

คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด

อัจฉราภรณ์ ชูวงษ์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

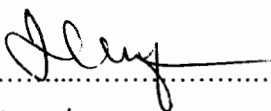
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤษภาคม 2559

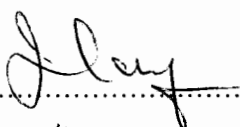
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

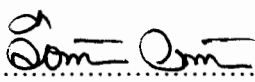
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ อัจฉราภรณ์ ชูวงษ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

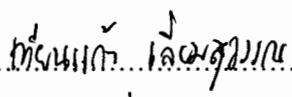
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.สุณี หงษ์วิเศษ)

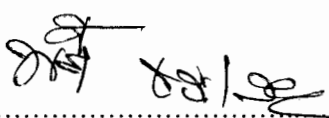
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์


.....ประธาน
(อาจารย์ ดร.สุณี หงษ์วิเศษ)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ลือชัย วงษ์ทอง)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา


.....คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พจน์ีย์ ธารเสนา)

วันที่...25...เดือน.....พฤษภาคม.....พ.ศ....2559.....

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์สุณี หงษ์วิเศษ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบคุณ ครู-อาจารย์ทุกท่านที่เคยอบรมสั่งสอนและกรุณาให้ความรู้ ให้คำปรึกษากับผู้วิจัย และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ รวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ยังได้รับความอนุเคราะห์จาก นาวาเอกสรไกร สิริภรณ์ระ เสนาธิการศูนย์การฝึกหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน และนางพรทิพย์ จงสกล หัวหน้าฝ่ายลงทุนและพัฒนาธุรกิจสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ตลอดจนเพื่อนร่วมงานและสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้ประสบความสำเร็จ

ขอกราบขอบพระคุณบุพการี ที่ให้กำลังใจและช่วยผลักดันในการทำงานนิพนธ์จนสำเร็จ ลุล่วงได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของภาคนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูตเวทิตาแด่ บุพการี บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

อัจฉราภรณ์ ชูวงษ์

57930121: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ/ สหกรณ์ออมทรัพย์

อรรถาภรณ์ ชวงษ์: คุณภาพการให้บริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด (QUALITY OF SERVICE GIVEN BY THE MARINE CORPS SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE., LIMITED) อาจารย์ควบคุมงานนิพนธ์: สุณี หงส์วิเศษ, ปร.ค. 97 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด จำนวน 387 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และค่า t (t-test) และ ค่า F (F-test) (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า

1. คุณภาพการให้บริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมาชิกเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 5 ด้านดังนี้ 1) ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก 3) ด้านมาตรฐานการให้บริการ อยู่ในระดับมาก 4) ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก 5) ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากตามลำดับ
2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด โดยภาพรวม เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สังกัด ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ ต่อเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

57930121: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: QUALITY OF SERVICE/ A COOPERATIVE

AUTCHARAPORN CHOOWONG: QUALITY OF SERVICE GIVEN BY THE MARINE CORPS SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE LIMITED. ADVISOR: SUNEE HONGWISSET, Ph.D. 97 P. 2016.

The purpose of this study was to examine and comparisons quality of service given by the Marine Corps Savings and Credit Cooperative Limited. The subjects participating in this study were 387 members of the Marine Corps Savings and Credit Cooperative Limited. The instrument used to collect the data was a questionnaire with a 5-rating scale. The statistical tests used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, standard deviation, t-test, and F-test (One-way ANOVA).

The results of this study were as follows:

1. The level of quality of service given by the Marine Corps Savings and Credit Cooperative Limited was found at a high level. When considering each aspect of quality of service, it was shown the one in relation to communication was rated the highest, followed by safety, service quality standards, service reliability, and characteristics of service givers, respectively. All of these service qualities were rated at a high level, except for that of safety which was rated at the highest level.

2. Based on the results from the comparisons, it was shown that there were no statistical differences in the level of opinions towards quality of service given by the Marine Corps Savings and Credit Cooperative Limited among the subjects with different gender, age, work unit, work rank, highest level of education, monthly income, status, and length of membership.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	18
ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะ.....	21
แนวคิดการบริหารจัดการสหกรณ์.....	25
ข้อมูลทั่วไปของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	45
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
4 ผลการวิจัย.....	51
ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	51
ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	55
ข้อมูลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ.....	64
5 สรุปผลและอภิปรายผล.....	75
สรุปผลการวิจัย.....	75
อภิปรายผลการวิจัย.....	78
ข้อเสนอแนะ.....	84
บรรณานุกรม.....	87
ภาคผนวก.....	90
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	97

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ประเภทเงินฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด.....	32
2 ประเภทการกู้เงินของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด.....	34
3 ประเภทสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด.....	35
4 สรุปลแหล่งที่มาของตัวแปร.....	41
5 จำนวนสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด.....	46
6 ค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	51
7 ค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	51
8 ค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัด.....	52
9 ค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....	52
10 ค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	53
11 ค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	53
12 ค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ.....	54
13 ค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก.....	54
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด โดยรวม.....	55
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ.....	56
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ.....	58
17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ด้านมาตรฐานการให้บริการ.....	59
18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ด้านความปลอดภัย.....	61
19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ด้านการติดต่อสื่อสาร.....	62
20 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด จำแนกตามเพศ.....	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
21 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด จำแนกตามอายุ.....	65
22 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด จำแนกตามสังกัด.....	66
23 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....	67
24 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	68
25 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	69
26 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด จำแนกตามสถานภาพ.....	70
27 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก.....	72
28 สรุปการทดสอบสมมติฐาน.....	73

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 โครงสร้างองค์กรสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด.....	30

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสถาบันการเงินมีบทบาทสำคัญต่อระบบการเงินและเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เนื่องจากในสภาวะการณ์เศรษฐกิจปัจจุบันนี้ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศต้องประสบกับภาวะความยากจน อยู่ในภาวะที่ขาดแคลนไม่มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และการมีหนี้สิน จึงทำให้ประเทศไทยมีสถาบันการเงินอยู่หลากหลายเพื่อรองรับปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นธนาคารพาณิชย์ ธนาคารเฉพาะกิจ เช่น ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรธนาคารเพื่อการนำเข้าและส่งออก ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีบริษัทเงินทุน บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน บริษัทประกันวินาศภัย บริษัทประกันชีวิต สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์ออมทรัพย์เครดิตยูเนียน เป็นต้น สหกรณ์ออมทรัพย์ คือ องค์กรที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันในกลุ่มสมาชิกโดยสมาชิกแต่ละคนออมรายได้ฝากไว้กับสหกรณ์เป็นประจำสม่ำเสมอในลักษณะการถือหุ้นและการฝากเงินนอกจากนั้นถ้าหากสมาชิกประสบความเดือดร้อนเกี่ยวกับการเงินก็สามารถช่วยเหลือได้โดยการให้กู้ยืม สหกรณ์ออมทรัพย์มีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายสหกรณ์การดำเนินธุรกิจสหกรณ์มีทุนดำเนินงานจากค่าหุ้นและเงินรับฝากจากสหกรณ์ซึ่งมีทั้งเงินฝากประจำและเงินฝากออมทรัพย์จุดเริ่มต้นการก่อกำเนิดของสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทยมีเป้าหมายที่จะให้ข้าราชการต่าง ๆ ได้มีแหล่ง “เงินออม” และแหล่ง “เงินกู้” ในเวลาเดียวกัน โดยอาศัยหลักการและวิธีการของสหกรณ์เข้ามาดำเนินการในรูปแบบของ “สหกรณ์ออมทรัพย์” สหกรณ์ออมทรัพย์จึงเป็นสถาบันการเงินหนึ่งในบรรดาสถาบันการเงินในระบบเศรษฐกิจของประเทศโดยมีบทบาทเป็นสองสถานะคือเป็น “สหกรณ์” และเป็น “สถาบันการเงิน” (สุชมาลย์ ลัดพลี, อรุณศรี เมธิสริยพงศ์, ภัทร์พร ธรรมภรณ์พิลาศ และนรพรพร เพ็ชรตระกูล, 2551)

สหกรณ์ออมทรัพย์ถือเป็นอีกสถาบันการเงินหนึ่งที่มีความมั่นคงสูงเป็นที่ยอมรับในสังคมว่า สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสถาบันการเงินที่ส่งเสริมให้สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วยวิธีการสหกรณ์ แต่เนื่องจากสภาวะแวดล้อมทางการเงินได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วอันเนื่องจากกระแสโลกาวิวัฒน์ทางการเงินของโลกและการดำเนินนโยบายการเงินเสรีของประเทศไทยทำให้ธุรกิจด้านสถาบันการเงินต้องเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้นจากสถาบันการเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศและจากธุรกิจอื่น ๆ ที่สามารถให้บริการทางการเงินที่เกิดความเหลื่อมล้ำ

ซึ่งสถาบันการเงินต่าง ๆ ต่างก็พยายามที่จะมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีความหลากหลาย รวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาพัฒนาการให้บริการและนำกลยุทธ์ทางการตลาดมาใช้เพื่อพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ โดยการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (สำนักส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2559)

สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ได้จัดตั้งขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิกให้มีความกินดี อยู่ดี มีความสุข ผู้บังคับบัญชาในอดีตที่ผ่านมา มีความรู้สึกห่วงใยผู้ใต้บังคับบัญชามาโดยตลอด ไม่อยากเห็นความลำบาก และการถูกเอารัดเอาเปรียบของผู้ใต้บังคับบัญชาบางคนที่ต้องไปกู้เงินนอกระบบมาใช้ ต้องเสียดอกเบี้ยแพง ต้องพบวิธีการทวงหนี้รูปแบบต่าง ๆ นานา ทำให้มีผลกระทบต่อการทำงาน จึงได้พยายามหาทางช่วยเหลือทุกรูปแบบ จนในที่สุดได้พบวิธีการช่วยเหลือที่ดีที่สุด และช่วยเหลือได้ตลอดชีวิตของผู้บังคับบัญชา นั่นก็คือ การให้ผู้ใต้บังคับบัญชา “ช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน” โดยการร่วมกันจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ขึ้นในหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน ด้วยความริเริ่มของ พลเรือโท ตรีรัตน์ ชมะนันท์ อดีตผู้บัญชาการหน่วยบัญชาการนาวิกโยธินในปี พ.ศ. 2537 และได้มอบให้ พลเรือตรี พิทยา ศุภมมงคล อดีตเสนาธิการหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน เป็นประธานผู้จัดตั้งพร้อมด้วยคณะกรรมการอีก 9 คน ได้ร่วมกันเข้าชื่อขอจัดตั้งสหกรณ์ชนิดจำกัด ประเภทออมทรัพย์ ขณะแรกตั้งมีผู้เข้าเป็นสมาชิกรวม 247 คน ถือหุ้น 10,810 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท รวมเป็นเงิน 108,100 บาท นายทะเบียนรับจดทะเบียนเมื่อ 13 ธันวาคม พ.ศ.2537 เลขทะเบียนสหกรณ์ที่ 0.062637 มีสมาชิกจำนวน 3,708 คน ณ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2539 เพิ่มขึ้นสมาชิกจำนวน 6,903 คน ณ 30 กันยายน พ.ศ. 2540 (สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด, 2558 ก)

จากการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ที่กล่าวมาข้างต้นถือได้ว่าสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด เป็นการดำเนินธุรกิจในลักษณะของการให้บริการ ซึ่งปัจจุบันการดำเนินธุรกิจการให้บริการนั้นจำเป็นต้องสร้างความปลอดภัยให้กับสมาชิก โดยการสร้างคุณภาพการบริการพร้อมทั้งหยิบนโยบายและส่งเสริมความปลอดภัยที่เป็นเลิศให้กับสมาชิกเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีให้กับสมาชิกต่อไป การสร้างความมั่นใจในคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิกจะส่งผลถึงสภาวะจิตใจของสมาชิกที่มารับบริการ หากคุณภาพในการให้บริการรวมถึงการบริการที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกปัญหาดังกล่าวจะทำให้เกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับการพัฒนางานในองค์กร

เป้าหมายหลักที่สำคัญของการให้บริการ คือ การพัฒนาคุณภาพการบริการที่มาจาก การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่มีความแตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ เพราะวิธีการควบคุมคุณภาพ

การให้บริการเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากการบริการจะมีการควบคุมหรือบริการจัดการน้อยแต่ ขณะเดียวกันก็มีความสำคัญมากคุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับความสนใจและการตอบสนอง ต่อความต้องการของผู้รับบริการทั้งในเรื่องการให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้รับบริการ จะทำหน้าที่ที่เป็นทั้งผู้ประเมิน และผู้เสนอแนะความเห็นในการปรับปรุงบริการต่อไปเรื่อง คุณภาพการให้บริการนี้เป็นเรื่องที่มีผลกระทบหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการมากที่สุด คุณภาพเกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวโดยสรุปว่า คุณภาพก็คือ ผลลัพธ์บริการที่ดี โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของ ผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและรับรู้ในการให้บริการ / ผลลัพธ์ หากผู้รับบริการได้รับบริการเป็นไปตามความคาดหวัง (อรรถสิทธิ์ ลอเลิศ, 2551)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ นาวิกโยธิน จำกัด โดยทำการศึกษาในประเด็นปัญหา ด้านความความน่าเชื่อถือในมาตรฐาน คุณภาพการบริการ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านการติดต่อสื่อสาร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากิจการสหกรณ์ ให้มีขีดความสามารถในการดูแลและสนองต่อความต้องการของสมาชิก ความพยายามในการมุ่งสู่ สหกรณ์ที่มีความมั่นคง และมุ่งสู่สหกรณ์ออมทรัพย์ชั้นนำของประเทศ ที่ยึดธรรมาภิบาลในการ บริหารและการบริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด จำแนกตาม อายุ เพศ สังกัด ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการเป็นสมาชิกตามคุณลักษณะของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด

สมมติฐานการวิจัย

1. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน
2. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน
3. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ที่มีสังกัดต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน
4. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน
5. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน
6. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน
7. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน
8. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1983 อ้างถึงใน จีรวรรณ บุญพิทักษ์, 2553, หน้า 18) และแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988 อ้างถึงใน จีรวรรณ บุญพิทักษ์, 2553, หน้า 19) และมาดัดแปลงใช้กำหนดกรอบแนวคิดในส่วนของคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด

ตัวแปรอิสระ

คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์

ออมทรัพย์นำวิทย์ โยธิน จำกัด

1. เพศ
2. อายุ
3. สังกัด
4. ระดับตำแหน่งงาน
5. ระดับการศึกษาสูงสุด
6. รายได้ต่อเดือน
7. สถานภาพ
8. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก

1. ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐาน คุณภาพการบริการ
2. ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ
3. ด้านมาตรฐานการให้บริการ
4. ด้านความปลอดภัย
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิทย์ โยธิน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับทราบถึงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์นำวิทย์ โยธิน จำกัด
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุง แก้ไข คุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์นำวิทย์ โยธิน จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยไว้ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิทย์ โยธิน จำกัด

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สังกัด ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิทย์ โยธิน จำกัด ใน 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ 2) ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ 3) ด้านมาตรฐานการให้บริการ 4) ด้านความปลอดภัย และ 5) ด้านการติดต่อสื่อสาร

ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด จำนวน 12,001 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2559)
2. กลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวนประชากรที่แน่นอนการหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจึงใช้สูตร Yamane (1967 อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้จากการสุ่มตัวอย่างอยู่ที่ระดับ 0.05 ได้ขนาดตัวอย่าง 387 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมีนาคม-พฤษภาคม พ.ศ. 2559

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อข้าราชการทหาร สังกัดกองทัพเรือและบุคคลภายนอกที่มีความประสงค์สมัครเข้าร่วมเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด
2. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด หมายถึง ข้าราชการทหาร สังกัดกองทัพเรือและบุคคลภายนอกที่มีความประสงค์สมัครเข้าร่วมเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ตามคุณสมบัติที่สหกรณ์กำหนดเพื่อการออมทรัพย์ และกู้ยืมเงิน รวมถึงได้รับผลตอบแทนในรูปของดอกเบี้ยเงินปันผลและเงินเฉลี่ยคืน
3. สมาชิกสามัญสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และอาสาสมัครทหารพรานที่มีความประสงค์สมัครเข้าร่วมเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด
4. สมาชิกสมทบสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด หมายถึง บุคคลภายนอกที่มีความประสงค์สมัครเข้าร่วมเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด
5. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการงานด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ประกอบการที่มาติดต่อสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด
6. ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ หมายถึง การรับรู้หรือความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด เกี่ยวกับบริการที่มีความถูกต้องชัดเจน ของระบบข้อมูล สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับสิ่งที่ดีและถูกต้องที่สุด

7. ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือนุคลากรผู้ให้บริการสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและสามารถช่วยแก้ปัญหาได้ ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง กิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อยและพูดจาไพเราะ

8. ด้านมาตรฐานการให้บริการ หมายถึง การรับรู้หรือความรู้สึกพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัดเกี่ยวกับผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถามหรือแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี บริการด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เสมอภาคและเหมาะสม

9. ด้านความปลอดภัย หมายถึง การที่สมาชิกมารับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด มีความมั่นใจในการเก็บรักษาข้อมูลสมาชิกและการบริการในขั้นตอนต่าง ๆ รวมถึงสถานที่ให้บริการ

10. ด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การติดต่อขอรับบริการได้รับความสะดวก การติดตามหรือสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์หรือทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวก รวมถึงสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นพื้นฐานและแนวทางการศึกษาตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะ
5. แนวคิดการบริหารจัดการสหกรณ์
6. ข้อมูลทั่วไปของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

สมิต สัจฉกร (2546 อ้างถึงใน มยุรี เผือกไร่, 2554, หน้า 27) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการหมายถึงการปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ การกระทำที่เชื่อมโยงไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยมีข้อควรคำนึงถึง 5 ประการ ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ หมายถึง คุณภาพคือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้นคุณภาพถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ
3. ปฏิบัติโดยสมบูรณ์ถูกต้องครบถ้วน หมายถึง หากเกิดมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องในการให้บริการก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ หมายถึง การให้บริการที่รวดเร็วตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญผู้ให้บริการต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนองให้ทันตามเวลา
5. ไม่ก่อผลเสียหายต่อบุคคลอื่น หมายถึง ต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 อ้างถึงใน สุพัฒนิกา กองสุข, 2555, หน้า 15)

ได้กล่าวถึง การบริการว่าการบริการ คือ การกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น อาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องแต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอให้ นั้นเป็นการกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้ สามารถสรุปความหมายของการบริการได้ ดังนั้นบริการมีลักษณะเป็นการกระทำและพฤติกรรมไม่เหมือนกับสินค้าที่จับต้องได้ การซื้อบริการผู้ซื้อจะไม่เกิดความเป็นเจ้าของเหมือนซื้อสินค้า

ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ซึ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบผลสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือต้องการรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มเติมลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมและชักนำลูกค้าใหม่ ๆ ให้เข้ามา จึงถือว่าการพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งสององค์กร (ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557, หน้า 14)

หลักการให้บริการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2539 อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557, หน้า 14) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า วิธีการบริหารของรัฐให้ดีขึ้นจะต้องพัฒนาระบบบริการให้มีกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดันให้ลุล่วงไปได้มากที่สุด ดังต่อไปนี้

1. การจัดบริการที่มีคุณภาพ คือการรู้จักนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อการบริการในแง่ของผู้คนทำงาน จะต้องมีการอบรมและพัฒนาความรู้และทักษะต่าง ๆ เพื่อให้สามารถทำงานให้ดีขึ้น ส่งผลให้การผลิตสินค้าและการให้บริการทำได้ดีขึ้น
2. การลดต้นทุนทำได้หลายทาง เช่น ปรับปรุงการทำงาน โดยนำเอาเครื่องจักรสมัยใหม่ที่มีราคาถูกลง ทำงานได้ถูกต้องแม่นยำเข้ามาช่วยทำงานในขั้นต่าง ๆ การให้ความรู้และการฝึกอบรมวิเคราะห์การสูญเสียและปรับปรุง หรือลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและที่ก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองให้น้อยลง
3. การเพิ่มคุณค่าให้ผู้มาขอรับบริการ เช่น การให้มีบริการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลที่เป็นแก่นผู้มาติดต่อ หรือสามารถเข้ารับบริการหลาย ๆ อย่างในจุดเดียว
4. การปรับปรุงการให้บริการให้ทำได้รวดเร็ว สิ่งสำคัญที่สุดในยุคโลกาภิวัตน์ คือ ความไวของสิ่งต่าง ๆ อันเกิดจากเทคโนโลยี ช่วยให้งานดำเนินงานทำได้สะดวก ง่าย รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องมากขึ้น

ลักษณะของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539 อ้างถึงใน มยุรี เผือกไร่, 2554, หน้า 27-28) ได้อธิบายลักษณะของการบริการได้เป็น 4 ประการคือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อตัวอย่างคนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่า ตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เข้ารับเพื่อสร้างความมั่นใจในการซื้อในแง่ของสถานที่ตัวบุคคลเครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารสัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการเช่น โรงพยาบาลต้องใหญ่โตโอโถงออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อมีที่นั่งให้เพียงพอมีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึกรวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบด้วย

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสมบุคลิกหน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดีเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกต้องควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับการบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันกล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภค ในขณะเดียวกันทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ที่ไหนและอย่างไร หมอผ่าตัดหัวใจคุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการและ

สอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้
2 ขั้นตอนคือ

3.1 ตรวจสอบคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของ
พนักงานที่ให้บริการเช่นธุรกิจสายการบิน โรงแรมและธนาคาร ต้องเน้น ในด้านการฝึกอบรมใน
การให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและ
ข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไข
ปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้า
อื่นถ้าต้องการมีสมาธิ การให้บริการจะไม่มีปัญหาแต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้
ให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทันที่หรือไม่มีลูกค้า

Kotler (1997 อ้างถึงใน สุพัฒนิกา กองสุข, 2555, หน้า 15-16) กล่าวว่า การบริการ
หมายถึง กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง
โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองบริการนั้นๆอย่างเป็นทางการให้บริการอาจจะควบคู่
ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้การบริการจึงเปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็น
นามธรรมซึ่งไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าทั่วไปดังนั้นการบริการจะเกี่ยวข้องกับการเสนอ
ขาย การปฏิบัติงานหรือการกระทำใดๆให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยที่ผู้ใช้บริการจะมีได้ครอบครอง
การบริการนั้น ๆ เหมือนการครอบครองสินค้า

องค์ประกอบของงานบริการ

Gothberg (n.d. อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557, หน้า 23) ได้ให้ความเห็นว่างานบริการ
ต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานบริการนั้น ๆ
เป็นอย่างดี

3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถ
สื่อความหมายให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ได้มีผู้ให้ความหมายของความสัมพันธ์
ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการไว้ดังนี้

Katz and Danet (1973, pp. 15-19 อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557, หน้า 23) ได้ศึกษาถึงสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม หมายถึงลักษณะทางวัฒนธรรม หรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปที่ประกอบกันขึ้นเป็นสภาพแวดล้อมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและผู้รับบริการ
2. องค์ประกอบภายในองค์กร หมายถึง ลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเอง เช่น เป้าหมายขององค์กร กฎ ระเบียบ คำสั่ง แนวทางในการปฏิบัติงาน ระดับของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การบังคับบัญชา เป็นต้น
3. องค์ประกอบของสถานการณ์ หมายถึง สถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างมีการติดต่อปฏิสัมพันธ์กัน เช่น ช่วงเวลาที่พบปะ สภาพของสถานที่ ความสนิทสนมใกล้ชิดกันเป็นส่วนตัว สภาพที่เกิดขึ้นขณะให้บริการ

จากการศึกษาความหมายของบริการผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าการบริการ หมายถึง สิ่งที่ผู้ให้บริการปฏิบัติให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยวิธีที่แตกต่างกันเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้มากที่สุด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของการจัดการงานบริการที่มีประสิทธิภาพการศึกษาทำความเข้าใจลักษณะของการบริการจึง เป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ทุกระดับรวมทั้งองค์กรหรือหน่วยงานบริการทุกประเภทเพื่อที่จะทำให้การบริการสามารถบรรลุเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการดังนั้น จึงมีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้หลายท่านดังนี้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542 อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557, หน้า 25) ได้ให้ความหมายของคุณภาพของบริการ (Service quality) ดังนี้

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
2. ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า
3. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการแล้ว

และยังอธิบายเป็นเอกสายนำเสนอถึงการสร้างคุณภาพในองค์กรบริการ ดังต่อไปนี้

1. การบริการ (Service) คือ “Service is a result of a process or an activity” งานบริการ/การบริการ คือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการหรือกิจกรรม

2. “องค์การบริการ” คือ อะไร องค์การใด ๆ ที่ตั้งขึ้นมาเพื่อ

2.1 ให้บริการแก่ลูกค้าเป็นหลักใหญ่

2.2 รายได้ส่วนใหญ่มาจากค่าบริการ/ ค่าธรรมเนียม

2.3 ต้องมีลูกค้ามาสัมผัสโดยตรง กับกิจกรรม/ งานบริการ

ปิยวรรณ กลั่นกลิ่น (2544 อ้างถึงใน เกริกเกียรติ แก้วมณี, 2551, หน้า 7) ได้ให้

ความหมายของคุณภาพการบริการว่า หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความคาดหวังและเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจในด้านบวก อยากกลับมาใช้บริการอีก และมีการบอกต่อไปยังผู้ใช้บริการอื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การบริการดีเท่าไรก็จะแสดงถึงคุณภาพการบริการที่ดีด้วย

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2543 อ้างถึงใน จุฑาไล ธรรมสัจย์, 2553, หน้า 17) ได้ให้

ความหมายของคุณภาพไว้ว่าคุณภาพ หมายถึง การที่ธุรกิจเสนอสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้ซื้อในลักษณะที่หาที่ติไม่ได้หรือน้อยที่สุดสรุปได้ว่าคุณภาพบริการ หมายถึง คุณลักษณะที่ดีมีมาตรฐาน กำหนดตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของผู้มารับบริการ และเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อที่จะคุ้มครองสิทธิของผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่ดีที่สุด และคุณภาพบริการต้องมีการบูรณาการต่อเนื่องเพื่อเพิ่มมาตรฐานในการให้บริการขององค์กรให้สามารถบรรลุไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และเกิดประสิทธิภาพในการให้บริการมากที่สุด ทั้งนี้ เพื่อคงไว้ซึ่งบริการที่มีคุณภาพที่ยั่งยืน

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 อ้างถึงใน มยุรี เผือกไร่, 2554, หน้า 35) กล่าวถึง

ความหมายคุณภาพของการบริการไว้ว่าคุณภาพการบริการ (Service quality) หมายถึงการบริการที่ดีเลิศ (Excellent service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer loyalty)

วิฑูรย์ สิมะ โชคดี (2541 อ้างถึงใน สุพัฒนิกา กองสุข, 2555, หน้า 35) ให้ความหมาย

คุณภาพ (Quality) ไว้ดังนี้

1. สินค้าหรือบริการที่มีความเป็นเลิศทุกด้าน
2. สินค้าหรือบริการที่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือมาตรฐาน
3. สินค้าหรือบริการที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า
4. สินค้าหรือบริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า
5. สินค้าหรือบริการที่ปราศจากการชำรุดหรือข้อบกพร่อง
6. คุณภาพมีความหมายต่างกันไปตามความรู้สึกหรือความต้องการของผู้ใช้หรือลูกค้า

Gronroos (1990 p. 17 อ้างถึงใน เกริกเกียรติ แก้วมณี, 2551, หน้า 11-12) ได้อธิบายแนวความคิดในเรื่อง “คุณภาพที่ผู้รับบริการรับรู้ทั้งหมด” โดยกล่าวว่าคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้จะเกิดความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. คุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวัง (Expected quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยดังต่อไปนี้

- 1.1 การสื่อสารทางการตลาด (Marketing communication)
- 1.2 ภาพลักษณ์ขององค์กร (Image)
- 1.3 การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word-of-mouth communication)
- 1.4 ความต้องการของลูกค้า (Customer need)

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของผู้รับบริการ (Experienced quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยดังต่อไปนี้

- 2.1 ภาพลักษณ์ขององค์กร (Image)
- 2.2 คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality)
- 2.3 คุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality)

โดยทั่วไปผู้รับบริการจะทำการประเมินคุณภาพการบริการจากการเปรียบเทียบ “คุณภาพความคาดหวัง” กับ “คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์การใช้บริการ” ว่าคุณภาพทั้งสองประเภทร่นั้นสอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้วจะกลายเป็น “คุณภาพที่รับรู้ทั้งหมด” ซึ่งจะทำได้ผลสรุปเป็น “คุณภาพที่ผู้รับบริการรับรู้ได้ (PSQ) นั่นเอง ถ้าจากการพิจารณาเปรียบเทียบในประเด็นดังกล่าว พบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปตามคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้ผู้บริการรับรู้ (คุณภาพที่รับรู้ได้) ว่าคุณภาพบริการไม่ใช่อะไรที่คาดหวังไว้

Smith and Huston (2005 อ้างถึงใน เกริกเกียรติ แก้วมณี, 2551, หน้า 12) กล่าวว่า มีผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ในการประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการหลังจากที่มีการใช้บริการจากผู้ให้บริการ 4 ประเภท คือ ต่ำกว่าคุณภาพ คุณภาพที่ยอมรับได้ คุณภาพที่ดี และคุณภาพที่เหนือกว่า

1. ต่ำกว่าคุณภาพแสดงถึงการรับรู้คุณภาพจากประสบการณ์ของผู้รับบริการน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ เป็นผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. คุณภาพที่ยอมรับได้แสดงถึง ผู้รับบริการรับรู้คุณภาพจากประสบการณ์ของผู้รับบริการน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ถ้าผู้ให้บริการต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุขกับการใช้บริการ คุณภาพระดับนี้อาจไม่พอเพียง

3. คุณภาพที่ดีที่สุดแสดงถึง ผู้รับบริการรับรู้คุณภาพจากประสบการณ์สูงกว่าที่คาดหวัง ซึ่งเป็นผลทำให้ผู้รับบริการสนใจที่จะใช้บริการต่อไปและมากกว่านั้นยังก่อให้เกิดการประชาสัมพันธ์แบบปากต่อปากไปยังกลุ่มผู้ให้บริการอื่น

4. คุณภาพที่เหนือกว่าแสดงถึง การรับรู้คุณภาพจากประสบการณ์ที่เกินกว่าความต้องการจริงของผู้รับบริการซึ่งทำให้เกิดความประทับใจในบริการและยินยอมที่จะจ่ายแพงในการใช้บริการ

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการบริการ

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการเพื่อค้นคว้าว่าอะไรเป็นปัจจัยที่ตัดสินคุณภาพบริการในสายตาลูกค้านั้น ในปี ค.ศ. 1983 Parasuraman et al. (1983 อ้างถึงใน จิรวรรณ บุญพิทักษ์, 2553, หน้า 18) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของ นักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค เป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวัง และการบริการตามที่รับรู้ ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตาม ความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง มิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of service quality) โดยการประเมิน จากผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้านดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพอุปกรณ์เครื่องมือบุคลากรและวัสดุในการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้และความสามารถทักษะในการบริการที่ให้และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติมีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจเชื่อถือได้ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ
7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินชื่อเสียงปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการใช้สื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจและรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้รับบริการ
10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the Customer) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการรวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตนเอง

ในปี ค.ศ. 1988 Parasuraman et al. (1988 อ้างถึงใน จิรวรรณ บุญพิทักษ์, 2553, หน้า 19) ได้พัฒนาเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการเพียง 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมา เช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

เกษรพันธ์ ชอบทำกิจ (2546 อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557, หน้า 28) กล่าวว่า สภาพความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน แม้ประเทศไทยจะเป็นที่ยอมรับของนานาประเทศว่าประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจบริการ เช่น ธุรกิจโรงแรมหรือ ธุรกิจการท่องเที่ยว แต่คุณภาพการให้บริการประชาชนในหน่วยงานภาครัฐหลายแห่งยังมีปัญหาอย่างไม่เป็นที่น่าพอใจอีกมาก ไม่ใช่เป็นเรื่องของการขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ หรือขาดบุคลากร ที่แตกต่างกันมากก็คือ พฤติกรรมการบริการนั่นเอง

“การบริการที่ดี” คือ การให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อประชาชนมารับบริการจากเรา สิ่งที่เขาต้องการคือ ความถูกต้องรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่น ไมตรีจิต มิตรภาพ

“คุณภาพการบริการ”ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจการเงิน การท่องเที่ยว โรงแรมธุรกิจบันเทิงหรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพ้-ชนะกับที่การให้ความสำคัญ ความอบอุ่น ความสะดวกสบายใจแก่ลูกค้า หรือผู้รับบริการนั่นเอง ปกติแล้วคุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้จริง ถูกต้องแม่นยำในงาน
2. ความรู้สึก (Feeling) คือ ความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ
3. ประสบการณ์ (Experience) คือ ความเจนจัดชำนาญในงาน

แต่ด้วยเหตุที่คุณภาพการบริการวัดกันที่ความรู้สึกส่วนตัวของผู้รับบริการ คุณภาพบริการจึงเริ่มต้นจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการนำหน้ามาก่อนเสมอขณะให้บริการประชาชนต่อให้มีความรู้มากเพียงใด ประสบการณ์มากมายเพียงใด หากแต่ปราศจากความรู้สึกที่ดี หรืออยู่ในระหว่างกำลังโมโห หรือโกรธเพื่อนร่วมงานอยู่ อารมณ์บริการที่ไม่พึงประสงค์เหล่านี้ นอกจาก

จะส่งกระแสไปรบกวนจิตใจผู้รับบริการ โดยตรงแล้ว ยังเป็นการกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการที่ไม่มีคุณภาพอันเป็นการทำลายภาพพจน์ของตัวเอง สถาบันและวิชาชีพได้เป็นอย่างมาก ด้วย ตรงกันข้ามถ้าบริการเริ่มจากความยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจไม่ตรีจิตริมิตรภาพ สร้างความพอใจประทับใจแก่ผู้บริการแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างก็สะดวกสบายและง่ายไปหมด

แนวคิดและทฤษฎีการบริการสาธารณะ

ความหมายของการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ (Public service) คือ กิจกรรมการให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งเป็นการดำเนินงานโดยหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ส่วนใหญ่มักจะเป็นหน่วยงานของรัฐ ถึงแม้ว่าอาจจะมิใช่งานราชการบางท่านที่เห็นว่า การให้บริการสาธารณะนั้น ไม่จำเป็นจะต้องเป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่อาจเป็นของภาคเอกชนก็ได้ อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการสาธารณะนั้นจะกระทำโดยภาครัฐหรือภาคเอกชนก็ตาม การให้บริการสาธารณะก็มักจะเกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ (Providers) กิจกรรมการให้บริการ (Service) และผู้รับบริการ (Recipients) ปิยะ อุทาโย (2539 อ้างถึงใน สุภณัฐ ทรัพย์นาวิน, 2555, หน้า 36)

การให้บริการสาธารณะเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เป็นพลวัต (Dynamics) โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรผลิตการบริการให้ได้ตามแผนงานที่วางไว้ และการเข้าถึงเพื่อรับบริการ จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิต หรือการบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้น ว่าเป็นไปอย่างไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ ระบบการให้บริการสาธารณะ จึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ Varmar (1972, p. 20 อ้างถึงใน สุภณัฐ ทรัพย์นาวิน, 2555, หน้า 36)

การให้บริการสาธารณะ มี 4 ส่วนที่สำคัญ คือ (1) ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่ายอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (2) กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร (3) ผลสัมฤทธิ์ (Results) หรือผลผลิต (Output) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากการมีการใช้ทรัพยากร และ (4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) หมายถึง ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ Lucy, Dennis and Guthrie (1977, pp. 687-697 อ้างถึงใน สุภณัฐ ทรัพย์นาวิน, 2555, หน้า 36)

บริการสาธารณะเป็นภารกิจของภาครัฐในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เป็นการดำเนินงานเพื่อปกป้องความสงบเรียบร้อย และส่งเสริมบำรุงฐานะความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งในเรื่องความเป็นอยู่ สุขภาพ การศึกษา ความปลอดภัยและสวัสดิการสังคม McKevitt (1998, p. 1 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน, 2555, หน้า 36)

Haque (2001, pp. 114-116 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน, 2555, หน้า 36) ให้ความเห็นว่า การบริการสาธารณะหรือการบริการประชาชน โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชน ได้รับความสะดวก ดำเนินการให้ด้วยความรวดเร็วมีความถูกต้องด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม
ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน, 2555, หน้า 37) กล่าวถึงการ บริการสาธารณะ หมายถึง การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวก ที่หน่วยงานของรัฐ ให้แก่ประชาชน ทั้งนี้อาจกำหนดให้ประชาชนได้รับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่ประชาชนสะดวกก็ได้

สรุปความหมาย การบริการสาธารณะ อาจกล่าวได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมบริการที่ภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชน ในฐานะของผู้บริการให้ได้รับความพึงพอใจ มีชีวิตความเป็นอยู่ที่มีความสุข และ เกิดความเสมอภาคกับคนทุกกลุ่ม

ประเภทของการบริการสาธารณะ

ประเภทของการบริการสาธารณะได้เป็น 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะทางภาครัฐ และ บริการสาธารณะของทางอุตสาหกรรมพาณิชย์ มีรายละเอียดดังนี้ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน, 2555, หน้า 37)

1. บริการสาธารณะทางภาครัฐ ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้วเป็นงานในหน้าที่ของ ภาครัฐที่จะต้องจัดทำเพื่อความต้องการของประชาชน ส่วนใหญ่จะเป็น เรื่องเกี่ยวกับการดูแล ความปลอดภัยและความสงบสุขของประชาชน ซึ่งเป็นบริการสาธารณะที่ภาครัฐต้องอาศัย “อำนาจ พิเศษ” ตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชน โดยไม่ต้อง เสียค่าตอบแทน เช่น กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายในการป้องกันประเทศ และ การคลัง เป็นต้น

2. การบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม คือ บริการสาธารณะที่ คล้ายคลึงกับรัฐวิสาหกิจ (Government enterprise) เอกชน หรือหน่วยงานทางธุรกิจของเอกชน ทั้งในด้านวัตถุประสงค์แห่งบริการ แหล่งที่มาของเงินทุน และวิธีปฏิบัติงาน

รัฐวิสาหกิจในการบริการภาครัฐจะ หมายถึง การเป็นหน่วยทางธุรกิจ ภายใต้ การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพเสมือนภาคเอกชน ทั้งนี้ เป็นให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ผู้รับบริการ แต่ในขณะเดียวกัน รัฐวิสาหกิจ ก็คือ หน่วยงานของรัฐที่มีสถานะเป็นองค์การอิสระ (Autonomy) อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ ดังนั้น รัฐวิสาหกิจจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อบรรลุ เป้าหมายทั้งในด้านการบริหารภาครัฐเพื่อผลประโยชน์สาธารณะ และเพื่อผลประโยชน์ทางด้านการค้า ซึ่งก็คือ ผลกำไร ไปด้วยพร้อม ๆ กัน Christensen and Laegreid (2003, p. 121 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ, 2555, หน้า 37)

รูปแบบของการบริการสาธารณะในประเทศไทย

การบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ บริการสาธารณะที่โดยสภาพแล้วเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชน ซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐ โดยมีรูปแบบการดำเนินการ 3 รูปแบบ คือ การจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบราชการ การจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานภาครัฐที่ไม่ใช่ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ สำหรับประเทศไทย มีการแบ่งการจัดทำบริการสาธารณะโดยระบบราชการออกเป็น 3 ส่วน

