คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา

กาญจนา ทาทอง

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
กุมภาพันธ์ 2563
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา

กาญจนา ทาทอง

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
กุมภาพันธ์ 2563
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

SERVICE QUALITY OF SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY SAVINGS COOPERATIVE LIMITED AT UNIVERSITY OF PHAYAO BRANCH.

KANCHANA THATHONG

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment

of the Requirements for the Master of Business Administration Degree

February 2020

Copyright 2019 by University of Phayao

1501460041 uP iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรื่อง

คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา

ของ กาญจนา ทาทอง

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ของมหาวิทยาลัยพะเยา

..... อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

(ดร. บังอร สวัสดิ์สุข)

..... คณบดีคณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประกอบศิริ ภักดีพินิจ)

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

เรื่อง: คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา

ผู้ศึกษาค้นคว้า: กาญจนา ทาทอง, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: บธ.ม., มหาวิทยาลัยพะเยา, 2562

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร. บังอร สวัสดิ์สุข

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ, สหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาคุณภาพ ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 233 คน ใช้แบบสอบถาม ในการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย F-test ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา โดยรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ปัญหาและอุปสรรค พบว่า ขาดการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายช่องทาง แนวทางในการพัฒนาการให้บริการ คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน และสินค้าให้มีความหลากหลาย และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายช่องทาง เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้สนใจสามารถเข้าไปเยี่ยมชมหน่วยงานหรือสินค้าได้สะดวก และรวดเร็ว

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

Title: SERVICE QUALITY OF SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY SAVINGS COOPERATIVE LIMITED AT UNIVERSITY OF PHAYAO BRANCH.

Author: Kanchana Thathong, Independent Study: M.B.A., University of Phayao, 2019

Advisor: Dr. Bunggon Sawatsuk

Keyword Service quality, cooperatives Srinakharinwirot University Limited

1501460041 UP iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ABSTRACT

The objective of this study were to study the quality problems and obstacles, and the service guideline of the Srinakharinwirot University Savings Cooperatives Ltd, University of Phayao branch. The samples were 233 members of the Srinakharinwirot University Savings Cooperative Limited, University of Phayao branch. Using questionnaires for data gathering analysis by frequency, percentage, mean, standard deviation, and the hypothesis with testing F-test. The research results showed that the service quality Srinakharinwirot University Savings Cooperative Ltd. University of Phayao branch Overall the service quality was at the highest level. Considering in each aspect found that the service quality was in the highest level of satisfaction in all aspects. Problems and obstacles showed the lack of public relations in many ways. The guidelines for service development should be public relations agencies, diversity of products, various communication for welcome customers to visit the organization or product easily and quickly.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้เพราะได้รับความเมตตา กรุณา จาก ดร.บังอร สวัสดิ์สุข อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้ข้อเสนอแนะ และให้คำแนะนำในการศึกษาครั้งนี้

ขอบคุณอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญที่ช่วยตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีความสมบูรณ์และครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ขอบคุณสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สาขา มหาวิทยาลัยพะเยา ที่ได้ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาครั้งนี้ ขอมอบแด่บุพการี และผู้มีพระคุณทุกท่าน

กาญจนา ทาทอง

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญ ..... ช

สารบัญตาราง ..... ฌ

สารบัญภาพ ..... ฎ

บทที่ 1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3

สมมติฐานของการวิจัย 3

ขอบเขตของการวิจัย 3

นิยามศัพท์เฉพาะ 5

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย 5

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย 6

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 7

สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัดสาขามหาวิทยาลัยพะเยา 7

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ 23

เครื่องมือการวัดคุณภาพการบริการ 29

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 33

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย 37

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 37

1501460041 UP iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย....37
การเก็บรวบรวมข้อมูล....39
การวิเคราะห์ข้อมูล....40
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล....41
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม....41
ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา....44
ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา....48
ตอนที่ 4 แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา....49
การทดสอบสมมติฐาน....49
บทที่ 5 บทสรุป....56
สรุปผลการวิจัย....56
อภิปรายผลการวิจัย....59
ข้อเสนอแนะ....64
บรรณานุกรม....67
ภาคผนวก....70
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย....71
ภาคผนวก ข การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย....77
ประวัติผู้วิจัย....78

1501460041
up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 แสดงข้อมูลของสหกรออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา 9

ตาราง 2 แสดงเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน 12

ตาราง 3 แสดงรายละเอียดการกู้เงินสามัญ 13

ตาราง 4 แสดงรายละเอียดเงินกู้พิเศษเพื่อข้าราชการบำนาญโอนหรือย้าย 14

ตาราง 5 แสดงตัวแปรที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ 31

ตาราง 6 แสดงความถี่ และร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 41

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา 44

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการบริการที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรม (Tangibles) 45

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 45

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ (Responsiveness) 46

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) 47

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยาด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) 48

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก.....49

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา จำแนกตามสถานภาพ 51

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....53

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ.....54

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) 55

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย 6

1501460041 uP iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ จำกัด จดทะเบียนครั้งแรกชื่อ “สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการวิทยาลัยวิชาการศึกษา จำกัดสินใช้” เมื่อวันที่ 2 มกราคม 2511 เลขทะเบียนที่ 89/11285 มีสมาชิกเริ่มต้น 65 คน มีทุนเรือนหุ้น 112,000 บาท เงินฝาก 35,000 บาท ลูกหนี้เงินให้กู้ 148,780 บาท ต่อมาได้ขอจดทะเบียนเปลี่ยนชื่อเป็น “สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ จำกัด” เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2518 ปัจจุบันสหกรณ์มีสำนักงาน 7 แห่ง คือ ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร ที่มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มหาวิทยาลัยทักษิณ จังหวัดสงขลา ที่มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก ที่มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่อาคารสหกรณ์ออมทรัพย์ มศว องครักษ์ จังหวัดนครนายก และที่มหาวิทยาลัยพะเยา จังหวัดพะเยา

สหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครินทร์วิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา เปิดทำการครั้งแรก เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2555 ที่อาคารสำนักงานอธิการบดี จัดตั้งขึ้นโดยหลักสำคัญเพื่อส่งเสริมการออมและช่วยเหลือสมาชิกที่มีความจำเป็นโดยเป็นแหล่งเงินทุนของมวลสมาชิกเพื่อประโยชน์ของสมาชิกซึ่งเป็นทั้งเจ้าของและผู้ร่วมธุรกิจ และมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมฐานะเศรษฐกิจของสมาชิกโดยวิธีร่วมกันดำเนินธุรกิจเพื่อประโยชน์ด้วยกัน ในข้อต่อไปนี้ คือ ส่งเสริมการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และช่วยตัวเองในหมู่สมาชิก ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์โดยช่วยให้สามารถสงวนส่วนแห่งรายได้ของตนไว้ในทางอันมั่นคง และได้รับประโยชน์ตามสมควร รับฝากเงินจากสมาชิก จัดหาทุนเพื่อกิจการตามวัตถุประสงค์ จัดให้มีเงินกู้สำหรับสมาชิกตามข้อกำหนดอันสมควร ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงิน ดำเนินการให้กู้ยืมเพื่อการเคหะ ซื้อหุ้นของธนาคารซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์ ซื้อหุ้นของชุมนุมสหกรณ์ ซื้อหุ้นของสหกรณ์อื่น หรือของสถาบันซึ่งประกอบธุรกิจอันทำให้เกิดความสะดวก หรือส่งเสริมความเจริญแก่กิจการของสหกรณ์ ซื้อพันธบัตรรัฐบาลหรือพันธบัตรรัฐวิสาหกิจ ให้การสงเคราะห์ตามสมควรแก่สมาชิกและครอบครัวที่ต้องภัยพิบัติ ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์เพื่อประโยชน์ของสมาชิก ออกตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงิน ซื้อตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงิน ฝากหรือลงทุนอย่างอื่นตามที่คณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์แห่งชาติกำหนด ร่วมมือกับทางราชการ สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุมนุมสหกรณ์ และสหกรณ์อื่น เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงกิจการของสหกรณ์

1501460041
up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

และกระทำการต่างๆ ตามที่อนุญาตไว้ในกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กล่าวข้างต้น (สหกรณออมทรัพยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด, 2511) โดยปัจจุบันมีจำนวนสมาชิกทั้งสิ้น 560 คน (สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา, 2561) จากจำนวนบุคลากรของมหาวิทยาลัยพะเยา ทั้งหมด 1,845 คน (มหาวิทยาลัยพะเยา, 2561) คิดเป็นร้อยละ 30.35 ของจำนวนบุคลากรทั้งหมดของมหาวิทยาลัยพะเยา เมื่อเทียบกับจำนวนบุคลากรของมหาวิทยาลัยพะเยา ในปี 2558 มีสมาชิกจำนวน 397 คนคิดเป็นร้อยละ 23 จากจำนวนบุคลากร 1,762 คน ในปี 2559 มีสมาชิกจำนวน 435 คนคิดเป็นร้อยละ 24.62 จากจำนวนบุคลากร 1,767 คน และในปี 2560 มีสมาชิกจำนวน 536 คนคิดเป็นร้อยละ 28.51 จากจำนวนบุคลากร 1,880 คน จะเห็นได้ว่ามีการขยายตัวของสมาชิกเพิ่มขึ้นทุกปี แต่ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่สหกรณ์ได้ตั้งไว้ คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา ทุกคน เป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา

ปัจจุบัน สหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครินทร์วิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา เปิดให้บริการทุกวันในวันราชการ คือ วันจันทร์–วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 น.–16.30 น. โดยมีบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการ จำนวน 2 คน มีหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครินทร์วิโรฒ จำกัด และมีหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่สมาชิกและบุคลากรอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยพะเยา เกี่ยวกับการให้บริการด้านการเงิน เช่น การออมเงิน การกู้ยืมเงิน เป็นต้น ซึ่งจากสภาพการให้บริการในปัจจุบัน พบว่า มีสมาชิกมาใช้บริการเกี่ยวกับการทำธุระกรรมทางการเงิน ทุกวัน และมีจำนวนเพิ่มขึ้น ดังนั้น การให้บริการที่มีคุณภาพ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ จนนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการหรือพึงพอใจต่อองค์กร ซึ่งตั้งแต่เริ่มเปิดสาขาที่มหาวิทยาลัยพะเยา จนถึงปัจจุบัน ยังไม่ได้มีการสำรวจความคิดเห็นของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครินทร์วิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ว่าเป็นไปตามความต้องการของสมาชิกหรือไม่ หรือต้องการปรับปรุงการบริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และต้องปรับปรุงหรือพัฒนาอะไรบ้าง เพื่อให้ตรงความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการ ดังนั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งที่สหกรณ์ต้องหาแนวทางการพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพ ตรงความต้องการของสมาชิกมากที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการนำเครื่องมือที่สามารถใช้วัดคุณภาพบริการที่เป็นที่นิยมในสากลที่เรียกว่า SERVQUAL Model มาใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครินทร์วิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบของการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) Tangibles (บริการที่ดีต้องจับต้องได้) 2) Reliabilities (บริการที่ดีต้อง

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ไว้ใจได้) 3) Responsiveness (ความมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ) 4) Assurance (การบริการที่มั่นใจได้) และ 5) Empathy (การดูแลเอาใจใส่) มาใช้เป็นกรอบในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ซึ่งผลจากการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ในด้านการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และวางแผนในการให้บริการที่มีคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทร-วิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา

3. เพื่อหาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา

สมมติฐานของการวิจัย

1. อายุการเป็นสมาชิก ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา แตกต่างกัน

2. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา แตกต่างกัน

3. ความถี่ในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา แตกต่างกัน

4. ประเภทบริการที่ใช้ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา โดยกำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา โดยใช้เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการ

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

SERVQUAL Model (Service Quality) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) 3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) และ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy)

2. ขอบเขตด้านตัวแปร ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกผู้ใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ประกอบด้วย

2.1.1 อายุการเป็นสมาชิก

2.1.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1.3 ความถี่ในการใช้บริการ

2.1.4 ประเภทบริการที่ใช้

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) 3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) และ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy)

3. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 560 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 560 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ตามสูตรการคำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 233 คน

สูตร $n = \dfrac{N}{1+N(e)^2}$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือขนาดของประชากรทั้งหมด

e คือ ความคาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (sampling error)

ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ +/– 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95% จึงแทนค่าสูตรได้ดังนี้

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

$$n = \frac{N = 560}{1+560(0.05)^2}$$

N = 233

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาเฉพาะสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

นิยามศัพท์เฉพาะ

สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ตั้งอยู่ เลขที่ 19 หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 56000

สมาชิก หมายถึง ผู้ที่มีชื่ออยู่ในบัญชีรายชื่อซึ่งจะเป็นสมาชิกของสหกรณ์ และผู้ได้รับเลือกเขาเป็นสมาชิกตามข้อบังคับ สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา

การประเมินคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การวัดคุณภาพบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา โดยใช้เครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL Model ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) 3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) และ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy)

การให้บริการ หมายถึง ประเภทการให้บริการด้านการเงินที่สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา มีไว้ให้บริการสมาชิกฯ ได้แก่ การออมเงิน และการกู้ยืมเงิน เป็นต้น

