ดอกเบี้ยสูง รวมถึงส่งเสริมการให้สวัสดิการแก่สมาชิกและส่งเสริมให้มีการพึ่งตนเองและช่วยเหลือ ซึ่งกันและกัน ระหว่างมวลสมาชิก เมื่อเริ่มก่อตั้งสหกรณ์ ฯ สมาชิก จำนวน 969 คน มีทุนดำเนินงาน 35,000 บาท สำนักงานตั้งอยู่ภายในกองพลทหารปืนใหญ่ ค่ายพิบูลสงคราม เลขที่ 89 หมู่ที่ 9 ถนนพหลโยธิน ตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี รหัสไปรษณีย์ 15160 ปัจจุบัน สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด มีสมาชิกสามัญ จำนวน 1,366 ราย ณ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2557 โดยข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด พ.ศ. 2530 กำหนดไว้ว่า ข้าราชการสังกัดกองพลทหารปืนใหญ่จะต้องสมัครเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ทุกคน และจะสามารถลาออกจากการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ได้ก็ต่อเมื่อ ไม่ได้รับราชการในสังกัดกองพลทหารปืนใหญ่เท่านั้น ซึ่งสามารถเรียกได้ว่า การเป็นสมาชิกภาคบังคับ (ฝ่ายการเงิน สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด, 2557)

ในตลอดระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา สหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด มีสมาชิกสมัครเข้ามาใหม่และสมาชิกที่ขอลาออกอยู่ตลอดเวลา แต่ยอดรวมของสมาชิกเมื่อสิ้นปี ทางบัญชีจะมีจำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้นทุกปีอย่างต่อเนื่อง โดยสังเกตจากรายงข้อมูลที่ได้ จากฝ่ายจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด

ปี	สมาชิกเข้าใหม่ (คน)	สมาชิกลาออก (คน)	ยอดสมาชิก (คน)
2553	14	6	1,301
2554	29	7	1,323
2555	21	18	1,326
2556	35	10	1,351
2557 (ณ 30 พ.ค.)	23	8	1,366

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงต้องการทราบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับใด และปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของสมาชิก จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

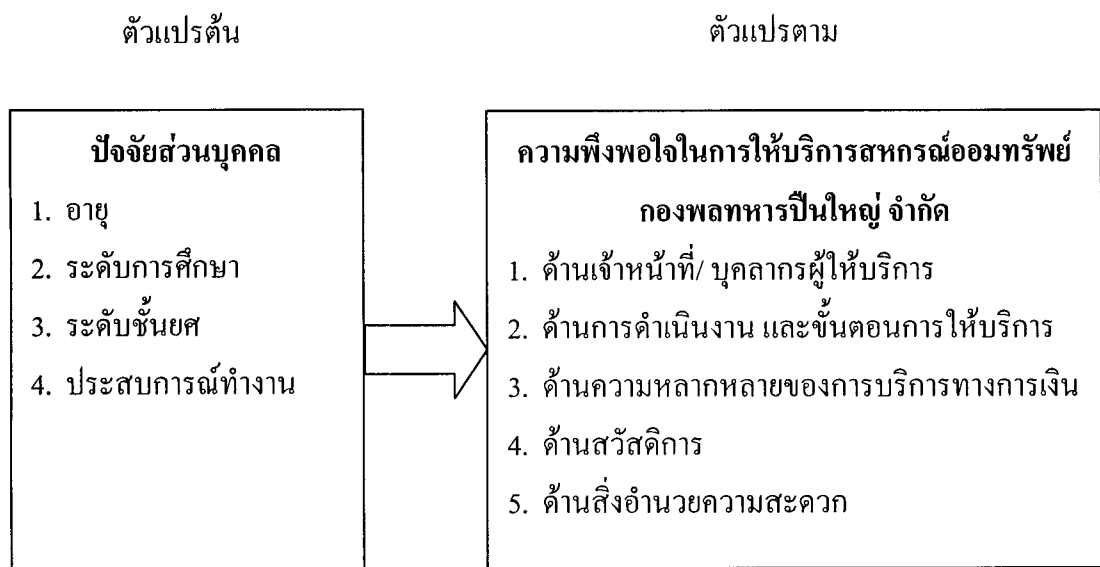
1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

1. สมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด แตกต่างกัน
2. สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด แตกต่างกัน
3. สมาชิกที่มีชั้นยศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด แตกต่างกัน
4. สมาชิกที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเลือกตัวแปรอิสระ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ และประสบการณ์ทำงาน ส่วนตัวแปรตามผู้วิจัยได้นำแนวคิด ความพึงพอใจในบริการของ Millet (1954 อ้างถึงใน ชื่นกมล สมชาติ, 2551, หน้า 20) และแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ (มณีวรรณ ต้นไทย, 2533) มาประยุกต์ใช้ในการสร้างกรอบแนวคิด เพื่อให้สอดคล้องกับการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จังหวัดลพบุรี



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด
2. เพื่อให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด
3. เพื่อให้ผู้บริหารของสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ให้ตรงกับ ความพึงพอใจของสมาชิก

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ และประสบการณ์ทำงาน
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ, ด้านการดำเนินงาน และขั้นตอนการให้บริการ, ด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการ, ด้านสวัสดิการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด จำนวน 1,366 คน โดยคิดยอดสมาชิก ณ 30 พฤษภาคม 2557 (ฝ่ายการเงิน สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด, 2557) โดยแยกตามหน่วยต้นสังกัดของสมาชิก ดังนี้

1. กองบัญชาการกองพลทหารปืนใหญ่และกองร้อยหน่วยขึ้นตรง จำนวน 239 คน (นายทหาร (น.) 58 คน, นายสิบ (ส.) 181 คน)
 2. กรมทหารปืนใหญ่ที่ 71 จำนวน 63 คน (นายทหาร (น.) 16 คน, นายสิบ (ส.) 47 คน)
 3. กรมทหารปืนใหญ่ที่ 72 จำนวน 59 คน (นายทหาร (น.) 12 คน, นายสิบ (ส.) 47 คน)
 4. กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 711 จำนวน 169 คน (นายทหาร (น.) 28 คน, นายสิบ (ส.) 141 คน)
 5. กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 712 จำนวน 165 คน (นายทหาร (น.) 22 คน, นายสิบ (ส.) 143 คน)
 6. กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 713 จำนวน 167 คน (นายทหาร (น.) 19 คน, นายสิบ (ส.) 148 คน)
 7. กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 721 จำนวน 175 คน (นายทหาร (น.) 24 คน, นายสิบ (ส.) 151 คน)
 8. กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 722 จำนวน 162 คน (นายทหาร (น.) 21 คน, นายสิบ (ส.) 141 คน)
 9. กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 723 จำนวน 167 คน (นายทหาร (น.) 22 คน, นายสิบ (ส.) 145 คน)
- รวม 1,366 คน (นายทหาร (น.) 222 คน, นายสิบ (ส.) 1,144 คน)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2557 ถึง 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2558

นิยามศัพท์เฉพาะ

สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด

สมาชิก หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ที่รับราชการ ในกองพลทหารปืนใหญ่

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ทั้ง 5 ด้าน คือ

1. ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก/ ความคิดเห็นของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ที่มีความสุขภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการ ให้คำแนะนำหรือการบริการอื่น ๆ ที่สมาชิกต้องการ และมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม

2. ด้านการดำเนินงานและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก/ ความคิดเห็น ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ที่มีต่อการดำเนินงาน โดยยึดสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด เป็นศูนย์กลางในการดำเนินการ มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่า ตลอดจนมีการจัดคิวในการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง การบริการ มีความสะดวกรวดเร็วหรือการใช้เทคโนโลยีมาให้บริการ

3. ด้านความหลากหลายของการบริการทางการเงิน หมายถึง ลักษณะการบริการทางการเงิน ในรูปแบบต่าง ๆ ที่สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด มีให้บริการแก่สมาชิก ได้แก่ เงิน ฝาก เงินกู้ เงินปันผล ทุนเรือนหุ้น ดอกเบี้ยเงินกู้ และดอกเบี้ยเงินฝาก

4. ด้านสวัสดิการ หมายถึง ความรู้สึก/ ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ที่มีต่อสวัสดิการที่สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด มอบให้กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด เช่น การจ่ายเงินบำนาญ ในโอกาสต่าง ๆ อาทิเช่น วันครบรอบวันเกิดของสมาชิก การจ่ายเงินบำนาญสมาชิกเจ็บป่วย ถึงขั้นเป็นผู้ป่วยภายในของโรงพยาบาล ตั้งแต่ 3 วันขึ้นไป การจ่ายเงินกรณีสมาชิกอุปสมบท

การจ่ายเงินกรณีสมาชิกทำการสมรส การจ่ายเงินเงินตอบแทน กรณีเป็นสมาชิกครบ 5 ปี, 10 ปี, 15 ปี, 20 ปี, 25 ปี, 30 ปี, 35 ปี, 40 ปี และการสนับสนุนส่งเสริมการศึกษาของสมาชิกและครอบครัว เป็นต้น

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความรู้สึก/ ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ที่มีต่อสถานที่ตั้งของสหกรณ์ อยู่ในทำเลที่สามารถเดินทาง มาได้สะดวก พื้นที่ในการให้บริการมีความสะอาด เหมาะสม เพียงพอ เครื่องมือหรืออุปกรณ์ ที่ทันสมัย เพียงพอ และสร้างความสะดวกแก่สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด นายทหารชั้นประทวน หมายถึง ข้าราชการที่สังกัดกองพลทหารปืนใหญ่ที่มีชั้นยศตั้งแต่ สิบเอก ถึง จ่าสิบเอก ใช้คำแทนว่า นายสิบ ใช้คำย่อ ส.

นายทหารชั้นสัญญาบัตร หมายถึง ข้าราชการที่สังกัดกองพลทหารปืนใหญ่ที่มีชั้นยศ ตั้งแต่ ร้อยตรี ถึง พลตรี ใช้คำแทนว่า นายทหาร ใช้คำย่อ น.

ปีทางบัญชี หมายถึง การนับเวลาในการคิดงบประมาณรายรับ-รายจ่ายประจำปี เป็นปีทางบัญชี โดยเริ่มนับวันแรกในวันที่ 1 มกราคม และสิ้นสุดในวันที่ 31 ธันวาคม ในปีเดียวกัน

อาคารสถานที่ หมายถึง สถานที่ทำการของสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ที่ใช้เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า ทั้งภายในอาคารและสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร และสัดส่วน พื้นที่ให้บริการ

ชั้นยศ หมายถึง ข้าราชการที่สังกัดกองพลทหารปืนใหญ่ที่มียศทางทหาร โดยแบ่งเป็น 5 กลุ่ม โดยกลุ่มที่หนึ่ง มีชั้นยศ สิบตรี-สิบเอก กลุ่มที่สอง มีชั้นยศ จ่าสิบตรี-จ่าสิบเอก กลุ่มที่สาม มีชั้นยศ ร้อยตรี-ร้อยโท กลุ่มที่สี่ มีชั้นยศ ร้อยเอก-พันตรี และกลุ่มที่ห้า มีชั้นยศ พันโทขึ้นไป

ความสะดวกที่ได้รับการบริการ หมายถึง การใช้เวลาในการรอคอยในสถานบริการ การได้รับการรักษาดูแล เมื่อมีความต้องการ และความสะดวกที่รับจากสถานบริการ

อัธยาศัย หมายถึง ความสนใจของผู้ให้บริการ หมายถึง การแสดงอัธยาศัย ท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความสนใจห่วงใยต่อสมาชิก

สถาบันการเงิน หมายถึง ธนาคารและสถาบันต่าง ๆ ที่ให้บริการทางการเงิน ทั้งของรัฐบาลและเอกชน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด จังหวัดชลบุรี ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเอกสารต่าง ๆ โดยอาศัยหลักการ แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ เพื่อใช้ประกอบการทำวิจัยต่าง ๆ ซึ่งมีแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. ข้อมูลสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้าง สลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้น จะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พงนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูกชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (1973 อ้างถึงใน ภณิดา ชัยปัญญา, 2541) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวังและความต้องการ

ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่าง ๆ พอสรุปได้ดังนี้

ทวีพงษ์ หินคำ (2541, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองตามความต้องการของบุคคล ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

ธนิยา ปัญญาแก้ว (2541, หน้า 12) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจ

ในงานที่ทำ แต่ถ้าหากว่างานที่ทำอยู่จะทำให้ตนเองเกิดความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จ และการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

วิทย์ เทียงบุญธรรม (2541, หน้า 754) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความพอใจ การทำให้พอใจ ความสนใจ ความสนใจ ความพอใจ ความมั่นใจ การชดเชย การไถ่บาป การแก้แค้น สิ่งที่ชดเชย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 11) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546, หน้า 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