1. การจัดทำบริการสาธารณะส่วนกลาง คือ การบริการสาธารณะที่ภาครัฐจัดทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนทั้งประเทศ เช่น การรักษาความสงบภายใน การป้องกันประเทศ การส่งเสริมการศึกษาและการประกอบอาชีพ การป้องกันสาธารณภัยหรือเกี่ยวกับการให้ความสะดวกสบายและการอนามัย ได้แก่ การคมนาคม การประมง การชลประทาน การสาธารณสุข การศึกษา การคลัง เป็นต้น องค์การที่ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะในส่วนกลาง คือ กระทรวง ทบวง กรม และส่วนราชการอย่างอื่นที่มีฐานะเป็นกรม

2. การจัดทำบริการสาธารณะในส่วนภูมิภาค คือ บริการสาธารณะที่ภาครัฐจัดขึ้นตามเขตปกครองหรือจังหวัดต่าง ๆ ของประเทศ โดยมีเจ้าหน้าที่ของราชการบริหารส่วนกลางซึ่งสังกัดกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ไปประจำในแต่ละจังหวัด และยังอยู่ภายใต้บังคับบัญชาของราชการบริหารส่วนกลาง งบประมาณค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในจังหวัดก็ใช้งบประมาณแผ่นดินของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ นั้น

3. การจัดทำบริการสาธารณะส่วนท้องถิ่น คือ บริการสาธารณะบางอย่างที่รัฐมอบหมายให้องค์การแห่งราชการบริหารส่วนท้องถิ่นจัดทำเอง เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเฉพาะในเขตท้องถิ่นนั้น โดยมีเจ้าหน้าที่ขององค์การท้องถิ่นนั้นเป็นผู้ดำเนินการ มีงบประมาณทรัพย์สินบางส่วนของตนเอง มีอำนาจดำเนินการได้โดยอิสระ ภาครัฐเป็นเพียงผู้คอยกำกับดูแลเท่านั้น ส่วนราชการที่จัดทำบริการสาธารณะส่วนท้องถิ่น คือ องค์การบริหาร

ส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา
(ชาญชัย แสวงศักดิ์ 2549 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ, 2555, หน้า 38)

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ, 2555, หน้า 39) ได้ให้ความหมายของ การบริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นว่า เป็นการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับการกิจขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและสอดคล้องกับความต้องการของคนในท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะที่มีลักษณะดังนี้ (1) เป็นภารกิจที่เป็น ไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ที่สามารถแยกออกหรือมีลักษณะแตกต่างไปจากท้องถิ่นอื่น เช่น กำจัดขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำการกำจัดน้ำเสียในชุมชน การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น (2) เป็นภารกิจที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่น อันได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของคนในท้องถิ่น เช่น การฃาปนกิจ การจัดให้มีน้ำสะอาด ไฟฟ้า การดูแลที่สาธารณะในเขตท้องถิ่น เป็นต้น ส่วนราชการบริหารทั้ง 3 ส่วนนี้ จะต้องมีความสัมพันธ์กันเพื่อให้การจัดทำบริการสาธารณะในเขตต่าง ๆ ของประเทศได้เกิดความร่วมมือประสานงานกัน และดำเนินไปโดยไม่ขัดแย้ง เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นให้ใกล้ชิดและทั่วถึงยิ่งขึ้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะ

ทฤษฎีคุณลักษณะหรือทฤษฎีอุปนิสัย (Trait theories) ทฤษฎีคุณลักษณะ (Trait theories) หมายถึง มองเห็นความสำคัญของคุณสมบัติ (Trait) เช่น ทักษะ (Skill) บุคลิกภาพ (Personality) รูปร่างหรือลักษณะทางกายภาพ แบ่งคุณลักษณะ (Trait) เป็น 3 ประเภท คือ

1. ลักษณะบุคลิกภาพ (Personality trait) ได้แก่ ลักษณะเด่นในเรื่องการก้าวร้าวหรือความนุ่มนวล จิตใจ ทักษะคิด ความคิดสร้างสรรค์ ความเป็นอิสระ การควบคุมและความสมดุลของอารมณ์ สติปัญญา ความเชื่อมั่นในตนเอง
2. ความสามารถ (Abilities) ความมีจริยธรรม สติปัญญา ความรู้ ความสามารถในการพูด การตัดสินใจ
3. ทักษะทางสังคม (Social skills ความสามารถในการบริหารงานความสามารถในการรวบรวมสมาชิกในการทำกิจกรรม ทักษะทางสังคม ความมีเกียรติและการเป็นบุคคลที่กว้างขวางเป็นที่ยอมรับ การใช้วิธีการทางการทูตหรือเทคนิคที่让别人ยอมรับ/ ค่อยตามการมีส่วนร่วม

คุณลักษณะ (Traits)

1. ความสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์

2. รับรู้ไวต่อสภาพแวดล้อมทางสังคม
3. มีความทะเยอทะยานมุ่งความสำเร็จ
4. มีความเปิดเผยตรงไปตรงมา
5. ให้ความร่วมมือ
6. ตัดสินใจดี
7. สามารถฟังพาอาศัย
8. ต้องการมีอำนาจเหนือและมีแรงจูงใจด้านอำนาจ
9. มีพลังหรือมีระดับความกระตือรือร้นสูง
10. มีความมุ่งมั่น พยายามอย่างต่อเนื่อง
11. มีความมั่นใจในตนเอง
12. สามารถทนต่อภาวะความเครียด
13. เต็มใจแสวงหางานรับผิดชอบ

ทักษะ (Skills)

1. เฉลียวฉลาด, มีสติปัญญา
2. มีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์
3. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
4. มีความนุ่มนวลและมีธรรมาจริยดี
5. มีความคล่องแคล่วด้านการพูด
6. มีความรอบรู้เกี่ยวกับงาน
7. มีความสามารถจัดองค์การ หรือ ความสามารถด้านบริหาร
8. มีความสามารถในการชักชวน
9. มีทักษะทางสังคม

Kotter (1997 อ้างถึงใน ทฤษฎีคุณลักษณะหรือทฤษฎีอุปนิสัย, ม.ป.ป.) ได้ทำการวิจัยในทางลึก ด้านคุณลักษณะเด่นที่มีประสิทธิภาพ และได้สรุปคุณลักษณะที่สำคัญ ดังนี้ คือ

1. ลักษณะด้านแรงจูงใจ
 - 1.1 ชอบอำนาจ
 - 1.2 ชอบความสำเร็จ
 - 1.3 มีความทะเยอทะยาน
2. ลักษณะทางด้านอารมณ์
 - 2.1 มีความมั่นคงทางอารมณ์

- 2.2 มองโลกในแง่ดี
3. ลักษณะด้านความคิด
 - 3.1 ฉลาดกว่าบุคคลทั่วไป
 - 3.2 มีความสามารถในการวิเคราะห์
 - 3.3 มีความสามารถในการหยั่งรู้
4. ลักษณะด้านปฏิสัมพันธ์
 - 4.1 มีรูปลักษณ์ดีและดึงดูดใจผู้พบเห็น
 - 4.2 มองผลประโยชน์ขององค์กรในมุมกว้าง
5. ลักษณะด้านความรู้
 - 5.1 มีความรู้เกี่ยวกับสิ่งที่ตนปฏิบัติ
 - 5.2 มีความรู้เกี่ยวกับองค์กรของตน
6. ลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์
 - 6.1 สามารถร่วมมือกับบุคลากรส่วนใหญ่ขององค์กร
 - 6.2 สามารถร่วมมือกับบุคคลที่อยู่ในองค์กรประเภทเดียวกัน

บุคลิกภาพ (Personality)

บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์ทั้งในด้านส่วนตัวและด้านการทำงาน เพราะเป็นที่ชื่นชอบของคนโดยทั่วไป ทำให้ประสบความสำเร็จในด้านต่าง ๆ และได้รับความร่วมมือจากบุคคลอื่นมากขึ้น ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองช่วยเสริมสร้างบุคลิกภาพให้ดียิ่งขึ้นเรื่อย ๆ บุคคลที่มีบุคลิกภาพดี มักจะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างมีความสุข เพราะมีความเชื่อมั่น มีโอกาส รู้วิธีที่จะปรับตัวให้เข้ากับคนอื่นทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน คนที่มีบุคลิกภาพดีจะได้เปรียบคนอื่นเพราะจะทำให้ได้รับความเชื่อมั่น ศรัทธาจากผู้พบเห็น และคนที่มิปฏิบัติสัมพันธ์ด้วยการทำงานหรือประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ย่อมได้รับความร่วมมือจากคนส่วนใหญ่มากกว่าคนที่มิบุคลิกภาพไม่ดี และสามารถปรับตัวอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

ประเภทของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ (Personality) ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล ที่บ่งบอก ความแตกต่างระหว่างบุคคล ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่างๆ กันดังต่อไปนี้

Hilgard (1962, p. 447 อ้างถึงใน ทฤษฎีบุคลิกภาพ, ม.ป.ป.) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นลักษณะ ส่วนรวมของบุคคล และการแสดงออกของพฤติกรรม ซึ่งชี้ให้เห็นความเป็น ปัจเจกบุคคล ในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงลักษณะที่ส่งผลสู่การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้แก่

ความรู้สึกนับถือตนเอง ความสามารถ แรงจูงใจ ปฏิบัติการในการเกิดอารมณ์ และลักษณะนิสัยที่
 สะสมจากประสบการณ์ชีวิต

Zimbardo and Ruch (1980, p. 292 อ้างถึงใน ทฤษฎีบุคลิกภาพ, ม.ป.ป.) อธิบายว่า
 บุคลิกภาพ เป็นผลรวมของลักษณะเชิงจิตวิทยาของบุคคล แต่ละคน มีผลต่อการแสดงออกซึ่ง
 พฤติกรรมหลากหลายของบุคคลนั้น ทั้งส่วนที่เป็นลักษณะภายนอก ที่สังเกตได้ง่ายและพฤติกรรม
 ภายในที่สังเกตได้ยาก ลักษณะที่หลากหลายดังกล่าว ส่งผลให้บุคคลแสดงออก ต่างกัน

Bootzin (1991, p. 502 อ้างถึงใน ทฤษฎีบุคลิกภาพ, ม.ป.ป.) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ
 เป็นลักษณะนิสัยและรูปแบบของความคิด ความรู้สึก และการประพฤติปฏิบัติของบุคคลแต่ละคน

ประเภทของบุคลิกภาพของบุคคลแบ่งได้หลายลักษณะ เช่น แบ่งตามลักษณะโครงสร้าง
 ร่างกาย แบ่งตามลักษณะการแสดงออก แบ่งตามลักษณะพฤติกรรม และแบ่งตามลักษณะ
 บุคลิกภาพ

แบ่งตามลักษณะโครงสร้างร่างกาย

Sheldon (1991, p. 19 อ้างถึงใน ทฤษฎีบุคลิกภาพ, ม.ป.ป.) นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน
 ได้แบ่งประเภทของบุคลิกภาพของบุคคลตามลักษณะโครงสร้างของร่างกายได้ 3 ประเภท คือ

1. รูปร่างอ้วนเตี้ย (Endomorphy) ได้แก่ บุคคลที่มีลักษณะอ้วนเตี้ย เป็นคนชอบสังคม
 อารมณ์ดี ร่าเริง ช่างพูดคุย ใจดี ใจเย็น เป็นคนชอบสนุกสนานรื่นเริง จู้จี้ ขี้บ่น เสียงดังฟังชัด โกรธ
 ง่าย หายเร็ว

2. รูปร่างสมส่วน (Mesomorphy) ได้แก่ บุคคลที่มีรูปร่างลักษณะสมส่วน ลำตัวตรง
 ไหล่กว้าง กล้ามเนื้อและโครงสร้างกระดูกแข็งแรง เป็นบุคคลที่กล้าหาญ กล้าเสี่ยงกล้าผจญภัย
 เข้มแข็ง คล่องแคล่วว่องไว มีความอดทน และมีพลังมาก ส่วนใหญ่ชอบเล่นกีฬาและเป็นนักกีฬา

3. รูปร่างผอมบาง (Ectomorphy) ได้แก่ บุคคลที่มีบุคลิกภาพในลักษณะผอมสูง ช่วงไหล่
 ห่อ เอวเล็กเอวบาง สะโพกเล็ก กล้ามเนื้อน้อย ไวต่อการรู้สึกและไม่ชอบเข้าสังคม ใจน้อย และ
 อ่อนไหวง่าย

แบ่งตามประเภทลักษณะพฤติกรรม

Jung (1940, อ้างถึงใน ทฤษฎีบุคลิกภาพ, ม.ป.ป.) ได้แบ่งบุคลิกภาพของมนุษย์ ออกเป็น
 3 ประเภท คือ

1. ประเภทเก็บตัว (Introvert) คือ เป็นลักษณะที่เงียบเฉย เก็บตัว ขี้อาย ไม่ชอบพูด
 ไม่ชอบสังคม ไม่ชอบและไม่สนใจเรื่องของผู้อื่น ชอบคิดมาก ชอบความเงียบสงบ ไม่วุ่นวาย จะคิด
 และฝันเองตามลำพัง เมื่อประสบปัญหา มักจะหลีกเลี่ยงปัญหา หรือแยกตัวออกจากสังคม มีอารมณ์

รุนแรง นอกจากนี้ยังคิดซ้ำ ตัดสินใจซ้ำ ขาดความเชื่อมั่นในตนเองถ้าจะพูดก็มักจะพูดเรื่องของตัวเองและชอบเขียนมากกว่าพูด

2. ประเภทแสดงตัว (Extrovert) บุคคลที่มีบุคลิกภาพกล้าแสดงออกเปิดเผย ร่าเริง แจ่มใส มีน้ำใจ ชอบงานสังคม การสังสรรค์ เข้าสังคม พบปะพูดคุยกับผู้อื่น และสนใจเรื่องราวของผู้อื่น มีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถปรับตัวได้ดี ชอบช่วยเหลือสังคม ไม่สนใจตนเองมากนัก ถือสังคมเป็นศูนย์กลาง ชอบทำงานเป็นกลุ่ม ติดต่อกับงานได้คล่องแคล่วว่องไว มีมนุษยสัมพันธ์ดี แต่มีข้อเสีย คือ เป็นคนพูดมาก เก็บความลับไม่อยู่ พูดนอกเรื่อง พูดเกินจริง สนุกกับคนแปลกหน้า เร็วเกินไป พูดไม่ถูกกาลเทศะ และชอบพูดทับถมผู้อื่น

3. พวกกลาง ๆ (Ambivert) บุคคลประเภทนี้เป็นคนพูดพอควร เดินทางสายกลางมีชีวิตเรียบง่าย อยู่คนเดียวก็มีความสุขอยู่ในสังคมก็มีความสุข คบหากับคนทั่วไปได้ดี ไม่พูดมากเกินไปและไม่น้อยเกินไป

แบ่งตามลักษณะบุคลิกภาพ

เราสามารถแบ่งบุคลิกภาพของมนุษย์ออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ

1. บุคลิกภาพภายนอก (External personality) หมายถึง ทั้งร่างกายที่ปรากฏ
2. บุคลิกภาพภายใน (Internal personality) คือลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นสัมผัสยาก แต่สามารถศึกษาจากการมีปฏิสัมพันธ์ เช่น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความเฉลียวฉลาด ความเป็นมิตร อารมณ์และความรู้สึก

จากคำจำกัดความและความหมายของ “บุคลิกภาพ” ที่กล่าวมา สรุปได้ว่า บุคลิกภาพคือ ตัวบุคคลโดยส่วนรวม ทั้งลักษณะทางกาย ซึ่งสังเกตได้ง่าย อันได้แก่รูปร่างหน้าตา กิริยาท่าทาง น้ำเสียง คำพูด ความสามารถทางสมอง ทักษะการทำกิจกรรมต่าง ๆ และลักษณะทางจิต ซึ่งสังเกตได้ค่อนข้างยาก ได้แก่ ความรู้สึกนึกคิด เจตคติ ค่านิยม ความสนใจ ความมุ่งหวัง อุดมคติ เป้าหมายและความสามารถในการปรับตัว ให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ลักษณะดังกล่าวมีที่มาจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมของแต่ละคน ส่งผลสู่ความสามารถในการปรับตัว ต่อสิ่งแวดล้อม และความแตกต่างระหว่างบุคคล

แนวคิดการบริหารจัดการสหกรณ์

“สหกรณ์” เป็นศัพท์ที่บัญญัติขึ้นใช้มาจากคำภาษาอังกฤษว่า Cooperation แปลว่าการร่วมกันทำงาน การทำงานด้วยกัน หรือการร่วมมือกัน

หลักการสหกรณ์

1. การเข้าเป็นสมาชิกด้วยความสมัครใจ สหกรณ์เป็นองค์การธุรกิจ ซึ่งต้องการช่วยเหลือคน จึงไม่สร้างข้อกีดกัน หรือข้อจำกัดในเรื่องสังคม การเมือง หรือศาสนาของบุคคลมาเป็นเงื่อนไข การสมัครเข้าเป็นสมาชิก ถ้าหากเขาสามารถดำเนินงานร่วมกัน และใช้บริการของสหกรณ์ได้โดยสุจริตใจ รวมทั้งยอมรับกติกา กฎเกณฑ์และความรับผิดชอบในฐานะสมาชิกด้วยความเต็มใจ สหกรณ์ก็พร้อมที่จะรับเข้าเป็นสมาชิกทั้งสิ้น เพราะสหกรณ์ต้องการรวมคน เพื่อให้ได้มาซึ่งเงินทุนในการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และประหยัด

2. การควบคุมตามแบบประชาธิปไตยสหกรณ์เป็นองค์การที่กลุ่มบุคคลร่วมมือกันจัดตั้งขึ้น การมีสิทธิในการเป็นเจ้าของกิจการ จึงมีอยู่อย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้นสมาชิกทุกคนจึงมีสิทธิในการเลือก หรือได้รับเลือกเป็นกรรมการเช่นเดียวกัน และโดยที่สหกรณ์มุ่งหวังที่จะรวมคน มากกว่าการรวมทุน สหกรณ์จึงถือว่า การมีส่วนร่วมของสมาชิกมีความสำคัญต่อสหกรณ์เท่ากับการออกเสียง เพื่อการลงมติใด ๆ ก็ตาม สมาชิกแต่ละคนจะมีสิทธิในการออกเสียงได้คนละ 1 เสียง และมติของที่ประชุมยอมรับตามเสียงส่วนใหญ่

3. การจ่ายเงินปันผลตามหุ้นในอัตราจำกัด สหกรณ์อาจจ่ายเงินปันผลตามหุ้นให้แก่สมาชิกได้ในอัตราที่จำกัด โดยถือว่า เป็นเพียงดอกเบี้ยสำหรับเงินที่สมาชิกลงมาลงทุนในสหกรณ์เท่านั้น

4. การจำแนกเงินส่วนเกินธุรกิจต่าง ๆ ที่สหกรณ์กระทำนั้น เป็นธุรกิจตามความต้องการของสมาชิก ที่สหกรณ์จะต้องบริการให้แก่สมาชิก ดังนั้นเมื่อสหกรณ์มีเงินส่วนเกินจากการดำเนินธุรกิจ หรือเงินกำไร จึงถือว่า เงินนี้เป็นของบรรดาสมาชิกทั้งสิ้น เนื่องจากสมาชิกทั้งหลายเป็นเจ้าของสหกรณ์ หากจะมีการจำแนกเงินส่วนเกินนี้ จึงควรต้องตกเป็นของสมาชิก ในวิธีที่จะไม่ทำให้สมาชิกคนหนึ่งคนใดได้เปรียบคนอื่น ๆ และการจำแนกเงินส่วนนี้ จะต้องเป็นไปตามมติของที่ประชุมสมาชิกสหกรณ์ เช่น จัดสรรไว้เป็นเงินทุนในการดำเนินการต่อไป หรือเป็นทุนสวัสดิการสงเคราะห์ หรือเป็นทุนการศึกษาแก่สมาชิก หรือเป็นเงินทุน เพื่อจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์ เพื่อครอบครัว สมาชิก และเพื่อชุมชน หรือเป็นเงินเฉลี่ยคืนตามส่วนธุรกิจที่สมาชิกกระทำกับสหกรณ์