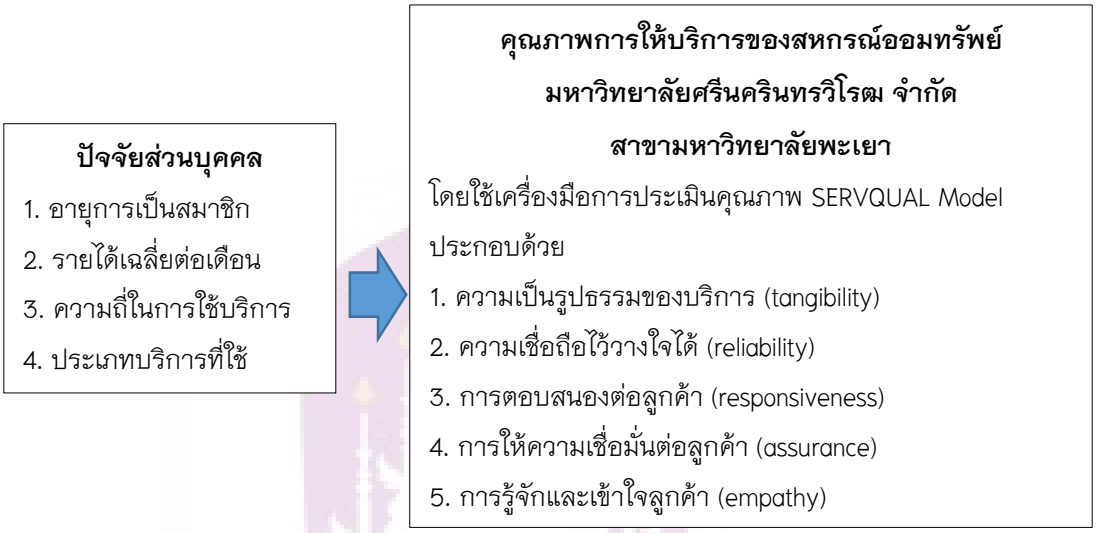
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

1. ทราบระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทร-วิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา

2. ได้ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา

3. ได้ข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง “คุณภาพการให้บริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา” ผู้ศึกษามีความสนใจ และได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้

1. สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ จำกัด สาขา มหาวิทยาลัยพะเยา
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. เครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการ SERVQUAL
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัดสาขามหาวิทยาลัยพะเยา

ประวัติความเป็นมา

สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ จำกัด จดทะเบียนครั้งแรก ชื่อ “สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการวิทยาลัยวิชาการศึกษา จำกัดสินใช้” เมื่อวันที่ 2 มกราคม 2511 เลขทะเบียนที่ 89/11285 มีสมาชิกเริ่มต้น 65 คน มีทุนเรือนหุ้น 112,000 บาท เงินฝาก 35,000 บาท ลูกหนี้เงินให้กู้ 148,780 บาท ต่อมาได้ขอจดทะเบียนเปลี่ยนชื่อเป็น “สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ จำกัด” เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2518 ปัจจุบันสหกรณ์มีสำนักงาน 7 แห่ง คือ ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร ที่มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มหาวิทยาลัยทักษิณ จังหวัดสงขลา ที่มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก ที่มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่อาคารสหกรณ์ออมทรัพย์ มศว องครักษ์ จังหวัดนครนายก และที่มหาวิทยาลัยพะเยา จังหวัดพะเยา

สหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครินทร์วิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา เปิดทำการครั้งแรก เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2555 ที่อาคารสำนักงานอธิการบดี จัดตั้งขึ้นโดยหลักสำคัญเพื่อส่งเสริมการออมและช่วยเหลือสมาชิกที่มีความจำเป็นโดยเป็นแหล่งเงินทุนของมวลสมาชิกเพื่อประโยชน์ของสมาชิกซึ่งเป็นทั้งเจ้าของและผู้ร่วมธุรกิจ และมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมฐานะเศรษฐกิจของสมาชิกโดยวิธีร่วมกันดำเนินธุรกิจเพื่อประโยชน์ด้วยกัน ในข้อต่อไปนี้ คือ ส่งเสริมการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และช่วยตัวเองในหมู่สมาชิก ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์โดยช่วยให้สามารถสงวนส่วนแห่งรายได้ของตนไว้ในทางอันมั่นคง และได้รับประโยชน์ตาม

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

สมควร รับฝากเงินจากสมาชิก จัดหาทุนเพื่อกิจการตามวัตถุประสงค์ จัดให้มีเงินกู้สำหรับสมาชิกตามข้อกำหนดอันสมควร ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงิน ดำเนินการให้กู้ยืมเพื่อการเคหะ ซื้อหุ้นของธนาคารซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์ ซื้อหุ้นของชุมนุมสหกรณ์ ซื้อหุ้นของสหกรณ์อื่น หรือของสถาบันซึ่งประกอบธุรกิจอันทำให้เกิดความสะดวกหรือส่งเสริมความเจริญแก่กิจการของสหกรณ์ ซื้อพันธบัตรรัฐบาลหรือพันธบัตรรัฐวิสาหกิจ ให้การสงเคราะห์ตามสมควรแก่สมาชิกและครอบครัวที่ต้องภัยพิบัติ ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์เพื่อประโยชน์ของสมาชิก ออกตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงิน ซื้อตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงิน ฝากหรือลงทุนอย่างอื่นตามที่คณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์แห่งชาติกำหนด ร่วมมือกับทางราชการ สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุมนุมสหกรณ์ และสหกรณ์อื่น เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงกิจการของสหกรณ์ และกระทำการต่าง ๆ ตามที่อนุญาตไว้ในกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กล่าวข้างต้น (สหกรณออมทรัพยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด, 2511)

สหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครินทร์วิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา เปิดทำการเริ่มแรกสัปดาห์ละ 2 วัน คือวันพฤหัสบดี และวันศุกร์ ต่อมาเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2556 ได้ปรับเปลี่ยนวันให้บริการเป็น 5 วันต่อสัปดาห์ คือวันจันทร์ถึงวันศุกร์ โดยมีเจ้าหน้าที่ดำเนินงานจำนวน 2 คน มีสมาชิกนับตั้งแต่เริ่มเปิดทำการ จนถึงปัจจุบัน (ข้อมูล ณ วันที่ 6 มีนาคม 2561) จำนวน 560 คน (สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา, 2561) จากจำนวนบุคลากรของมหาวิทยาลัยพะเยา ในปี 2561 (ข้อมูล ณ วันที่ 6 มีนาคม 2561) ที่มีทั้งหมด 1,023 คน (มหาวิทยาลัยพะเยา, 2561) โดยสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา มีสมาชิกคิดเป็นร้อยละ 54.74 ของจำนวนบุคลากรทั้งหมดของมหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีบุคลากรจำนวน ร้อยละ 46 ของมหาวิทยาลัยพะเยาไม่ได้เป็นสมาชิกของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งสหกรณ์ได้เปิดทำการมาเป็นเวลา 5 ปี โดยระหว่างปี 2558–2560 พบว่า สหกรณ์ได้ดำเนินกิจการ มีทุนเรือนหุ้น เงินให้กู้แก่สมาชิก และสมาชิกมีเงินฝาก ดังตาราง

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ตาราง 1 แสดงข้อมูลของสหกรออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา

ปี	จำนวนสมาชิก	ทุนเรือนหุ้น	เงินให้กู้แก่สมาชิก	บัญชีเงินฝาก
2558	397	56,662,480.00	77,729,207.88	5,562,459.11
2559	435	70,197,340.00	96,237,377.76	11,894,061.03
2560	560	85,452,580.00	186,219,424.70	15,539,731.45

ที่มา: สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา, 2561

สหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครินทร์วิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา จัดตั้งขึ้นโดยหลักสำคัญเพื่อส่งเสริมการออมและช่วยเหลือสมาชิกที่มีความจำเป็น โดยเป็นแหล่งเงินทุนของมวลสมาชิก เพื่อประโยชน์ของสมาชิกซึ่งเป็นทั้งเจ้าของและผู้ร่วมทำธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมฐานะทางเศรษฐกิจของสมาชิก โดยวิธีร่วมกันดำเนินธุรกิจเพื่อประโยชน์ด้วยกัน ในข้อต่อไปนี้ (สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด, 2511, หน้า 1-2)

1. ส่งเสริมการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และช่วยตัวเองในหมู่สมาชิก

2. ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์ โดยช่วยให้สามารถสงวนส่วนแห่งรายได้ของตนไว้ในทางอันมั่นคง และได้รับประโยชน์ตามสมควร

3. รับฝากเงินจากสมาชิก

4. จัดหาทุนเพื่อกิจการตามวัตถุประสงค์

5. จัดให้มีเงินกู้สำหรับสมาชิกตามข้อกำหนดอันสมควร

6. ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงิน

7. ดำเนินการให้กู้ยืมเพื่อการเคหะ

8. ซื้อหุ้นของธนาคารซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์

9. ซื้อหุ้นของชุมนุมสหกรณ์

10. ซื้อหุ้นของสหกรณ์อื่น หรือของสถาบันซึ่งประกอบธุรกิจอันทำให้เกิดความสะดวกหรือส่งเสริมความเจริญแก่กิจการของสหกรณ์

11. ซื้อพันธบัตรรัฐบาลหรือพันธบัตรรัฐวิสาหกิจ

12. ให้การสงเคราะห์ตามสมควรแก่สมาชิกและครอบครัวที่ต้องภัยพิบัติ

13. ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์เพื่อประโยชน์ของสมาชิก

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

14. ออกตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงิน

15. ซื้อตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงิน

16. ฝากหรือลงทุนอย่างอื่นตามที่คณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์แห่งชาติกำหนด

17. ร่วมมือกับทางราชการ สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุมนุมสหกรณ์และสหกรณ์ อื่น เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงกิจการของสหกรณ์

18. กระทำการต่าง ๆ ตามที่อนุญาตไว้ในกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กล่าวข้างต้น ทั้งนี้ รวมถึงการถือกรรมสิทธิ์ หรือทรัพย์สิทธิครอบครองซื้อแลกเปลี่ยน โอนหรือรับโอน เช่าหรือให้เช่า เช่าซื้อหรือให้เช่าซื้อ จำนองหรือรับจำนอง จำนำ หรือรับจำนำ ขายหรือจำหน่าย ซึ่งทรัพย์สินตลอดจนดำเนินกิจการอื่น บรรดาที่เกี่ยวกับ หรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ด้วย

19. ดำเนินกิจการอย่างอื่น บรรดาที่เกี่ยวกับหรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์

สหกรณ์ได้ส่งเสริมการออมให้กับสมาชิกทั้งในแบบของเงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ เงินฝากออมทรัพย์พิเศษและการถือหุ้นรายเดือน และยังมีการให้สินเชื่อแก่สมาชิกในกรณีที่ประสบปัญหาทางด้านการเงิน และยังให้ความช่วยเหลือในด้านสวัสดิการแก่สมาชิก เช่น ทุนการศึกษาบุตรและเงินค่าสงเคราะห์ศพของสมาชิก เป็นต้น สหกรณ์จึงกลายเป็นสถาบันการเงินที่คอยช่วยเหลือค้ำจุนบุคลากรของมหาวิทยาลัยพะเยามาอย่างต่อเนื่อง

การสมัครเข้าเป็นสมาชิก

1. ขอแบบฟอร์มใบสมัคร และยื่นใบสมัครพร้อมภาพถ่ายขนาด 2 นิ้ว จำนวน 2 ภาพ สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประชาชน/บัตรข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานของรัฐ ได้ที่สำนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์ทุกแห่ง

2. ผู้สมัครสมาชิกสหกรณ์จะต้องถูกหักเงิน ณ ที่จ่าย จากเงินได้รายเดือนของสมาชิก เป็นค่าธรรมเนียม แรกเข้า จำนวน 100 บาท (200 บาท สำหรับสมาชิกที่โอนจากสหกรณ์อื่น) เงินสะสมค่าหุ้นรายเดือน เงินกองทุนสวัสดิการสงเคราะห์ ตามที่กำหนดในระเบียบนั้น ๆ

3. ใบสมัครที่ยื่นก่อนวันที่ 15 ของเดือน จะได้รับการพิจารณาเข้าเป็นสมาชิกภายในเดือนเดียวกัน แต่จะมีผลทางสมาชิกภาพในเดือนถัดไป เมื่อสหกรณ์ได้รับเงินตาม ข้อ 2 แล้ว

4. สมาชิกที่ได้ลาออกจากการเป็นสมาชิกแล้ว หากประสงค์จะสมัครเข้าเป็นสมาชิกใหม่ต้องรอเวลาอย่างน้อย 2 ปี

5. กรณีสมาชิกที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยต้องแสดงสำเนาคำสั่งบรรจุพร้อมสัญญาจ้างและเอกสารหลักฐานการมีรายได้หัก ณ ที่จ่าย

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

การเข้าเป็นสมาชิก

คณะกรรมการดำเนินการจะเป็นผู้พิจารณา หากเห็นว่าคุณสมบัติครบถ้วนตามข้อบังคับสหกรณ์ ก็จะมีมติรับเข้าเป็นสมาชิก คุณสมบัติของผู้สมัครเป็นสมาชิก