Applewhite (1965, p. 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความสุข ความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นความสุขความสบายที่เกิดจากการเข้าร่วมได้รู้ได้เห็นในกิจกรรมนั้น ๆ

Wolman (1973, p. 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ทำที่ทั่ว ๆ ไป ที่เป็นผลมาจากทำที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล
3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

Risser (1975, pp. 45-51) กล่าวว่า ความพึงพอใจของแต่ละคนเกิดจากการได้รับประสบการณ์ หรือบรรลุในสิ่งที่คาดหวัง

Campbell (1976, pp. 117-124) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวัง หรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล

Donabedian (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการและประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

ความพึงพอใจในบริการ

ความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory service) หมายความว่า ภาวะการณ่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

Millet (1954 อ้างถึงใน ชื่นกมล สมชาติ, 2551, หน้า 20) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าจะป็นใคร
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Continuous service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545, หน้า 8-15) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็น มากน้อยเพียงใด เช่น แจกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคาร ควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบ ต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545, หน้า 8-15)

การวัดความพึงพอใจ

สทาโรจ ไสยสมบัติ (2541, หน้า 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับความรู้สึกรับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ จะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะได้ข้อมูลที่แท้จริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2529) แสดงทรรศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือเจตคติที่เป็นนามธรรมที่เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้

ถ้าหากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัด โดยทั่ว ๆ ไป

ปทุม ฤกษ์กลาง (2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตได้โดยอาศัยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นเรื่องยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้ของหนังสือซื้อ สู้แล้วรวย ก็ได้รับหนังสือซื้อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์กร ซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร ในการสะท้อนภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดคน โยบาย เป้าหมาย และทิศทางขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยน การบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์กร โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาดและการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยง การติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์กรบริการ เป็นต้น

ปัจจุบันผู้บริหารนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์กร เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ สรุปได้ว่า เป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น การที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไรก็ตาม พอสรุปลักษณะของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้ หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ และสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

สรุป ความพึงพอใจในการบริการ เกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอ บริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปได้ในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับความรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, หน้า 577) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

วีรพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์ (2539) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจ ในการส่งมอบอันนั้น

พรเทพ ปิยวัฒน์เมธา (2536) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การให้สิ่งที่ลูกค้าต้องการ หรือรับรู้และสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อบำบัดความต้องการและความจำเป็นพร้อม ๆ กัน โดยที่การให้บริการที่ดีจะครอบคลุมการให้ลูกค้าในสิ่งที่เขาต้องการในเวลาที่เขาต้องการและ ในรูปแบบที่เขาต้องการ เพื่อเขาจะได้มีความพอใจเต็มที่

มณีวรรณ ตันไทย (2533) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หลักการให้บริการว่า เป็นระดับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ไพโรพนา ศรีเสน (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการ ในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค

พงษ์เทพ สันติพันธ์ (2546) รายงานว่า หลักของการให้บริการนั้น ต้องสามารถตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบาย ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยาก ให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ มากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มี ความชอบพอ

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จ จะต้องประกอบด้วย ปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competency) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.2 สามารถในการบริการ
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก
 - 4.2 ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป
 - 4.3 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
 - 4.4 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.5 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและ

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่ง หรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้ และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องกับหรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้าทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการ ไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

1.2 บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อ โฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability)

2. การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภค ในขณะเดียวกันผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน

3. การบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลาไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability)

4. การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทัน หรือ ไม่มีลูกค้า

กุลธน ธนาพงศธร (2520 อ้างถึงใน ลือชัย วงษ์ทอง, ปิยนุช อุดมเกียรติสกุล, สุรียัน แสงแก้ว และชาติชาย จึงพิทักษ์ (2542) ได้ให้ความเห็นในเรื่อง หลักการให้บริการที่ดีว่ามีหลักการดังต่อไปนี้

- 4.1 การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
- 4.2 การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
- 4.3 การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
- 4.4 การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
- 4.5 การให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

กระบวนการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบ เช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็แรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้น จึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด

ความสำคัญของการบริการ

ธานินทร์ สุวงศ์วาร (2541 อ้างถึงใน ลือชัย วงษ์ทอง และคณะ, 2542) กล่าวถึงงานบริการเป็นงานสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้าและผู้มาติดต่อ การบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียร้ายแรง หากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้น ผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่า “การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และ

ความเนียบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้”

จากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดการบริการ สามารถสรุปได้ว่า การบริการ คือ การดำเนินการใด ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่า การบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียหายร้ายแรง หากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

ข้อมูลสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด

ประวัติและการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ถือกำเนิดตามระเบียบกองทัพบก ว่าด้วยการพัฒนาระบบ สหกรณ์ข้าราชการกองทัพบก พ.ศ. 2529 ซึ่งต้องการให้หน่วยงานในสังกัด กองทัพบกจัดตั้งสหกรณ์ขึ้น เพื่อต้องการช่วยเหลือกำลังพลผู้มีรายได้น้อยให้สามารถหาแหล่งเงินกู้ เพื่อนำเงินมาปลดเปลื้องหนี้สิน เพื่อลงทุนประกอบอาชีพเสริม เป็นการเพิ่มรายได้ให้กับกำลังพล และครอบครัว ในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าสถาบันการเงินภายนอก พลตรี ภูงศ์ นิลจำ ผู้บัญชาการ กองพลทหารปืนใหญ่ (ในสมัยนั้น) ได้มอบให้ พันเอก สุวิทย์ ชัยประภา (ยศในขณะนั้น) เป็นประธาน ที่ประชุม เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2529 เพื่อประชุมเลือกตั้งคณะกรรมการชุดจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด โดยเริ่มประชุมเพื่อเตรียมร่างข้อบังคับของสหกรณ์ ฯ ตามพระราชบัญญัติ สหกรณ์ พ.ศ. 2511 โดยขอจดทะเบียนเป็นสหกรณ์ ประเภทสหกรณ์ออมทรัพย์ ซึ่งที่ประชุม ได้มีมติให้ พันเอก ประภาศ พันธบุรุษรงค์ เป็นประธานคณะผู้ริเริ่มจัดตั้งสหกรณ์ ฯ และได้ดำเนินการ จดทะเบียนเป็นสหกรณ์ออมทรัพย์ เมื่อวันที่ 12 มกราคม พ.ศ. 2530 หมายเลขสหกรณ์ ที่ สทส.(อ). 7/2530 วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ เพื่อประกอบธุรกิจในการส่งเสริมการออม ให้กับสมาชิก โดยการหักเก็บเงินค่าหุ้นเป็นรายเดือนตามเกณฑ์ที่กำหนด ส่งเสริมการออมโดยรับ ผากเงินจากสมาชิกและให้อัตราดอกเบี้ยเงินรับฝากในอัตราที่สูงกว่าธนาคาร และช่วยให้สมาชิก พ้นจากภาระการเป็นหนี้ในระบบ หรือเป็นหนี้ในสถาบันการเงินที่มีอัตราดอกเบี้ยสูง รวมถึงส่งเสริม การให้สวัสดิการแก่สมาชิกและส่งเสริมให้มีการพึ่งตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่าง มวลสมาชิก เมื่อเริ่มก่อตั้งสหกรณ์ ฯ สมาชิก จำนวน 969 คน มีทุนดำเนินงาน 35,000 บาท สำนักงานตั้งอยู่ภายในกองพลทหารปืนใหญ่ ค่ายพิบูลสงคราม เลขที่ 89 หมู่ที่ 9 ถนนพหลโยธิน ตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี รหัสไปรษณีย์ 15160 ปัจจุบันสหกรณ์ออมทรัพย์

กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด มีสมาชิกสามัญ จำนวน 1,366 ราย ณ 30 พฤษภาคม 2557 (ฝ่ายการเงิน, สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด, 2557)

การให้บริการของสหกรณ์สหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด

บริการของสหกรณ์สหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ที่มีต่อสมาชิก เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์และจำกัดอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมายสหกรณ์ โดยทั่วไปแล้ว สหกรณ์ให้บริการสมาชิก 3 ด้าน ดังต่อไปนี้ โดยในแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านธุรการการเงิน

หมายถึง การให้บริการด้านการเงินของสหกรณ์แก่สมาชิกในด้านการออมทรัพย์ ในรูปทุนเรือนหุ้น การรับฝากเงินสมาชิก และการบริการเงินกู้ ประเภทต่าง ๆ แก่สมาชิก เพื่อสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและเสริมสภาพคล่องทางการเงินให้แก่สมาชิก เช่น เงินกู้สามัญ เงินกู้พิเศษ เงินกู้สามัญเพื่อคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สิน เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน เป็นต้น

การดำเนินงานในด้านนี้ สหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด มุ่งเน้นในการส่งเสริมการออมของสมาชิกอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม เช่น จัดงานสัปดาห์แห่งการออม พร้อมแจกของที่ระลึกให้กับสมาชิกที่เข้าร่วมกิจกรรม การประกวดเรียงความเรื่องประโยชน์ของการออม ชิงทุนการศึกษา การประกวดคำขวัญที่เชิญชวนให้สมาชิกเห็นถึงความสำคัญของการออม เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อช่วยส่งเสริมในการเพิ่มความมั่นคงทางการเงินให้กับสมาชิก

1.1 ทุนเรือนหุ้น

การระดมทุนเรือนหุ้นจากสมาชิก เป็นการดำเนินการภาคบังคับ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สมาชิกถึงเห็นถึงความจำเป็นในการออม ซึ่งในปลายปีจะได้เงินปันผลเป็นรางวัลตอบแทน สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ได้กำหนดการฝากเงินค่าหุ้นแบ่งตามเงินเดือนของสมาชิกตั้งแต่เดือนแรกที่เข้าเป็นสมาชิกและสมาชิกสามารถส่งค่าหุ้นรายเดือนได้มากกว่าที่กำหนดได้ แต่ห้ามสมาชิกถือหุ้นรายเดือนต่ำกว่าที่กำหนดและสามารถเปลี่ยนแปลงการถือหุ้นรายเดือนได้ตามความต้องการ โดยยื่นความจำนงค์ได้ที่สำนักงานของสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด และต้องผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการดำเนินการในการประชุมประจำเดือนก่อน การจ่ายเงินปันผลค่าหุ้นแก่สมาชิกจะดำเนินการได้ภายหลังจากวันประชุมใหญ่สามัญประจำปี เมื่อได้รับอนุมัติจากที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปีตามอัตราที่จัดสรรจากกำไรสุทธิ ในปี พ.ศ. 2556 ที่ผ่านมา สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด จ่ายเงินปันผลค่าหุ้นให้แก่สมาชิกในอัตราร้อยละ 5.0 (ฝ่ายการเงิน, สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด, 2556)

1.2 การบริการรับฝากเงินสมาชิก

เพื่อเป็นการส่งเสริมการออมให้กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด จึงได้มีการบริการเงินฝากให้กับสมาชิกในรูปแบบต่าง ๆ ตามความสามารถในการออมของสมาชิกนอกเหนือจากการออมด้วยค่าหุ้นรายเดือน โดยมีผลตอบแทนที่สูงกว่าธนาคารภายนอก เป็นแรงจูงใจ ซึ่งรายละเอียดประเภทการรับฝากเงินสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด เป็นไปตามระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ว่าด้วยการรับเงินฝากจากสมาชิก สหกรณ์ พ.ศ. 2546 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

สหกรณ์รับเงินฝากจากสมาชิกได้ 3 ประเภท คือ

1.2.1 เงินฝากออมทรัพย์

1.2.2 เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ

1.2.3 เงินฝากประจำ

1.2.1 เงินฝากออมทรัพย์

1.2.1.1 สมาชิกผู้ฝากเงินสามารถเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ได้ โดยจำนวนเงินฝากในบัญชี ณ เวลาใด เวลาหนึ่ง ต้องไม่น้อยกว่า 100 บาท (หนึ่งร้อยบาทถ้วน)

1.2.1.2 สมาชิกผู้ฝากเงินสามารถฝากเงินเพิ่มหรือถอนเงินฝากของตนเมื่อใดก็ได้ โดยจำนวนเงินที่ฝากหรือถอนในครั้งหนึ่ง ๆ จะต้องไม่น้อยกว่า 100 บาท (หนึ่งร้อยบาทถ้วน)

1.2.1.3 สหกรณ์จะคิดดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ให้เป็นรายวัน และสหกรณ์จะนำดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์เข้าบัญชีของผู้ฝากใน วันที่ 30 มิถุนายน และ 31 ธันวาคม ของทุกปี

1.2.2 เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ

1.2.2.1 สมาชิกผู้ฝากเงินสามารถเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษได้ โดยจำนวนเงินฝากในบัญชี ณ เวลาใด เวลาหนึ่ง ต้องไม่น้อยกว่า 10,000 บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน)