5. การส่งเสริมการศึกษา ความสำเร็จของสหกรณ์ขึ้นอยู่กับสมาชิกเป็นอย่างมาก ถ้าสมาชิกได้รับข้อมูล หรือความรู้ตามความเป็นจริง เกี่ยวกับสหกรณ์ของเขาอยู่เสมอ ก็จะเข้าใจและไว้วางใจในการจัดการของสหกรณ์ จึงให้ความร่วมมือทั้งร่างกาย และความคิด สหกรณ์จำเป็นต้องสนับสนุนให้สมาชิกมีความรู้ในทุกสาขา ไม่เพียงแต่เรื่องสหกรณ์เท่านั้น ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพ จะก่อให้เกิดการประสาน เพื่อความอยู่ดีกินดีของสมาชิก ฝ่ายจัดการของสหกรณ์

ก็จำเป็นต้องมีความรอบรู้ในด้านหลักการบริหารธุรกิจ ตลอดจนจะต้องรอบรู้ถึงหลักการ และวิธีการสหกรณ์ และการประกอบอาชีพของสมาชิกด้วย เพื่อที่จะได้ดำเนินการให้สอดคล้อง กับความต้องการของสมาชิกอย่างถูกต้อง ตามวัตถุประสงค์อย่างแท้จริง

6. ความร่วมมือกันระหว่างสหกรณ์ สหกรณ์ทุกแห่งควรมีความร่วมมือช่วยเหลือกัน อย่างแข็งขัน ทั้งในประเทศ และระหว่างประเทศ เพื่อบรรลุเป้าหมายแห่งอุดมการณ์ของความอยู่ดี กินดี และมีสันติสุข โดยมีองค์การสัมพันธ์ภาพสหกรณ์ระหว่างประเทศ เป็นศูนย์กลางแห่ง ความร่วมมือกันระหว่างประเทศ ทั้งนี้เนื่องจากเกือบทุกประเทศทั่วโลกได้ยอมรับว่า สหกรณ์เป็น วิธีการทางเศรษฐกิจที่สำคัญ ในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ

ประเภทของสหกรณ์ ปัจจุบันประเทศไทยมีสหกรณ์อยู่ 6 ประเภท คือ

1. สหกรณ์การเกษตร เป็นสหกรณ์ สำหรับผู้มีอาชีพเกษตรกรรม เช่น ทำนา เลี้ยง สัตว์ ทำไร่ ทำสวน ฯลฯ สหกรณ์การเกษตรนี้ได้วิวัฒนาการมาจากสหกรณ์หาทุนเดิม รวมกับสหกรณ์ ประเภทต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการเกษตรในท้องถิ่นเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน เช่น สหกรณ์ ขยายข้าว สหกรณ์บำรุงที่ดิน และอื่น ๆ มาเป็นสหกรณ์การเกษตรมีวัตถุประสงค์หลายอย่าง ครอบคลุมครบวงจรการประกอบอาชีพและการดำรงชีพของสมาชิก โดยดำเนินธุรกิจในลักษณะ ของการบริการ

2. สหกรณ์นิคม เป็นสหกรณ์สำหรับผู้ที่ประสงค์จะประกอบอาชีพเกษตรกรรม แต่ไม่มี ที่ดินทำกิน หรือมีน้อย ไม่พอประกอบอาชีพ โดยรัฐบาลจะจัดสรรที่ดินที่เสื่อมสภาพจากป่าสงวน แล้วให้ราษฎรเช่าถือครองประกอบอาชีพในสมัยแรกที่มีการจัดตั้งสหกรณ์นิคมสมาชิกสหกรณ์ จะได้รับกรรมสิทธิ์ในที่ดินที่ได้รับการจัดสรรนั้นแต่ปรากฏว่ามีสมาชิกจำนวนมากที่ไม่รักษาที่ดิน นั้นไว้ นำไปขายต่อให้ผู้อื่นทำให้มีการบุกเบิกป่าสงวนเพิ่มขึ้นอีกประกอบกับเป็นพระราชดำริ ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลปัจจุบันเกี่ยวกับการจัดสหกรณ์ในที่ดินพระราชทาน ตามโครงการในพระราชดำริไม่มีการให้กรรมสิทธิ์แต่สมาชิกทุกคนจะได้รับสิทธิครอบครอง และสามารถตกทอดเป็นมรดกถึงลูกหลานได้ตราบใดที่ยังประสงค์จะทำมาหากินอยู่ในพื้นที่ ของสหกรณ์ หากไม่มีทายาทที่จะรับช่วงมรดกก็ให้ที่ดินนั้นตกเป็นของสหกรณ์ เพื่อรับบุคคล ที่ประสงค์จะประกอบอาชีพเกษตรกรรมเข้ามาทำกินได้เราเรียกการจัดสหกรณ์ชนิดนี้ว่า สหกรณ์การเช่าที่ดิน

3. สหกรณ์ประมง เป็นสหกรณ์สำหรับผู้มีอาชีพประมงโดยเฉพาะ ทั้งอาชีพประมงน้ำ จืด และประมงทะเล มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้ทางด้านวิชาการและดำเนินธุรกิจเพื่อส่งเสริม อาชีพประมงทั้งการจำหน่ายสัตว์น้ำ ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ และอุปกรณ์ประมง

4. สหกรณ์ร้านค้า เป็นสหกรณ์สำหรับผู้บริโภคทั่วไปโดยการจัดจำหน่ายสินค้า เครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นในครอบครัวให้แก่สมาชิกมีวัตถุประสงค์เพื่อลดค่าใช้จ่าย ในครอบครัว สหกรณ์ร้านค้า หรือร้านสหกรณ์นี้ ถือเป็นต้นแบบของสหกรณ์ทั่วโลก ทั้งนี้ เพราะสหกรณ์แห่งแรกของโลกที่ดำเนินการประสบความสำเร็จเป็นสหกรณ์ที่จำหน่ายสินค้า เครื่องบริโภคของประเทศอังกฤษ ซึ่งมีวิธีการปฏิบัติที่สามารถใช้เป็นหลักการสหกรณ์สากล ในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกได้

5. สหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นสหกรณ์สำหรับผู้ที่มีรายได้ประจำโดยทั่วไปที่ต้องการ พึ่งตนเอง ด้วยการออมทรัพย์เป็นประจำและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ด้วยการให้กู้ยืมเมื่อเกิด ความจำเป็นสหกรณ์ออมทรัพย์ตั้งขึ้นทั่วไปในสถานที่ราชการสำหรับข้าราชการพลเรือน ตำรวจ ทหารและในรัฐวิสาหกิจ โรงงาน บริษัท สถานศึกษา หรือในชุมชนต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การ จัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ในโรงงานและบริษัทต่าง ๆ นอกจากจะช่วยให้พนักงานมีการออมทรัพย์ เพื่อตนเองแล้ว ยังสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นในระหว่างพนักงาน และเจ้าของ กิจการทำให้ข้อขัดแย้งต่าง ๆ คลี่คลายไปในทางที่ดีขึ้น

6. สหกรณ์บริการ เป็นสหกรณ์สำหรับผู้ที่ต้องการแก้ไขปัญหาการประกอบอาชีพ ต้องการดำรงชีพตามแนวทางสหกรณ์ และมีประเภทของอาชีพนอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว สหกรณ์บริการจึงมีหลายรูปแบบ เช่น สหกรณ์ไฟฟ้า ดำเนินการให้ได้มาซึ่งกระแสไฟฟ้า และ จัดให้มีการบำรุงรักษาาร่วมกัน สหกรณ์เคหสถานดำเนินการให้ได้มา ซึ่งบ้านที่อยู่อาศัย หรือที่ดิน และสิ่งสาธารณูปโภคอื่น ๆ สหกรณ์ผู้เดินรถรับจ้าง สหกรณ์แท็กซี่ สหกรณ์ผลิตภัณฑ์ไม้แกะสลัก เป็นต้น

การบริหาร (Administration) จะเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายและ การดำเนินงานต่าง ๆ ของคณะกรรมการดำเนินการ ซึ่งถือเป็นผู้บริหารระดับสูง การจัดการ (Management) จะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติต่าง ๆ ตามนโยบายที่กำหนดไว้มักมุ่งไปยังผู้จัดการและ พนักงานเป็นส่วนใหญ่สาเหตุของปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของสหกรณ์พบว่า การขาด ประสิทธิภาพในการจัดการเป็นปัจจัยที่พบบ่อยที่สุด

1. การขาดความสนใจและเข้าใจในสมาชิกต่อแนวความคิดของสหกรณ์
2. ปัญหาทางธุรกิจที่เกี่ยวกับปัญหาทางการเงิน ขนาดธุรกิจ ขาดระบบบัญชีที่ดีและขาด ความสามารถในการแข่งขันในระบบเศรษฐกิจ

3. สหกรณ์เป็นองค์การ (Organization) การบริหาร (Administration) และการจัดการ (Management) เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้สหกรณ์บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ได้

วัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการสหกรณ์

1. วัตถุประสงค์ในทางเศรษฐกิจคือ ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจสหกรณ์
2. วัตถุประสงค์ในทางสหกรณ์ คือ ความสำเร็จในฐานะที่เป็นองค์การสหกรณ์
การบริหารทางด้านการเงินสหกรณ์

1. การจัดหาและการจัดสรรเงินทุนอย่างมีประสิทธิภาพ
2. แหล่งเงินทุนของสหกรณ์ มี 2 ประเภทคือ

2.1 ทุนของสมาชิก ทุนเรือนหุ้น ทุนสำรอง และเงินทุนของสมาชิกในรูปอื่น ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมสมาชิกรายปี

2.2 ทุนเงินกู้ (Borrowed capital) แหล่งเงินกู้ของสหกรณ์ ได้แก่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กรมส่งเสริมสหกรณ์ ธนาคารพาณิชย์

ข้อมูลทั่วไปของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ได้จัดตั้งขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิกให้มีความกินดี อยู่ดี มีความสุข ผู้บังคับบัญชาในอดีตที่ผ่านมา มีความรู้สึกห่วงใยผู้ใต้บังคับบัญชามาโดยตลอด ไม่อยากเห็นความลำบาก และการถูกเอารัดเอาเปรียบของผู้ใต้บังคับบัญชาบางคนที่ต้องไปกู้เงินนอกระบบมาใช้ ต้องเสียดอกเบี้ยแพง ทำให้มีผลกระทบต่อการทำงาน จึงได้พยายามหาทางช่วยเหลือทุกรูปแบบ นั่นก็คือ การให้ผู้ใต้บังคับบัญชา “ช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน” โดยการร่วมกันจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ขึ้นในหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน (สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด, 2558 ก)

วัตถุประสงค์สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด

1. การส่งเสริมการออมทรัพย์ เป็นวัตถุประสงค์หลักของสหกรณ์ออมทรัพย์ แบ่งออกเป็น 2 วิธี คือ

1.1 ส่งเสริมการออมทรัพย์โดยการถือหุ้น สหกรณ์กำหนดให้สมาชิกส่งชำระค่าหุ้นเป็นประจำทุกเดือน โดยการหักเงินค่าหุ้น ณ ที่จ่ายเงินเดือน และจ่ายเงินปันผลค่าหุ้น ให้แก่สมาชิกจากผลกำไรสุทธิโดยไม่เกินอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง เงินปันผลที่ได้รับนี้ไม่ต้องเสียภาษีให้แก่รัฐ และเมื่อสมาชิกลาออกจากสหกรณ์ก็สามารถถอนค่าหุ้นคืนได้

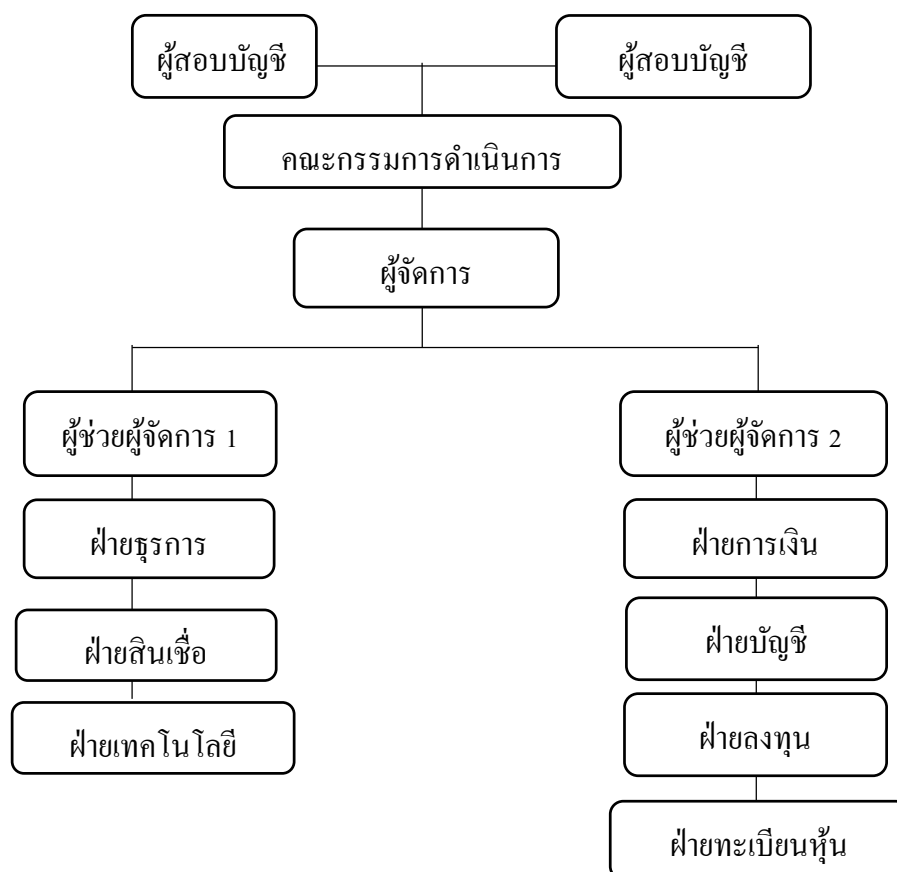
1.2 ส่งเสริมการออมทรัพย์โดยการรับฝากเงิน สหกรณ์มีบริการด้านเงินฝากและให้ผลตอบแทนในรูปของดอกเบี้ย

2. การให้เงินกู้แก่สมาชิก สหกรณ์จะนำเงินค่าหุ้น และเงินฝากของสมาชิมาหมุนเวียนให้สมาชิกที่มีความเดือดร้อนกู้ยืม เงินกู้ที่สหกรณ์จ่ายให้สมาชิกมี 3 ประเภท คือ

- 2.1 เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน
- 2.2 เงินกู้สามัญ
- 2.3 เงินกู้พิเศษ
3. ให้สวัสดิการหรือการสงเคราะห์ตามสมควรแก่สมาชิกและครอบครัว
(สหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด, 2558 ข, หน้า 11-12)

โครงสร้างการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด

โครงสร้างการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ประกอบด้วยสมาชิก 12,001 คนแบ่งเป็นสมาชิกสามัญ 9,253 คน และสมาชิกสมทบ 2,748 คน คณะกรรมการดำเนินการ 15 คน ผู้จัดการ 1 คน ผู้ช่วยผู้จัดการ 2 คน ผู้สอบบัญชี 1 คน ผู้ตรวจกิจการ 1 คน ที่ปรึกษา 1 คน และเจ้าหน้าที่ 39 คน สำหรับโครงสร้างการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด แสดงไว้ในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 โครงสร้างองค์กรสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด

การดำเนินงานของสหกรณ์นาวิกโยธิน จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ได้ดำเนินงานมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 เป็นต้นมา จนถึงปัจจุบันปรากฏว่าประสบความสำเร็จด้วยดีมาตามลำดับซึ่งเกิดจากความร่วมมือของสมาชิกที่ตระหนักในความเป็นเจ้าของสหกรณ์ และคณะกรรมการดำเนินการซึ่งได้รับการเลือกตั้งจากที่ประชุมใหญ่ก็ได้อุทิศเวลาร่วมประชุมพิจารณา กำหนดนโยบายและวางแผนปฏิบัติงานอย่างรอบคอบ รวมทั้งคณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ ก็ได้ร่วมกันปฏิบัติงานตามนโยบายของคณะกรรมการดำเนินการ โดยมีเจ้าหน้าที่จาก กรมส่งเสริมสหกรณ์และเจ้าหน้าที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ได้ดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และข้อบังคับสหกรณ์โดยยึดหลักอุดมการณ์และหลักการของสหกรณ์ ดังนี้

1. การออมทรัพย์ ได้มีการส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมเงิน โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ
 - 1.1 การสะสมเงินหุ้น โดยสมาชิกทุกคนต้องถือหุ้นตามสัดส่วนของเงินได้รายเดือน ในอัตราร้อยละไม่เกิน 1 ใน 4 ของรายได้ต่อเดือน ทุกเดือนตามข้อบังคับของสหกรณ์
 - 1.2 การรับฝากเงิน โดยสหกรณ์ได้เปิดการรับฝากเงินจากสมาชิกทั้งเงินฝากออมทรัพย์และเงินฝากประจำ มีสมาชิกให้ความสนใจในการฝากเงินประเภทฝาก ออมทรัพย์ โดยเฉพาะเงินฝากออมทรัพย์พิเศษซึ่งสหกรณ์จ่ายดอกเบี้ยเป็นผลประโยชน์ตอบแทนแก่สมาชิกเป็นรายเดือน สามารถสร้างศรัทธาแก่สมาชิกด้วยการนำเงินฝากกับสหกรณ์กันเป็นจำนวนมาก
2. การบริการเงินกู้ คณะกรรมการดำเนินการได้พิจารณาเห็นความจำเป็นและความเดือดร้อนของสมาชิก ได้มีการปรับปรุงระเบียบว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิก เพื่อให้สมาชิกได้รับ ประโยชน์มากที่สุด โดยปัจจุบันสหกรณ์ได้เปิดโครงการเงินกู้ให้แก่มหาวิทยาลัยในหลายประเภท ได้แก่ เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน เงินกู้สามัญ เงินกู้พิเศษเพื่อการเคหะสงเคราะห์เงินกู้พิเศษเพื่อซื้ออาวุธปืน และเงินกู้ประเภทอื่น ๆ อีกมากมาย
3. การให้สวัสดิการแก่สมาชิก สหกรณ์จะจัดสรรเงินส่วนหนึ่งจากกำไรสุทธิประจำปี เพื่อช่วยเหลือสมาชิก โดยมีการปรับปรุงจำนวนเงินให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้สมาชิกได้รับ ประโยชน์เพิ่มมากขึ้น ได้แก่เงินสวัสดิการสงเคราะห์แก่สมาชิกและครอบครัวกรณีถึงแก่กรรม หรือทุพพลภาพ และเงินสวัสดิการส่งเสริมการศึกษาบุตรสมาชิก
4. การเสริมสร้างประสิทธิภาพและเพิ่มพูนความรู้ในการบริหารงาน สหกรณ์ได้จัดให้คณะกรรมการดำเนินการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์ไปสัมมนา และศึกษาดูงานร่วมกับสหกรณ์ ออมทรัพย์ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจและประสบการณ์ในการบริหารงานสหกรณ์ นอกจากนี้ยังได้จัดให้มีการเชิญวิทยากรมาบรรยายพิเศษให้ความรู้เกี่ยวกับอุดมการณ์และหลักการของสหกรณ์ แก่สมาชิก เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจอันดี

ในหมู่สมาชิก และนอกจากนี้สหกรณ์ยังได้จัดให้มีการให้ความรู้ทางวิชาการเกี่ยวกับการดำเนินการทางสหกรณ์ โดยจัดสัมมนาปีละ 2 ครั้ง เพื่อเป็นการเตรียมสมาชิกเพื่อเข้ามาเป็นกรรมการดำเนินการ

รูปแบบการให้บริการและสวัสดิการของสหกรณ์

1. การบริการรับฝากเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด มีประเภทเงินฝาก 2 ประเภทแต่ละประเภทมีผลิตภัณฑ์ย่อยหลายผลิตภัณฑ์ ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์ฝากขั้นต่ำพร้อมกำหนดอัตราดอกเบี้ยร้อยละต่อปี ทั้งนี้ในการกำหนดรายละเอียดดังกล่าวจะให้ความสำคัญกับการดูแลสมาชิก การรักษาความมั่นคงแก่สหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด พร้อมทั้งสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจการเงินการธนาคารของประเทศเป็นส่วนประกอบโดยความท้าทายของแผนกลยุทธ์ คือ การระดมเงินฝากให้เติบโตมากขึ้นเพื่อรองรับความต้องการของสมาชิก และสามารถแข่งขันได้กับสถาบันการเงิน ดังรายละเอียดการบริการรับฝากเงินในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประเภทเงินฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด

ประเภท	อัตราดอกเบี้ย (%)	เงื่อนไข
เงินรับฝากออมทรัพย์	3.75	จำนวนดอกเบี้ยทบเป็นเงินต้นทุกสิ้นเดือน มีนาคมและกันยายน ฝากขั้นต่ำ 100 บาท สูงสุด 5,000,000 บาท/ บัญชี
เงินรับฝากออมทรัพย์ทวีสุข 1	4.00	จำนวนดอกเบี้ยทบเป็นเงินต้นทุกสิ้นเดือน มีนาคมและกันยายน ถอนก่อนกำหนดอัตราดอกเบี้ยคงเหลือ ร้อยละ 2 ฝากขั้นต่ำ 250,000 บาท สูงสุด 10,000,000 บาท/ บัญชี
เงินรับฝากออมทรัพย์ทวีสุข 2	4.25	จำนวนดอกเบี้ยทบเป็นเงินต้นทุกสิ้นเดือน มีนาคมและกันยายน ถอนก่อนกำหนดอัตราดอกเบี้ยคงเหลือ ร้อยละ 2.25 ฝากขั้นต่ำ 500,000 บาท สูงสุด 10,000,000 บาท/ บัญชี

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ประเภท	อัตรา ดอกเบี้ย (%)	เงื่อนไข
เงินรับฝากออมทรัพย์ทั่วไป 3	4.50	จำนวนดอกเบี้ยทบเป็นเงินต้นทุกสิ้นเดือน มีนาคมและกันยายน ถอนก่อนกำหนดอัตรา ดอกเบี้ยคงเหลือ ร้อยละ 2.50 ฝากขั้นต่ำ 1,000,000 บาท สูงสุด 10,000,000 บาท/ บัญชี
เงินรับฝากออมทรัพย์พิเศษ	3.75	จำนวนดอกเบี้ยทบเป็นรายวันตามยอด คงเหลือทบพิเศษ เป็นเงินต้นทุกเดือน ฝาก สูงสุด 5,000,000 บาท/ บัญชี
เงินรับฝากออมทรัพย์ พิเศษเพิ่มพูน 1	4.00	จำนวนดอกเบี้ยทบเป็นเงินต้นในบัญชีเงินฝาก ออมทรัพย์ทุกสิ้นเดือน ถอนก่อนกำหนดอัตรา ดอกเบี้ยคงเหลือร้อยละ 2.50 ฝากขั้นต่ำ 250,000 บาท สูงสุด 10,000,000 บาท/ บัญชี
เงินรับฝากออมทรัพย์ พิเศษเพิ่มพูน 2	4.25	จำนวนดอกเบี้ยทบเป็นเงินต้นในบัญชีเงินฝาก ออมทรัพย์ทุกสิ้นเดือน ถอนก่อนกำหนดอัตรา ดอกเบี้ยคงเหลือร้อยละ 2.50 ฝากขั้นต่ำ 500,000 บาท สูงสุด 10,000,000 บาท /บัญชี
เงินรับฝากออมทรัพย์ พิเศษเพิ่มพูน 3	4.50	จำนวนดอกเบี้ยทบเป็นเงินต้นในบัญชีเงินฝาก ออมทรัพย์ทุกสิ้นเดือน ถอนก่อนกำหนดอัตรา ดอกเบี้ยคงเหลือร้อยละ 2.50 ฝากขั้นต่ำ 1,000,000 บาท สูงสุด 10,000,000 บาท /บัญชี
เงินรับฝากออมทรัพย์ สหกรณ์อื่น	3.75	จำนวนดอกเบี้ยในอัตราเงินรับฝากออมทรัพย์ อัตราดอกเบี้ยขึ้นอยู่กับวงเงินฝากขั้นต่ำและ ระยะเวลาระหว่างสหกรณ์ฝากขั้นต่ำและ ระยะเวลาระหว่างสหกรณ์ การฝาก (ฝากขั้นต่ำ 100,000 บาทขึ้นไป ระยะเวลา ตั้งแต่ 12-60
เงินรับฝากระหว่างสหกรณ์	3.80-5.10	เดือน)

2. บริการให้กู้เงิน การบริการเงินกู้ของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ได้แบ่งเป็น 9 ประเภท โดยในแต่ละประเภทได้กำหนดจำนวนเงินให้กู้ อัตราดอกเบี้ย การแบ่งงวดชำระ พร้อมหลักฐานประกอบการกู้ต่าง ๆ ความท้าทายในอนาคตของกลยุทธ์สหกรณ์คือ การสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการให้กู้เงินพร้อมทั้งคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสหกรณ์ และการเสริมวิถีชีวิต บนฐานหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ดังรายละเอียดการบริการเงินกู้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ประเภทการกู้เงินของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด

ประเภท	อัตรา ดอกเบี้ย (%)	เงื่อนไข
สามัญ	7.60	กู้ได้ 65 เท่าของเงินได้รายเดือนบวกทุนเรือนหุ้น สูงสุดไม่เกิน 2,500,000 บาท ผ่อนชำระสูงสุด 180 งวด
กู้ฉุกเฉิน	7.60	กู้ได้ไม่เกิน 2 เท่าของเงินได้รายเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท ผ่อนชำระสูงสุด 12 งวด
กู้เพื่อซื้ออาวุธประจำ กาย(ปืนพก)	7.60	กู้ได้เท่าราคาอาวุธไม่เกิน 70,000 บาท ผ่อนชำระ สูงสุด 60 งวด
กู้เพื่อส่งเสริมการ ประหยัดพลังงาน (ติด แก๊ส)	6.60	กู้ได้เท่าราคาจริงไม่เกิน 100,000 บาท ผ่อนชำระ สูงสุด 60 งวด
กู้ซื้อคอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์	6.60	กู้ได้เท่าราคาจริงไม่เกิน 80,000 บาท ผ่อนชำระสูงสุด 60 งวด
กู้ซื้อรถจักรยาน	6.60	กู้ได้เท่าราคาจริงไม่เกิน 60,000 บาท ผ่อนชำระสูงสุด 60 งวด
กู้เพื่อส่งเสริมการศึกษา	6.60	กู้ได้เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 100,000 บาท ผ่อนชำระ สูงสุด 120 งวด
กู้เพื่อการแปลงหนี้ใหม่	7.10	กู้ได้ไม่เกิน 200,000 บาท ผ่อนชำระสูงสุด 150 งวด

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประเภท	อัตรา ดอกเบี้ย(%)	เงื่อนไข
กู้ช่วยเหลือ ผู้ค้าประกัน	5.60	ผู้กู้กู้ได้เท่าจำนวนที่ชำระแทนผู้กู้ ผ่อนชำระสูงสุด 240 งวด (เฉพาะผู้ชำระหนี้แทนผู้กู้) ผู้ได้เท่าจำนวนที่ชำระแทนผู้กู้ร่วมกับหนี้เดิมของผู้ค้าประกัน ผ่อนชำระสูงสุด 240 งวด (เฉพาะผู้ชำระหนี้แทนผู้กู้)
กู้เพื่อการแปลง หนี้ใหม่	7.10	ผู้ได้เท่ากับหนี้เงินกู้สามัญคงเหลือรวมกับค่าเบี้ยประกันชีวิต ผ่อนชำระสูงสุด 360 งวด (ไม่เกินอายุ 65 ปี)

3. สวัสดิการสมาชิกการดูแลสมาชิกให้เสมือนหนึ่งของบุคคลในครอบครัวเป็นหนึ่งในเจตนารมณ์ของการดำเนินงานสหกรณ์ฯซึ่งในปัจจุบันมีรูปแบบของสวัสดิการอยู่ 11 ประเภทโดยกำหนดช่วงอายุจำนวนเงินที่จะได้รับพร้อมระเบียบประกอบกลยุทธ์ของสหกรณ์ในปี พ.ศ. 2558-2560 จะให้ความสำคัญกับการสร้างรูปแบบใหม่ ๆ ในการดูแลสมาชิกให้ครอบคลุมการบริการมากยิ่งขึ้น ดังแสดงรายละเอียดประเภทสวัสดิการในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ประเภทสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด

สวัสดิการ	เงื่อนไข
เพื่อรับขวัญทายาทใหม่ของสมาชิก	จ่ายค่ารับขวัญทายาทใหม่ 1,500 บาท ต่อบุตร 1 คน
เพื่อบำเหน็จสมาชิก	รับราชการไม่น้อยกว่า 25 ปี เป็นสมาชิกตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป นำจำนวนปีสมาชิกคูณด้วย 100 สูงสุดไม่เกิน 3,000บาท
เงินสงเคราะห์เพื่อการดำรงชีพแก่สมาชิกที่ทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง หรือสูญเสียอวัยวะ	ทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงได้รับตั้งแต่ 10,000 บาท ถึง 30,000 บาท ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนการเป็นสมาชิกสูญเสียอวัยวะ ได้รับสูงสุด 30,000 บาท (ตามปีสมาชิกและตามส่วนอวัยวะ)

ตารางที่ 3 (ต่อ)

สวัสดิการ	เงื่อนไข
เงินยืมสมาชิกที่ขาดเจ็บจากการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาฉุกเฉิน	กรณีทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง, สูญเสียอวัยวะจากการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับเงินสงเคราะห์เพิ่ม 20,000 บาท กรณีทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง, สูญเสียอวัยวะ สืบเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับเงินสงเคราะห์เพิ่ม 10,000 บาท
เพื่อสงเคราะห์กรณีสมาชิกเสียชีวิต	เข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาล ไม่น้อยกว่า 7 วัน รับเงินสงเคราะห์รายละ 2,000 บาท
กรณีบุคคลในครอบครัวสมาชิกเสียชีวิต	จ่ายเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพ 10,000 บาท
สมาชิกสมทบเสียชีวิต	จ่ายเงินสงเคราะห์แก่ครอบครัวสมาชิกที่เสียชีวิตตั้งแต่ 20,000 บาท ถึง 100,000 บาท ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนปีที่ เป็นสมาชิก
สงเคราะห์สมาชิกประสบภัยพิบัติ	จ่ายเงินสงเคราะห์รายละ 1,500 บาท ค่าใช้จ่ายในการจัดพวงหรีดไม่เกิน 1,000 บาท
ของขวัญปีใหม่สมาชิก	จ่ายเงินสงเคราะห์รายละ 1,500 บาท ค่าใช้จ่ายในการจัดพวงหรีดไม่เกิน 1,000 บาท
เพื่อส่งเสริมการศึกษานูตรสมาชิก	ทรัพย์สินเสียหายตั้งแต่ 30,000 บาท ขึ้นไป ได้รับการสงเคราะห์รายละ 4,000 บาท
	จัดสรรจ่ายเป็นค่าหุ้นให้สมาชิก ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ
	สมาชิก 1 คน ได้รับทุนเพียงปีละ 1 ทุน ไม่เกิน 2 ปี ติดต่อกัน อนุบาล 2,000 บาท, ประถม 2,500 บาท, มัธยม 3,000 บาท, ปวช.-3,500 บาท, ปวส. และอุดมศึกษา 4,000 บาท

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณิตา ตำราญพงษ์ (2551) ได้ศึกษา คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด จันทบุรี: ศึกษากรณีผู้มารับบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพนักธุรกิจ/พนักงานภาคการค้าส่ง ค้าปลีก และมีรายได้ต่อเดือน 20,001-50,000 บาท การบริการในภาพรวม คุณภาพการบริการของ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี : ศึกษากรณีผู้มารับบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้า อยู่ในระดับดี ที่สุด ทั้ง 5 ด้าน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อันดับแรกได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ของ คุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ที่สัมผัสได้ ตามลำดับ

สรัญญา เนื่องนิยม (2551) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจ โดยรวมในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด พบว่า สมาชิกให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น การเข้าถึงจิตใจ ดังนั้นสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรรม จำกัด ควรจะให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการเพื่อจะทำให้มีสมาชิกใหม่ เพิ่มขึ้นและรักษาสมาชิกเก่าให้คงอยู่

เกริกเกียรติ แก้วมณี (2551) ได้ศึกษา คุณภาพการบริการของวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์การศึกษาจันทบุรี พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของวิทยาลัยการบริหาร รัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์การศึกษาจันทบุรีอยู่ในระดับดี โดยคุณภาพการบริการอยู่ในระดับสูง ที่สุด คือด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) รองลงมา คือ ด้านความมั่นใจ (Assurance) ด้านความใส่ใจ (Empathy) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) และด้านที่มีระดับ คุณภาพการบริการต่ำสุด คือ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles)

จุฑาไล ธรรมสัจย์ (2553) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานีจำกัด ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็น สมาชิกต่อคุณภาพในการให้บริการจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่ากลุ่มที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพรวมคุณภาพ การให้บริการไม่แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ พบว่า ชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานีจำกัด ทั้งใน ภาพรวมและแยกแต่ละด้านทั้ง 7 ด้านที่ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุพบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

อุบลราชธานีจำกัด ทั้งในภาพรวมและแยกแต่ละด้านทั้ง 7 ด้านที่ไม่แตกต่างกันจำแนกตามสถานภาพสมรสพบว่าสมาชิกที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านพนักงานผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำแนกตามรายได้พบว่า สมาชิกที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านสถานที่วัสดุอุปกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกพบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านสถานที่วัสดุอุปกรณ์ ด้านราคาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จิรวรรณ บุญพิทักษ์ (2553) ได้ศึกษา คุณภาพการบริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ พบว่า ผู้ประกอบการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและประเภทของสถานประกอบการที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ ผู้ประกอบการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานะของผู้มารับบริการ และระยะเวลาในการใช้บริการที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มยุรี เฟือกไไร่ (2554) ได้ศึกษา ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด พบว่า สมาชิกที่ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับดีเมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้คือด้านบุคลากรด้านผลิตภาพและคุณภาพและด้านกระบวนการให้บริการด้านราคาและค่าใช้จ่ายอื่นของสมาชิกผู้รับบริการด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้สมาชิกด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม

จิรนนท์ วิสัยศรี (2554) ได้ศึกษา การวิเคราะห์ความมั่นคงและการบริหารความเสี่ยงสหกรณ์ออมทรัพย์กองบังคับการสนับสนุนทางอากาศจำกัด พบว่า 1) สหกรณ์ออมทรัพย์กองบังคับการสนับสนุนทางอากาศจำกัดมีพัฒนาการด้านต่างๆดีขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งทางด้านการดำเนินธุรกิจทุนดำเนินงานและฐานะทางการเงิน 2) ปัจจัยที่มีผลต่อความมั่นคงของสหกรณ์ออมทรัพย์กองบังคับการสนับสนุนทางอากาศจำกัด คือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำรายได้ปัจจัยการเติบโตและปัจจัยอัตราส่วนทุนสำรองต่อทุนเรือนหุ้นซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานอ้างอิงเฉลี่ยร้อยละ 30, 21, 58 ตามลำดับ 3) สหกรณ์ออมทรัพย์กองบังคับการสนับสนุนทางอากาศ จำกัด มีการจัดการกับ

ความเสี่ยง โดยการหลีกเลี่ยงความเสี่ยงลดความเสี่ยงกระจายความเสี่ยงและยอมรับความเสี่ยง

4) ต้นทุนอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมต่ำของสหกรณ์ออมทรัพย์กองบังคับการสนับสนุนทางอากาศ จำกัด อยู่ที่ร้อยละ 2.26 และเมื่อรวมกับค่ามาตรฐานร้อยละ 4 ที่กรมส่งเสริมสหกรณ์กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่เหมาะสมอยู่ที่ร้อยละ 6.267

ดาบตำรวจมาฤทธิ อินอยู่ (2554) ได้ศึกษา ทศนคติของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตะเวนชายแดนที่ 31 จำกัด จังหวัดพิษณุโลก พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป สถานภาพสมรสแล้วเป็นชั้นตำรวจชั้นประทวน ซึ่งมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี โดยมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001-22,220 บาท มีระยะเวลาเป็นสมาชิก 5-15 ปี เพื่อใช้บริการซื้อหุ้นและกู้เงิน โดยการติดต่อกับสหกรณ์ทางโทรศัพท์และติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์และจะติดต่อสหกรณ์ 2-3 ครั้ง ต่อ 1 ครั้งปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างใช้ประกอบการพิจารณาในการใช้บริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านสถานที่ประกอบการด้านระบบการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอรองลงมาคือ คือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วถูกต้อง ตามลำดับ

นรินทร์ นามวงษ์ (2554) ได้ศึกษา คุณภาพในการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนศรีหฤทัยขลุ (เครดิตบ้านญวน) จังหวัดจันทบุรี พบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนศรีหฤทัยขลุ (เครดิตบ้านญวน) จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับที่คุณภาพมากที่สุด อันดับแรก คือ ด้านความน่าเชื่อถือได้ รองลงมาคือ ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมาชิกที่มาใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนศรีหฤทัยขลุ (เครดิตบ้านญวน) จังหวัดจันทบุรีที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนศรีหฤทัยขลุ (เครดิตบ้านญวน) จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน แต่ลูกค้าที่มีเพศ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนศรีหฤทัยขลุ (เครดิตบ้านญวน) จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุพัฒน์กา กองสุข (2555) ได้ศึกษา ระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมผู้มาใช้บริการเห็นว่าคุณภาพอยู่ในระดับดี โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้

ดังนี้ คือ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

อัจฉราพร คำพูน (2555) ได้ศึกษา คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกำแพงเพชรจำกัด: วิเคราะห์เชิงเหตุและผล พบว่าการสำรวจปัญหาคุณภาพการบริการจากผู้รับบริการจะได้ประเด็นปัญหา 4 ด้าน ได้แก่ด้านนโยบาย ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านหลักฐานทางกายภาพและเมื่อนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุแห่งการบริการในการหาแนวทางอย่างมีส่วนร่วมโดยบุคลากรของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูแล้วจะทำให้นำไปสู่ข้อเสนอแนะที่ตรงประเด็นและทำให้องค์กรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน (2555) ได้ศึกษา การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ:กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล 16 แห่งผลการวิจัย พบว่า 1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ ผู้สูงอายุไปปฏิบัติในระดับองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ (1) ความชัดเจนในเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของนโยบาย (2) ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร (3) ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และ (4) การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน (5) 2. ข้อค้นพบจากการวิจัยแนวทางที่เหมาะสมในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ (1) การบรรลุตาม เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย เป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงระหว่างนโยบาย และการปฏิบัติ (2) การเตรียมความพร้อมของทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ (3) การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ให้แก่ผู้รับผิดชอบใน การนำนโยบายไปปฏิบัติ (4) การทำความเข้าใจชี้แจงในกระบวนการนโยบายและหลักปฏิบัติ ให้แก่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติทราบ (5) การกระจายอำนาจให้แก่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติอย่างทั่วถึง (6) กำหนดระยะเวลาในการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ชัดเจน (7) กำกับถึง ลำดับความสำคัญของนโยบายเร่งด่วนที่ก่อประโยชน์ต่อผู้รับบริการ (8) ความสอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่นในการนำนโยบายไปปฏิบัติ (9) ส่งเสริมหลักคุณธรรมจริยธรรม ให้แก่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ (10) การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในกระบวนการนโยบาย (11) การนำนโยบายไปปฏิบัติที่ครอบคลุมต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (12) การติดตามผลและประเมินผลในการนำนโยบายไปปฏิบัติ และ(13) การนำนโยบายไปปฏิบัติที่มีความต่อเนื่อง

ณัฐพันธ์ พิณสุวรรณ (2557) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 42 จำกัด พบว่า

1) ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ

ตระเวนชายแดนที่ 42 จำกัด โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก 2) ด้านการบริหารสหกรณ์ออมทรัพย์ โดยภาพรวมและรายข้อ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง 3) ด้านบุคลากรและการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง 4) ด้านการจัดสวัสดิการ โดยภาพรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง 5) ด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก 6) ด้านการประชาสัมพันธ์โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

นิรันดร์ อ่อนนุ่ม (2557) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุรายได้ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

สรุปแหล่งที่มาของตัวแปร

ตารางที่ 4 สรุปแหล่งที่มาของตัวแปร

ตัวแปร	แหล่งอ้างอิง
ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ	ทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1988 อ้างถึงใน จิรวรรณ บุญพิทักษ์, 2553, หน้า 19) กล่าวว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และสม่ำเสมอทำให้รู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ
ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ	ทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1988 อ้างถึงใน จิรวรรณ บุญพิทักษ์, 2553, หน้า 19) กล่าวว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ตัวแปร	แหล่งอ้างอิง
	หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
ด้านมาตรฐานการให้บริการ	ทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1988 อ้างถึงใน จิรวรรณ บุญพิทักษ์, 2553, หน้า 19) กล่าวว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์
ด้านความปลอดภัย	ทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1983 อ้างถึงใน จิรวรรณ บุญพิทักษ์, 2553, หน้า 18) กล่าวว่า ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึงความรู้สึกรับประกันในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินชื่อเสียงปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่างๆรวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1983 อ้างถึงใน จิรวรรณ บุญพิทักษ์, 2553, หน้า 18) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึงการให้ข้อมูลต่างๆแก่ผู้รับบริการใช้สื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจ
เพศ	งานวิจัยของ นิรันดร์ อ่อนนุ่ม กิตติมา จึงสุวดี และประนอม คำผา (2557) ได้ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานีผลการวิจัยพบว่า คุณภาพ

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ตัวแปร	แหล่งอ้างอิง
อายุ	<p>การให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด จำแนกตามเพศ โดยรวมแตกต่างกันไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ</p> <p>งานวิจัยของ สรัญญา เนื่องนิยม (2551) ได้ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำแนกตามอายุ โดยรวมแตกต่างกันไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ</p>
สังกัด	<p>งานวิจัยของ มาฤทธิ์ อินอยู่ (2554) ได้ศึกษาถึงทัศนคติของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 31 จำกัด จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสังกัดต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 31 จำกัด จังหวัดพิษณุโลกไม่แตกต่างกัน</p>
ระดับตำแหน่งงาน	<p>งานวิจัยของ กนิษฐา วิสม (2552) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน</p>
ระดับการศึกษาสูงสุด	<p>งานวิจัยของ นิรันดร์ อ่อนนุ่ม (2557) ได้ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการ</p>

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ตัวแปร	แหล่งอ้างอิง
รายได้ต่อเดือน	<p>ของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด จำแนก ระดับการศึกษาโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ</p> <p>งานวิจัยของ ปิยะวัฒน์ โหมขุนทด (2555) ได้ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมแตกต่างกัน</p>
สถานภาพ	<p>งานวิจัยของ จุฑาไล ธรรมสัตย์ (2553) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นสมาชิกต่อคุณภาพในการให้บริการจำแนกตามสถานภาพสมรส ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพรวมคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน</p>
ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	<p>งานวิจัยของ จุฑาไล ธรรมสัตย์ (2553) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นสมาชิกต่อคุณภาพในการให้บริการจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลพบว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพรวมคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน</p>

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อทำการสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำความรู้ที่ได้จากการศึกษามาทำการกำหนดขั้นตอน และวิธีการดำเนินงานวิจัย ซึ่งแบ่งขั้นตอนออกเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด รวมทั้งหมด 12,001 คน (สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด, 2558 ก)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนแน่นอน (F) จึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นสามารถกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้โดยขั้นตอนของการได้มาของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

- 2.1 กำหนดจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการคำนวณกำหนดขนาด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ด้วยการใช้สูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967 อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557) และได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 387 คน

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

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ เท่ากับ 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{12,001}{1 + 12,001 (0.05)^2}$$

$$n = 387$$

2.2 โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบทราบความน่าจะเป็นในการถูกเลือก (Probability sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิโดยการสุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับชั้นแบบเป็นสัดส่วน (Stratified random sampling) โดยเป็นการกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับประชากร (Proportional to size sampling) โดยใช้สูตร

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนขนาดตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรแต่ละกลุ่ม}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 5 จำนวนสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด (สหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด, 2558 ก)

ประเภทสมาชิก	จำนวนสมาชิก	จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง
สามัญ	9,253	298
สมทบ	2,748	89
รวม	12,001	387

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมา เพื่อนำไปใช้สำหรับสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด แบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ประกอบด้วย เพศ อายุ สังกัด ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน

1. ด้านความน่าเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการบริการ จำนวน 8 ข้อ
2. ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ จำนวน 8 ข้อ
3. ด้านมาตรฐานการให้บริการจำนวน 10 ข้อ
4. ด้านความปลอดภัย จำนวน 4 ข้อ
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร จำนวน 7 ข้อ

เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) สำหรับมาตรวัดตัวแปรเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีการกำหนดระดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยโดยใช้เกณฑ์ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมาก

ระดับ 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบข่ายในการสร้าง เครื่องมือให้สอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1 ดร. เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 นางพรทิพย์ ฉงสกุล ตำแหน่ง หัวหน้าลงทุนและพัฒนาธุรกิจสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด

3.3 นาวาเอกสรไกร สิริकरण ตำแหน่ง เสนาธิการศูนย์การศึกษาหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ฐานทัพเรือสัตหีบ จำกัด ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าความเที่ยงหรือค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือรับรองจากมหาวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยชี้แจงจุดประสงค์และประโยชน์ของแบบสอบถามรวมทั้งวิธีการตอบแบบสอบถาม จากนั้นเก็บแบบสอบถามกลับคืนทั้งหมดด้วยตนเอง รวมระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด 30 วัน ตั้งแต่วันที่

1-30 มีนาคม พ.ศ. 2559

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาให้หาค่าน้ำหนักเป็นคะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด บันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสถิติทางสังคมศาสตร์
 - 1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยนำมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
 - 1.2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
 - 1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ใช้วิธีการวิเคราะห์ และสรุปข้อมูลเป็นความเรียง
2. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และแปลผล

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักคำถาม มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาด้วยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class interval) โดยการคำนวณตามหลักการหาค่าเฉลี่ย จะได้ช่วงความกว้างระดับละ 0.8 ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ย จะได้ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึงระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึงระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึงระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึงระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึงระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สำหรับหาค่าร้อยละของแบบสอบถามที่สมบูรณ์และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ในการบรรยายลักษณะของข้อมูลนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 2 เพื่อนำไปสู่การทดสอบสมมุติฐานที่มีตัวแปร 2 ตัว

ใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่

1. t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม

2. F-test (ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า

2 กลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ นาวิกโยธิน จำกัด จำนวน 387 คน หลังจากนั้นนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และแสดงผลการวิเคราะห์ ข้อมูล เป็นดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	320	82.69
2. หญิง	67	17.31
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หรือร้อยละ 82.69 เป็นเพศชาย และ ร้อยละ 17.31 เป็นเพศหญิงตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 25 ปี	27	6.98
2. 25-30 ปี	71	18.35
3. 31-40 ปี	107	27.65
4. 41-50 ปี	128	33.07
5. สูงกว่า 50 ปี	54	13.95
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.07 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.65 และมีอายุระหว่าง 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. สมาชิกสามัญ สังกัดหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน	181	46.77
2. สมาชิกสามัญ สังกัดหน่วยนอกบัญชาการนาวิกโยธิน	117	30.23
3. สมาชิกสมทบ สังกัดบุคคลภายนอกและทั่วไป	89	23.00
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 46.77 เป็นสมาชิกสามัญ สังกัดหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน รองลงมาร้อยละ 30.23 เป็นสมาชิกสามัญ สังกัดหน่วยนอกบัญชาการนาวิกโยธิน และร้อยละ 23.00 เป็นสมาชิกสมทบ สังกัดบุคคลภายนอกและทั่วไป ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ระดับตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. จ่าตรี-จ่าเอก	77	19.90
2. พันจ่าตรี-พันจ่าเอก	113	29.20
3. เรือตรี-เรือเอก	65	16.80
4. นาวาตรี-นาวาเอก	41	10.59
5. สูงกว่านาวาเอก	5	1.29
6. ลูกจ้าง/ พนักงานราชการ/ พลอาสาสมัครทหารพราน	47	12.14
7. พลเรือน	39	10.08
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงาน พันจ่าตรี- พันจ่าเอก คิดเป็นร้อยละ 29.20 รองลงมาคือ มีระดับตำแหน่งงาน จ่าตรี-จ่าเอก คิดเป็นร้อยละ 19.90 และมีระดับตำแหน่งงาน เรือตรี-เรือเอก คิดเป็นร้อยละ 16.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	149	38.50
2. ปริญญาตรี	208	53.75
3. สูงกว่าปริญญาตรี	30	7.75
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 53.75 รองลงมาร้อยละ 38.50 จบการศึกษาสูงสุดต่ำกว่าปริญญาตรี และร้อยละ 7.75 จบการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1. 10,000-15,000 บาท	76	19.64
2. 15,001-20,000 บาท	66	17.05
3. 20,001-25,000 บาท	124	32.04
4. 25,001-30,000 บาท	78	20.16
5. สูงกว่า 30,001 บาท	43	11.11
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.04 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001-30,000 บาท

คิดเป็นร้อยละ 20.16 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. โสด	96	24.81
2. สมรส	265	68.48
3. หม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่	26	6.71
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 68.48 รองลงมาคือ มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 24.81 และมีสถานภาพหม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 6.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ประเภทของการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 5 ปี	104	26.87
2. 5-10 ปี	109	28.17
3. 11-15 ปี	132	34.11
4. 16 ปีขึ้นไป	42	10.85
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกระหว่าง 11-15 ปี ร้อยละ 34.11 รองลงมาคือ มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกระหว่าง 5-10 ปี ร้อยละ 28.17 และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.87 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออม
ทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด โดยภาพรวม

(n = 387)

คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ นาวิกโยธิน จำกัด	ระดับคุณภาพ			
	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ	3.91	0.44	มาก	4
2. ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ	3.88	0.55	มาก	5
3. ด้านมาตรฐานการให้บริการ	4.01	0.33	มาก	3
4. ด้านความปลอดภัย	4.14	0.46	มาก	2
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.32	0.39	มากที่สุด	1
ภาพรวม	4.03	0.21	มาก	

จากตารางที่ 14 พบว่า ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, $SD = 0.21$) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสมาชิกเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, $SD = 0.39$) รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.46$) และด้านมาตรฐานการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.33$) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์
ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัดด้านความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ

(n = 387)

คุณภาพการให้บริการ สมาชิกของสหกรณ์ออม ทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด	ระดับของคุณภาพ					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	5	4	3	2	1				
1. สหกรณ์ออมทรัพย์ นาวิกโยธิน จำกัด มีความ โปร่งใสในการบริการ	36	250	101	0	0	3.83	0.57	มาก	5
2. สหกรณ์ออมทรัพย์ นาวิกโยธิน จำกัด มีวิธีการ ชำระเงินให้เลือกหลายวิธี เช่น การโอนเงินผ่าน	58	170	159	0	0	3.73	0.70	มาก	7
3. การบริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด มีความน่าเชื่อถือ	60	199	128	0	0	3.82	0.67	มาก	6
4. การบริการทางการเงิน ของสหกรณ์ออมทรัพย์ นาวิกโยธิน จำกัด มี ความถูกต้อง	95	163	129	0	0	3.91	0.75	มาก	4
5. การออกไปเสิร์ฟรับเงิน ของสหกรณ์ออมทรัพย์ นาวิกโยธิน จำกัด มี	105	181	79	0	0	4.21	0.71	มาก	1
6. สหกรณ์ออมทรัพย์ นาวิกโยธิน จำกัด มีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ของสมาชิกได้อย่างถูกต้อง	105	185	97	0	0	4.02	0.72	มาก	2

ตารางที่ 15 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการสมาชิก ของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิก โยธิน จำกัด	ระดับของคุณภาพ					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	5	4	3	2	1				
7. สหกรณ์ออมทรัพย์นำวิก โยธิน จำกัด มีการตรวจสอบ ความถูกต้องทางด้านเอกสาร ต่าง ๆ ก่อนส่งถึงมือสมาชิก	87	211	89	0	0	3.99	0.67	มาก	3
8. เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นำมาให้บริการ มีความเหมาะสม	81	191	115	0	0	3.91	0.70	มาก	4

จากตารางที่ 15 พบว่า ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$, $SD = 0.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าสมาชิกเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการมากกว่าข้ออื่น ๆ อันดับแรก คือ การออกใบเสร็จรับเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด มีความถูกต้องอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, $SD = 0.71$) รองลงมา คือ สหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด มีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ของสมาชิกอย่างถูกต้องอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.72$) และ สหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด มีการตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเอกสารต่าง ๆ ก่อนส่งถึงมือสมาชิกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, $SD = 0.67$) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์
ออมทรัพย์นำวิกโยธินจำกัดด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ

(n = 387)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับของคุณภาพ					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	5	4	3	2	1				
สมาชิกของสหกรณ์ออม ทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด									
1. เจ้าหน้าที่แต่งกาย เรียบร้อย สะอาด สุภาพ เหมาะสม	6	273	108	0	0	3.73	0.47	มาก	8
2. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ และตอบสนองความ ต้องการ	4	283	100	0	0	3.75	0.45	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่พูดอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	61	424	84	0	0	3.94	0.61	มาก	3
4. เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ มี ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	93	191	103	0	0	3.97	0.71	มาก	1
5. เจ้าหน้าที่มี ความกระตือรือร้นใน การให้บริการ	140	86	159	0	0	3.94	0.88	มาก	2
6. เจ้าหน้าที่มีความชัดเจน ในการให้ข้อมูล หรือการ ตอบคำถาม	137	79	171	0	0	3.91	0.88	มาก	5
7. เจ้าหน้าที่มีความ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบ แทน	113	117	157	0	0	3.88	0.82	มาก	6
8. เจ้าหน้าที่สามารถ อธิบายขั้นตอนการ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง	109	141	137	0	0	3.92	0.79	มาก	4
ภาพรวมด้านคุณลักษณะของให้บริการ						3.88	0.55	มาก	

จากตารางที่ 16 พบว่า ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, $SD = 0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าสมาชิกเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการมากกว่าข้ออื่น ๆ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.71$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, $SD = 0.88$) และเจ้าหน้าที่พูดอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, $SD = 0.61$) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์
ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ด้านมาตรฐานการให้บริการ

(n = 387)

คุณภาพการให้บริการสมาชิก ของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิก โยธิน จำกัด	ระดับของคุณภาพ					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	5	4	3	2	1				
1. การให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด มีขั้นตอนน้อย ไม่ยุ่งยาก	12	330	45	0	0	3.91	0.37	มาก	9
2. ให้บริการด้วยความ ครบถ้วน ถูกต้อง	3.1	85.3	11.6	0.0	0.0	3.97	0.32	มาก	6
3. การบริการมีความซื่อสัตย์	55	284	48	0	0	4.01	0.51	มาก	5
4. การเปิดรับฟังความคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น ถกแถลง รับความคิดเห็น	14.2	73.4	12.4	0.0	0.0	3.91	0.59	มาก	7
5. มีความเสมอภาค ยุติธรรม ในการให้บริการ	116	169	102	0	0	4.03	0.75	มาก	4
6. มีการกำหนดคกฐระเบียบใน การบริการไว้อย่างชัดเจน	30.3	43.7	26.3	0.0	0.0	4.03	0.75	มาก	4

ตารางที่ 17 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการสมาชิก ของสหกรณ์ออมทรัพย์ นาวิกโยธิน จำกัด	ระดับของคุณภาพ					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	5	4	3	2	1				
7. การให้บริการมีความ สะดวกรวดเร็ว ทันตาม	146	120	121	0	0	4.06	0.82	มาก	3
8. เครื่องมือ และอุปกรณ์ใน การให้บริการมีเพียงพอ เช่น	98	249	40	0	0	4.14	0.57	มาก	1
9. ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง	74	295	18	0	0	4.14	0.46	มาก	2
10. ป้ายข้อความบอกจุด บริการมีความชัดเจน	18	317	52	0	0	3.91	0.41	มาก	8
ภาพรวมด้านมาตรฐานการให้บริการ						4.01	0.33	มาก	

จากตารางที่ 17 พบว่า ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าสมาชิกเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการมากกว่าข้ออื่น ๆ อันดับแรก คือ เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ เป็นต้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.57$) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.46$) และการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, $SD = 0.82$) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์
ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัดด้านความปลอดภัย

(n = 387)

คุณภาพการให้บริการสมาชิก ของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิก โยธิน จำกัด	ระดับของคุณภาพ					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	5	4	3	2	1				
1. สหกรณ์ออมทรัพย์ นำวิกโยธิน จำกัด มีวิธีการ ในการทำธุรกรรมทางการ เงินอย่างปลอดภัย	44	335	8	0	0	4.09	0.35	มาก	4
2. สหกรณ์ออมทรัพย์นำวิก โยธิน จำกัด มีการเก็บรักษา ข้อมูลสมาชิกไว้เป็นความลับ	91	245	51	0	0	4.10	0.59	มาก	3
3. สถานที่ให้บริการ เช่น ตัวอาคาร มีความมั่นคง แข็งแรง	160	156	71	0	0	4.23	0.73	มาก	1
4. สหกรณ์ออมทรัพย์ นำวิกโยธิน จำกัด มีเจ้าหน้าที่ รักษาความปลอดภัย	115	215	55	0	0	4.14	0.66	มาก	2
ภาพรวมด้านความปลอดภัย						4.14	0.46	มาก	

จากตารางที่ 18 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ด้านความปลอดภัยโดยรวมอยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าสมาชิกเห็นด้วยกับคุณภาพ
การให้บริการมากกว่าข้ออื่น ๆ อันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการ เช่น ตัวอาคาร มีความมั่นคง
แข็งแรงอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, $SD = 0.73$) รองลงมา คือ สหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน
จำกัด มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.66$) และสหกรณ์
ออมทรัพย์
นำวิกโยธิน จำกัด มีการเก็บรักษาข้อมูลสมาชิกไว้เป็นความลับอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$,
 $SD = 0.59$) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัดด้านการติดต่อสื่อสาร

(n = 387)

คุณภาพการให้บริการสมาชิก ของสหกรณ์ออมทรัพย์ นำวิกโยธิน จำกัด	ระดับของคุณภาพ					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	5	4	3	2	1				
1. สมาชิกสามารถเดินทางมา รับบริการได้อย่างสะดวก	105	280	2	0	0	4.26	0.45	มาก ที่สุด	7
2. การเดินทางเข้า-ออกภายใน สหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด มีความสะดวก	125	242	20	0	0	4.27	0.54	มาก ที่สุด	4
3. สมาชิกสามารถเข้าถึง การประชาสัมพันธ์ของ สหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ได้อย่างสะดวก	155	182	50	0	0	4.27	0.67	มาก ที่สุด	3
4. สมาชิกสามารถติดต่องาน บริการทางโทรศัพท์ และ โทรสารได้โดยง่าย	154	183	50	0	0	4.26	0.67	มาก ที่สุด	6
5. สมาชิกสามารถติดต่อกับ ทางสหกรณ์ออมทรัพย์ นำวิกโยธิน จำกัด โดยช่องทาง อื่น ๆ ได้สะดวก อาทิเช่น เว็บไซต์ หรือระบบ SMS	200	163	24	2	0	4.45	0.61	มาก ที่สุด	2
6. สหกรณ์ออมทรัพย์นำวิก โยธิน จำกัด ให้ข้อมูลข่าวสารที่ รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	196	185	6	0	0	4.49	0.53	มาก ที่สุด	1