1. เป็นผู้เห็นชอบในวัตถุประสงค์ของสหกรณ์นี้

2. เป็นผู้บรรลุนิติภาวะ

3. เป็นข้าราชการประจำ หรือลูกจ้างประจำ สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยทักษิณ หรือเป็นเจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างประจำของสหกรณ์ออมทรัพย์ และให้รวมถึงข้าราชการประจำหรือลูกจ้างประจำ สังกัดส่วนราชการของมหาวิทยาลัยดังกล่าวข้างต้น

4. เป็นผู้มีลักษณะนิสัยดี

5. มิได้เป็นสมาชิกในสหกรณ์อื่น ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการให้กู้ยืมเงิน

กรณีผู้สมัครเป็นพนักงานของรัฐ มีเอกสารและหลักเกณฑ์เพิ่มดังนี้

1. ผู้สมัครต้องเป็นพนักงานที่ได้รับอนุมัติการจ้างด้วยเงินงบประมาณแผ่นดินหรือเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย

2. ต้องแสดงสำเนาคำสั่งบรรจุพร้อมสัญญาจ้าง และเอกสารหลักฐานการมีรายได้หัก ณ ที่จ่าย

3. ต้องมีหนังสือจากหน่วยงานที่จะหักเงิน ณ ที่จ่าย เพื่อส่งให้สหกรณ์

4. เมื่อได้รับอนุมัติให้เป็นสมาชิกแล้วให้ได้รับสิทธิเช่นเดียวกับสมาชิกโดยทั่วไป

ยกเว้น การกู้ยืมเงินจากสหกรณ์ในส่วนของการชำระคืนเงินกู้ ต้องชำระให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาตามสัญญาจ้าง

การออกจากการเป็นสมาชิก

ตามข้อบังคับของสหกรณ์ ระบุว่าสมาชิกภาพสิ้นสุดเมื่อ

1. ตาย

2. วิกลจริต

3. ถูกออกจากราชการ หรืองานประจำโดยมีความผิด

4. ลาออกจากสหกรณ์

5. ต้องคำพิพากษา ให้ล้มละลาย

6. ถูกให้ออกจากสหกรณ์

การให้ออกจากสหกรณ์

ตามข้อบังคับสหกรณ์ สมาชิกอาจถูกให้ออกจากสหกรณ์ เพราะเหตุใด ๆ ดังต่อไปนี้

1501460041 UP iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

1. ไม่ลงลายมือชื่อในทะเบียนสมาชิก หรือไม่ชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้า หรือถือหุ้นครั้งแรก

2. ขาดส่งเงินค่าหุ้นรายเดือนถึงสามงวดติดต่อกันหรือขาดส่งรวมถึงหกงวด (ทั้งนี้โดยมิได้รับอนุญาตของคณะกรรมการดำเนินการ

3. นำเงินกู้ไปใช้ผิดความมุ่งหมาย

4. ไม่จัดการแก้ไขหลักประกัน (สำหรับเงินกู้) ที่เกิดบกพร่องให้คืนดีภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด

5. ค้างส่งเงินงวดชำระหนี้ (ไม่ว่าต้นเงินหรือดอกเบี้ย) เป็นเวลาถึงสองเดือน หรือผิดนัดการส่งเงินงวดชำระหนี้ดังว่านั้นถึงสามคราวสำหรับเงินกู้รายหนึ่ง ๆ

6. ไม่ให้ข้อความจริงเกี่ยวกับหนี้สินของตนแก่สหกรณ์ เมื่อสมัครเข้าเป็นสมาชิก หรือเมื่อจะก่อความผูกพันในหนี้สินต่อสหกรณ์ ในฐานะผู้กู้ หรือผู้ค้ำประกัน หรือเมื่อมีความผูกพันในหนี้สินต่อสหกรณ์อยู่แล้ว

7. จงใจฝ่าฝืน ข้อบังคับ หรือระเบียบ หรือมติของสหกรณ์ หรือประพฤติการใด ๆ อันเป็นเหตุให้เห็นว่าไม่ซื่อสัตย์สุจริต หรือแสดงตนเป็นปฏิปักษ์ ต่อสหกรณ์ไม่ว่าโดยประการใด ๆ

บริการเงินกู้

1. เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน

เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ให้กู้ได้สองเท่าของเงินเดือน หรือร้อยละเก้าสิบของทุนเรือนหุ้นของสมาชิก สุดแต่จำนวนไหนจะน้อยกว่า แต่ไม่เกิน 200,000 บาท

ตาราง 2 แสดงเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน

ประเภท	เป็นสมาชิก (เดือน)	จำนวนเท่า (เงินเดือน)	เงินกู้สูงสุด (บาท)	ส่งชำระ (เดือน)
ฉุกเฉิน	1–23	5	200,000	10
	24–59	5	200,000	20
	60 ขึ้นไป	5	200,000	50

1501460041 UP iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

2. เงินกู้สามัญ

เงินกู้สามัญ จำกัดวงเงินกู้ 2,000,000 บาท โดยมีเงื่อนไขตามอายุการเป็นสมาชิก และกำหนดเวลาการส่งชำระคืน ดังแสดงในตาราง

ตาราง 3 แสดงรายละเอียดการกู้เงินสามัญ

ประเภท	เป็นสมาชิก (เดือน)	จำนวนเท่า (เงินเดือน)	ผู้ค้ำประกัน (คน)	เงินกู้สูงสุด (บาท)	ส่งชำระ (เดือน)
สามัญ	12–23	10	2–4	100,000	30
	24–35	20	2–4	300,000	60
	36–59	30	2–4	500,000	60
	60–119	40	2–4	1,000,000	120
	120–179	50	2–4	1,500,000	150
	180 ขึ้นไป	60	2–4	2,000,000	180

3. เงินกู้พิเศษ

เงินกู้พิเศษ จำกัดวงเงินกู้สูงสุด 5,000,000 บาท แยกเป็น 4 ชนิด มีวัตถุประสงค์ดังนี้

3.1 เพื่อการเคหะสงเคราะห์

3.1.1 เพื่อก่อสร้างอาคารหรือซื้อที่ดินพร้อมอาคารเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง

3.1.2 เพื่อต่อเติมหรือปรับปรุงอาคารซึ่งเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง

3.1.3 เพื่อให้ได้มาซึ่งที่ดินหรืออาคารซึ่งเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง

3.1.4 เพื่อซื้อที่ดิน ที่จะก่อสร้างอาคารในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้เพื่อเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง

3.1.5 เพื่อซื้อหรือให้ได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์ห้องชุดเป็นของตนเอง

3.2 เพื่อยานพาหนะ

ได้แก่ เงินกู้เพื่อซื้อหรือแลกเปลี่ยนยานพาหนะ เพื่อเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

3.3 เพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพ

กู้ในการลงทุนประกอบธุรกิจ ทั้งนี้ต้องอยู่ในดุลยพินิจของคณะกรรมการดำเนินการ

3.4 เพื่อการศึกษา ได้แก่

3.4.1 สำหรับสมาชิก เพื่อการศึกษาต่อ ฝึกอบรม ดูงานหรือปฏิบัติ การวิจัย ระดับอุดมศึกษาทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

3.4.2 เพื่อการศึกษาของบุตรสมาชิกในระดับอุดมศึกษาหรือเทียบเท่าทั้งในประเทศและต่างประเทศ

4. เงินกู้พิเศษเพื่อข้าราชการบำนาญโอนหรือย้าย

สมาชิกที่เป็นข้าราชการบำนาญ และรับเงินบำนาญผ่านบัญชีเงินฝากในสหกรณ์หรือสหกรณ์ สามารถหักเงินบำนาญได้ จะกู้ได้ 80 เท่าของเงินบำนาญ แต่ไม่เกิน 2,000,000 บาท สมาชิกที่ไม่ใช่ข้าราชการบำนาญตามวรรคแรก จะกู้ได้เพียง ร้อยละ 90 ของทุนเรือนหุ้นที่ตนเองมีอยู่ในสหกรณ์

ตาราง 4 แสดงรายละเอียดเงินกู้พิเศษเพื่อข้าราชการบำนาญโอนหรือย้าย

ประเภท	เป็นสมาชิก (เดือน)	จำนวนเท่า (เงินเดือน)	เงินกู้สูงสุด (บาท)	ส่งชำระ (เดือน)
พิเศษ	12–59	100	3,000,000	(300) 25
	60 ขึ้นไป	120	5,000,000	(360) 30
ข้าราชการบำนาญ		80	2,000,000	(180) 15

บริการเงินฝาก

สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด เปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเงินรับฝาก ล่าสุด ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2561 ดังนี้

1. เงินฝากออมทรัพย์ (ทบดอกเบี้ยปีละ 4 ครั้ง)

1.1 เงินฝากคงเหลือตั้งแต่ 100 บาท ร้อยละ 1.00 ต่อปี

1.2 เงินฝากส่วนราชการ 100 บาท ร้อยละ 0.75 ต่อปี

1.3 เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ 2

1.4 เงินฝากตั้งแต่ 100,000 บาท ร้อยละ 1.65 ต่อปี

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ในกรณีฝากไม่ครบ 12 เดือน ฝากตั้งแต่ 3-5 เดือน ให้ร้อยละ 1.00 ต่อปี (ไม่ถึง 3 เดือน คืนดอกเบี้ยทั้งหมด) ฝากตั้งแต่ 6-11 เดือน รับดอกเบี้ยร้อยล่ะ 1.50 ต่อปี ** ถอนหลัง 3 เดือน แต่ไม่ครบ 1 ปี ถูกหักอีกร้อยละ 0.50 ต่อปี คืนส่วนที่รับเกิน

2. เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ 3

2.1 เงินฝากตั้งแต่ 1,000 บาท ร้อยละ 1.00 ต่อปี

2.2 เงินฝากตั้งแต่ 50,000 บาท ร้อยละ 1.50 ต่อปี

2.3 เงินฝากประจำ 12 เดือน

2.4 เงินฝากตั้งแต่ 100 บาท ร้อยละ 1.90 ต่อปี

2.5 เงินฝากตั้งแต่ 500,000 บาท ร้อยละ 2.15 ต่อปี

2.6 เงินฝากตั้งแต่ 1,000,000 บาท ร้อยละ 2.40 ต่อปี

ในกรณีฝากไม่ครบ 12 เดือน ฝากตั้งแต่ 3-5 เดือน ให้ร้อยละ 1.00 ต่อปี (ไม่ถึง 3 เดือน ไม่ได้รับดอกเบี้ย) ฝากตั้งแต่ 6-11 เดือน รับดอกเบี้ยร้อยล่ะ 1.50 ต่อปี ** ในกรณีรับดอกเบี้ยรายเดือน ถูกหักอีกร้อยละ 1.00 ต่อปี คืนส่วนที่รับเกิน

3. เงินฝากประจำ 24 เดือน

3.1 เงินฝากตั้งแต่ 10,000 บาท ร้อยละ 2.25 ต่อปี

3.2 เงินฝากตั้งแต่ 1,000,000 บาท ร้อยละ 2.50 ต่อปี

3.3 เงินฝากตั้งแต่ 10,000,000 บาท ร้อยละ 2.75 ต่อปี

ในกรณีฝากไม่ครบ 12 เดือน ฝากตั้งแต่ 3-5 เดือน ให้ร้อยละ 1.00 ต่อปี (ไม่ถึง 3 เดือน ไม่ได้รับดอกเบี้ย) ฝากตั้งแต่ 6-23 เดือน รับดอกเบี้ยร้อยล่ะ 1.50 ต่อปี ** ในกรณีรับดอกเบี้ยรายเดือน ถูกหักอีกร้อยละ 1.00 ต่อปี คืนส่วนที่รับเกิน

4. เงินฝากสินทรัพย์ทวี กำหนดฝากระยะ 2 ปี .