1.2.2.2 สมาชิกผู้ฝากเงินสามารถจะฝากเงินเพิ่มเมื่อใดก็ได้ โดยจำนวนเงินที่ฝากเพิ่มในแต่ละครั้งต้องไม่น้อยกว่า 5,000 บาท (ห้าพันบาทถ้วน)

1.2.2.3 สมาชิกผู้ฝากเงินสามารถถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษของตนได้ เดือนละ 1 ครั้ง โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมใด ๆ หากในเดือนใดมีการถอนมากกว่า 1 ครั้ง สหกรณ์จะคิดค่าธรรมเนียมการถอน ครั้งที่ 2 และครั้งต่อไป ในเดือนนั้นในอัตราร้อยละ 1.5 (หนึ่งจุดห้า) ของจำนวนเงินที่ถอน โดยจะคิดค่าธรรมเนียมจากยอดเงินที่ถอนและจะออกหลักฐานการรับเงินค่าธรรมเนียมให้ไว้เป็นหลักฐาน

1.2.2.4 สหกรณ์จะคิดดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์พิเศษให้เป็นรายวันและสหกรณ์จะนำดอกเบี้ยฝากเข้าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษของผู้ฝาก ในวันที่ 1 ของเดือนถัดไปทุกเดือน เว้นเดือนธันวาคม จะนำฝากเข้าบัญชีในวันที่ 31 ธันวาคม

1.2.3 เงินฝากประจำ

1.2.3.1 ผู้ฝากเงินสามารถเปิดบัญชีเงินฝากประจำได้ โดยจำนวนเงินฝากในบัญชี ณ เวลาใด เวลาหนึ่ง ต้องไม่น้อยกว่า 500 บาท (ห้าร้อยบาทถ้วน) และระยะเวลาฝากต้องไม่น้อยกว่า 3 เดือน

1.2.3.2 ผู้ฝากเงินสามารถจะฝากเงินเพิ่มเมื่อใดก็ได้ โดยจำนวนเงินที่ฝากในครั้งหนึ่ง ๆ จะต้องไม่น้อยกว่า 500 บาท (ห้าร้อยบาทถ้วน)

1.2.3.3 สหกรณ์จะคำนวณและจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากประจำให้เป็นรายเดือนเมื่อถึงระยะเวลาการฝากสำหรับเงินฝากที่ถอนก่อนกำหนด โดยได้รับอนุญาตจากสหกรณ์ตามข้อ 21 สหกรณ์จะจ่ายดอกเบี้ยให้ตามจำนวนเดือนเต็มตามเกณฑ์ดังนี้

1.2.3.3.1 กรณีถอนเงินฝากประจำในระยะเวลาไม่ถึง 3 เดือน สหกรณ์จะไม่จ่ายดอกเบี้ยให้

1.2.3.3.2 กรณีถอนเงินฝากประจำในระยะเวลาตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป แต่ไม่ถึง 6 เดือน สหกรณ์จะคำนวณและจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากประจำให้อัตราเงินฝากประจำ 3 เดือน

1.2.3.3.3 กรณีถอนเงินฝากประจำในระยะเวลาตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป แต่ไม่ถึง 12 เดือน สหกรณ์จะคำนวณและจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากประจำให้อัตราเงินฝากประจำ 6 เดือน

เงินฝากประจำยอดใด ยอดหนึ่ง เมื่อถึงกำหนดถ้าผู้ฝากไม่ถอนภายใน 7 วัน ถือว่าผู้ฝากตกลงฝากต้นเงินจำนวนนั้นพร้อมดอกเบี้ยต่อไปอีกเท่าระยะเวลาเดิม

1.2.3.4 การฝากประจำในแบบอื่นใด ซึ่งต่างจากที่กล่าวข้างต้น ในเรื่องจำนวนเงิน ระยะเวลาในการฝาก การคำนวณและคิดดอกเบี้ยเงินฝาก การถอนเงินฝากและอื่น ๆ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดเงื่อนไขของกฎหมายและแบบการขอฝากเงินของสหกรณ์

อัตรดอกเบี้ยเงินรับฝาก

1.2.3.4.1 อัตรดอกเบี้ยเงินรับฝากออมทรัพย์ ร้อยละ 2.75 ต่อปี

1.2.3.4.2 อัตรดอกเบี้ยเงินรับฝากออมทรัพย์พิเศษ ร้อยละ 3.25 ต่อปี

1.2.3.4.3 อัตรดอกเบี้ยเงินรับฝากประจำ 3 เดือน ร้อยละ 3.50 ต่อปี

1.2.3.4.4 อัตรดอกเบี้ยเงินรับฝากประจำ 6 เดือน ร้อยละ 4.00 ต่อปี

1.2.3.4.5 อัตรดอกเบี้ยเงินรับฝากประจำ 12 เดือน ร้อยละ 4.50 ต่อปี

1.3 การบริการเงินกู้แก่สมาชิก

การบริการเงินกู้แก่สมาชิก เพื่อช่วยเหลือสมาชิกในการเพิ่มสภาพคล่องทางการเงิน ให้แก่สมาชิกที่เดือดร้อน โดยมีการดำเนินการและขั้นตอนการดำเนินการเป็นไปตามระเบียบ สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิกสหกรณ์ พ.ศ. 2552

สหกรณ์ให้เงินกู้แก่สมาชิก 3 ประเภท คือ

1.3.1 เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน

1.3.2 เงินกู้สามัญ

1.3.3 เงินกู้พิเศษ

1.3.1 เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน

1.3.1.1 เมื่อสมาชิกมีเหตุฉุกเฉิน อันแสดงหลักฐานพิสูจน์ได้ และประสงค์ จะขอกู้เงิน ให้ยื่นคำขอกู้ต่อสหกรณ์ตามแบบที่กำหนดไว้

1.3.1.2 คณะกรรมการดำเนินการอาจมอบอำนาจให้ประธานกรรมการดำเนินการ หรือรองประธานกรรมการดำเนินการ หรือกรรมการดำเนินการ หรือผู้จัดการ ตามที่เห็นสมควร เป็นผู้วินิจฉัยให้เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินแทนคณะกรรมการดำเนินการได้ และให้ผู้รับมอบดังกล่าวนั้น แดงรายการเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินที่ให้ไป และส่งคืนต่อคณะกรรมการดำเนินการเพื่อทราบทุกเดือน

1.3.1.3 เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินที่ให้แก่สมาชิกผู้กู้คนหนึ่ง ๆ นั้น ต้องไม่เกินเงินได้ รายเดือน แต่มีจำกัดขั้นสูง ไม่เกิน 30,000บาท (สามหมื่นบาทถ้วน)

ในกรณีที่สมาชิกยังมีเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินครั้งก่อนเหลืออยู่ เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ครั้งใหม่ และครั้งก่อนรวมกัน จะมีจำนวนต้นเงินเกินกว่าจำกัดที่กล่าวในวรรคก่อนไม่ได้

1.3.2 เงินกู้สามัญ

1.3.2.1 จำนวนเงินกู้สามัญที่ให้แก่สมาชิกผู้กู้คนหนึ่ง ๆ นั้น ย่อมสุด แต่คณะกรรมการดำเนินการพิจารณาเห็นสมควร โดยแบ่งเงินกู้สามัญเป็น 4 ประเภทย่อย ดังนี้

1.3.2.1.1 เงินกู้สามัญทั่วไป จำนวนเงินกู้เป็นไปตามอายุการเป็นสมาชิก และจำนวนเงินได้รายเดือนของสมาชิก แต่ไม่เกิน 1,500,000 บาท (หนึ่งล้านห้าแสนบาทถ้วน) ดังนี้

1.3.2.1.1.1 เป็นสมาชิกในสหกรณ์นี้ติดต่อกันมาเป็นเวลาตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 3 ปี มีสิทธิกู้ได้ ไม่เกิน 15 เท่าของเงินได้รายเดือน รวมกับเงินค่าหุ้นที่มีอยู่ขณะยื่นคำขอกู้เงิน

1.3.2.1.1.2 เป็นสมาชิกในสหกรณ์นี้ติดต่อกันมาเป็นเวลาเกินกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี มีสิทธิกู้ได้ ไม่เกิน 20 เท่าของเงินได้รายเดือน รวมกับเงินค่าหุ้นที่มีอยู่ขณะยื่นคำขอกู้เงิน

1.3.2.1.1.3 เป็นสมาชิกในสหกรณ์นี้ติดต่อกันมาเป็นเวลาตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีสิทธิกู้ได้ ไม่เกิน 30 เท่าของเงิน ได้รายเดือน รวมกับเงินค่าหุ้นที่มีอยู่ขณะยื่นคำขอกู้เงิน

สำหรับสมาชิกที่ย้าย หรือโอน หรือออกจากราชการแล้ว ถ้ามิได้ลาออกจากสหกรณ์ จะกู้เงินหรือมีหนี้สินผูกพันต่อสหกรณ์ได้ไม่เกินร้อยละ 90 (เก้าสิบ) แห่งค่าหุ้นที่ตนมีอยู่ในสหกรณ์ และจะเป็นผู้ค้ำประกันไม่ได้ทุกกรณี

1.3.2.2 เงินกู้สามัญเพื่อการศึกษา เพื่อส่งเสริมการศึกษาคณะกรรมการดำเนินการ อาจให้เงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการศึกษาของสมาชิก และหรือคู่สมรส และหรือบุตร และหรือบุตรบุญธรรมของสมาชิกในระดับการศึกษานูบาล-ปริญญาเอก สำหรับเป็นค่าใช้จ่าย ดังต่อไปนี้

1.3.2.2.1 เพื่อเป็นค่าบำรุงการศึกษา ค่าอุปกรณ์การศึกษา ซื้อมอเตอร์พร้อมอุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ตามประกาศของสถานศึกษาเท่าที่จ่ายจริง

1.3.2.2.2 เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาอีกไม่เกิน 5,000 บาท ของข้อ (1.3.2.2.1) ต่อรายการต่อภาคการศึกษา

1.3.2.3 เงินกู้สามัญเพื่อส่งเสริมการประหยัดพลังงาน เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับ ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงของสมาชิก คณะกรรมการดำเนินการอาจให้เงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงยาน พาหนะเพื่อติดตั้งระบบการใช้ก๊าซ โดยให้กู้ได้ในวงเงินกู้ไม่เกินจำนวนเงินที่เป็นค่าใช้จ่ายจริง

1.3.2.4 เงินกู้สามัญเพื่อคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สิน คณะกรรมการดำเนินการ อาจให้ เงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการซื้ออากรุปิน และหรือเครื่องกระสุนปืน โดยให้กู้ได้ในวงเงินกู้ไม่เกินจำนวนเงิน ที่เป็นค่าใช้จ่ายจริง

1.3.3 เงินกู้พิเศษ

1.3.3.1 สมาชิกซึ่งอาจได้รับเงินกู้พิเศษ ต้องเป็นสมาชิกในสหกรณ์นี้ติดต่อกันมาเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 3 ปี

1.3.3.2 การให้เงินกู้พิเศษนั้น ให้เฉพาะเพื่อส่งเสริมฐานะความมั่นคง หรือเพื่อการเคหะ หรือก่อประโยชน์นอกวงแก่สมาชิกได้ ตามข้อกำหนดในระเบียบนี้

1.3.3.2.1 เงินกู้พิเศษเพื่อการเคหะ ได้แก่

1.3.3.2.1.1 เงินกู้เพื่อต่อเติม หรือปรับปรุงอาคาร ซึ่งเป็นกรรมสิทธิ์ของสมาชิกเอง

1.3.3.2.1.2 เงินกู้เพื่อก่อสร้างอาคาร หรือซื้ออาคาร หรือซื้อที่ดิน และอาคาร หรือซื้อที่ดิน เพื่อจะได้ก่อสร้างอาคารเพื่อกรรมสิทธิ์ของสมาชิกเอง จำนวนเงินกู้พิเศษเพื่อการเคหะ ซึ่งให้แก่สมาชิกผู้กู้คนหนึ่ง ๆ นั้น ย่อมสุดแต่คณะกรรมการดำเนินการพิจารณา

เห็นสมควร โดยให้คำนึงถึงลักษณะของที่อยู่อาศัย ความจำเป็น และความสามารถชำระหนี้ของสมาชิก โดยกู้ได้ไม่เกิน 2,500,000 บาท (สองล้านห้าแสนบาทถ้วน)