ตารางที่ 19 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการสมาชิก ของสหกรณ์ออมทรัพย์ นาวิกโยธิน จำกัด	ระดับของคุณภาพ					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	5	4	3	2	1				
7. สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิก โยธิน จำกัด มีระยะเวลา เปิด-ปิด ที่เหมาะสมในการ ติดต่อขอรับบริการ	184	125	74	4	0	4.26	0.80	มาก	5
ภาพรวมด้านการติดต่อสื่อสาร	47.5	32.3	19.2	1.0	0.00			ที่สุด	
						4.32	0.39	มาก	ที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, $SD = 0.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าสมาชิกเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการมากกว่าข้ออื่น ๆ อันดับแรก คือ สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$, $SD = 0.53$) รองลงมา คือ สมาชิกสามารถติดต่อกับทางสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด โดยช่องทางอื่น ๆ ได้สะดวก อาทิเช่น เว็บไซต์ หรือระบบ SMS อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$, $SD = 0.61$) และสมาชิกสามารถเข้าถึงการประชาสัมพันธ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ได้อย่างสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$, $SD = 0.67$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อมูลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด
จำแนกตามเพศ

(n = 387)

คุณภาพการให้บริการสมาชิกของ สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด	เพศ	n	\bar{X}	SD	t	Sig.
1. ด้านความเชื่อในมาตรฐาน คุณภาพบริการ	ชาย	320	3.89	0.44	1.390	.239
	หญิง	67	4.01	0.42		
2. ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ	ชาย	320	3.86	0.55	0.039	.844
	หญิง	67	3.99	0.54		
3. ด้านมาตรฐานการให้บริการ	ชาย	320	4.03	0.34	1.122	.290
	หญิง	67	3.94	0.31		
4. ด้านความปลอดภัย	ชาย	320	4.14	0.47	2.443	.119
	หญิง	67	4.11	0.41		
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร	ชาย	320	4.32	0.39	1.186	.277
	หญิง	67	4.34	0.37		
ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ นาวิกโยธิน จำกัด	ชาย	320	4.05	0.20	4.430	.360
	หญิง	67	4.08	0.23		

*p< .05

จากตารางที่ 20 ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์
ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด จำแนกตามเพศ พบว่า ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน สมาชิกที่มีเพศ
ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด
จำแนกตามอายุ

(n = 387)

คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความเชื่อใน มาตรฐานคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.285	4	.071	.365	.833
	ภายในกลุ่ม	74.575	382	.195		
	รวม	(74.860)	(386)			
2. ด้านคุณลักษณะของผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.332	4	.833	2.758	.028*
	ภายในกลุ่ม	115.373	382	.302		
	รวม	(118.705)	(386)			
3. ด้านมาตรฐานการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.250	4	.313	2.768	.027*
	ภายในกลุ่ม	43.137	382	.113		
	รวม	(44.387)	(386)			
4. ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	3.089	4	.772	3.724	.005*
	ภายในกลุ่ม	79.211	382	.207		
	รวม	(82.300)	(386)			
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.852	4	.463	3.100	.016*
	ภายในกลุ่ม	57.069	382	.149		
	รวม	(58.921)	(386)			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.321	4	.080	1.815	.125
	ภายในกลุ่ม	16.869	382	.044		
	รวม	(17.190)	(386)			

*p< .05

จากตารางที่ 21 พบว่า ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของ
สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัดจำแนกตามอายุ พบว่า โดยภาพรวม สมาชิกที่มีอายุต่างกันมี
ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัดไม่แตกต่างกันแต่
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อในมาตรฐานคุณภาพบริการ สมาชิกที่มีอายุต่างกันมี
ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่ส่วนด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ

ด้านมาตรฐานการให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านการติดต่อสื่อสารสมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด จำแนกตามสังกัด

(n = 387)

คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความเชื่อใจ มาตรฐานคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.006	2	.003	.015	.985
	ภายในกลุ่ม	74.855	384	.195		
	รวม	(74.861)	(386)			
2. ด้านคุณลักษณะของผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.773	2	.887	2.912	.056
	ภายในกลุ่ม	116.931	384	.305		
	รวม	(118.704)	(386)			
3. ด้านมาตรฐานการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.483	2	.241	2.111	.122
	ภายในกลุ่ม	43.905	384	.114		
	รวม	(44.388)	(386)			
4. ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2.061	2	1.031	4.933	.008*
	ภายในกลุ่ม	80.238	384	.209		
	รวม	(82.299)	(386)			
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.447	2	.723	4.834	.008*
	ภายในกลุ่ม	57.475	384	.150		
	รวม	(58.922)	(386)			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.208	2	.104	2.357	.096
	ภายในกลุ่ม	16.981	384	.044		
	รวม	(17.189)	(386)			

*p< .05

จากตารางที่ 22 พบว่า ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของ สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด จำแนกตามสังกัด พบว่า โดยภาพรวม สมาชิกที่มีสังกัดต่างกัน

มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อในมาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และด้านมาตรฐานการให้บริการสมาชิกที่มีสังกัดต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน แต่ส่วนด้านความปลอดภัย และด้านการติดต่อสื่อสารสมาชิกที่มีสังกัดต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

(n = 387)

คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความเชื่อในมาตรฐานคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.159	6	.360	1.881	.083
	ภายในกลุ่ม	72.702	380	.191		
	รวม	(74.861)	(386)			
2. ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.129	6	.355	1.156	.329
	ภายในกลุ่ม	116.576	380	.307		
	รวม	(118.705)	(386)			
3. ด้านมาตรฐานการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.683	6	.447	4.075	.001*
	ภายในกลุ่ม	41.704	380	.110		
	รวม	(44.387)	(386)			
4. ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	1.134	6	.189	.885	.506
	ภายในกลุ่ม	81.165	380	.214		
	รวม	(82.299)	(386)			
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2.472	6	.412	2.773	.012*
	ภายในกลุ่ม	56.450	380	.149		
	รวม	(58.922)	(386)			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.391	6	.065	1.476	.185
	ภายในกลุ่ม	16.798	380	.044		
	รวม	(17.189)	(386)			

*p< .05

จากตารางที่ 23 พบว่า ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่า โดยภาพรวม สมาชิก

ที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
 นาวิกโยธิน จำกัด ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อในมาตรฐาน
 คุณภาพบริการ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และด้านความปลอดภัย สมาชิกที่มีระดับตำแหน่ง
 งานต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่ส่วนด้านมาตรฐานการ
 ให้บริการ และด้านการติดต่อสื่อสารสมาชิกที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ
 การให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 24 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด
 จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

(n = 387)

คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความเชื่อใน มาตรฐานคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.047	2	.024	.121	.886
	ภายในกลุ่ม	74.813	384	.195		
	รวม	(74.860)	(386)			
2. ด้านคุณลักษณะของ ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.154	2	.077	.250	.779
	ภายในกลุ่ม	118.551	384	.309		
	รวม	(118.705)	(386)			
3. ด้านมาตรฐาน การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.056	2	.528	4.678	.010*
	ภายในกลุ่ม	43.332	384	.113		
	รวม	(44.388)	(386)			
4. ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	.514	2	.257	1.208	.300
	ภายในกลุ่ม	81.785	384	.213		
	รวม	(82.299)	(386)			
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	.010	2	.005	.031	.969
	ภายในกลุ่ม	58.912	384	.153		
	รวม	(58.922)	(386)			

ตารางที่ 24 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.058	2	.029	.647	.524
	ภายในกลุ่ม	17.131	384	.045		
	รวม	(17.189)	(386)			

*p< .05

จากตารางที่ 24 พบว่า ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า โดยภาพรวม สมาชิกที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อในมาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านการติดต่อสื่อสาร สมาชิกที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่ส่วนด้านมาตรฐานการให้บริการสมาชิกที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 25 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

(n = 387)

คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความเชื่อในมาตรฐานคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.652	4	.413	2.155	.073
	ภายในกลุ่ม	73.208	382	.192		
	รวม	(74.860)	(386)			
2. ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.595	4	.899	2.983	.019*
	ภายในกลุ่ม	115.110	382	.301		
	รวม	(118.705)	(386)			
3. ด้านมาตรฐานการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.016	4	.254	2.236	.065
	ภายในกลุ่ม	43.372	382	.114		
	รวม	(44.388)	(386)			

ตารางที่ 25 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
4. ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	5.007	4	1.252	6.186	.000*
	ภายในกลุ่ม	77.293	382	.202		
	รวม	(82.300)	(386)			
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	.817	4	.204	1.343	.253
	ภายในกลุ่ม	58.104	382	.152		
	รวม	(58.921)	(386)			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.282	4	.071	1.594	.175
	ภายในกลุ่ม	16.907	382	.044		
	รวม	(17.189)	(386)			

*p< .05

จากตารางที่ 25 พบว่า ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวม สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อในมาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่ส่วนด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และด้านความปลอดภัย สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 26 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด
จำแนกตามสถานภาพ

(n = 387)

คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความเชื่อใน มาตรฐานคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.662	2	.331	1.714	.182
	ภายในกลุ่ม	74.198	384	.193		
	รวม	(74.860)	(386)			

ตารางที่ 26 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
2. ด้านคุณลักษณะของผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.759	2	1.379	4.568	.011*
	ภายในกลุ่ม	115.946	384	.302		
	รวม	(118.705)	(386)			
3. ด้านมาตรฐานการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.299	2	.149	1.300	.274
	ภายในกลุ่ม	44.089	384	.115		
	รวม	(44.388)	(386)			
4. ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	.019	2	.009	.043	.958
	ภายในกลุ่ม	82.281	384	.214		
	รวม	(82.300)	(386)			
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	.235	2	.118	.770	.464
	ภายในกลุ่ม	58.686	384	.153		
	รวม	(58.921)	(386)			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.226	2	.113	2.561	.079
	ภายในกลุ่ม	16.963	384	.044		
	รวม	(17.189)	(386)			

*p< .05

จากตารางที่ 26 พบว่า ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด จำแนกตามสถานภาพ พบว่า โดยภาพรวม สมาชิกที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อในมาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านการติดต่อสื่อสารสมาชิกที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่ส่วนด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ สมาชิกที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 27 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด
จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก

(n = 387)

คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความเชื่อใน มาตรฐานคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.391	3	.130	.669	.571
	ภายในกลุ่ม	74.470	383	.194		
	รวม	(74.861)	(386)			
2. ด้านคุณลักษณะของ ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.111	3	.370	1.206	.307
	ภายในกลุ่ม	117.594	383	.307		
	รวม	(118.705)	(386)			
3. ด้านมาตรฐาน การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.939	3	.313	2.759	.042*
	ภายในกลุ่ม	43.449	383	.113		
	รวม	(44.388)	(386)			
4. ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	1.834	3	.611	2.910	.034*
	ภายในกลุ่ม	80.466	383	.210		
	รวม	(82.300)	(386)			
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2.161	3	.720	4.860	.002*
	ภายในกลุ่ม	56.761	383	.148		
	รวม	(58.922)	(386)			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.031	3	.010	.227	.877
	ภายในกลุ่ม	17.159	383	.045		
	รวม	(17.190)	(386)			

*p< .05

จากตารางที่ 27 พบว่า ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก พบว่า โดยภาพรวมสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อในมาตรฐานคุณภาพบริการ และด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน แต่ส่วนด้านมาตรฐานการ

ให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านการติดต่อสื่อสาร สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 28 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ นาวิกโยธิน จำกัดที่มีเพศต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน เนื่องจากค่า t-test มีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) ที่ระดับ .360 มีค่ามากกว่า .05 แสดงว่า สมาชิกที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ นาวิกโยธิน จำกัดไม่แตกต่างกัน
สมมติฐานที่ 2 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ นาวิกโยธิน จำกัดที่มีอายุต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน เนื่องจากค่า F-test มีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) ที่ระดับ .125 มีค่ามากกว่า .05 แสดงว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ นาวิกโยธิน จำกัดไม่แตกต่างกัน
สมมติฐานที่ 3 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ นาวิกโยธิน จำกัดที่มีสังกัดต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน เนื่องจากค่า F-test มีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) ที่ระดับ .096 มีค่ามากกว่า .05 แสดงว่า สมาชิกที่มีสังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ นาวิกโยธิน จำกัดไม่แตกต่างกัน
สมมติฐานที่ 4 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ นาวิกโยธิน จำกัดที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน เนื่องจากค่า F-test มีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) ที่ระดับ .185 มีค่ามากกว่า .05 แสดงว่า สมาชิกที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ นาวิกโยธิน จำกัดไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 28 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 5 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ นาวิกโยธิน จำกัดที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน เนื่องจากค่า F-test มีนัยสำคัญ ทางสถิติ (Sig.) ที่ระดับ .524 มีค่ามากกว่า .05 แสดงว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ไม่แตกต่างกัน
สมมติฐานที่ 6 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ นาวิกโยธิน จำกัดที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน เนื่องจากค่า F-test มีนัยสำคัญ ทางสถิติ (Sig.) ที่ระดับ .175 มีค่ามากกว่า .05 แสดงว่า สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ไม่แตกต่างกัน
สมมติฐานที่ 7 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ นาวิกโยธิน จำกัดที่มีสถานภาพต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน เนื่องจากค่า F-test มีนัยสำคัญ ทางสถิติ (Sig.) ที่ระดับ .079 มีค่ามากกว่า .05 แสดงว่า สมาชิกที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ไม่แตกต่างกัน
สมมติฐานที่ 8 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ นาวิกโยธิน จำกัดที่มีระยะเวลาการเป็น สมาชิกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน เนื่องจากค่า F-test มีนัยสำคัญ ทางสถิติ (Sig.) ที่ระดับ .877 มีค่ามากกว่า .05 แสดงว่า สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผลและอภิปรายผล

การศึกษาคูณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ จำนวน 387 คน ซึ่งเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบสมมติฐานสถิติที่ใช้คือ ค่า t (t-test) และ ค่า F (F-test) One-way-ANOVA และสามารถนำมาสรุปผลและอภิปรายผลการศึกษา โดยผลสรุปการศึกษารั้งนี้ ประกอบด้วย

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผลการศึกษา
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี เป็นสมาชิกสามัญ สังกัด หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน ระดับตำแหน่งงานพันจ่าตรี-พันจ่าเอก จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท มีสถานภาพสมรส และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกระหว่าง 11-15 ปี

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด พบว่า โดยรวม สมาชิกเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมากเป็นอันดับสอง ด้านมาตรฐานการให้บริการ อยู่ในระดับมากเป็นอันดับสาม ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมากเป็นอันดับสี่ และด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากเป็นอันดับห้า ตามลำดับ ทั้งนี้มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการติดต่อสื่อสาร ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า สมาชิกเห็นด้วยกับ

คุณภาพการให้บริการมากกว่าข้ออื่น ๆ สามอันดับแรก คือ สหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ สมาชิกสามารถติดต่อกับทางสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด โดยช่องทางอื่น ๆ ได้สะดวก อาทิเช่น เว็บไซต์ หรือระบบ SMS และการเดินทางเข้า-ออกภายในสหกรณ์ฯ มีความสะดวก และสมาชิกสามารถเข้าถึงการประชาสัมพันธ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ได้อย่างสะดวก ตามลำดับ

2. ด้านความปลอดภัย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า สมาชิกเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการมากกว่าข้ออื่น ๆ สามอันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการ เช่น ตัวอาคาร มีความมั่นคงแข็งแรง สหกรณ์ฯ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด มีการเก็บรักษาข้อมูลสมาชิกไว้เป็นความลับ ตามลำดับ

3. ด้านมาตรฐานการให้บริการ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า สมาชิกเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการมากกว่าข้ออื่น ๆ สามอันดับแรก คือ เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการให้บริการ มีเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา มีความเสมอภาค ยุติธรรมในการให้บริการ และมีการกำหนดกฎระเบียบในการบริการไว้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

4. ความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า สมาชิกเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการมากกว่าข้ออื่น ๆ สามอันดับแรก คือ การออกใบเสร็จรับเงินของสหกรณ์ฯ มีความถูกต้อง สหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด มีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ของสมาชิกอย่างถูกต้อง และสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด มีการตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเอกสารต่าง ๆ ก่อนส่งถึงมือสมาชิก ตามลำดับ

5. ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า สมาชิกเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการมากกว่าข้ออื่น ๆ สามอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เจ้าหน้าที่พูดอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด สหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ควรมีการพัฒนาระบบบริการ โดยมีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเครื่องอำนวยความสะดวกมาใช้ควบคู่กับการดำเนินงาน

เช่น การตรวจสอบเอกสาร เนื่องจากการติดต่อในแต่ละครั้งมีการเขียนเอกสารประกอบเป็นจำนวนมาก ดังนั้นทางสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ควรมีการจัดทำฐานข้อมูลของสมาชิกแต่ละคนลงในโปรแกรม หรือลดขั้นตอนการแนบเอกสารลงเพื่อในแต่ละครั้งเจ้าหน้าที่สามารถดึงข้อมูลของสมาชิกมาใช้ได้ทันที และรวดเร็ว ทั้งนี้ยังช่วยลดปริมาณเอกสารประกอบการติดต่อในเรื่องต่าง ๆ ด้วย และควรมีการเพิ่มช่องทางการจ่ายเงิน และรับเงินให้แก่สมาชิกในหลาย ๆ ช่องทาง ด้วยเหตุดังกล่าวจึงส่งผลให้สมาชิกต้องเสียเวลาในการดำเนินการ อีกทั้งยังมีขั้นตอนในการดำเนินการที่ยุ่งยาก

ข้อมูลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด โดยการทดสอบตามสมมติฐาน เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สังกัด ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีรายละเอียดดังนี้

1. เพศ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2. อายุ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อในมาตรฐานคุณภาพบริการ สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านการติดต่อสื่อสาร สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

3. สังกัด สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ที่มีสังกัดต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อในมาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และด้านมาตรฐานการให้บริการ สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความปลอดภัย และด้านการติดต่อสื่อสาร สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

4. ระดับตำแหน่งงาน สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อในมาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และด้านความปลอดภัย สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านมาตรฐานการให้บริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

5. ระดับการศึกษาสูงสุด สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อในมาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านการติดต่อสื่อสาร สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านมาตรฐานการให้บริการ สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

6. รายได้ต่อเดือน สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อในมาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และด้านความปลอดภัย สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

7. สถานภาพ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อในมาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านการติดต่อสื่อสาร สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

8. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อในมาตรฐานคุณภาพบริการ และด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านมาตรฐานการให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านการติดต่อสื่อสาร สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด โดยรวมและรายด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด นั้นให้

ความสำคัญมีเป็นอย่างมากกับการให้บริการสมาชิกมาก อีกทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องให้บริการในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การให้การต้อนรับอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการที่ถูกต้อง เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและหลักการของ Parasuraman et al. (1983 อ้างถึงใน จีรวรรณ บุญพิทักษ์, 2553, หน้า 18) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ บริการที่ให้กับผู้รับบริการ ซึ่งต้องแสดงให้เห็นชัดเจน จับต้องได้ ผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี การให้บริการมีความถูกต้อง แม่นยำ มีความพร้อมและเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ ได้ทันทีทันใด ตลอดจนมีความรู้ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ จนทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ สามารถเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการและแสดงพฤติกรรมให้ความสนใจ ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้วย ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของอรชุนา จาปรุง (2557) กล่าวว่า คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่เดียวกันผู้ให้บริการไม่สามารถวัดในคุณภาพของบริการนั้น ๆ ได้ ลูกค้าจะประเมินการบริการที่ได้รับจากการรับรู้จริงในการใช้บริการ ว่าตรงกับความต้องการ ความคาดหวังและความคุ้มค่าหรือไม่ ซึ่งเมื่อการบริการนั้นเป็นดังที่คาดหวัง หรือเกินกว่าที่คาดหวังซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และเกิดความจงรักภักดี แสดงว่าการบริการนั้นมีคุณภาพนั่นเอง ทั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการของสหกรณ์ มีความโปร่งใส มีความน่าเชื่อถือ ตลอดจนมีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารต่าง ๆ ทุกครั้งก่อนส่งถึงมือสมาชิก จึงทำให้สหกรณ์เกิดความเชื่อมั่นไว้วางใจแก่สมาชิกทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรัญญา เนื่องนิยม (2551) ได้ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด พบว่า พนักงานสามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญา บันทึกข้อมูลสมาชิกได้ถูกต้อง จึงส่งผลให้ลูกค้าเกิดความน่าเชื่อถือ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพันธ์ พิณสุวรรณ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 42 จำกัด พบว่า การมีส่วนร่วมของสมาชิกในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานสหกรณ์ มีการดำเนินการบริหารงานอย่างโปร่งใส สุจริตและเที่ยงธรรม การดำเนินการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ มีความรู้ความสามารถในการวาง