เงินฝากตั้งแต่ 200 บาท ร้อยละ 3.00 ต่อปี

** เพิ่มโบนัสพิเศษให้อีกร้อยละ 3 ของดอกเบี้ยที่ได้รับ เมื่อฝากครบกำหนดเวลา 2 ปี ** ปิดบัญชีก่อนครบกำหนด จะได้ดอกเบี้ยเท่ากับอัตราของเงินฝากออมทรัพย์

สวัสดิการสมาชิก

1. การจ่ายเงินเพื่อช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลแก่สมาชิก

1.1 เพื่อช่วยเหลือสมาชิกในกรณีเจ็บป่วยและเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาล

1.2 เป็นคนไข้ใน (รวมถึงการคลอดบุตร) นอนพักในสถานพยาบาลไม่ต่ำกว่า 1 คืน (2 วัน)

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

1.3 จ่ายเงินช่วยเหลือในอัตราคืนละ 150 บาท แต่ไม่เกิน 1,000 บาทต่อครั้ง ปีละไม่เกิน 5 ครั้ง

1.4 ส่งคำร้องขอรับเงินภายใน 30 วัน นับจากวันที่ออกจากสถานพยาบาล

1.5 พ้นกำหนดถือว่าสละสิทธิ์

2. การจ่ายเงินทุนสาธารณะประโยชน์เพื่อให้สวัสดิการแก่สมาชิกและครอบครัว

2.1 เพื่อจ่ายเงินช่วยเหลือ

2.1.1 ในกรณีที่สมาชิก หรือคู่สมรส หรือทายาท ถึงแก่กรรม

2.1.2 ในกรณีที่สมาชิกเกิดทุพพลภาพ

2.1.3 ในกรณีที่ประสบสาธารณภัย เช่น อุทกภัย วาตะภัย อัคคีภัย และอุบัติภัย

2.2 สมาชิกถึงแก่กรรม จ่ายเงินสวัสดิการตามระยะเวลาที่เป็นสมาชิก ดังนี้

2.2.1 ไม่เกิน 1 ปี จ่าย 10,000 บาท

2.2.2 เกินกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี จ่าย 15,000 บาท

2.2.3 เกินกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี จ่าย 20,000 บาท

2.2.4 เกินกว่า 10 ปี แต่ไม่เกิน 15 ปี จ่าย 25,000 บาท

2.2.5 เกินกว่า 15 ปี แต่ไม่เกิน 20 ปี จ่าย 30,000 บาท

2.2.6 เกินกว่า 20 ปี แต่ไม่เกิน 25 ปี จ่าย 35,000 บาท

2.2.7 เกินกว่า 25 ปี ขึ้นไป จ่าย 40,000 บาท

2.3 คู่สมรสหรือทายาทที่ไม่ใช่สมาชิกถึงแก่กรรม สมาชิกได้รับเงินสวัสดิการหนึ่งในสิบ ถ้าสมาชิกมีสิทธิหลายราย ให้รับได้เพียงรายเดียว

2.4 สมาชิกประสบอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยจนเกิดทุพพลภาพ ให้จ่ายเงินสวัสดิการกึ่งหนึ่ง

2.5 สมาชิกประสบสาธารณภัย ให้จ่ายเงินสวัสดิการ ดังนี้

2.5.1 เป็นที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองและอยู่จริง จ่ายไม่เกิน 10,000 บาท

2.5.2 เป็นบ้านเช่าหรืออาศัยบิดามารดา จ่ายไม่เกิน 5,000 บาท

2.6 สหกรณ์จ่ายเงินให้แก่ผู้ที่สมาชิกทำหนังสือตั้งผู้รับประโยชน์ไว้ ถ้าไม่ได้ทำจะจ่ายให้แก่คู่สมรส หรือทายาทคนใดคนหนึ่งตามลำดับ

2.7 ติดต่อรับเงินภายใน 90 วัน จากวันที่เกิดเหตุ พ้นกำหนดให้ถือว่าสละสิทธิ์

2.8 เงินสวัสดิการนี้ ไม่ถือเป็นมรดก การพิจารณาของคณะกรรมการให้ถือเป็นที่สุด

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

3. การจ่ายเงินสงเคราะห์กรณีสมาชิกถึงแก่กรรม

3.1 สหกรณ์ตั้งประมาณการรายจ่าย ปีละ 1,500,000.00 บาท เพื่อจ่ายเป็นเงินสงเคราะห์ เมื่อสมาชิกถึงแก่กรรม ตามระยะเวลาที่เป็นสมาชิก ดังนี้

3.1.1 ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 22 ปี จ่าย 50,000 บาท

3.1.2 ตั้งแต่ 22 ปี แต่ไม่ถึง 24 ปี จ่าย 60,000 บาท

3.1.3 ตั้งแต่ 24 ปี แต่ไม่ถึง 26 ปี จ่าย 70,000 บาท

3.1.4 ตั้งแต่ 26 ปี แต่ไม่ถึง 28 ปี จ่าย 80,000 บาท

3.1.5 ตั้งแต่ 28 ปี แต่ไม่ถึง 30 ปี จ่าย 90,000 บาท

3.1.6 ตั้งแต่ 30 ปี ขึ้นไป จ่าย 100,000 บาท

3.2 ไม่นับรวมอายุการเป็นสมาชิกจากสหกรณ์อื่น

3.3 เมื่อสมาชิกถึงแก่กรรม คู่สมรสหรือทายาทที่จะรับเงินสงเคราะห์ ต้องส่งเรื่องขอรับเงินพร้อมหลักฐานประกอบภายใน 90 วัน เมื่อสมาชิกถึงแก่กรรม หากพ้นกำหนดให้ถือว่าสละสิทธิ์

3.4 ถ้าสมาชิกมีหนี้สินกับสหกรณ์ จะต้องถูกหักหนี้สินก่อน

3.5 เงินสงเคราะห์นี้ ไม่ถือเป็นมรดก การพิจารณาของคณะกรรมการให้ถือเป็นที่สุด

4. การจ่ายเงินกองทุนสวัสดิการสงเคราะห์สมาชิก

4.1 ผู้สมัครเป็นสมาชิกสหกรณ์ใหม่ ต้องเป็นสมาชิกกองทุน

4.2 สมาชิกกองทุนต้องชำระเงินกองทุนให้ครบจำนวน 16,000 บาท หรือให้หักเงินเป็นรายปี ๆ ละ 1,200 บาท หรือให้หักเป็นรายเดือน ๆ ละ100 บาท

4.3 ผู้ที่พ้นสภาพสมาชิกกองทุน ไม่มีสิทธิเรียกเงินกองทุนคืน

4.4 ผู้ที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ด้วยวิธีการโอนจากสหกรณ์อื่น ต้องชำระค่าสมัคร 1,000 บาท

4.5 สมาชิกกองทุน ต้องทำหนังสือตั้งผู้รับประโยชน์และให้สหกรณ์ถือไว้เป็นหลักฐาน

4.6 สมาชิกกองทุนที่ขาดส่งเงินเกิน 30 วัน ถูกตัดจากสมาชิกกองทุน

4.7 ผู้ที่ออกจากสมาชิกสหกรณ์ ต้องออกจากสมาชิกกองทุนด้วย

4.8 ถ้าสมาชิกถึงแก่กรรม ผู้รับประโยชน์ จะได้รับเงินจำนวน 150,000 บาท

4.9 สมาชิกกองทุนที่ชำระเงินกองทุนไม่ครบจำนวน หากถึงแก่กรรม จะถูกหักเงินส่วนที่ยังขาดอยู่

4.10 หากสมาชิกกองทุนมีหนี้สินกับสหกรณ์ จะต้องถูกหักหนี้สินก่อน

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

4.11 เมื่อสมาชิกกองทุนถึงแก่กรรม ให้ผู้รับประโยชน์ยื่นเรื่องขอรับเงินภายใน 90 วัน

4.12 หากไม่มีทายาทมาขอรับเงินภายใน 365 วัน จะโอนเงินดังกล่าวไว้เป็นเงินกองทุน

4.13 เงินสวัสดิการสงเคราะห์นี้ ไม่ถือเป็นมรดก การพิจารณาของคณะกรรมการให้ถือเป็นที่สุด

5. การจ่ายเงินสมาชิกถึงแก่กรรมด้วยอุบัติเหตุ

5.1 สหกรณ์ได้ซื้อประกันอุบัติเหตุหมู่สำหรับสมาชิก ทุนประกันคนละ 50,000 บาท

5.2 เมื่อสมาชิกถึงแก่กรรม คู่สมรสหรือทายาทที่จะรับเงิน ต้องส่งเรื่องขอรับเงินพร้อมหลักฐานประกอบ ภายใน 90 วัน เมื่อสมาชิกถึงแก่กรรม หากพ้นกำหนดให้ถือว่าสละสิทธิ์

5.3 ถ้าสมาชิกมีหนี้สินกับสหกรณ์ จะต้องถูกหักหนี้สินก่อน

5.4 การจ่ายเงินนี้ ไม่ถือเป็นมรดก การพิจารณาของคณะกรรมการให้ถือเป็นที่สุด

6. การจ่ายเงินบำเหน็จให้สมาชิก

6.1 สหกรณ์จ่ายเงินบำเหน็จให้สมาชิก 2 ประเภท คือ เงินบำเหน็จสมาชิก 25 และเงินบำเหน็จสมาชิก 60

6.2 เงินบำเหน็จสมาชิก 25 = เงินที่จ่ายให้แก่สมาชิก ที่เป็นสมาชิกติดต่อกัน 300 เดือน

6.3 เงินบำเหน็จสมาชิก 60 = เงินที่จ่ายให้แก่สมาชิก ที่เป็นสมาชิกจนถึงเกษียณอายุราชการ และมีอายุครบ 60 ปี โดยมิได้ลาออก โอนหรือย้ายไปอยู่หน่วยงานอื่น

6.4 เงินบำเหน็จสมาชิก จ่ายจากประมาณรายจ่ายประจำปี

6.5 การนับอายุการเป็นสมาชิก ไม่นับรวมอายุการเป็นสมาชิกจากสหกรณ์ออมทรัพย์อื่น

6.6 การจ่ายเงินบำเหน็จสมาชิก 25 มีรายละเอียด ดังนี้

6.6.1 จ่ายเงินบำเหน็จภายในเดือนเมษายนของแต่ละปี

6.6.2 นับอายุการเป็นสมาชิกถึงเดือนธันวาคมของปีก่อน

6.6.3 จำนวนเงินให้จ่ายตามจำนวนหุ้นที่สมาชิกสะสมอยู่ ดังนี้

1) ไม่เกิน 5,000 หุ้น ได้รับ 1,000 บาท

2) เกิน 5,000 หุ้น แต่ไม่เกิน 10,000 หุ้น ได้รับ 2,000 บาท

3) เกิน 10,000 หุ้น แต่ไม่เกิน 50,000 หุ้น ได้รับ 4,000 บาท

4) เกิน 50,000 หุ้น แต่ไม่เกิน 100,000 หุ้น ได้รับ 6,000 บาท

5) เกิน 100,000 หุ้นขึ้นไป ได้รับ 8,000 บาท

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

6.7 การจ่ายเงินบำเหน็จสมาชิก 60 มีรายละเอียด ดังนี้

6.7.1 จ่ายเงินบำเหน็จภายในเดือนตุลาคมของแต่ละปี

6.7.2 นับวันเกษียณอายุราชการ ให้ถือวันที่ 30 กันยายนของแต่ละปี

6.7.3 จำนวนเงินให้จ่ายตามเวลาที่เป็นสมาชิกติดต่อกันจนถึงวันเกษียณอายุราชการ ดังนี้

1) ไม่เกิน 10 ปี ได้รับ 1,000 บาท

2) เกิน 10 ปี แต่ไม่เกิน 15 ปี ได้รับ 2,000 บาท

3) เกิน 15 ปี แต่ไม่เกิน 20 ปี ได้รับ 4,000 บาท

4) เกิน 20 ปี แต่ไม่เกิน 25 ปี ได้รับ 6,000 บาท

5) เกิน 25 ปีขึ้นไป ได้รับ 8,000 บาท

และได้รับเพิ่มตามจำนวนหุ้นที่มีอยู่ โดยใช้อัตรากึ่งหนึ่งของเงินบำเหน็จสมาชิก 25

6.8 สมาชิกแต่ละคน มีสิทธิรับเงินบำเหน็จได้ทั้ง 2 ประเภท

6.9 ติดต่อรับเงินบำเหน็จภายใน 60 วัน นับจากวันประกาศ หากพ้นกำหนดถือว่าสละสิทธิ์

6.10 เงินบำเหน็จเป็นสิทธิเฉพาะตัวสมาชิก ไม่ตกทอดเป็นมรดกหรือโอนให้ผู้อื่น

7. ทุนส่งเสริมการศึกษา

7.1 เป็นบุตรของสมาชิก ไม่รวมบุตรบุญธรรม

7.2 สถานศึกษาที่สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ, องค์การบริหารส่วนจังหวัด, กรุงเทพมหานคร ทั้งสายสามัญและสายอาชีพ

7.3 เงินทุนส่งเสริมการศึกษาจ่ายจากงบประมาณการรายจ่ายประจำปี

7.4 ทุนการศึกษาบุตรสมาชิกมี 2 ประเภท

7.4.1 ทุนสงเคราะห์การศึกษา

7.4.2 ทุนเรียนดี

7.5 ให้ทุนการศึกษา ครอบครัวละ 1 ทุน ต่อปี

7.6 เงินทุนการศึกษาตามระดับการศึกษา

7.6.1 ประถมศึกษา 1,000 บาท

7.6.2 มัธยมศึกษาตอนต้น–ตอนปลาย อาชีวศึกษา และอนุปริญญา 1,400 บาท

7.6.3 ปริญญาตรี 1,800 บาท

7.7 คุณสมบัติของสมาชิกผู้ขอรับทุนการศึกษา

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

7.7.1 เป็นสมาชิกติดต่อกันไม่น้อยกว่า 2 ปี ไม่นับรวมการรับโอนสมาชิก

7.7.2 ในกรณีทั้งสามีและภรรยาเป็นสมาชิก ให้ยื่นขอรับทุนการศึกษาได้คนเดียว

7.8 ในกรณีที่เป็นทุนประเภททุนสงเคราะห์การศึกษา

7.8.1 สมาชิกจะต้องมีเงินเดือนไม่เกิน 18,000 บาท

7.8.2 ยังรับราชการหรือปฏิบัติงาน ในมหาวิทยาลัยทั้ง 5 แห่ง หรือที่สหกรณ์

7.9 คุณสมบัติของบุตรผู้ขอรับทุนการศึกษา

7.9.1 ต้องไม่มีงานประจำที่มีเงินได้รายเดือน

7.9.2 กำลังศึกษาอยู่ และมีอายุไม่เกินที่กำหนด ดังนี้

1) ประถมศึกษา อายุไม่เกิน 13 ปี

2) มัธยมศึกษาตอนต้น-ตอนปลาย, อาชีวศึกษา และอนุปริญญา อายุไม่เกิน 21 ปี

3) ปริญญาตรี อายุไม่เกิน 23 ปี

7.9.3 ถ้าเป็นประเภททุนเรียนดี

1) เรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ขึ้นไป

2) ผลการเรียนในปีที่ผ่านมา เฉลี่ยทั้งปี ดังนี้

2.1) ประถมศึกษา ไม่ต่ำกว่า 3.50

2.2) มัธยมศึกษาตอนต้น ไม่ต่ำกว่า 3.25

2.3) มัธยมศึกษาตอนปลาย อาชีวศึกษา อนุปริญญา ไม่ต่ำกว่า 3.00

2.4) ปริญญาตรี ไม่ต่ำกว่า 2.75

7.10 ส่งคำขอรับทุนการศึกษา ภายในเดือนมิถุนายน ของทุกปี

7.11 จ่ายทุนการศึกษา ภายในเดือนกรกฎาคม ปีเดียวกัน

7.12 ข้อมูลหรือหลักฐานเท็จ จะถูกตัดสิทธิตลอดไป

8. การจ่ายเงินบำเหน็จเกื้อกูลสมาชิกอาวุโส (พ.ศ. 2552)