1.3.3.2.2 เงินกู้พิเศษเพื่อประโยชน์นอกวงแยกแก่สมาชิก ให้กู้เพื่อการลงทุนประกอบกิจการของสมาชิกและครอบครัว ซึ่งคณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควรและพอใจว่าจะก่อประโยชน์นอกวงแยกให้แก่สมาชิกผู้กู้ จำนวนเงินกู้พิเศษเพื่อประโยชน์นอกวงแยกแก่สมาชิก ซึ่งให้แก่สมาชิกผู้กู้คนหนึ่ง ๆ นั้น ย่อมสุดแต่คณะกรรมการดำเนินการพิจารณากำหนดตามที่เห็นสมควร โดยให้คำนึงถึงความต้องการเงินกู้แท้จริงตามแผนงานประกอบอาชีพและความสามารถชำระหนี้ของสมาชิก โดยกู้ได้ไม่เกิน 1,500,000 บาท (หนึ่งล้านห้าแสนบาทถ้วน)

อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้

1.3.3.2.2.1 อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ฉุกเฉิน ร้อยละ 6.25 ต่อปี

1.3.3.2.2.2 อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้สามัญ ร้อยละ 6.25 ต่อปี

1.3.3.2.2.3 อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้พิเศษ ร้อยละ 6.25 ต่อปี

2. ด้านสวัสดิการ

สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ได้เห็นความสำคัญในด้านนี้เป็นอย่างยิ่ง โดยได้พยายามที่จะจัดสรรกำไรประจำปีให้กับสวัสดิการของสมาชิกให้มากที่สุด เพื่อผลประโยชน์จะได้กลับสู่สมาชิก โดยจัดสรรสวัสดิการให้กับสมาชิกตามระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ว่าด้วยการใช้ทุนสวัสดิการ พ.ศ. 2556 ให้จ่ายในกรณีดังต่อไปนี้

2.1 จ่ายเงินบำรุงขวัญ กรณีครบรอบวันเกิดของสมาชิก รายละ 200 บาท

2.2 จ่ายเงินบำรุงขวัญ กรณีสมาชิกเจ็บป่วยถึงขั้นเป็นผู้ป่วยภายในของโรงพยาบาล ตั้งแต่ 3 วันขึ้นไป ปีละไม่เกิน 2 ครั้ง ๆ ละ 500 บาท โดยสมาชิกจะต้องแสดงหลักฐานการเป็นผู้ป่วยภายในของโรงพยาบาล

2.3 จ่ายสงเคราะห์เกี่ยวกับการจัดการศพของสมาชิกและบุคคลในครอบครัวของสมาชิก ได้แก่ คู่สมรส, บิดา, มารดา และบุตรของสมาชิกที่ขอด้วยกฎหมาย โดยผู้ขอรับทุน ฯ ต้องแนบสำเนาใบมรณบัตรของบุคคลในครอบครัวของสมาชิกที่เสียชีวิต พร้อมหลักฐานที่สามารถพิสูจน์ได้ว่าบุคคลที่เสียชีวิตเป็นคู่สมรส บิดา มารดา หรือบุตรของสมาชิกจริง

2.3.1 กรณีสมาชิกเสียชีวิตให้ได้รับเงินสงเคราะห์ ดังนี้

2.3.1.1 เป็นสมาชิกในสหกรณ์นี้ไม่เกิน 2 ปี ให้ได้รับเงินสงเคราะห์รายละ 2,500 บาท

2.3.1.2 เป็นสมาชิกในสหกรณ์นี้มากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี ให้ได้รับเงินสงเคราะห์ รายละ 3,000 บาท

- 2.3.1.3 เป็นสมาชิกในสหกรณ์นี้มากกว่า 4 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี ให้ได้รับเงินสงเคราะห์ รายละ 4,000 บาท
- 2.3.1.4 เป็นสมาชิกในสหกรณ์นี้มากกว่า 6 ปีขึ้นไป ให้ได้รับเงินสงเคราะห์ รายละ 5,000 บาท
- 2.3.2 กรณีคู่สมรส, บิดา, มารดา และบุตรของสมาชิกที่ชอบด้วยกฎหมายของสมาชิกผู้ใดถึงแก่กรรม ให้มีสิทธิ์ได้รับเงินสงเคราะห์ ดังนี้
- 2.3.2.1 สมาชิกที่ขอรับทุน ฯ เป็นสมาชิกในสหกรณ์นี้ไม่เกิน 2 ปี ให้ได้รับเงินสงเคราะห์ รายละ 1,250 บาท
- 2.3.2.2 สมาชิกที่ขอรับทุน ฯ เป็นสมาชิกในสหกรณ์นี้มากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี ให้ได้รับเงินสงเคราะห์ รายละ 1,500 บาท
- 2.3.2.3 สมาชิกที่ขอรับทุน ฯ เป็นสมาชิกในสหกรณ์นี้มากกว่า 4 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี ให้ได้รับเงินสงเคราะห์ รายละ 2,000 บาท
- 2.3.2.4 สมาชิกที่ขอรับทุน ฯ เป็นสมาชิกในสหกรณ์นี้มากกว่า 6 ปีขึ้นไป ให้ได้รับเงินสงเคราะห์ รายละ 2,500 บาท
- 2.4 จ่ายเป็นสวัสดิการกรณีสมาชิกอุปสมบท (ได้รับครั้งเดียว) รายละ 500 บาท โดยสมาชิกต้องแสดงหลักฐานการขอลาอุปสมบท พร้อมสำเนาหลักฐานดังกล่าวให้สหกรณ์เก็บไว้เป็นหลักฐาน
- 2.5 จ่ายเงินบำรุงขวัญ กรณีสมาชิกทำการสมรส (ได้รับครั้งเดียว) รายละ 500 บาท โดยสมาชิกต้องแสดงใบสำคัญการสมรสและสำเนาใบสำคัญการสมรสแนบเป็นหลักฐาน
- 2.6 จ่ายเป็นเงินตอบแทน กรณีเป็นสมาชิกครบ 5 ปี, 10 ปี, 15 ปี, 20 ปี, 25 ปี, 30 ปี, 35 ปี, 40 ปี
- 2.7 จ่ายสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาของสมาชิกและครอบครัว เช่น การศึกษาต่อเพื่อเพิ่มคุณวุฒิ, การศึกษาวิชาชีพเพิ่มเติม เป็นต้น โดยแนบหลักฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษา
- 2.8 กรณีอื่น ๆ ซึ่งคณะกรรมการพิจารณาแล้วเป็นประโยชน์แก่สมาชิก สมควรให้สวัสดิการ
3. ด้านการศึกษาอบรม
- สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ได้ดำเนินการด้านการศึกษาอบรมให้แก่สมาชิกและเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ด้วยดีเสมอมา โดยมีการเปิดโครงการสหกรณ์พบสมาชิกเป็นประจำทุกเดือน เพื่อสร้างความเข้าใจและประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้ในเรื่องที่สมาชิกควรรับรู้รับทราบ สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด

ได้จัดส่งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการดำเนินงานเข้าฝึกอบรม สัมมนา ในหลักสูตรต่าง ๆ ของสหกรณ์แห่งประเทศไทยอยู่เป็นประจำ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ให้กับเจ้าหน้าที่ และคณะกรรมการดำเนินงาน เพื่อนำความรู้เหล่านั้นมาพัฒนาสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

ตารางที่ 2 ผลการดำเนินงานและจัดสรรกำไรประจำปี พ.ศ. 2556 สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด

ลำดับ	รายการ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
1	ทุนสำรอง (ไม่น้อยกว่า 10%)	3,233,037.50	16.70
2	ค่าบำรุงสันนิบาตสหกรณ์	10,000.00	0.05
3	เงินปันผลตามหุ้น (5%)	9,657,219.00	19.88
4	เงินเฉลี่ยคืนเงินกู้สามัญ กู้พิเศษ กู้ฉุกเฉิน (12%)	2,969,856.50	15.34
5	เงินโบนัสกรรมการและเจ้าหน้าที่ (ไม่เกิน 10%)	306,000.00	1.58
6	ทุนรักษาระดับอัตราเงินปันผล (ไม่เกิน 2%)	50,000.00	0.26
7	ทุนส่งเสริมการศึกษา (ไม่เกิน 10%)	400,000.00	2.06
8	ทุนสวัสดิการ (ไม่เกิน 10%)	800,000.00	4.13
9	ทุนสาธารณประโยชน์ (ไม่เกิน 10%)	1,936,000.00	10.00
รวมกำไรสุทธิ		19,362,113.00	100.00

การจัดสรรกำไรสุทธิ ประจำปี พ.ศ. 2556 จะมีผลดังนี้

1. เป็นประโยชน์แก่สมาชิก	6,419,037.50	คิดเป็น	33.15
2. กลับเป็นของสมาชิก	12,627,075.50	คิดเป็น	65.22
3. เป็นของกรรมการและเจ้าหน้าที่	306,000.00	คิดเป็น	1.58
4. เป็นของสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย	10,000.00	คิดเป็น	0.05
รวมทั้งสิ้น	19,362,113.00	คิดเป็น	100.00

สหกรณ์มีทุนดำเนินการ ณ 30 กันยายน พ.ศ. 2556 จำนวน 206,201,340.00 บาท

(ฝ่ายการเงิน, สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด, 2556)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิรินาถ วัชรราช (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนต่อระบบการบริหารจัดการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน ทิพย์ช้าง จำกัด อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกโดยส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการเป็นเพศหญิง อายุ 50-64 ปี สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพธุรกิจส่วนตัว รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 2,001-8000 บาท และมีเงินออมที่มีอยู่ในสหกรณ์ ณ ปัจจุบัน ระหว่าง 3,001-15,000 บาท สมาชิกส่วนใหญ่จะไปใช้บริการของสหกรณ์ ด้านการออมทรัพย์ประจำเดือน ด้านสวัสดิการกองทุน และด้านเงินกู้ ตามลำดับ โดยสมาชิกส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจในด้านคณะกรรมการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.66 รองลงมา ด้านโครงสร้างการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ย 3.62 และด้านสวัสดิการ และผลตอบแทนที่ค่าเฉลี่ย 3.57 ตามลำดับ การวิเคราะห์ความพึงพอใจในระบบการบริหารจัดการของสมาชิก แยกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า เพศชายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านโครงสร้างการบริหารจัดการ ส่วนเพศหญิงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านคณะกรรมการ อายุต่ำกว่า 35 ปี อายุ 35-49 ปี และอายุ 65 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านคณะกรรมการในระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้าน โครงสร้างการบริหารจัดการ และอาชีพธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน รับจ้าง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านคณะกรรมการ

รังสรรค์ คำชำนาญ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนเพชรบุรี 17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารตั้งแต่ 1-2 ปี จำนวนครั้งของการใช้บริการ 3-4 ครั้งต่อเดือน รูปแบบการใช้ ส่วนมากจะเป็นประเภท คือฝาก/ถอน สรุปได้ว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนเพชรบุรี 17 มีความพึงพอใจในด้านการจัดการอย่างเสมอภาค ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของธนาคาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนเพชรบุรี 17 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วารภรณ์ ศิริวงศ์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของลูกค้าทั้ง 4 ด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก

หากพิจารณาจากองค์ประกอบของความพึงพอใจในบริการทั้ง 4 ด้าน จะพบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจในด้านพนักงานและการต้อนรับมาก และพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ำน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งความพึงพอใจนั้นจะอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้อาจมีสาเหตุจากลูกค้ำส่วนใหญ่มาใช้บริการกันมากในช่วงสิ้นเดือนและระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารขัดข้องบ่อย 2) ตัวแปรภูมิหลังของลูกค้ำ คือ ระดับการศึกษา รายได้ อายุของลูกค้ำ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ ส่วน เพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่เป็นลูกค้ำ ประเภทที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร

นิติพัฒน์ ศรีมณีธรรม (2551) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบางนา พบว่า ลูกค้ำที่เข้ามาใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.75 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 45.50 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 49.00 อาชีพทำงานเอกชน ร้อยละ 36.00 รายได้บุคคลต่อเดือน 10,001-30,000 บาท ร้อยละ 53.75 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบางนา ในภาพรวมมีความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจด้านสถานที่ มากเป็นอันดับแรก รองลงมา เป็นด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะดวกสบาย ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านระยะเวลาในการบริการ ตามลำดับ การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้ำที่เข้ามาใช้บริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบางนา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยบุคคลด้านอายุ พบว่า มีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบางนา ไม่แตกต่างกัน

นิพภรณ์ ใจซื่อ (2550) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้ำที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเรือ-อยุธยา พบว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36-45 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท ลูกค้ำมาใช้บริการเพราะสะดวก ใกล้บ้านที่ทำงาน จำนวนครั้งของการใช้บริการ 3-4 ครั้งต่อเดือน รูปแบบการให้บริการ คือ ฝาก/ ถอน ระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ 1-2 ปี ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ 13.01-14.30 น. ความพึงพอใจของลูกค้ำที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเรือ-อยุธยาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านเครื่องมือ/ เครื่องใช้ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านอาคาร/ สถานที่ และด้านกระบวนการการให้บริการ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเรือ-อยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ลูกค้ำที่มี

สถานภาพแตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจด้านเครื่องมือ/ เครื่องใช้ ต่างกัน ระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/ เครื่องใช้ และด้านอาคาร/ สถานที่ ต่างกัน อาชีพแตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจด้านอาคาร/ สถานที่ ต่างกัน รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการและด้านเครื่องมือ/ เครื่องใช้ ต่างกัน เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเรือ-อยุธยา จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ จำนวนครั้งการใช้บริการ ต่อเดือน และช่วงเวลาที่มาใช้บริการแตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน และระยะเวลาการเป็นลูกค้าแตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการ ต่างกัน

อำพัน วิมลวัฒนา (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วชิรพยาบาล จำกัด: กรณีศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วชิรพยาบาล จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วชิรพยาบาล จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์วชิรพยาบาล จำกัด ที่สังกัดวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล จำนวน 350 คน ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมสมาชิกมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ วชิรพยาบาล จำกัด ในระดับพึงพอใจมาก และยังพบว่า สมาชิกที่มีรายได้ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วชิรพยาบาล จำกัด ต่างกัน ส่วนสมาชิกที่มีอายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และจำนวนการมารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วชิรพยาบาล จำกัด ไม่แตกต่างกัน

วินัย รำพรรณ (2546) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน: กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่ พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านประเภทที่ให้บริการ ส่วนผลการศึกษาเปรียบเทียบสภาพความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านประเภทที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการที่จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาของการใช้บริการ รายได้ต่อเดือน ประเภทของบริการที่ใช้ พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตาม ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe พบว่า บางคู่ไม่มีความแตกต่างกัน

อำพล เกตุทวี (2548) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานนาเหนือ 1) ข้อมูลพื้นฐานของลูกค้าส่วนใหญ่ ที่มาใช้บริการเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36-45 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท 2) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานนาเหนือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของพนักงาน ด้านคุณภาพของสถานที่ ด้านคุณภาพของการให้บริการ อยู่ในระดับมาก 3) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของลูกค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานนาเหนือ ไม่แตกต่างกัน

อรพรรณ เทศสวัสดิ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้า มีความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านสถานที่ติดต่อของธนาคาร และด้านการให้ บริการของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ลูกค้าที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ในด้านเพศและด้านสถานภาพสมรส จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารที่ไม่แตกต่างกัน และลูกค้าที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ในด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่อเดือน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารที่แตกต่างกัน

นงนุช อุณอนันต์ (2545) ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการสหกรณ์ ออมทรัพย์ ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด จำนวน 386 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจ ของสมาชิกที่มีต่อบริการด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสถานที่ที่ให้บริการ ด้านการดำเนินงาน ของสหกรณ์ และในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสมาชิกมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการในเรื่องความซื่อสัตย์และความถูกต้องในการรับจ่ายเงินมากที่สุด สำหรับด้านการดำเนินงาน ของสหกรณ์ สมาชิกมีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็วในการกู้เงินเงินกู้ได้ทันทีในวันที่ยื่นกู้ มากที่สุด ด้านสถานที่ที่ให้บริการ สมาชิกมีความพึงพอใจในเรื่องบริเวณที่ตั้งของสำนักงานสหกรณ์ มีความเหมาะสมการเดินทางไปมาสะดวกมากที่สุด

พิทยา กระจ่างวงษ์ (2542) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์: ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์ออมทรัพย์ศูนย์การbinทหารบก จำกัด กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ศูนย์การbinทหารบก จำกัด ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ศูนย์การbinทหารบก จำกัด

ในระดับพึงพอใจมาก แบ่งเป็นด้านการรับฝากเงิน ด้านการถอนเงิน และด้านการบริการสินเชื่อ ส่วนสาเหตุของความไม่พึงพอใจของสมาชิก สรุปได้ว่าเป็นสาเหตุจากระบบ 3 ประเด็น คือ ความสะดวก ความเพียงพอ และการพัฒนา จากด้านกระบวนการ 3 ประเด็น คือ ความรวดเร็ว ความสม่ำเสมอ และความถูกต้อง จากด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3 ประเด็น คือ เอาใจใส่ บุคลิก และ มารยาท

ศักดิ์ มีทิม (2552) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของร้านสหกรณ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพระยา จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของร้านสหกรณ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพระยา จำกัด ในภาพรวมสมาชิก มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยสมาชิกพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่บริการ และสินค้าที่ให้บริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของร้านสหกรณ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพระยา จำกัด พบว่า สมาชิกที่มีเพศ ระดับการศึกษา และประเภทสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลมาสรุปเป็นตาราง เพื่อใช้เป็นข้อมูล ในการกำหนดกรอบแนวคิดวิจัยได้ดังนี้

ตารางที่ 3 สรุปการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด

ผู้วิจัย (ปี)	ประเด็นวิจัย	วัตถุประสงค์	ตัวแปร		กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือ
			อิสระ	ตาม		
ศิรินาถ วังราช (2555, บทคัดย่อ)	ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนต่อระบบบริหารจัดการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน	เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนต่อระบบบริหารจัดการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน	ปัจจัยลักษณะบุคคลประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. อาชีพ 4. ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนต่อระบบบริหารจัดการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน	สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนทิพย์ช้างจังหวัดลำปาง	แบบสอบถามแบบมาตรวัดประเมินค่า
	ทิพย์ช้าง จังหวัดลำปาง	จังหวัดลำปาง				

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ผู้วิจัย (ปี)	ประเด็นวิจัย	วัตถุประสงค์	ตัวแปร		กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือ
			อิสระ	ตาม		
วินัย ราภรณ์ (2548)	ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ ธนาคารออมสิน: กรณีศึกษา สำนักงานใหญ่	เพื่อการศึกษา เปรียบเทียบสภาพ ความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการ ธนาคารออมสิน: กรณีศึกษา สำนักงานใหญ่	ปัจจัยบุคคล ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ 5. ระยะเวลาของ การใช้บริการ 6. รายได้ต่อเดือน 7. ประเภทของ บริการที่ใช้	ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ ธนาคาร ออมสิน: กรณีศึกษา สำนักงานใหญ่	ผู้ให้บริการ ธนาคาร ออมสิน: กรณีศึกษา สำนักงาน ใหญ่	แบบสอบถาม แบบปลายเปิด
นิติพัทธ์ ศรมณีธรรม (2551)	ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ ธนาคาร ต่อการบริการ ของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา บางนา	เพื่อศึกษาและ เปรียบเทียบ ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ ธนาคาร ต่อการบริการของ กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา บางนา	ปัจจัยบุคคล ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ 5. รายได้ ส่วนบุคคล	ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ ธนาคารต่อ การบริการของ กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา บางนา	ผู้ให้บริการ ของธนาคาร กรุงเทพ กรุงเทพมหานคร	แบบสอบถาม แบบปลายเปิด
อำพล เกตุทวี (2548)	ความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อ การบริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงาน เหนือ	เพื่อศึกษาและ เปรียบเทียบความ พึงพอใจของ ลูกค้าต่อการ บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาสำนักงาน เหนือ	ปัจจัยลักษณะ บุคคล ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ 5. รายได้ต่อเดือน	ความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อ การบริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนัก น่านเหนือ	ผู้ให้บริการ ของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนัก น่านเหนือ	แบบสอบถาม แบบปลายเปิด

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ผู้วิจัย (ปี)	ประเด็นวิจัย	วัตถุประสงค์	ตัวแปร		กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือ		
			อิสระ	ตาม				
รังสรรค์ คำชำนาญ (2553, บทคัดย่อ)	ความพึงพอใจ ของลูกค้า ต่อการบริการ ของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนน เพชรบุรี 17	เพื่อศึกษาและ เปรียบเทียบ ความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อ การบริการของ ธนาคารกสิกร ไทย จำกัด สาขาถนน เพชรบุรี 17 (มหาชน) สาขา ถนนเพชรบุรี 17	ปัจจัยลักษณะ บุคคล ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. อาชีพ 4. รายได้ 5. ระดับการศึกษา 6. ระยะเวลา ในการเป็นลูกค้า ของธนาคาร	ความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อ การบริการของ ธนาคารกสิกร ไทย จำกัด (มหาชน) สาขา ถนนเพชรบุรี 17	ผู้ใช้บริการ ของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนน เพชรบุรี 17	แบบสอบถาม แบบปลายเปิด		
	อรพรรณ เทศสวัสดิ์ (2549)	ความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อ การบริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในห้าง สรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพ มหานคร	เพื่อศึกษาและ เปรียบเทียบ ความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อ การบริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในห้าง สรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพ มหานคร กรุงเทพมหานคร	ปัจจัยลักษณะ บุคคล ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. สถานภาพ สมรส 5. รายได้	ความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อ การบริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในห้าง สรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพ มหานคร	ผู้ใช้บริการ ของธนาคาร ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในห้าง สรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพ มหานคร	แบบสอบถาม แบบปลายเปิด	
		นิพนกรณ์ ใจชื่อ (2550)	พฤติกรรมและ ความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มาใช้ บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเรือ- อยุธยา	เพื่อศึกษาและ เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของ ลูกค้าที่มาใช้บริการ ของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา ท่าเรือ-อยุธยา	ปัจจัยลักษณะ บุคคล ประกอบด้วย 1. เพศ 2. สถานภาพสมรส 3. อายุ 4. อาชีพ 5. ระดับการศึกษา 6. รายได้ 7. จำนวนครั้งของ การใช้บริการ บริการ 8. รูปแบบการใช้ บริการ 9. ช่วงเวลาที่มา ใช้บริการ	ความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มา ใช้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเรือ- อยุธยา	ผู้ใช้บริการ ของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)สาขา ท่าเรือ-อยุธยา	แบบสอบถาม แบบมาตรวัด ประเมินค่า

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ผู้วิจัย (ปี)	ประเด็นวิจัย	วัตถุประสงค์	ตัวแปร		กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือ
			อิสระ	ตาม		
วราภรณ์ศิริวงศ์ (2550, บทความคัดย่อ)	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร	เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร	ปัจจัยลักษณะบุคคลประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. สถานภาพสมรส 5. ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 6. ประเภทที่ใช้บริการ	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร	ผู้ใช้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร	แบบสอบถามแบบมาตราวัดประเมินค่า

ตารางที่ 4 สรุปตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด

ผู้วิจัย (ปี)	ตัวแปรอิสระ										ตัวแปรตาม		
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	สถานภาพสมรส	อาชีพ	รายได้ (เงินเดือน)	ระยะเวลาที่ใช้บริการ	ประเภทของการใช้บริการ	ชีวิตครอบครัว	ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า		รูปแบบการใช้บริการ	
นิติพัฒน์ ธรรม (2550)	✓	✓	✓		✓	✓						ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบางนา	
อำพล เกตุทวี (2548)	✓	✓	✓		✓	✓						ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานเหนือ	
รังสรรค์ คำชำนาญ (2553, บทความคัดย่อ)	✓	✓	✓		✓	✓			✓			ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี 17	
อพรพรรณ เทศสวัสดิ์ (2549)	✓	✓	✓	✓	✓	✓						ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร	
นิภาพรณ์ ใจชื่อ (2550)	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓	ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาหัวเรือ-อยุธยา

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ผู้วิจัย (ปี)	ตัวแปรอิสระ										ตัวแปรตาม			
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	สถานภาพสมรส	อาชีพ	รายได้ (เงินเดือน)	ระยะเวลาการใช้บริการ	ประเภทของการใช้บริการ	ชีวิตครอบครัว	ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า		รูปแบบการใช้บริการ	ช่วงเวลาที่เริ่มใช้บริการ	จำนวนครั้งที่ใช้บริการ
นิพากรณ์ ใจซื่อ (2550)	√	√	√	√	√	√					√	√	√	ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเรือ-อยุธยา
ศักดิ์ มีทิม (2552, บทคัดย่อ)	√		√											ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของ ร้านสหกรณ์มหาวิทยาลัยบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ศิรินาถ วังราช (2555, บทคัดย่อ)	√	√	√		√									ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน ต่อระบบบริหารจัดการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน ทิพย์ช้างจังหวัดลำปาง
วินัย ราพรรณ (2548)	√	√	√		√	√	√	√						ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน: กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และตารางสรุปทั้ง 2 ตาราง ผู้วิจัยได้ข้อสรุปในการนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ผู้วิจัยได้แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลมาจากผลงานวิจัยของศิรินาถ วังราช, วิรัช สุขีลักษณ์, อ้าพล เกตุทวี, รังสรรค์ คำชำนาญ, อรพรรณ เทศสวัสดิ์, นิพากรณ์ ใจซื่อ, นิตพัทธ์ สรมณีธรรม และวินัย ราพรรณ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ และประสบการณ์ทำงาน