นโยบาย และมีความรับผิดชอบต่อการดำเนินงานสหกรณ์ ออมทรัพย์ อีกทั้งยังได้รับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและพัฒนาด้วย

2. ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ดูแลเอาใจใส่และสามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้อย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌฐพันธ์ พิณสุวรรณ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 42 จำกัด พบว่า เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์ด้วยความเสมอภาค และปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและมีความซื่อสัตย์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรันดร์ อ่อนนุ่ม (2557) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด พบว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้ความสำคัญกับสมาชิกผู้มาใช้บริการ มาปฏิบัติงานให้บริการสมาชิกตรงตามเวลา เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการให้บริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตระหนักดีว่าเป็นเจ้าของกิจกรรม นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ยังได้รับการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะการปฏิบัติงาน และการอบรมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

3. ด้านมาตรฐานการให้บริการ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก สหกรณ์มีการให้บริการที่เสมอภาค ยุติธรรม มีการกำหนดกฎ ระเบียบในการบริการไว้อย่างชัดเจน ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ มีให้บริการอย่างเพียงพอเพื่อที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกผู้มารับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรันดร์ อ่อนนุ่ม (2557) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ซึ่งผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนให้เกียรติสมาชิกสหกรณ์ผู้มารับบริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อสมาชิก นอกจากนี้แล้ว การให้เกียรติสมาชิก การกิริยามารยาทสุภาพอ่อนน้อม เป็นการรักษาวินัยของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ และสอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัจฉกร (2556) กล่าวว่า เทคนิคการให้บริการ การสร้างความประทับใจในงานบริการ ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเรามีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือ ต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวัง และเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับย่อมจะส่งผลให้เขามาใช้บริการอีก

4. ด้านความปลอดภัย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การมาทำธุรกรรมด้านการเงินกับสถาบันการเงินนั้นผู้รับบริการต้องการความปลอดภัยสูง ดังนั้น สหกรณ์จึงมีวิธีการในการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างปลอดภัย มีการเก็บรักษาข้อมูลของสมาชิกไว้เป็นความลับ มีสถานที่ให้บริการที่มั่นคง แข็งแรง ตลอดจนมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่สามารถให้ความไว้วางใจได้ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรันดร์ อ่อนนุ่ม (2557) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ซึ่งผลการวิจัย พบว่า สำนักงาน อาคารสถานที่ สะดวกสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีที่นั่งเพียงพอ เป็นสิ่งที่สมาชิกผู้รับบริการมองเห็นได้ว่าสหกรณ์มีความมั่นคง ปลอดภัย อีกทั้งการรักษาความลับของสมาชิกก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในกิจการของสหกรณ์ รวมไปถึงเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่สามารถให้ความไว้วางใจได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาฤทธิ์ อินอยู่ (2554) ได้ศึกษาถึง ทศนคติของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 31 จำกัด จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ความเหมาะสม ความสะดวกในการติดต่อของทำเลที่ตั้ง มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ ความเป็นระเบียบสะอาดและสวยงาม ความเพียงพอและความสะดวกของพื้นที่จอดรถ รวมไปถึงการรักษาความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัด

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก สมาชิกสามารถเข้าถึงการประชาสัมพันธ์ของสหกรณ์ได้อย่างสะดวก สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็น ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ หรือทาง Social network ช่องทางอื่น ๆ จนทำให้สามารถได้รับข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะวัฒน์ โหมขุนทด (2555) ได้ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า การประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายช่องทางนั้นมีความจำเป็นและสำคัญต่อการบริการ เช่น มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ลูกค้าได้รับรู้ มีการแจกแผ่นพับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรันดร์ อ่อนนุ่ม (2557) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ซึ่งผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่สมาชิก มีอุปกรณ์แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้อย่างพร้อมสรรพ อีกทั้งสหกรณ์ได้จัดเก็บข้อมูลของสมาชิกทุกคนในคอมพิวเตอร์ซึ่งมีโปรแกรมใช้งานในระบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการติดต่อสื่อสาร สอบถาม ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนดและตามความต้องการของสมาชิก

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ สังกัด ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และระยะการเป็นสมาชิกตามคุณลักษณะของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด โดยการทดสอบตามสมมติฐาน เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สังกัด ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา สูงสุด รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และระยะการเป็นสมาชิก ผลการศึกษา เป็นดังนี้

1. เพศ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ให้การบริการอย่างเสมอภาค เพราะการให้บริการเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงาน ดังนั้นเพศ จะไม่เป็นอุปสรรคและปัญหาในการมารับบริการ ทุกคนมีสิทธิ์เท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรันดร์ อ่อนนุ่ม (2557) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด จำแนกตามเพศ โดยรวมแตกต่างกันไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. อายุ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อในมาตรฐานคุณภาพบริการ สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านการติดต่อสื่อสาร สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน เนื่องจากช่วงอายุของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ไม่เป็นปัจจัยในการขอรับบริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรัญญา เนื่องนิม (2551) ได้ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมโดยจำแนกตามอายุ โดยรวมแตกต่างกันไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. สังกัด สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ที่มีสังกัดต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อในมาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และด้านมาตรฐานการให้บริการ สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความปลอดภัย และด้านการติดต่อสื่อสาร สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ มาฤทธิ อินอยู่ (2554) ได้ศึกษาถึง ทศนคติของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์

ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 31 จำกัด จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสังกัดต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 31 จำกัด จังหวัดพิษณุโลกไม่แตกต่างกัน

4. ระดับตำแหน่งงาน สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อในมาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และด้านความปลอดภัย สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านมาตรฐานการให้บริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนิษฐา วิสม (2552) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน

5. ระดับการศึกษาสูงสุด สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อในมาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านการติดต่อสื่อสาร สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านมาตรฐานการให้บริการ สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรันดร์ อ่อนนุ่ม (2557) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด จำแนก ระดับการศึกษาโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. รายได้ต่อเดือน สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อในมาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และด้านความปลอดภัย สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะวัฒน์ โหมขุนทด (2555) ได้ศึกษาถึง คุณภาพการให้บริการสินเชื่อบริการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อ

การให้บริการด้านสินเชื่อกองธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ม่วงสามสิบ
จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมแตกต่างกันไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

7. สถานภาพ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ที่มีสถานภาพต่างกัน
มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน
พบว่า ด้านความเชื่อในมาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ ด้านความปลอดภัย
และด้านการติดต่อสื่อสาร สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน
ส่วนด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน
สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาไล ธรรมสัจย์ (2553) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบ
ความคิดเห็นสมาชิกต่อคุณภาพในการให้บริการจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า สมาชิกที่มี
สถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพรวมคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

8. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ที่มีระยะเวลา
การเป็นสมาชิกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน
เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อในมาตรฐานคุณภาพบริการ และด้านคุณลักษณะของ
ผู้ให้บริการ สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านมาตรฐาน
การให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านการติดต่อสื่อสาร สมาชิกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การให้บริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาไล ธรรมสัจย์ (2553) ได้ศึกษาคุณภาพ
การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานี จำกัด
ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นสมาชิกต่อคุณภาพในการให้บริการจำแนกตาม
ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลพบว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพรวม
คุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ควรปรับปรุงบทบาทการให้บริการเป็นลักษณะ
เชิงรุก เป็นกระบวนการพัฒนา โดยใช้สมาชิกในองค์กรเป็นฐาน ควรมีการประสานงานกับ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการ
2. ในการดำเนินงานยังมีข้อจำกัดด้านบุคลากรที่ไม่เพียงพอทั้งเชิงปริมาณและเชิงทักษะ
การปฏิบัติงานค่อนข้างมากจึงจำเป็นต้องพัฒนาทักษะและเพิ่มปริมาณบุคลากรในการปฏิบัติงาน

3. ควรกำหนดวาระการปฏิบัติคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ลงไปในแผนพัฒนาหรือยุทธศาสตร์ขององค์กร เพราะคุณภาพการให้บริการถือเป็นภารกิจหนึ่งที่จะช่วยผลักดันให้หน่วยงานประสบความสำเร็จและเป็นที่น่าเชื่อถือ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. สหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ควรนำผลของการวิจัยในครั้งนี้ มาเป็นนโยบาย เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ได้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ อาทิ ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านติดต่อสื่อสาร เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาถึงจุดที่บกพร่องในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธินให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

2. สหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ควรจัดให้มีการชำระเงินในหลาย ๆ ช่องทาง เพื่อความสะดวก เช่น การหักชำระผ่านทางสหกรณ์ การโอนชำระผ่านทางธนาคาร เป็นต้น นอกจากนี้การให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรดูแลเอาใจใส่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของสมาชิกในทันที อีกทั้งเจ้าหน้าที่ควรแต่งกายให้สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม หรือมีแบบฟอร์มที่เป็นมาตรฐานของสหกรณ์ ส่วนมาตรฐานการให้บริการ สหกรณ์ควรมีการลดขั้นตอนในการทำธุรกรรม เช่น ขั้นตอนในการเขียนเอกสาร ขั้นตอนในการติดต่อ เป็นต้น อีกทั้งควรมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น มีกล่องรับความคิดเห็น เพื่อจะได้นำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในส่วนด้านความปลอดภัย ควรมีวิธีการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างปลอดภัย มีการเก็บรักษาข้อมูลของสมาชิกไว้เป็นความลับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจให้เกิดแก่ลูกค้า และในส่วนของ การติดต่อสื่อสาร ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารได้อย่างสะดวก เช่น เพิ่มคู่สายโทรศัพท์ เพราะในบางครั้ง มีการติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์เป็นจำนวนมาก และอาจมีการขยายเวลาเปิด-ปิด ที่เหมาะสมในการติดต่อขอรับบริการ เป็นต้น

3. สหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ควรมีการจัดประชุมชี้แจงนโยบายให้พนักงาน ตลอดจนสมาชิกสหกรณ์ ได้รับทราบอย่างต่อเนื่องเพื่อพนักงานจะได้ทราบถึงข้อปฏิบัติและสามารถนำไปใช้เพื่อก่อให้เกิดคุณภาพในการให้บริการได้อย่างเต็มศักยภาพ ส่วนสมาชิกสหกรณ์ จะได้ปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องเมื่อเข้ารับบริการ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด เพื่อที่จะได้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ จะได้นำมาจัดทำเป็นแผนพัฒนาการบริหารงานของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธินต่อไป
2. ควรมีการศึกษาถึงองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ
3. การวิจัยในครั้งนี้อาจเป็นพื้นฐานในการทำการพัฒนาปัจจัยชี้วัดคุณภาพการให้บริการอื่น ๆ ที่สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและทำการพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการให้เหมาะสมกับสถาบันการเงินอื่น ๆ ต่อไป

บรรณานุกรม

- กนิษฐา วิสม. (2552). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาเพชรบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- เกริกเกียรติ แก้วมณี. (2551). *การศึกษาคุณภาพการบริการของวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์การศึกษาจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คณิดา สาราณพงษ์. (2551). *คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดจันทบุรี: ศึกษากรณีผู้มารับบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้า*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จirnันท์ วิสัยศรี. (2554). *การวิเคราะห์ความมั่นคงและการบริหารความเสี่ยงสหกรณ์ออมทรัพย์ กองบังคับการสนับสนุนทางอากาศ จำกัด*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิรวรรณ บุญพิทักษ์. (2553). *คุณภาพการบริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จุฑาไล ธรรมสัตย์. (2553). *การศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานี จำกัด*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). *การศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐพันธ์ พิณสุวรรณ. (2557). *ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 42 จำกัด*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจและกระบวนการยุติธรรม, วิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ทฤษฎีคุณลักษณะหรือทฤษฎีอุปนิสัย. (ม.ป.ป.). เข้าถึงได้จาก <http://www.novabizz.com/NovaAce/Relationship/Trait-Theories-of-Leadership.htm>

ทฤษฎีบุคลิกภาพ. (ม.ป.ป.). เข้าถึงได้จาก <http://www.novabizz.com/NovaAce/Personality.htm>
 นิรันดร์ อ่อนนุ่ม (2557). คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด.

ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย,
 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ. (2559). เข้าถึงได้จาก

<http://www.novabizz.com/NovaAce/Personality.htm#ixzz40t6EDx24>.

ประชิด ทองย้อย. (2549). การศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขา
 อรัญประเทศ, ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย
 ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

ปิยะวัฒน์ โหมขุนทด. (2555). คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและ
 สหกรณ์การเกษตร สาขาม่วงสามสิบ. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
 การจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

มาฤทธิ อินอยู่. (2554). ทักษะคติของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ
 ตะเวียงชายแดนที่ 31 จำกัด จังหวัดพิษณุโลก. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
 มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.

มยุรี เผือกไร่ (2554). การศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข จังหวัด
 อุบลราชธานี จำกัด. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป,
 บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน (2555). การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ ไปปฏิบัติ:
 กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต,
 สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมิต สัจฉกร. (2556). ศิลปะการให้บริการ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สายธาร.

สรัญญา เนื่องนิยม. (2551). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการ
 ของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด,
 สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย,
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด. (2558 ก). รายงานกิจการประจำปี. ม.ป.ป.

สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด. (2558 ข). แผนกลยุทธ์ประจำปี. เข้าถึงได้จาก

<http://www.thaimarinecoop.co.th>

สุบุมาลย์ ถัดพลี, อรุณศรี เมธิสริยพงษ์, ภัทร์พร ธรรมภรณ์พิลาศ และนรพรพร เพ็ชรตระกูล.

(2551). แนวทางการพัฒนาสถาบันการเงินเฉพาะกิจ. เข้าถึงได้จาก

www.fpo.go.th/e_research/show2.php?id=1

สุพัฒนิกา กองสุข. (2555). การศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

สำนักส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2559). แนวทางพัฒนาสหกรณ์ด้าน

การเงินและร้านค้า. เข้าถึงได้จาก <http://www.webhost.cpd.go.th/cepocpd>

อรชума จาปรุง. (2557). คุณภาพการบริการธนาคารออมสินกรณีศึกษาสาขาม่านเมฆ. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อรรถสิทธิ์ ลอเลิศ. (2551). คุณภาพการให้บริการของหอพักเอกชนในเขตเทศบาลนคร

อุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

อัจฉราพร คำพุ่ม. (2555). คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกำแพงเพชร จำกัด:

วิเคราะห์เชิงเหตุและผล. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารเชิงกลยุทธ์, คณะบริหารธุรกิจเศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามในการวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ซึ่งแบ่ง แบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Checklist) เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของสมาชิก ประกอบด้วย เพศ อายุ สังกัด ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ซึ่งจะประกอบด้วย ความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ คุณลักษณะของผู้ให้บริการ มาตรฐานการให้บริการ ความปลอดภัย และการติดต่อสื่อสาร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด

2. ขอความกรุณาตอบตามความเป็นจริงและขอให้ตอบทุกข้อคำถาม ข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษา และเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด โดยจะเสนอในภาพรวมและการตอบคำถามนี้จะไม่ส่งผลใด ๆ ต่อท่าน

ผู้วิจัยขอขอบคุณที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์

นางสาวอัจฉราภรณ์ ชวงษ์

นิติศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 25 ปี 25-30 ปี

31-40 ปี 41-50 ปี

สูงกว่า 50 ปี

3. สังกัด

สมาชิกสามัญ สังกัด หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน

สมาชิกสามัญ สังกัด นอกหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน

สมาชิกสมทบ สังกัด บุคคลภายนอก และทั่วไป

4. ระดับตำแหน่งงาน

จ่าตรี-จ่าเอก

พันจ่าตรี-พันจ่าเอก

เรือตรี-เรือเอก

นาวาตรี-นาวาเอก

สูงกว่า น.อ.

ลูกจ้าง/พนักงานราชการ/พลอาสาสมัครทหารพราน

พลเรือน

5. ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือน

- 10,000-15,000 บาท
- 15,001-20,000 บาท
- 20,001-25,000 บาท
- 25,001-30,000 บาท
- สูงกว่า 30,001 บาท

7. สถานภาพ

- โสด
- สมรส
- หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

8. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก

- ต่ำกว่า 5 ปี
- 5-10 ปี
- 11-15 ปี
- 16 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุดโดยค่า
คะแนนที่กำหนดมีความหมาย ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นของการให้บริการมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นของการให้บริการมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นของการให้บริการปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นของการให้บริการน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นของการให้บริการน้อยที่สุด

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการสมาชิกของ สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด	ระดับความคิดเห็นของ การให้บริการ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ					
1	สหกรณ์มีความโปร่งใสในการบริการ					
2	สหกรณ์มีวิธีการชำระเงินให้เลือกหลายวิธี เช่น การโอนเงินผ่านธนาคาร					
3	การบริการของสหกรณ์มีความน่าเชื่อถือ					
4	การบริการทางการเงินของสหกรณ์มีความถูกต้อง					
5	การออกไปเสิร์ฟรับเงินของสหกรณ์มีความถูกต้อง					
6	สหกรณ์มีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ของสมาชิก อย่างถูกต้อง					
7	สหกรณ์มีการตรวจสอบความถูกต้องทางด้าน เอกสารต่าง ๆ ก่อนส่งถึงมือสมาชิก					
8	เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่นำมา ให้บริการมีความเหมาะสม					

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการสมาชิกของ สหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด	ระดับความคิดเห็นของการ ให้บริการ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ					
1	เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สะอาด สุภาพเหมาะสม					
2	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ และตอบสนองความต้องการ					
3	เจ้าหน้าที่พูดอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ					
4	เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่					
5	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
6	เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้ข้อมูล หรือการตอบ คำถาม					
7	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
8	เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้อย่าง ถูกต้อง					
	ด้านมาตรฐานการให้บริการ					
1	การให้บริการของสหกรณ์มีขั้นตอนน้อย ไม่ยุ่งยาก					
2	ให้บริการด้วยความครบถ้วนถูกต้อง					
3	การบริการมีความยืดหยุ่น					
4	การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ					
5	มีความเสมอภาค ยุติธรรมในการให้บริการ					
6	มีการกำหนดกฎระเบียบในการบริการไว้อย่างชัดเจน					
7	การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
8	เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ					
9	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
10	ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน					

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการสมาชิกของ สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด	ระดับความคิดเห็นของการ ให้บริการ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	ด้านความปลอดภัย					
1	สหกรณ์ มีวิธีการในการทำธุรกรรมทางการเงินอย่าง ปลอดภัย					
2	สหกรณ์ มีการเก็บรักษาข้อมูลสมาชิกไว้เป็นความลับ					
3	สถานที่ให้บริการ เช่น ตัวอาคาร มีความมั่นคง แข็งแรง					
4	สหกรณ์ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย					
	ด้านการติดต่อสื่อสาร					
1	สมาชิกสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวก					
2	การเดินทางเข้า-ออกภายในสหกรณ์ มีความสะดวก					
3	สมาชิกสามารถเข้าถึงการประชาสัมพันธ์ของสหกรณ์ ได้อย่างสะดวก					
4	สมาชิกสามารถติดต่องานบริการทางโทรศัพท์ และ โทรสารได้โดยง่าย					
5	สมาชิกสามารถติดต่อกับทางสหกรณ์ โดยช่องทางอื่น ๆ ได้สะดวก อาทิเช่น เว็บไซต์ หรือระบบ SMS					
6	สหกรณ์ ให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์					
7	สหกรณ์ มีระยะเวลาเปิด-ปิด ที่เหมาะสมในการติดต่อ ขอรับบริการ					

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน
จำกัด**

.....

.....

.....