8.1 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่ วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2552 เป็นต้นไป

8.2 สหกรณ์จะจ่ายเงินบำเหน็จเกื้อกูลสมาชิกอาวุโส ตั้งแต่วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2550 เป็นต้นไป

8.3 เงินบำเหน็จเกื้อกูล หมายถึง เงินที่สหกรณ์จ่ายให้แก่สมาชิกที่มีอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป และมีอายุการเป็นสมาชิก 20 ปีขึ้นไปด้วย

8.4 การนับอายุการเป็นสมาชิก ไม่นับรวมอายุการเป็นสมาชิกจากสหกรณ์ออมทรัพย์อื่น

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

8.5 สหกรณ์จะจ่ายเงินบำเหน็จเกื้อกูลสมาชิกอาวุโส ให้แก่สมาชิกที่มีอายุครบ 65 ปี, 70 ปี, 75 ปี และ 80 ปี ในเดือนที่ครบรอบวันเกิด หรือภายใน 30 วันนับจากเดือนครบรอบวันเกิด ดังนี้

8.5.1 อายุครบ 65 ปีบริบูรณ์ เป็นจำนวนเงิน 5,000.00 บาท

8.5.2 อายุครบ 70 ปีบริบูรณ์ เป็นจำนวนเงิน 10,000.00 บาท

8.5.3 อายุครบ 75 ปีบริบูรณ์ เป็นจำนวนเงิน 15,000.00 บาท

8.5.4 อายุครบ 80 ปีบริบูรณ์ เป็นจำนวนเงิน 20,000.00 บาท

8.6 ให้สมาชิกที่มีอายุครบตามที่กำหนด ติดต่อที่สำนักงานสหกรณ์ที่สะดวก

8.7 เงินบำเหน็จเกื้อกูลสมาชิกอาวุโส ที่ให้แก่สมาชิกรายหนึ่ง ๆ จะต้องไม่เกินกึ่งหนึ่งของเงินที่จะได้รับ ตามระเบียบว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์กรณีสมาชิกถึงแก่กรรม

8.8 เมื่อสมาชิกถึงแก่กรรม สหกรณ์จะนำเงินบำเหน็จเกื้อกูลอาวุโส ที่จ่ายให้สมาชิกผู้นั้นไปแล้วตามข้อ 5 ไปหักออกจากจำนวนเงินที่จะได้รับตามระเบียบว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์กรณีสมาชิกถึงแก่กรรม เงินที่เหลือจึงจะจ่ายให้แก่ผู้รับโอนประโยชน์

8.9 คณะกรรมการดำเนินการทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะดำเนินการใด ๆ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์แห่งระเบียบนี้

สรุประเบียบว่าด้วยการจ่ายเงินบำเหน็จหุ้นให้แก่สมาชิก

1. ทุนบำเหน็จหุ้น = เงินที่ได้จากการจัดสรรกำไรสุทธิประจำปี

2. เงินบำเหน็จหุ้น = เงินที่จ่ายให้เมื่อสมาชิกลาออกจากสหกรณ์

3. อัตราบำเหน็จหุ้น = อัตราส่วนตอบแทนต่อหนึ่งหุ้น ตามประกาศสหกรณ์

4. จัดสรรเงินกำไรสุทธิประจำปี ไม่เกินร้อยละหนึ่งสะสมเป็นทุนบำเหน็จหุ้น

5. จ่ายเงินบำเหน็จหุ้น ตามสัดส่วนของหุ้นและเวลาที่เป็นสมาชิก

6. การหา "อัตราบำเหน็จหุ้น" ให้นำจำนวนหุ้นทั้งหมดที่คงเหลืออยู่ ณ วันสิ้นปี ไปหารจำนวนทุนบำเหน็จหุ้น ณ วันสิ้นปีของปีเดียวกัน (ทศนิยม 2 ตำแหน่งไม่ปัดเศษ)

7. สหกรณ์ประกาศ "อัตราบำเหน็จหุ้น" ใหม่ หลังจากวันประชุมใหญ่สามัญประจำปี

8. การคำนวณ "เงินบำเหน็จหุ้น" ของสมาชิก ให้นำจำนวนหุ้นที่มีอยู่ ณ วันสิ้นปีที่ผ่านมา คูณกับ “อัตราบำเหน็จหุ้น” ที่ประกาศแล้ว และให้จ่ายตามอายุของการเป็นสมาชิก ดังนี้

8.1 เป็นสมาชิกไม่ถึง 10 ปี จะได้รับร้อยละ 60 ของเงินบำเหน็จหุ้น

8.2 เป็นสมาชิกไม่ถึง 15 ปี จะได้รับร้อยละ 70 ของเงินบำเหน็จหุ้น

8.3 เป็นสมาชิกไม่ถึง 20 ปี จะได้รับร้อยละ 80 ของเงินบำเหน็จหุ้น

8.4 เป็นสมาชิกไม่ถึง 25 ปี จะได้รับร้อยละ 90 ของเงินบำเหน็จหุ้น

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

8.5 เป็นสมาชิกตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป จะได้รับร้อยละ 100 ของเงินบำเหน็จหุ้น

9. สมาชิกที่ถูกให้ออกจากสหกรณ์ ไม่มีสิทธิได้รับเงินบำเหน็จหุ้น

สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัดสาขามหาวิทยาลัยพะเยา มีการดำเนินงานโดยเน้นคุณภาพการให้บริการ ที่ประกอบด้วยคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือของสหกรณ์ (Reliability) ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น (Assurance) ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Responsiveness) และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ (Empathy) โดยด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัดสาขามหาวิทยาลัยพะเยา มีสถานที่ของสหกรณ์ที่ดูดี อุปกรณ์เครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย พนักงานแต่งกายสุภาพ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น ด้านความน่าเชื่อถือของสหกรณ์ (Reliability) สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัดสาขามหาวิทยาลัยพะเยา ได้มีพนักงานที่มีความสามารถในการให้บริการ ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง การบริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Responsiveness) พนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัดสาขามหาวิทยาลัยพะเยา มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว มีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการบริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น (Assurance) พนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัดสาขามหาวิทยาลัยพะเยา มีความรู้ ความเข้าใจ ในการให้บริการ ไว้ใจได้และปลอดภัย รวมถึงมารยาทของพนักงานและความมีมนุษยสัมพันธ์อันดีที่แสดงออกทำให้มั่นใจในบริการที่ได้รับ มีความรู้ที่จะแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ รวมถึงพนักงานต้องมีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจของสหกรณ์ ตลอดจน สามารถเก็บความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี และในด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ (Empathy) พนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัดสาขามหาวิทยาลัยพะเยา มีการเอาใจใส่ให้ความสนใจ ต่อลูกค้าเฉพาะรายที่เข้ามาใช้บริการ ทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกว่าเป็นคนพิเศษเสมอ ซึ่งจะเห็นได้ว่า คุณภาพการให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา มีสิ่งที่สนับสนุนหรือทำให้ผู้รับบริการ

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

เกิดความรู้สึกพอใจต่อการบริการของพนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ผู้รับบริการได้รับจากการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการที่ยอดเยี่ยมตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

Douglas (2007) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ทัศนคติที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

กรอนรูส (Gronroos, 1992) สมิธและฮูสตัน (Smith and Houston, 1982 อ้างอิงใน ชัชวาลย์ ทัตศิวัช, 2011, สื่อออนไลน์) พาราซุรามาน และคณะ (Parasuraman, et al., 1988 อ้างอิงใน ชัชวาลย์ ทัตศิวัช, 2011, สื่อออนไลน์) ได้อธิบายสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (expectation–WHAT THEY WANT) กับการรับรู้ (perception–WHAT THEY GET)

ลิวอิสและบูม (Lewis, and Bloom, 1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่า เป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1992; 1990, p. 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า จำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ครอสบี้ (Crosby, 1988, p. 15) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1988, p. 42; 1990, p.18; Fitzsimmons and Fitzsimmons, 2004, p.78 cited in Napaporn Khantanapha, 2000; Kotler and Anderson, 1987, p. 102) พาราซุรามาน ซีแทมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Ziethaml and Berry, 1985) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ตามแนวคิดของบัซเซลและเกลล์ (Buzzell and Gale, 1987) คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมากดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนะของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า “ลูกค้า”

ซีแทมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990, p. 19) อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของบริการ

บิทเนอร์และฮับเบิร์ท (Bitner and Hubbert, 1994 อ้างอิงใน ชัชวาลย์ ทัตศิวัช, 2011, สื่อออนไลน์) ได้แสดงความคิดเห็นว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นความประทับใจในภาพรวมของลูกค้าผู้รับบริการ อันมีต่อความเป็นเลิศขององค์กรและบริการที่องค์การจัดให้มี

ชเมนเนอร์ (Schmenner, 1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริง ลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวกหรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ในประเด็นเดียวกันนี้ เลิฟล็อค (Lovelock, 1996) มองคุณภาพการให้บริการว่ามีความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้า

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

หรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่เขาจะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

ซีเนลดีน (Zineldin, 1996) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

วิชเชอร์ และคอร์เนย์ (Wisher and Corney, 2001) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการมีแนวการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (superiority of the service)

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543, หน้า 14–15) คุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

สรุป คุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง ทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล กล่าวคือ หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติ ฉะนั้นหากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลา เราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลัษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญคือต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย#คุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะลูกค้าจะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งทั้ง 2 ประการมีสาระที่น่าสนใจ ดังนี้

1. บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่

1.1 ร่างกายสะอาด

1.2 แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ

1.3 ยิ้มแย้มแจ่มใส

1.4 กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย

2. บุคลิกภาพภายใน ได้แก่

2.1 กระตือรือร้น

2.2 รอบรู้

2.3 เต็มใจและจริงใจ

2.4 ความจำดี

2.5 มีปฏิภาณไหวพริบ

2.6 มีความรับผิดชอบ

2.7 มีอารมณ์มั่นคง

คุณลักษณะทางวาจา ประกอบด้วย

1. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน

2. รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร

3.ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง

4. ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์

5. พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย

6. หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา

7. รู้จักทักทายผู้อื่นก่อน

1501460041 UP iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

หลักในการให้บริการ

1. การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น

2. คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของลูกค้าไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ

3. การบริการที่คุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์การร่วมมือกันและลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ

4. การบริการที่มี่คุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

5. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน

6. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

1. ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ

2. ขณะให้บริการ อย่ารับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่าง ๆ

3. อย่าท้าวเอว เกาหัว หาวนอน หยอกล้อเล่นกันขณะให้บริการ

4. อย่าเสริมสวย ล้วง แคะ แกะ เกา ขณะให้บริการ

5. ห้ามพูดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น

6. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ

7. ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ#ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ

8. ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร

9. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

10. มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการมีความอดทนอดกลั้น

หัวใจของการบริการ

1. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวการณ์แข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

2. ต้องมีความถูกต้องชัดเจนงานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ

3. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

4. การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นหน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือความรู้สึกความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

5. การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา

6. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

7. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website

8. การติดตามและประเมินผลการบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนต่อไป

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

เครื่องมือการวัดคุณภาพการบริการ

นิติพล ภูตะโชติ (2551) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการไว้ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เวลา ขั้นตอนของการให้บริการ ที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้าต้อง เสียเวลารอนาน เพราะอาจทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเบื่อ และเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่น

2. ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) คือ เป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการ หากผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้

3. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) เกิดขึ้นจากความแตกต่างของลักษณะลูกค้าแต่ละราย ซึ่งลูกค้าอาจจะมีความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นลูกค้าย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่แตกต่างกัน

4. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าได้รับทราบถึงรายละเอียดของสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยการใช้ภาษาเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย

5. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ความพร้อมเป็นประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ

6. ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and competence) ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของผู้ให้บริการจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้