2. ตัวแปรตาม ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยมาจากทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการที่ใช้วิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ชั้นยศ และประสบการณ์ทำงาน โดยมีระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด จำนวน 1,366 คน (ฝ่ายการเงิน สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่, 2557)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด จำนวน 310 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยด้วยการใช้สูตรของ Yamane (1973 อ้างถึงใน ลักษณะ ทงพูนกิจ, 2545, หน้า 42) กำหนดค่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งสูตรการคำนวณในการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง แสดงโดยการใช้สูตร ดังนี้

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

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนดให้เท่ากับ 0.05

โดยแทนค่าลงในสูตรดังนี้

$$n = \frac{1,366}{1+1,366*0.0025}$$

$$n = 309.399$$

ดังนั้น จะใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 310 คน

เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 310 คนแล้ว ผู้วิจัยจะนำกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มาทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนเรียงตามหน่วยต้นสังกัด โดยใช้สูตร

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{(\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม})}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ซึ่งจะได้จำนวนตัวอย่างของแต่ละหน่วยดังนี้

1. กองบัญชาการกองพลทหารปืนใหญ่และกองร้อยหน่วยขึ้นตรง	จำนวน 54 คน
2. กรมทหารปืนใหญ่ที่ 71	จำนวน 14 คน
3. กรมทหารปืนใหญ่ที่ 72	จำนวน 13 คน
4. กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 711	จำนวน 38 คน
5. กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 712	จำนวน 38 คน
6. กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 713	จำนวน 38 คน
7. กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 721	จำนวน 40 คน
8. กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 722	จำนวน 37 คน
9. กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 723	จำนวน 38 คน
รวม	310 คน

เมื่อได้จำนวนตัวอย่างของแต่ละหน่วยแล้ว จะดำเนินการหาตัวอย่างในแต่ละหน่วย โดยใช้วิธีการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนอีกครั้ง โดยในครั้งนี้จะทำการแบ่งเป็น 2 ส่วน คือนายทหารชั้นสัญญาบัตร (น.) กับนายทหารชั้นประทวน (ส.) โดยใช้สูตร

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{(\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม})}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ซึ่งจะได้จำนวนตัวอย่างของแต่ละหน่วยดังนี้

1. กองบัญชาการกองพลทหารปืนใหญ่และกองร้อยหน่วยขึ้นตรง	จำนวน 54 คน
(น. 13 คน, ส. 41 คน)	
2. กรมทหารปืนใหญ่ที่ 71	จำนวน 14 คน (น. 4 คน, ส. 10 คน)
3. กรมทหารปืนใหญ่ที่ 72	จำนวน 13 คน (น. 3 คน, ส. 10 คน)
4. กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 711	จำนวน 38 คน (น. 6 คน, ส. 32 คน)
5. กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 712	จำนวน 38 คน (น. 5 คน, ส. 33 คน)
6. กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 713	จำนวน 38 คน (น. 4 คน, ส. 34 คน)
7. กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 721	จำนวน 40 คน (น. 5 คน, ส. 35 คน)
8. กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 722	จำนวน 37 คน (น. 5 คน, ส. 32 คน)

9. กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 723 จำนวน 38 คน (น. 5 คน, ส. 33 คน)

รวม 310 คน (น. 50 คน, ส. 260 คน)

เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยแล้ว ในขั้นตอนสุดท้ายจะใช้วิธีการสุ่มด้วยวิธีการแบบ
ลอตเตอรีจนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น
2 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหาร
ปืนใหญ่ จำกัด ในเรื่องอายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ และประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระดับความพอใจด้านการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ทั้ง 5 ด้าน คือ

1. ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ
2. ด้านการดำเนินงานและขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านความหลากหลายของการบริการทางการเงิน
4. ด้านสวัสดิการ
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยข้อความแต่ละข้อใช้มาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating scale) โดยประยุกต์ใช้
ตามแบบของ Likert scale มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด คำตอบแต่ละข้อ
จะได้รับคะแนนสูงสุด 5 และคะแนนต่ำสุด 1 ซึ่งในแต่ละระดับมีช่วงห่างเท่ากัน โดยมีคะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5 คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4 คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3 คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1 คะแนน

การสร้างเครื่องมือวิจัยและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยมีขั้นตอนในการสร้างและตรวจสอบ
คุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการให้บริการ จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความถูกต้องของภาษาที่ใช้ เมื่อได้คำแนะนำแล้ว จึงนำมาแก้ไขปรับปรุงในจุดบกพร่องตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านได้แก่

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1 พันเอก บรรลือ อำบุญ | รองผู้บัญชาการกองพลทหารปืนใหญ่
กองพลทหารปืนใหญ่ ซึ่งเคยดำรงตำแหน่ง
ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์
กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด และ
ประธานดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์
กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด |
| 3.2 อาจารย์ ณฑปภา สุริยะ | อาจารย์ประจำสาขาบริหารธุรกิจ
คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยนครราชสีมา |
| 3.3 อาจารย์ พชรินทร์ วงศ์จันทร์ | อาจารย์สอนสถิติและวิจัย
ประจำสาขาบริหารธุรกิจ
เทคโนโลยีภาคตะวันออก (อี.เทค) |

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และสถิติ จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกัน แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเดียวกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกที่จะไปทดลองใช้กับสมาชิกสหกรณ์ศูนย์การทหารปืนใหญ่ ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ห่างจากกองพลทหารปืนใหญ่ประมาณ 2 กิโลเมตร จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม 0.89 ซึ่งมากกว่า 0.7 ถือว่าแบบสอบถามนี้ มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยจะเป็นผู้เก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 310 ชุด
2. บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูลและเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ
3. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์
4. ประมวลผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไป และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ และประสบการณ์ทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ
2. ข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การพิสูจน์สมมติฐาน ใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด โดยนำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ซึ่งมีเกณฑ์ในการแปลผลดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความความพึงพอใจ

ระดับค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ
4.21-5.00	มีความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด
3.41-4.20	มีความพึงพอใจในการใช้บริการมาก
2.61-3.40	มีความพึงพอใจในการใช้บริการปานกลาง
1.81-2.60	มีความพึงพอใจในการใช้บริการน้อย
1.00-1.80	มีความพึงพอใจในการใช้บริการน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ชั้นยศ และประสบการณ์ทำงาน โดยเก็บข้อมูลจากสมาชิกที่มาใช้บริการจำนวน 310 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
20-30 ปี	110	35.45
31-40 ปี	68	21.88
41-50 ปี	50	16.15
51-60 ปี	82	26.52
รวม	310	100.00

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม. 3)	14	4.46
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม. 6) หรือเทียบเท่า	177	57.14
ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า	43	13.87
ระดับปริญญาตรี	66	21.43
ปริญญาโท ขึ้นไป	10	3.10
รวม	310	100.00
ชั้นยศ		
สิบตรี-สิบเอก	102	32.55
จ่าสิบตรี-จ่าสิบเอก	144	46.51
ร้อยตรี-ร้อยโท	34	11.23
ร้อยเอก-พันตรี	23	7.34
พันโท ขึ้นไป	7	2.37
รวม	310	100.00
ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	69	22.25
5-10 ปี	52	16.84
11-15 ปี	46	14.73
16-20 ปี	29	9.42
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	114	36.76
รวม	310	100.00

จากตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี มากที่สุด จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 35.45 รองลงมา อายุ 51-60 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 26.52 และอายุ 31-40 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 21.88 ตามลำดับ และอายุ 41-50 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.15 เป็นอันดับสุดท้าย

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า สำเร็จระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม. 6) หรือเทียบเท่า มากที่สุด จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมา สำเร็จระดับปริญญาตรี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 สำเร็จระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 13.87

สำเร็จระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม. 3) จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.46 ตามลำดับ และสำเร็จระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็น 3.10 เป็นอันดับสุดท้าย

ชั้นยศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ชั้นยศจ่าสิบตรี-จ่าสิบเอก มากที่สุด จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 46.51 รองลงมา ชั้นยศสิบตรี-สิบเอก จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 32.55 ชั้นยศร้อยตรี-ร้อยโท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.23 ชั้นยศร้อยเอก-พันตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.34 และชั้นยศพันโทขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.37 เป็นอันดับสุดท้าย

ประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป มีมากที่สุดจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 36.76 รองลงมา คือ ประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 ประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 16.84 ประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.73 ตามลำดับ ประสบการณ์การทำงาน 16-20 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.42 เป็นอันดับสุดท้าย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	69 (22.30)	154 (49.70)	77 (24.80)	9 (2.90)	1 (0.30)	3.91	0.78	มาก	1
2. การดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้น	40 (12.90)	157 (50.60)	103 (33.20)	8 (2.60)	2 (0.60)	3.73	0.74	มาก	3
3. ความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	64 (20.60)	141 (45.50)	94 (30.30)	9 (2.90)	2 (0.60)	3.83	0.81	มาก	2
ภาพรวม						3.82	0.71	มาก	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, $SD = 0.71$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.78$) รองลงมา คือ ความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม ($\bar{X} = 3.83$, $SD = 0.81$) และลำดับสุดท้าย คือ การดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้น ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.74$)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ด้านการดำเนินงานและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านการดำเนินงานและขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีการจัดคิวตามลำดับก่อน-หลัง	59 (19.00)	136 (43.90)	99 (31.90)	13 (4.20)	3 (1.00)	3.76	0.84	มาก	3
2. การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว	56 (18.10)	147 (47.40)	96 (31.00)	9 (2.90)	2 (0.60)	3.79	0.79	มาก	2
3. มีการใช้เทคโนโลยีมาให้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว	56 (18.10)	148 (47.70)	97 (31.30)	5 (1.60)	4 (1.30)	3.80	0.80	มาก	1
ภาพรวม						3.78	0.73	มาก	

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ด้านการดำเนินงานและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ด้านการดำเนินงานและขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, $SD = 0.73$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของด้านการดำเนินงานและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีมาให้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, $SD = 0.80$) รองลงมา คือ การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.79$, $SD = 0.79$) และลำดับสุดท้าย คือ มีการจัดคิวตามลำดับ ก่อน-หลัง ($\bar{X} = 3.76$, $SD = 0.84$)

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของสมาชิก ต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ด้านการบริการทางการเงิน

ด้านการบริการทางการเงิน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	44 (14.20)	145 (46.80)	106 (34.20)	13 (4.20)	2 (0.60)	3.70	0.79	มาก	2
2. วงเงินขั้นต่ำที่ให้ฝากเงิน	29 (9.40)	140 (45.20)	126 (40.60)	13 (4.20)	2 (0.60)	3.58	0.74	มาก	8
3. การกำหนดวงเงินกู้ฉุกเฉิน	44 (14.20)	124 (40.00)	123 (39.70)	17 (5.50)	2 (0.60)	3.62	0.82	มาก	4
4. การกำหนดวงเงินกู้สามัญ	38 (12.30)	138 (44.50)	111 (35.80)	16 (5.20)	7 (2.30)	3.59	0.85	มาก	7
5. การกำหนดวงเงินกู้พิเศษ	43 (13.90)	130 (41.90)	120 (38.70)	15 (4.80)	2 (0.60)	3.63	0.80	มาก	3
6. การกำหนดเงินกู้สามัญ เพื่อการศึกษา	34 (11.00)	133 (42.90)	125 (40.30)	16 (5.20)	2 (0.60)	3.58	0.78	มาก	8
7. การกำหนดเงินกู้สามัญ เพื่อส่งเสริมการประหยัดพลังงาน	39 (12.9)	136 (43.90)	115 (37.10)	16 (5.20)	4 (1.30)	3.61	0.81	มาก	5
8. การกำหนดเงินกู้สามัญ เพื่อคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สิน	33 (10.60)	129 (41.60)	129 (41.60)	17 (5.50)	2 (0.60)	3.56	0.78	มาก	10
9. การกำหนดระยะเวลา การชำระเงินกู้	53 (17.10)	137 (44.20)	105 (33.90)	15 (4.80)	0 (0.00)	3.73	0.78	มาก	1
10. การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้	24 (7.70)	160 (51.6)	112 (36.10)	10 (3.20)	4 (1.30)	3.61	0.73	มาก	5
11. เงินปันผลเฉลี่ยคืน ปี 2557	45 (14.50)	125 (40.30)	112 (36.10)	27 (8.70)	1 (0.30)	3.60	0.85	มาก	7
ภาพรวม						3.62	0.63	มาก	

จากตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ด้านการบริการทางการเงิน พบว่า สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ด้านการบริการทางการเงินในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, $SD = 0.63$) เป็นรายด้าน

เมื่อพิจารณาด้านการบริการทางการเงิน พบว่า สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการกำหนดระยะเวลาการชำระเงินกู้ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.78$) รองลงมา คือ การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ($\bar{X} = 3.70$, $SD = 0.79$) และลำดับสุดท้าย คือ การกำหนดเงินกู้สามัญเพื่อคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สิน ($\bar{X} = 3.56$, $SD = 0.78$)