7. คุณค่าของการให้บริการ (Value) คุณค่าของงานบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการ กล่าวคือลูกค้าจะเกิดความรู้สึกประทับใจ และไม่เสียดายที่จะจ่ายเงินค่าบริการเมื่อลูกค้า ได้รับการบริการตรงตามที่ตาดหวัง

8. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความมีน้ำใจของพนักงาน ความจริงใจและรู้สึกยินดีที่จะต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่จะได้รับ

9. ให้ความสนใจในลูกค้า (Interest) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้านั้นเป็นสิ่งจำเป็น ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใคร ต้องดูแลเอาใจใส่เขา อย่าทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าถูกทอดทิ้งไม่ได้รับการ เอาใจใส่จากพนักงาน

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

10. ความเชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง การที่ธุรกิจผู้ให้บริการมีการบริการที่ดี มีการได้รับรางวัล หรือการบอกต่อจากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ สร้างความน่าเชื่อถือโดยการบริการตามมาตรฐานที่สม่ำเสมอ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในบริการ

11. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ เท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจเมื่อกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

12. การตอบสนองลูกค้า (Response) หมายถึงการให้บริการตอบสนองทันทีเมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการ หรือเมื่อเกิดปัญหาก็สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง

13. ความปลอดภัย (Security) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการ ไม่เสี่ยง ไม่เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาภายหลัง ไม่ผิดพลาดจากการทำงานของพนักงานให้บริการ

14. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) ผู้ให้บริการจะต้องทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร ดังนั้นต้องค้นหาสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นมาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการมาตอบสนองเขาได้ ก็หมายถึงความมีประสิทธิภาพของบริการ

Parasuraman, Ziethaml and Berry (2013) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์และ เครื่องใช้สำนักงานสภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ทำเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วย ให้ลูกค้ารับรู้ว่ามีความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้นเห็นลูกค้า แล้วต้องรีบต้อนรับต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลยความรวดเร็ว จะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่า ลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

ตัวแปรที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ

ตาราง 5 แสดงตัวแปรที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ

ตัวแปร	เกณฑ์ที่ใช้ประเมิน
1. สิ่งที่เห็นได้ด้วยตา (tangibles)	1. สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ 2. บุคลากรที่ให้บริการ 3. อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการ
2. ความน่าเชื่อถือ (reliability)	1. ความถูกต้องของการเรียกเก็บเงินและการจดบันทึกข้อมูล 2. การบริการตรงตามข้อตกลง 3. การบริการอย่างมีความน่าเชื่อถือและถูกต้อง
3. การตอบสนองต่อลูกค้า (responsive)	1. การติดต่อกลับลูกค้าเมื่อถูกเรียก 2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ 3. การปฏิบัติตามข้อเรียกร้องที่เร่งด่วนของลูกค้า 4. การยินดีช่วยเหลือลูกค้า

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ตาราง 5 (ต่อ)

ตัวแปร	เกณฑ์ที่ใช้ประเมิน
4. การให้ความรู้สึก เชื่อมั่น (assurance)	1. ความรู้และทักษะของพนักงาน
	2. ความมีชื่อเสียงของบริษัท
	3. บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ
	4. สมรรถนะ ความสุภาพ และการให้ความรู้สึกปลอดภัยของพนักงาน
5. การเอาใจใส่ (empathy)	1. การรับฟังความต้องการของลูกค้า
	2. การให้บริการเป็นรายบุคคล
	3. มีการติดต่อสื่อสารที่ดี
	4. มีความเข้าถึงลูกค้า

ที่มา: Parasuraman, Zeithaml and Berry, 2013, pp. 41–50

การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

Millet (2012) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการได้รับบริการที่เท่าเทียมกันทุกคน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้รับบริการทุกคนจะด้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่ตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical)

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เบญญภา ช่างสุวรรณ์ (2559) ได้ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ผลการศึกษา พบว่า 1) ความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักรและโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการรับประกัน ด้านความรวดเร็ว/การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านสิ่งที่สัมผัสได้/ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมาชิกที่มีชั้นยศต่างกัน ระยะเวลาของการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน ความถี่ที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ ต่างกัน และการใช้บริการเงินกู้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่สมาชิกที่มีการใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ ในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้/ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความรวดเร็ว/ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ณัฐนันท์ โนนทิง และอารีรัตน์ ภูธรรมะ (2558) ได้ศึกษาคุณภาพการบรกิารสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน จังหวัดเลย จำกัด ผลการศึกษา พบว่า 1) ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนจังหวัดเลย จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสามารถ ด้านความมีมารยาท รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความน่าไว้วางใจ ด้านการเข้าถึง ด้านความเข้าใจ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการสื่อสาร 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนจังหวัด เลย จำกัด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิก ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สมาชิกที่มีเพศ

1501460041 UP iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิรัลฐิตา แจ้งเปล่า (2559) ได้ศึกษาการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี จำกัด ผลการศึกษา พบว่า สมาชิกที่มีเพศ อายุ และสถานภาพต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู จำกัด ไม่แตกต่างกัน สมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู จำกัด แตกต่างกัน คุณภาพการบริการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเงินกู้สามัญ เงินกู้สามัญ ATM และเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน เนื่องจากสหกรณ์ออมทรัพย์ครู ชลบุรี จำกัด มีคุณภาพการบริการต่อสมาชิกและผู้เข้ามาใช้บริการอยู่ในระดับสูง อาทิ การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม สะดวก รวดเร็ว ข้อมูลมีความถูกต้อง แม่นยำ บริการได้อย่างถูกต้องและทั่วถึง ตลอดจนเจ้าหน้าที่ได้สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้เข้ามาใช้บริการ ด้วยการตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหาหรือความไม่เข้าใจ บริการด้วยความเอาใจใส่ ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคล และจัดช่วงเวลาให้บริการได้อย่างเหมาะสม พร้อมบริการด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย ตลอดจนการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี จากเหตุผลดังกล่าวนี้จึงทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเงินกู้สามัญ เงินกู้สามัญ ATM และเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเงินกู้สามัญ เงินกู้สามัญ ATM และเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน เนื่องจากส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมทางการตลาด เหล่านี้ เป็นตัวกระตุ้นและเป็นสิ่งเร้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี จำกัด เพราะทางสหกรณ์ฯ ได้จัดกระบวนการดังกล่าวให้ตรงกับความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ อีกทั้งสมาชิกยังมีความพอใจในคุณภาพการบริการของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ จึงส่งผลมาถึงส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเงินกู้สามัญ เงินกู้สามัญ ATM และเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน

อัจฉราภรณ์ ชูวงษ์ (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมาชิกเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 5 ด้าน ดังนี้ 1.1) ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด 1.2) ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก 1.3) ด้านมาตรฐานการให้บริการ อยู่ในระดับมาก 1.4) ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

อยู่ในระดับมาก 1.5) ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด โดยภาพรวมเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สังกัด ระดับ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

จุฑาไล ธรรมสัตย์ (2553) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพในการให้บริการ จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า สถานภาพ และระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพรวมคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ณัฐนี คงเจริญ (2558) ได้ศึกษาการประยุกต์ใช้เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL กับธนาคารพาณิชย์: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรี อยุธยา จำกัด มหาชน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกค้าเพศหญิง อายุระหว่าง 31–40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000–35,000 บาท มีความถี่ในการใช้บริการเดือนละ 2–3 ครั้ง และส่วนใหญ่เลือกใช้บริการประเภทฝาก/ถอน/โอน และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าที่ใช้บริการด้านความคาดหวัง และการรับรู้ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ และประเภทบริการที่ใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการ ส่งผลให้มีความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าที่ใช้บริการด้านความคาดหวัง และการรับรู้ที่ไม่แตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการของธนาคารทั้งความคาดหวัง และการรับรู้ ประกอบ ด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การบริการที่จับต้องได้ หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือ ไว้วางใจได้ การมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยรวมลูกค้าพอใจมากทุกด้าน และเมื่อเปรียบเทียบกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ผลที่ได้ คือ ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับของความคาดหวังในทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง 1) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ลำดับที่ 1 คือ พนักงานพร้อมแก้ไขปัญหาของลูกค้าเสมอ และสุดท้าย คือ ให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วนตั้งแต่แรกให้บริการ 2) การมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ ลำดับที่ 1 คือ พนักงานให้บริการได้ตามที่ตกลงสัญญา และสุดท้าย คือ พนักงานแจ้งให้ลูกค้าทราบเสมอเมื่อเริ่มต้นให้บริการ 3) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ลำดับที่ 1 คือ พนักงานเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า สุดท้าย คือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีคุณภาพ เช่น แบบฟอร์มชัดเจน สั้น กระชับ 4) การรู้จักและเข้าใจ ลำดับที่ 1 คือ พนักงาน

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ให้บริการด้วยความเรียบร้อย เป็นมืออาชีพ และสุดท้าย คือ ให้บริการด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย และ 5) การบริการที่จับ ต้องได้หรือความเป็นรูปธรรม ลำดับที่ 1 คือ ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน และสุดท้าย คือ ให้บริการได้ภายในกรอบเวลาที่กำหนด

1501460041 UP iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร–วิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา เป็นวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด ของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อวิเคราะห์และแสดงผลการวิจัยเป็นค่าร้อยละ โดยมีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 560 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 560 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ตามสูตรการคำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 233 คน

สูตร $n = \frac{N}{1+N\,(e)^2}$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือขนาดของประชากรทั้งหมด

e คือ ความคาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (sampling error) ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ +/– 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95% จึงแทนค่าสูตรได้ดังนี้

$n = N = \frac{560}{1+560(0.05)^2}$

n =233

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ได้แก่ อายุการเป็นสมาชิก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการ และประเภทบริการที่ใช้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ SERVQUAL Model (Parasuraman, Berry and Zeithaml, 1988 อ้างอิงใน ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์, 2549, หน้า 40–41) ประกอบด้วย 1) การบริการที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) การมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ (Responsive Ness) 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) 5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สร้างตามแบบมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) ประเมินคำตอบ โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว กำหนดให้แต่ละข้อคำถาม มี 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การให้ความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ (กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ, 2552)

ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.21–5.00 หมายถึง มากที่สุด

ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.41–4.20 หมายถึง มาก

ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.61–3.40 หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.81–2.60 หมายถึง น้อย

ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00–1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ตามแบบวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL Model (Parasuraman, Berry and Zeithaml, 1988 อ้างอิงใน ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์, 2549, หน้า 40–41) ลักษณะของเครื่องมือเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ลักษณะของเครื่องมือเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ

การตรวจสอบเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อคำถามแต่ละข้อว่าครอบคลุมประเด็นเนื้อหาหรือไม่ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) และภาษา ว่าข้อคำถามถูกต้องครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ตัดคำถามที่ไม่เกี่ยวข้องไม่ตรงประเด็นออก และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ให้ได้ค่า IOC≥0.5 (สุภาวดี ขุมทองจันทร์, 2560, หน้า 172) ได้ค่า IOC ของแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 0.67–1.00

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขสมบูรณ์แล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน

4. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาคอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อให้ได้ค่าความเชื่อมั่น ≥0.70 (สุภาวดี ขุมทองจันทร์, 2560, หน้า 180) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .981

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ดำเนินการ ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากการค้นคว้าเอกสาร วารสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ดำเนนการ ดังนี้

2.1 ขอความอนุเคราะห์จากคณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ออกหนังสือถึงคณะ กอง และส่วนงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตเข้าเก็บรวบรวมข้อมูล

2.2 นำแบบสอบถาม จำนวน 233 ชุด เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้สถิติและโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล และวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ SERVQUAL Model วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ตามแบบวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL Model เป็นแบบสอบถามปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยจัดกลุ่มข้อมูลเป็นหมวดหมู่ และเขียนบรรยายเชิงพรรณนา

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ลักษณะของเครื่องมือเป็นคำถามปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยจัดกลุ่มข้อมูลเป็นหมวดหมู่ และเขียนบรรยายเชิงพรรณนา

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับปัจจัยที่มี 2 กลุ่ม ได้แก่ สถิติ F-test การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Anova Analysis of Variance) ใช้ทดสอบความแตกต่างสมมติฐานที่มีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา เป็นวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขา มหาวิทยาลัยพะเยา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 6 แสดงความถี่ และร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุการเป็นสมาชิก		
ต่ำกว่า 1 ปี	42	18.00
1–5 ปี	133	57.10
6–10 ปี	21	9.00
10 ปีขึ้นไป	37	15.90
รวม	233	100.00
2. สถานภาพ		
1. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา สายวิชาการ	65	27.90
2. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา สายสนับสนุน	161	69.10
3. พนักงานราชการ	4	1.72
4. อื่น ๆ	3	1.28
รวม	233	100.00
3. รายได้หลักเฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 15,000 บาท	3	1.30
15,000 – 25,000 บาท	131	56.20
25,001 – 35,000 บาท	62	26.60
มากกว่า 35,000–45,000 บาท	33	14.20
มากกว่า 45,001–50,000 บาท	4	1.70
รวม	233	100.00

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ตาราง 6 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4. ความถี่ในการใช้บริการ		
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	154	66.10
เดือนละ 1–3 ครั้ง	70	30.00
เดือนละ 4–5 ครั้ง	9	3.90
รวม	233	100.00
5. ประเภทบริการที่ใช้		
5.1 ด้านเงินฝาก/ถอน	180	77.30
5.2 ด้านเงินกู้	142	60.90
5.2.1 เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน	91	39.10
5.2.2 เงินกู้สามัญ	45	19.31
5.2.3 เงินกู้พิเศษ	59	25.30
1) เพื่อการเคหะสงเคราะห์	10	4.30
2) เพื่อยานพาหนะ	4	1.70
3) เพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพ	0	0.00
4) เพื่อการศึกษา	4	1.70
3. ด้านสวัสดิการสมาชิก	70	30.00
3.1 การจ่ายเงินเพื่อช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลแก่สมาชิก	10	4.30
3.2 การจ่ายเงินทุนสาธารณะประโยชน์เพื่อให้สวัสดิการแก่สมาชิกและครอบครัว	8	3.40
3.3 การจ่ายเงินกองทุนสวัสดิการสงเคราะห์สมาชิก	6	2.60
3.4 การจ่ายเงินบำเหน็จให้สมาชิก	0	0.00
3.5 ทุนส่งเสริมการศึกษา	20	8.60
3.6 การจ่ายเงินบำเหน็จเกื้อกูลสมาชิกอาวุโส (พ.ศ. 2552)	3	1.30
4. ด้านการสอบถามข้อมูลอื่น ๆ	46	19.70

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ตาราง 6 แสดงข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่

มีอายุการเป็นสมาชิก 1–5 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 รองลงมา มีอายุการเป็นสมาชิก ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 18 มีอายุการเป็นสมาชิก 10 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 และมีอายุการเป็นสมาชิก 6–10 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9

สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา สายสนับสนุน จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 69.10 รองลงมา คือ พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา สายวิชาการ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 27.90 เป็นพนักงานราชการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.72 และอื่น ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.28 ตามลำดับ

รายได้หลักเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้หลักเฉลี่ยต่อเดือน 15,000–25,000 บาท จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 56.20 รองลงมา คือ มีรายได้หลักเฉลี่ยต่อเดือน 25,001–35,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 มีรายได้หลักเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 35,000–45,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 และมีรายได้หลักเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 45,001–50,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตามลำดับ

ความถี่ในการใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 66.10 รองลงมา คือ ใช้บริการเดือนละ 1–3 ครั้ง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และใช้บริการเดือนละ 4–5 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 ตามลำดับ

ประเภทบริการที่ใช้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อฝาก/ถอนเงิน จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 77.30 รองลงมา คือ มาใช้บริการด้านเงินกู้ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 60.90 ส่วนใหญ่เป็นการกู้เงินประเภทเพื่อเงินกู้เหตุฉุกเฉิน

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา

คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการบริการที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรม (Tangibles)	4.54	0.48	มากที่สุด
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	4.57	0.46	มากที่สุด
3. ด้านการมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ (Responsiveness)	4.59	0.48	มากที่สุด
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)	4.53	0.51	มากที่สุด
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)	4.56	0.50	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	**4.56**	**0.45**	**มากที่สุด**

ตาราง 7 แสดงคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร-วิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา พบว่า โดยรวมมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.56, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ (Responsiveness) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.59, S.D. = 0.48) รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ($\overline{X}$ = 4.57, S.D. = 0.46) ส่วนด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 4.53, S.D. = 0.51)

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการบริการที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรม (Tangibles)

คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้าของพนักงาน	4.56	0.50	มากที่สุด
2. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.58	0.49	มากที่สุด
3. พนักงานให้บริการด้วยความห่วงใยและใส่ใจลูกค้า	4.51	0.52	มากที่สุด
4. พนักงานให้บริการได้ภายในกรอบเวลาที่กำหนด	4.52	0.53	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	**4.54**	**0.48**	**มากที่สุด**

ตาราง 8 แสดงคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร-วิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการบริการที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรม (Tangibles) พบว่า โดยรวมมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.54, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.58, S.D. = 0.49) รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้าของพนักงาน ($\overline{X}$ = 4.56, S.D. = 0.50) ส่วนพนักงานให้บริการด้วยความห่วงใย และใส่ใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 4.51, S.D. = 0.52)

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. พนักงานเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า	4.57	0.50	มากที่สุด
2. อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีคุณภาพ (แบบฟอร์มชัดเจน เข้าใจง่าย สั้น กระชับ)	4.51	0.61	มากที่สุด

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ตาราง 9 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
3. พนักงานให้บริการโดยยึดความต้องการของลูกค้าเป็นอันดับแรก	4.59	0.51	มากที่สุด
4. พนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ	4.63	0.49	มากที่สุด
5. พนักงานให้บริการถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีข้อผิดพลาด	4.58	0.51	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	**4.57**	**0.46**	**มากที่สุด**

ตาราง 9 แสดงคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร-วิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) พบว่า โดยรวมมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.57, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ พนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างเต็มใจ และเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.63, S.D. = 0.49) รองลงมา คือ พนักงานให้บริการโดยยึดความต้องการของลูกค้าเป็นอันดับแรก ($\overline{X}$ = 4.59, S.D. = 0.51) ส่วนอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีคุณภาพ (แบบฟอร์มชัดเจน เข้าใจง่าย สั้น กระชับ) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 4.51, S.D. = 0.61)

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ (Responsiveness)

คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. พนักงานแจ้งขั้นตอนการให้บริการแก่ลูกค้าทราบเสมอเมื่อเริ่มต้นให้บริการ	4.61	0.52	มากที่สุด
2. พนักงานให้บริการได้ตามที่ตกลงในสัญญา	4.61	0.51	มากที่สุด
3. พนักงานสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าเมื่อให้บริการ	4.58	0.52	มากที่สุด
4. พนักงานมีความรู้ในบริการที่ส่งมอบ และตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดีและถูกต้อง	4.58	0.52	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	**4.59**	**0.48**	**มากที่สุด**

1501460041 UP iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ตาราง 10 แสดงคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร-วิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ (Responsiveness) พบว่า โดยรวมมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.59, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ พนักงานแจ้งขั้นตอนการให้บริการแก่ลูกค้าทราบเสมอเมื่อเริ่มต้นให้บริการ และพนักงานให้บริการได้ตามที่ตกลงในสัญญา ($\overline{X}$ = 4.61) รองลงมา คือ พนักงานสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าเมื่อให้บริการ และพนักงานมีความรู้ในบริการที่ส่งมอบ และตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดีและถูกต้อง ($\overline{X}$ = 4.58, S.D. = 0.52)

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)

คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. พนักงานพร้อมแก้ไขปัญหาของลูกค้าเสมอ	4.53	0.52	มากที่สุด
2. สามารถไว้วางใจให้แก้ไขปัญหาของลูกค้าได้	4.55	0.51	มากที่สุด
3. ให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วนตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ	4.56	0.52	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดึงดูดใจลูกค้า	4.48	0.69	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	**4.53**	**0.51**	**มากที่สุด**

ตาราง 11 แสดงคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร-วิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) พบว่า โดยรวมมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.53, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วนตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.56, S.D. = 0.52) รองลงมา คือ สามารถไว้วางใจให้แก้ไขปัญหาของลูกค้าได้ ($\overline{X}$ = 4.55, S.D. = 0.51) ส่วนมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดึงดูดใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 4.48, S.D. = 0.69)

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยาด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. พนักงานให้บริการด้วยความเรียบร้อยเป็นมืออาชีพ	4.58	0.52	มากที่สุด
2. ช่วงเวลาให้บริการเหมาะสม สะดวกสบาย	4.60	0.50	มากที่สุด
3. ให้บริการด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย	4.49	0.64	มากที่สุด
4. ให้บริการด้วยความถูกต้องและรักษาความลับของลูกค้า	4.61	0.49	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	**4.56**	**0.50**	**มากที่สุด**

ตาราง 12 แสดงคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร-วิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) พบว่าโดยรวมมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.56, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ให้บริการด้วยความถูกต้องและรักษาความลับของลูกค้า ($\overline{X}$ = 4.61, S.D. = 0.49) รองลงมา คือ ช่วงเวลาให้บริการเหมาะสม สะดวกสบาย ($\overline{X}$ = 4.61, S.D. = 0.64) ส่วนให้บริการด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 4.49, S.D. = 0.64)

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา

1. ด้านการบริการที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) พบว่าขาดการประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่าย เข้าถึงได้ง่าย

2. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) พบว่า ไม่มีการแนะนำที่เป็นลักษณะบอกตัวต่อตัว เน้นการประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือ หรือประกาศเท่านั้น ทำให้ลูกค้าให้ความสนใจน้อย

1501460041 uP iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ตอนที่ 4 แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา

1. ด้านการบริการที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) พบว่า ควรมีการแนะนำสินค้าของสหกรณ์ให้มากขึ้น หรือหาลูกค้าให้มากขึ้น

2. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) พบว่า

2.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน และสินค้าให้มีความหลากหลาย และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายช่องทาง เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้สนใจสามารถเข้าไปเยี่ยมชมหน่วยงานหรือสินค้าได้สะดวก และรวดเร็ว

2.2 เน้นการทำงานเชิงรุก

การทดสอบสมมติฐาน

1. อายุการเป็นสมาชิก ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา แตกต่างกัน

2. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา แตกต่างกัน

3. ความถี่ในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา แตกต่างกัน

4. ประเภทบริการที่ใช้ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา แตกต่างกัน

ผลทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 13–17

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก

ตัวแปร	อายุการเป็นสมาชิก	n	$\overline{X}$	S.D.	F	p-value	การทดสอบสมมติฐาน
การบริการที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรม (Tangibles)	ต่ำกว่า 1 ปี	42	4.46	0.48	1.170	.322	ไม่แตกต่าง
	1–5 ปี	133	4.55	0.49			
	6–10 ปี	21	4.45	0.45			
	10 ปีขึ้นไป	37	4.64	0.45			

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ตาราง 13 (ต่อ)

ตัวแปร	อายุการเป็นสมาชิก	n	$\overline{X}$	S.D.	F	p-value	การทดสอบสมมติฐาน
ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	ต่ำกว่า 1 ปี	42	4.59	0.47	.382	.766	ไม่แตกต่าง
	1-5 ปี	133	4.55	0.47			
	6-10 ปี	21	4.56	0.44			
	10 ปีขึ้นไป	37	4.64	0.45			
การมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ (Responsiveness)	ต่ำกว่า 1 ปี	42	4.52	0.50	1.293	.278	ไม่แตกต่าง
	1-5 ปี	133	4.58	0.48			
	6-10 ปี	21	4.54	0.56			
	10 ปีขึ้นไป	37	4.72	0.42			
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)	ต่ำกว่า 1 ปี	42	4.50	0.52	1.031	.379	ไม่แตกต่าง
	1-5 ปี	133	4.52	0.50			
	6-10 ปี	21	4.40	0.59			
	10 ปีขึ้นไป	37	4.64	0.46			
การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)	ต่ำกว่า 1 ปี	42	4.50	0.49	.771	.511	ไม่แตกต่าง
	1-5 ปี	133	4.57	0.50			
	6-10 ปี	21	4.50	0.62			
	10 ปีขึ้นไป	37	4.66	0.44			

หมายเหตุ: *p < 0.05

ตาราง 13 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุการเป็นสมาชิกของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ไม่แตกต่างกัน

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา จำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปร	สถานภาพ	n	$\overline{X}$	S.D.	F	p-value	การทดสอบสมมติฐาน
การบริการที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรม (Tangibles)	พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาสายวิชาการ	65	4.55	0.48	1.840	.141	ไม่แตกต่าง
	พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาสายสนับสนุน	161	4.56	0.46			
	พนักงานราชการ	4	4.39	0.47			
	อื่น ๆ	3	4.00	1.00			
ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาสายวิชาการ	65	4.74	0.41	2.237	.085	ไม่แตกต่าง
	พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาสายสนับสนุน	161	4.57	0.46			
	พนักงานราชการ	4	4.40	0.46			
	อื่น ๆ	3	4.26	0.94			
การมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ (Responsiveness)	พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาสายวิชาการ	65	4.65	0.52	2.408	.068	ไม่แตกต่าง
	พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาสายสนับสนุน	161	4.60	0.46			
	พนักงานราชการ	4	4.35	0.53			
	อื่น ๆ	3	4.08	0.87			

1501460041
up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ตาราง 14 (ต่อ)

ตัวแปร	สถานภาพ	n	$\overline{X}$	S.D.	F	p-value	การทดสอบสมมติฐาน
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)	พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาสายวิชาการ	65	4.58	0.55	1.552	.202	ไม่แตกต่าง
	พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาสายสนับสนุน	161	4.54	0.50			
	พนักงานราชการ	4	4.30	0.52			
	อื่น ๆ	3	4.16	0.72			
การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)	พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาสายวิชาการ	65	4.62	0.58	1.109	.346	ไม่แตกต่าง
	พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาสายสนับสนุน	161	4.57	0.49			
	พนักงานราชการ	4	4.42	0.50			
	อื่น ๆ	3	4.16	0.76			