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ด้านสวัสดิการ

ด้านสวัสดิการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เงินบำรุงขวัญครบรอบวันเกิดของสมาชิก	40 (12.90)	120 (38.70)	120 (38.70)	27 (8.70)	3 (1.00)	3.54	0.86	มาก	2
2. เงินบำรุงขวัญสมาชิกเจ็บป่วยถึงขั้นเป็นผู้ป่วยภายในของโรงพยาบาล ตั้งแต่ 3 วันขึ้นไป	30 (9.70)	135 (43.50)	122 (39.40)	21 (6.80)	2 (0.60)	3.55	0.79	มาก	1
3. เงินช่วยเหลือการจัดการศพของสมาชิกและบุคคลในครอบครัวของสมาชิก	31 (10.00)	125 (40.30)	134 (43.20)	18 (5.80)	2 (0.60)	3.53	0.78	มาก	3
4. เงินที่จ่ายให้กรณีสมาชิกอุปสมบท (ครั้งเดียว)	16 (5.20)	130 (41.90)	136 (43.90)	26 (8.40)	2 (0.60)	3.43	0.75	มาก	7
5. เงินที่จ่ายให้กรณีสมาชิกทำการสมรส (ครั้งเดียว)	30 (9.70)	124 (40.00)	124 (40.00)	27 (8.70)	5 (1.60)	3.47	0.85	มาก	5
6. เงินตอบแทนกรณีเป็นสมาชิกครบ 5 ปี, 10 ปี, 15 ปี, 20 ปี, 25 ปี, 30 ปี, 35 ปี, 40 ปี	29 (9.40)	121 (39.00)	129 (41.60)	24 (7.70)	7 (2.30)	3.45	0.85	มาก	6
7. เงินสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาของสมาชิกและครอบครัว	34 (11.00)	127 (41.00)	123 (39.70)	22 (7.10)	4 (1.30)	3.53	0.83	มาก	3
ภาพรวม						3.62	0.63	มาก	

จากตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ด้านสวัสดิการ พบว่าสมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ด้านสวัสดิการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$, $SD = 0.71$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของด้านสวัสดิการ พบว่า สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินบำรุงขวัญสมาชิกเจ็บป่วยถึงขั้นเป็นผู้ป่วยภายในของโรงพยาบาล ตั้งแต่ 3 วันขึ้นไป เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55, SD = 0.79$) รองลงมา คือ การจ่ายเงินบำรุงขวัญครบรอบวันเกิดของสมาชิก ($\bar{X} = 3.54, SD = 0.86$) และลำดับสุดท้าย คือ มีการจ่ายเงินที่จ่ายให้กรณีสมาชิกอุปสมบท (ครั้งเดียว) ($\bar{X} = 3.43, SD = 0.75$)

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สถานที่ตั้งของสหกรณ์ อยู่ในทำเลที่สามารถเดินทางมาได้ สะดวก	54 (17.40)	142 (45.80)	102 (32.90)	11 (3.50)	1 (0.30)	3.76	0.79	มาก	1
2. สถานที่ตั้งของสหกรณ์ มีพื้นที่กว้างขวางเพียงพอ ต่อการให้บริการแก่สมาชิก	48 (15.50)	131 (42.30)	115 (37.10)	13 (4.20)	3 (1.00)	3.67	0.82	มาก	3
3. พื้นที่ภายในสำนักงาน ของสหกรณ์ มีความสะอาด อยู่ในระดับใด	42 (13.50)	146 (47.10)	108 (34.80)	13 (4.20)	1 (0.30)	3.69	0.77	มาก	2
4. จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นต่าง ๆ เช่น แก้ว อุปกรณ์เครื่องเขียน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ผู้ใช้บริการไว้อย่างครบถ้วน เพียงพอ	39 (12.60)	135 (43.50)	117 (37.70)	16 (5.20)	3 (1.00)	3.62	0.81	มาก	4
ภาพรวม						3.69	0.69	มาก	

จากตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69, SD = 0.69$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของสหกรณ์อยู่ในทำเลที่สามารถเดินทางมาได้สะดวก เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, $SD = 0.79$) รองลงมา คือ พื้นที่ภายในสำนักงานของสหกรณ์ มีความสะอาด ($\bar{X} = 3.69$, $SD = 0.77$) และลำดับสุดท้าย คือ การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นต่าง ๆ เช่น แก้ว ใ้ อุปกรณ์เครื่องเขียน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ใ้อย่างครบถ้วน เพียงพอ ($\bar{X} = 3.62$, $SD = 0.81$)

ตารางที่ 11 สรุปภาพรวม ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด

ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ	3.82	0.71	มาก	1
2. ด้านการดำเนินงานและขั้นตอนการให้บริการ	3.78	0.73	มาก	2
3. ด้านการบริการทางการเงิน	3.62	0.63	มาก	4
4. ด้านสวัสดิการ	3.50	0.71	มาก	5
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.69	0.69	มาก	3
รวม	3.68	0.58	มาก	-

จากตารางที่ 11 สรุปภาพรวม ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด พบว่า สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, $SD = 0.58$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด พบว่า สมาชิกมีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการเป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, $SD = 0.71$) รองลงมา คือ ด้านการดำเนินงานและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.78$, $SD = 0.73$) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.50$, $SD = 0.71$)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 สมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	3.23	1.08	3.26	0.023
ภายในกลุ่ม	306	102.29	0.334		
รวม	309	105.53			

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด จำแนกตามอายุ พบว่า ค่า $F = 3.26$ และค่า $Sig. = 0.023$ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เป็นการยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
20-30 ปี	3.74	-	0.24*	-0.04	0.05
31-40 ปี	3.50		-	-0.28*	-0.19*
41-50 ปี	3.78			-	0.08
51-60 ปี	3.69				-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ Post hoc ของ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด จำแนกตามอายุ พบว่ามีความแตกต่างกัน 3 คู่

คู่ที่ 1 สมาชิกที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด แตกต่างจากสมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี โดยสมาชิกที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด มากกว่าสมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี

คู่ที่ 2 สมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด แตกต่างจากสมาชิกที่มีอายุ 41-50 ปี โดยสมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด น้อยกว่าสมาชิกที่มีอายุ 41-50 ปี

คู่ที่ 3 สมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด แตกต่างจากสมาชิกที่มีอายุ 51-60 ปี โดยสมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด น้อยกว่าสมาชิกที่มีอายุ 51-60 ปี

สมมติฐานที่ 2 สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	2.70	0.67	2.00	0.095
ภายในกลุ่ม	305	102.83	0.34		
รวม	309	105.53			

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด จำแนกตาม

ระดับการศึกษา พบว่า ค่า $F = 2.00$ และค่า $Sig. = 0.095$ ซึ่งไม่แตกต่างกัน เป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 สมาชิกที่มีชั้นยศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด จำแนกตามชั้นยศ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	3.90	0.97	2.92	0.021
ภายในกลุ่ม	305	101.63	0.33		
รวม	309	105.53			

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด จำแนกตามชั้นยศ พบว่า ค่า $F = 2.92$ และค่า $Sig. = 0.021$ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เป็นการยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด จำแนกตามชั้นยศ

ชั้นยศ	\bar{X}	สิบตรี-สิบเอก	จ่าสิบตรี-จ่าสิบเอก	ร้อยตรี-ร้อยโท	ร้อยเอก-พันตรี	พันโทขึ้นไป
สิบตรี-สิบเอก	3.69	-	0.09	-0.10	-0.15	-0.52*
จ่าสิบตรี-จ่าสิบเอก	3.60		-	-0.19	-0.24	-0.61*
ร้อยตรี-ร้อยโท	3.79			-	-0.05	-0.42
ร้อยเอก-พันตรี	3.84				-	-0.37
พันโท ขึ้นไป	4.21					-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ Post hoc ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด จำแนกตามชั้นยศ พบว่ามีความแตกต่างกัน 2 คู่

คู่ที่ 1 สมาชิกที่มีชั้นยศ สิบตรี-สิบเอก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด แตกต่างจากสมาชิกที่มีชั้นยศพันโท ขึ้นไป โดยสมาชิกที่มีชั้นยศ สิบตรี-สิบเอกขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด น้อยกว่าสมาชิกที่มีชั้นยศ พันโท

คู่ที่ 2 สมาชิกที่มีชั้นยศ จำสิบตรี-จำสิบเอก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด แตกต่างจากสมาชิกที่มีชั้นยศพันโทขึ้นไป โดยสมาชิก ที่มีชั้นยศ จำสิบตรี-จำสิบเอก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหาร ปืนใหญ่ จำกัด น้อยกว่าสมาชิกที่มีชั้นยศ พันโท ขึ้นไป

สมมติฐานที่ 4 สมาชิกที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด จำแนกตามประสบการณ์ ทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	1.37	0.343	1.004	0.405
ภายในกลุ่ม	305	104.15	0.341		
รวม	309	105.53			

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด จำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน พบว่า ค่า $F = 1.004$ และค่า $Sig. = 0.405$ ซึ่งไม่แตกต่างกัน เป็นการปฏิเสธ สมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1. สมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2. สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. สมาชิกที่มีชั้นยศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. สมาชิกที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้ บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ชั้นยศ และประสบการณ์ทำงาน โดยเก็บข้อมูลจากสมาชิกที่มาใช้บริการ จำนวน 310 คน ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 2-6 มีนาคม พ.ศ. 2558 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ค่าสถิติของสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ และจัดอันดับ การทดสอบสมมุติฐานใช้ One-way ANOVA โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบรายคู่ด้วย LSD กำหนดระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ตารางข้อมูลทั่วไปของกลุ่ม

ผลการศึกษา พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 35.50 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม. 6) หรือเทียบเท่า ร้อยละ 57.10 มีชั้นยศจ่าสิบตรี-จ่าสิบเอก ร้อยละ 46.50 และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 36.80

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด

ผลการศึกษา พบว่า สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68, SD = 0.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สมาชิกมีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการเป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68, SD = 0.71$) รองลงมา คือ ด้านการดำเนินงานและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.78, SD = 0.73$) ถัดไป คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.69, SD = 0.69$) ถัดต่อมา คือ ด้านการบริการทางการเงิน ($\bar{X} = 3.62, SD = 0.62$) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.50, SD = 0.70$)

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน แต่สมาชิกที่มีอายุและชั้นยศ ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด มากกว่าสมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี, สมาชิกที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด มากกว่าสมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี และสมาชิกที่มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด มากกว่าสมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี ในขณะเดียวกัน สมาชิกที่มีชั้นยศพันโท ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด มากกว่าทั้งสมาชิกที่มีชั้นยศ สิบตรี-สิบเอก และชั้นยศ จำสิบตรี-จำสิบเอก

อภิปรายผล

จากวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการเป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอำพัน วิมลวัฒนา (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วชิรพยาบาล จำกัด: กรณีศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วชิรพยาบาล จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วชิรพยาบาล จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมสมาชิกมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วชิรพยาบาล จำกัด ในระดับพึงพอใจมาก ทั้งนี้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ทุกนายเป็นข้าราชการทหารในสังกัดกองพลทหารปืนใหญ่เหมือนกับสมาชิก ทำให้มีความคุ้นเคยกันมาก่อน และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพิทยา กระจ่างวงษ์ (2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์: ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์ออมทรัพย์ศูนย์การบินทหารบก จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ศูนย์การบินทหารบก จำกัด ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ศูนย์การบินทหารบก จำกัด ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน

ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า การที่สมาชิกที่มีระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานต่างกัน จะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันนั้น เนื่องจากทั้งเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์และสมาชิกเป็นข้าราชการทหารเหมือนกัน มีที่ทำงานอยู่บริเวณใกล้เคียงกัน และบางนายก็อยู่หน่วยต้นสังกัดเดียวกัน จึงทำให้มีความคุ้นเคยกันเป็นส่วนใหญ่ ทำให้สมาชิกที่มีระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ไม่แตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอำพล เกตุทวี (2548) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาลำปางนาเหนือ ไม่แตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับงานของอำพัน วิมลวัฒนา (2549) ที่พบว่า สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์วัชรพยาบาล จำกัด ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมาชิกที่มีอายุและชั้นยศ ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั้น ผู้วิจัยเห็นว่าความมีอาวุโสทั้งด้านอายุและชั้นยศเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งจากการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า สมาชิกที่มีอายุมากและชั้นยศสูง จะมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกที่มีอายุน้อยและชั้นยศต่ำ ทั้งนี้อาจเกิดจากความเกรงใจในคุณวุฒิและวัยวุฒิของสมาชิก จึงเป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์ปฏิบัติต่อสมาชิกไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของนิติพัฒน์ ศรีมณีธรรม (2551) ที่พบว่า ปัจจัยบุคคลด้านอายุ มีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบางนา ไม่แตกต่างกัน และขัดแย้งกับงานวิจัยของอำพัน วิมลวัฒนา (2549) ที่พบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วัชร พยาบาล จำกัด ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด พบว่า ระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานของสมาชิกที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่อายุและชั้นยศต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากข้อค้นพบดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารของสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ควรให้ความสำคัญกับสมาชิกที่มีอายุน้อยและมีชั้นยศไม่สูงเทียบเท่ากับสมาชิกที่มีอายุมากและชั้นยศสูง โดยเท่าเทียมกันไม่แบ่งแยก ซึ่งจะทำให้สมาชิกกลุ่มนี้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ของสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด คีอิ่งซัน และจะได้รับความร่วมมือจากสมาชิกกลุ่มดังกล่าวมากขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. คณะกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ควรเพิ่มนโยบายเกี่ยวกับด้านสวัสดิการให้แก่สมาชิกเพิ่มมากยิ่งขึ้น
2. ควรเพิ่มความหลากหลายด้านการบริการทางการเงิน หรือมีการปรับเปลี่ยนการบริการทางการเงินตลอดเวลา เช่นการออมระยะสั้นแต่ดอกเบี้ยสูง การกู้ดอกเบี้ยต่ำ หรือดอกเบี้ย 0% ระยะเวลาชำระคืน 2 เดือน เป็นต้น
3. ควรมีการพิจารณาปรับเพิ่มวงเงินกู้ชนิดต่าง ๆ และพิจารณาปรับเพิ่มวงเงินฝากขั้นต่ำให้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงการปฏิบัติ

1. เจ้าหน้าที่สหกรณ์ควรเพิ่มการดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่สมาชิก
2. เจ้าหน้าที่สหกรณ์ควรให้ความสำคัญกับการบริการสมาชิกทุกชั้นยศด้วยเสมอภาคและเต็มใจที่จะให้บริการ
3. ควรมีการจัดคิวในการให้บริการให้แก่สมาชิกตามลำดับก่อน-หลัง
4. ควรมีการจัดหาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกไว้อย่างครบถ้วนเพียงพอ
5. ควรดูแลพื้นที่ให้บริการให้มีความสะอาดอยู่เสมอ
6. ควรมีการจัดสรรพื้นที่ที่ให้บริการแก่สมาชิกให้กว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการทำวิจัยความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อไป
2. ในการทำวิจัยเรื่องนี้ ในครั้งต่อไปควรใช้การสัมภาษณ์ แบบสอบถาม และการสนทนากลุ่มย่อย เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงที่สุด โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเดิมที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ และควรใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ และจัดอันดับการทดสอบสมมุติฐานใช้ One-way ANOVA โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบรายคู่ด้วย LSD กำหนดระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มาวิเคราะห์

3. ในการการวิจัยครั้งต่อไป ควรจะวิจัยในเรื่องนี้ แต่ควรเน้นไปที่ความต้องการของสมาชิกที่ต้องการให้สหกรณ์มีการพัฒนาไปในทิศทางใด เพื่อใช้เป็นแนวทางให้กับคณะกรรมการดำเนินการต่อไป และควรวิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างเดิมที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). *ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2520). *หลักการกำหนดนโยบายของรัฐ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คงพัชร ใจรัมย์. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารวิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา*.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จุฑาทิพย์ ภัทราวาท. (2540). *การจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์*. กรุงเทพฯ: พิมพ์อักษร.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2527). *การบริหารจัดการจัดการและการตลาด*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชื่นกมล สมชาติ. (2551). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา*.
- ทวีพงษ์ หินคำ. (2541). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการควบคุมการจราจรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล. (2548). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

- ธनिया ปัญญาแก้ว. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูในจังหวัด
เชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมือง
การปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธานินทร์ สว่างสุวรรณ. (2541). เอกสารประกอบการอบรมการให้บริการสำหรับพยาบาล
ในโรงพยาบาลรามาริบัติ. กรุงเทพฯ: โรงพยาบาลรามาริบัติ.
- นนุช อุณอนันต์. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ของข้าราชการ กระทรวงศึกษาธิการ จำกัด. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นิติพัฒน์ สรมณีธรรม. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์: กรณีศึกษา
ที่ทำการไปรษณีย์บางแสน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัย
บูรพา.
- นิภาพรณ ใจซื่อ. (2550). พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ
จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
การจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2529). วิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปทุม ฤกษ์กลาง. (2541). การวิจัยเพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ: พี. เอ็น. การพิมพ์.
- ฝ่ายการเงิน สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด. (2556). ผลการดำเนินงานและจัดสรร
กำไรประจำปี พ.ศ. 2556. ลพบุรี: สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด.
- ฝ่ายการเงิน สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด. (2557). จำนวนสมาชิกสหกรณ์
ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด. ลพบุรี: สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่
จำกัด.
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดิน
ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พรเทพ ปิยวัฒน์เมธา. (2536). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- พิทยา กระจำวงษ์. (2542). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริหารของสหกรณ์ออมทรัพย์: ศึกษา
เฉพาะกรณีสหกรณ์ออมทรัพย์การบินทหารบกจำกัด จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ไพโรพนา ศรีเสนา. (2544). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.
วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภณิดา ชัยปัญญา. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการ
ปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาชีวเคมี, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). แนวทางปฏิบัติงานในการให้บริการ. กรุงเทพฯ: อักษรภาพพิมพ์.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. (2545). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาทั่วไป หน่วยที่ 1-7.
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- รังสรรค์ คำชำนาญ. (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
สาขานนเพชรบุรี 17. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
การบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการ
ทางการแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.
กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊ค
พับลิเคชั่น.
- ลักขณา ทองพูนกิจ. (2545). ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณที่มีต่อแนวโน้ม
การจัดโครงสร้างใหม่สำนักงานงบประมาณ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
รัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ลือชัย วงษ์ทอง, ปิยนุช อุดมเกียรติสกุล, สุริยัน แสงแก้ว และชาติชาย จึงพิทักษ์. (2542).
ความต้องการของพนักงานในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันต่อการบริหารการจัดการ.
ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- วนิดา จารีย์. (2550). การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการจัดหารงานในประเทศเพื่อความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการ. อุดรธานี: สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุดรธานี.
- วารกรณ์ ศิริวงศ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ
ศึกษาเฉพาะกรณี: สำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.

- วิเชียร วงศ์นิชชากุล. (2550). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: ฐานบัณฑิต.
- วิทย์ เทียงบุญธรรม. (2541). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วินัย ราภรณ์. (2546). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน: กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- วิรัช สุจิตลักษณ์. (2547). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางโพ*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนของการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- ศักดิ์ มีทิม. (2552). *ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของร้านสหกรณ์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำกัด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิรินาถ วังราช. (2555). *รายงานการวิจัยความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียร์ต่อระบบการบริหารจัดการของสหกรณ์เครดิตยูเนียร์นทิพย์ช้าง จำกัด อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง*. เชียงใหม่: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริพร วิษณุหมิมาชัย. (2554). *ผู้นำยอดเยี่ยม ใคร ๆ ก็เป็นได้*. เข้าถึงได้จาก <http://707035.blogspot.com/2011/06/service.html>
- สรชัย พิศาลบุตร, เสาวรส ใหญ่สว่าง และปรีชา อัสวเดชานุกร. (2549). *การสร้างและประเมินผลข้อมูลจากแบบสอบถาม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สาโรจ ไสยสมบัติ. (2541). *ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล และดลยา จาตุรงค์กุล. (2549). *พฤติกรรมผู้บริโภค (ฉบับมาตรฐาน)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- อนุกุล บุญอ่อน. (2548). ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อกุลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อเนกถาภ สุทธินันท์. (2552). จิตวิทยาการบริการ. เข้าถึงได้จาก <http://www.slideshare.net/huatoe/ss-2029116>
- อรพรรณ เทศสวัสดิ์. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- อำพล เกตุทวี. (2548) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขานานาเหนือ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- อำพัน วิมลวัฒนา. (2549). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วชิรพยาบาล จำกัด: กรณีศึกษาสมาชิกที่สังกัดวิทยาลัยแพทยศาสตร์ กรุงเทพมหานคร และวชิรพยาบาล. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Applewhite, P. B. (1965). *Organization and behavior*. New York: Prentice-Hall.
- Campbell, A. (1976). Subjective measures of well-being. *American Psychologist*, 31, 117-124.
- Donabedian, A. (1980). *The definition of quality and approaches to its assessment, vol. 1: Explorations in quality assessment and monitoring*. Ann Arbor, MI: Health Administration.
- Kotler, P. (1987). *Principles of marketing*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Kotler, P. (1994). *Marketing management: Analysis planning implementation and control*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management* (10th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public structure and processes* (3rd ed.). Dallas Texas: Business Publications.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

- Risser, N. L. (1975). Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care settings. *Nursing Research*, 24(1), 45-51.
- Vroom, W. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley and Sons.
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of behavioral science*. Van Nostrand: Reinheld.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด

คำชี้แจง: แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์อ้อมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์อ้อมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิก

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ท่านเห็นว่าถูกต้องตามความเป็นจริง

1. อายุ

20-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51-60 ปี

2. ระดับการศึกษา

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม. 3)

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า (ม. 6)

ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า

ระดับปริญญาตรี

ระดับปริญญาโท ขึ้นไป

3. ชั้นยศ

ชั้นยศ สิบตรี-สิบเอก

ชั้นยศ จำสิบตรี-จำสิบเอก

ชั้นยศ ร้อยตรี-ร้อยโท

ชั้นยศ ร้อยเอก-พันตรี

ชั้นยศ พันโท ขึ้นไป

4. ประสบการณ์ทำงาน

ต่ำกว่า 5 ปี

5-10 ปี

11-15 ปี

16-20 ปี

มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่
จำกัด

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ					
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร					
1.2 การดูแลเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำ การบริการอื่น ๆ ที่สมาชิกต้องการ					
1.3 ความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม					
2. ด้านการดำเนินงาน และขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การให้บริการมีการจัดคิวตามลำดับก่อน-หลัง					
2.2 ขั้นตอนการบริการมีความสะดวกรวดเร็ว					
2.3 มีการใช้เทคโนโลยีมาให้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว					
3. ท่านมีความพึงพอใจด้านความหลากหลายของการบริการทางการเงินที่สหกรณ์ออมทรัพย์กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ให้บริการอยู่ในระดับใด					
3.1 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ง่ายให้สมาชิก					
3.2 วงเงินขั้นต่ำที่ให้ฝากเงิน					
3.3 การกำหนดวงเงินกู้ฉุกเฉิน					
3.4 การกำหนดวงเงินกู้สามัญ					
3.5 การกำหนดวงเงินกู้พิเศษ					
3.6 การกำหนดวงเงินกู้สามัญเพื่อการศึกษา					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.7 การกำหนดเงินกู้สามัญ เพื่อส่งเสริมการประหยัดพลังงาน					
3.8 การกำหนดเงินกู้สามัญ เพื่อคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สิน					
3.9 การกำหนดระยะเวลาการชำระเงินกู้					
3.10 การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้					
3.11 เงินปันผลเฉลี่ยคืน ปี 2557					
4. ท่านมีความพึงพอใจในด้านสวัสดิการต่าง ๆ ที่สหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ให้บริการอยู่ในระดับใด					
4.1 เงินบำรุงขวัญครบรอบวันเกิดของสมาชิก					
4.2 เงินบำรุงขวัญสมาชิกเจ็บป่วยถึงขั้นเป็นผู้ป่วยภายในของโรงพยาบาล ตั้งแต่ 3 วันขึ้นไป					
4.3 เงินช่วยเหลือการจัดการศพของสมาชิกและบุคคลในครอบครัวของสมาชิก					
4.4 เงินที่จ่ายให้กรณีสมาชิกอุปสมบท (ครั้งเดียว)					
4.5 เงินที่จ่ายให้กรณีสมาชิกทำการสมรส (ครั้งเดียว)					
4.6 เงินตอบแทนกรณีเป็นสมาชิกรับ 5 ปี, 10 ปี, 15 ปี, 20 ปี, 25 ปี, 30 ปี, 35 ปี, 40 ปี					
4.7 เงินสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาของสมาชิกและครอบครัว					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5. ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก					
5.1 สถานที่ตั้งของสหกรณ์อยู่ในทำเลที่สามารถเดินทางมาได้สะดวก					
5.2 สถานที่ตั้งของสหกรณ์ มีพื้นที่กว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการสมาชิก					
5.3 พื้นที่ภายในสำนักงานของสหกรณ์ มีความสะอาดอยู่ในระดับใด					
5.4 สหกรณ์ออมทรัพย์ กองพลทหารปืนใหญ่ จำกัด ได้จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นต่าง ๆ เช่น เก้าอี้ อุปกรณ์เครื่องเขียน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการไว้อย่างครบถ้วนเพียงพอ					