ตาราง 14 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ไม่แตกต่างกัน

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	n	$\overline{X}$	S.D.	F	p-value	การทดสอบสมมติฐาน
การบริการที่จับต้องได้	น้อยกว่า 15,000 บาท	3	4.00	1.00	2.032	.091	ไม่แตกต่าง
หรือความเป็นรูปธรรม	15,000–25,000 บาท	131	4.58	0.46			
(Tangibles)	25,001–35,000 บาท	62	4.53	0.46			
	35,001–45,000 บาท	33	4.40	0.48			
	45,001–55,000 บาท	4	4.54	0.47			
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	น้อยกว่า 15,000 บาท	4.26	0.94		.419	.795	ไม่แตกต่าง
(Reliability)	15,000–25,000 บาท	4.58	0.45				
	25,001–35,000 บาท	4.58	0.45				
	35,001–45,000 บาท	4.53	0.49				
	45,001–55,000 บาท	4.56	0.44				
การมุ่งมั่นเต็มใจ	น้อยกว่า 15,000 บาท	4.08	0.87		1.282	.278	ไม่แตกต่าง
ให้บริการ	15,000–25,000 บาท	4.63	0.47				
(Responsiveness)	25,001–35,000 บาท	4.57	0.49				
	35,001–45,000 บาท	4.52	0.50				
	45,001–55,000 บาท	4.50	0.40				
การให้ความเชื่อมั่น	น้อยกว่า 15,000 บาท	4.16	0.72		1.120	.348	ไม่แตกต่าง
ต่อลูกค้า (Assurance)	15,000–25,000 บาท	4.57	0.50				
	25,001–35,000 บาท	4.52	0.51				
	35,001–45,000 บาท	4.40	0.52				
	45,001–55,000 บาท	4.56	0.51				
การรู้จักและเข้าใจ	น้อยกว่า 15,000 บาท	4.16	0.76		.780	.539	ไม่แตกต่าง
ลูกค้า (Empathy)	15,000–25,000 บาท	4.60	0.50				
	25,001–35,000 บาท	4.55	0.48				
	35,001–45,000 บาท	4.50	0.52				
	45,001–55,000 บาท	4.62	0.47				

หมายเหตุ: *p < 0.05

ตาราง 15 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ไม่แตกต่างกัน

1501460041 UP iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ตัวแปร	ความถี่ในการใช้บริการ	n	$\overline{X}$	S.D.	F	p-value	การทดสอบสมมติฐาน
การบริการที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรม (Tangibles)	น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	154	4.55	0.49	1.763	.174	ไม่แตกต่าง
	เดือนละ 1-3 ครั้ง	70	4.56	0.45			
	เดือนละ 4-5 ครั้ง	9	4.25	0.43			
ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	154	4.60	0.46	2.433	.090	ไม่แตกต่าง
	เดือนละ 1-3 ครั้ง	70	4.54	0.45			
	เดือนละ 4-5 ครั้ง	9	4.26	0.46			
การมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ (Responsiveness)	น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	154	4.61	0.49	1.293	.276	ไม่แตกต่าง
	เดือนละ 1-3 ครั้ง	70	4.56	0.46			
	เดือนละ 4-5 ครั้ง	9	4.36	0.48			
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)	น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	154	4.54	0.52	2.009	.136	ไม่แตกต่าง
	เดือนละ 1-3 ครั้ง	70	4.54	0.48			
	เดือนละ 4-5 ครั้ง	9	4.19	0.48			
การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)	น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	154	4.58	0.51	1.313	.271	ไม่แตกต่าง
	เดือนละ 1-3 ครั้ง	70	4.56	0.47			
	เดือนละ 4-5 ครั้ง	9	4.30	0.52			

หมายเหตุ: *p < 0.05

ตาราง 16 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ไม่แตกต่างกัน

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ตัวแปร	ประเภทบริการที่ใช้	n	$\overline{X}$	S.D.	F	p-value	การทดสอบสมมติฐาน
การบริการที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรม (Tangibles)	ด้านเงินฝาก/ถอน	180	4.52	0.48	1.256	.613	ไม่แตกต่าง
	ด้านเงินกู้	142	4.54	0.49			
	ด้านสวัสดิการสมาชิก	70	4.49	0.47			
	ด้านการสอบถามข้อมูลอื่น ๆ	46	4.52	0.46			
ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	ด้านเงินฝาก/ถอน	180	4.56	0.46	.284	.594	ไม่แตกต่าง
	ด้านเงินกู้	142	4.59	0.46			
	ด้านสวัสดิการสมาชิก	70	4.55	0.47			
	ด้านการสอบถามข้อมูลอื่น ๆ	46	4.51	0.46			
การมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ (Responsiveness)	ด้านเงินฝาก/ถอน	180	4.58	0.48	.833	.362	ไม่แตกต่าง
	ด้านเงินกู้	142	4.60	0.49			
	ด้านสวัสดิการสมาชิก	70	4.54	0.50			
	ด้านการสอบถามข้อมูลอื่น ๆ	46	4.61	0.44			
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)	ด้านเงินฝาก/ถอน	180	4.52	0.49	.099	.753	ไม่แตกต่าง
	ด้านเงินกู้	142	4.55	0.51			
	ด้านสวัสดิการสมาชิก	70	4.47	0.53			
	ด้านการสอบถามข้อมูลอื่น ๆ	46	4.52	0.48			
การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)	ด้านเงินฝาก/ถอน	180	4.57	0.49	.949	.331	ไม่แตกต่าง
	ด้านเงินกู้	142	4.57	0.49			
	ด้านสวัสดิการสมาชิก	70	4.52	0.53			
	ด้านการสอบถามข้อมูลอื่น ๆ	46	4.58	0.47			

หมายเหตุ: *p < 0.05

ตาราง 17 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประเภทบริการที่ใช้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ไม่แตกต่างกัน

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร-วิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาคุณภาพ ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา เป็นวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 233 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย t-test, F-test สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุการเป็นสมาชิก 1-5 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 รองลงมา มีอายุการเป็นสมาชิก ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 18 มีอายุการเป็นสมาชิก 10 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 และมีอายุการเป็นสมาชิก 6-10 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9

สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา สายสนับสนุน จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 69.10 รองลงมา คือ พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา สายวิชาการ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 27.90 เป็นพนักงานราชการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.72 และอื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.28 ตามลำดับ

รายได้หลักเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้หลักเฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 56.20 รองลงมา คือ มีรายได้หลักเฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 มีรายได้หลักเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 35,000-45,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 และมีรายได้หลักเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 45,001-50,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตามลำดับ

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ความถี่ในการใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 66.10 รองลงมา คือ ใช้บริการเดือนละ 1–3 ครั้ง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และใช้บริการเดือนละ 4–5 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 ตามลำดับ

ประเภทบริการที่ใช้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อฝาก/ถอนเงิน จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 77.30 รองลงมาคือ มาใช้บริการด้านเงินกู้ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 60.90 ส่วนใหญ่เป็นการกู้เงินประเภทเพื่อเงินกู้เหตุฉุกเฉิน

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร-วิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา พบว่า โดยรวมมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.56, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ (Responsiveness) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.59, S.D. = 0.48) รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ($\overline{X}$ = 4.57, S.D. = 0.46) ส่วนด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 4.53, S.D. = 0.51) รายละเอียดแต่ละด้านนำเสนอดังนี้

1. ด้านการบริการที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรม (Tangibles) พบว่า โดยรวมมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.54, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.58, S.D. = 0.49) รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้าของพนักงาน ($\overline{X}$ = 4.56, S.D. = 0.50) ส่วนพนักงานให้บริการด้วยความห่วงใยและใส่ใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 4.51, S.D. = 0.52)

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) พบว่า โดยรวมมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.57, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ พนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างเต็มใจ และเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.63, S.D. = 0.49) รองลงมา คือ พนักงานให้บริการโดยยึดความต้องการของลูกค้าเป็นอันดับแรก ($\overline{X}$ = 4.59,

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

S.D. = 0.51) ส่วนอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีคุณภาพ (แบบฟอร์มชัดเจน เข้าใจง่าย สั้นกระชับ) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 4.51, S.D. = 0.61)

3. ด้านการมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ (Responsiveness) พบว่า โดยรวมมีคุณภาพ การบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.59, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ พนักงานแจ้งขั้นตอนการให้บริการแก่ลูกค้าทราบเสมอเมื่อเริ่มต้นให้บริการ และพนักงานให้บริการได้ตามที่ตกลงในสัญญา ($\overline{X}$ = 4.61) รองลงมา คือ พนักงานสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าเมื่อให้บริการ และพนักงานมีความรู้ในบริการที่ส่งมอบ และตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดีและถูกต้อง ($\overline{X}$ = 4.58, S.D. = 0.52)

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) พบว่า โดยรวมมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.53, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วนตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.56, S.D. = 0.52) รองลงมา คือ สามารถไว้วางใจให้แก้ไขปัญหาของลูกค้าได้ ($\overline{X}$ = 4.55, S.D. = 0.51) ส่วนมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดึงดูดใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 4.48, S.D. = 0.69)

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) พบว่า โดยรวมมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.56, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ให้บริการด้วยความถูกต้องและรักษาความลับของลูกค้า ($\overline{X}$ = 4.61, S.D. = 0.49) รองลงมา คือ ช่วงเวลาให้บริการเหมาะสมสะดวกสบาย ($\overline{X}$ = 4.61, S.D. = 0.64) ส่วนให้บริการด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 4.49, S.D. = 0.64)

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา

1. ขาดการประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่าย, เข้าถึงได้ง่าย

2. ไม่มีการแนะนำที่เป็นลักษณะบอกตัวต่อตัว เน้นการประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือหรือประกาศเท่านั้น ทำให้ลูกค้าให้ความสนใจน้อย

ตอนที่ 4 แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา

1. ควรมีการแนะนำสินค้าของสหกรณ์ให้มากขึ้น หรือหาลูกค้าให้มากขึ้น

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

2. ควรมีการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน และสินค้าให้มีความหลากหลาย และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายช่องทาง เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้สนใจสามารถเข้าไปเยี่ยมชมหน่วยงานหรือสินค้าได้สะดวก และรวดเร็ว

3. เน้นการทำงานเชิงรุก

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. อายุการเป็นสมาชิกของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ไม่แตกต่างกัน

2. สถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ไม่แตกต่างกัน

3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ไม่แตกต่างกัน

4. ความถี่ในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ไม่แตกต่างกัน

5. ประเภทบริการที่ใช้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา โดยรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านการมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ (Responsiveness) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ส่วนด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่าย เข้าถึงได้ง่าย และหลากหลายช่องทาง เพราะปัจจุบันนี้มีแค่การแนะนำหรือรู้จักหน่วยงานจากการบอกตัวต่อตัว เน้นการประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือ

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

หรือประกาศเท่านั้น ทำให้ลูกค้าให้ความสนใจน้อย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ คือ 1) ควรมีการแนะนำสินค้าของสหกรณ์ให้มากขึ้น หรือหาลูกค้าให้มากขึ้น 2) ควรมีการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน และสินค้าให้มีความหลากหลาย และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายช่องทาง เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้สนใจสามารถเข้าไปเยี่ยมชมหน่วยงานหรือสินค้าได้สะดวก และรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐนันท์ โนนทิง และอารีรัตน์ ภูธรรมะ (2558) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน จังหวัดเลย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนจังหวัดเลย จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสามารถ ด้านความมีมารยาท รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความน่าไว้วางใจ ด้านการเข้าถึง ด้านความเข้าใจ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการสื่อสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรัลฐิตา แจ้งเปล่า (2559) ได้ศึกษาการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี จำกัด การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี จำกัดผลการศึกษาพบว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ครู ชลบุรี จำกัด มีคุณภาพการบริการต่อสมาชิกและผู้เข้ามาใช้บริการอยู่ในระดับสูง อาทิ การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม สะดวกรวดเร็ว ข้อมูลมีความถูกต้อง แม่นยำ บริการได้อย่างถูกต้องและทั่วถึง ตลอดจนเจ้าหน้าที่ได้สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้เข้ามาใช้บริการ ด้วยการตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหาหรือความไม่เข้าใจ บริการด้วยความเอาใจใส่ ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคล และจัดช่วงเวลาให้บริการได้อย่างเหมาะสม พร้อมบริการด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย ตลอดจนการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี จากเหตุผลดังกล่าวนี้จึงทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเงินกู้สามัญ เงินกู้สามัญ ATM และเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉราภรณ์ ชูวงษ์ (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสมาชิกเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก 3) ด้านมาตรฐานการให้บริการ อยู่ในระดับมาก 4) ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก 5) ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณัฐนี คงเจริญ (2558) ได้ศึกษาการประยุกต์ใช้เครื่องมือวัด

1501460041
up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

คุณภาพการบริการ SERVQUAL กับธนาคารพาณิชย์: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรี อยธุยา จำกัด มหาชน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของธนาคารทั้งความคาดหวัง และการรับรู้ ประกอบ ด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การบริการที่จับต้องได้ หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยรวมลูกค้าพอใจมากทุกด้าน และเมื่อเปรียบเทียบกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ผลที่ได้ คือ ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับของความคาดหวังในทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง 1) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ลำดับที่ 1 คือ พนักงานพร้อมแก้ไขปัญหาของลูกค้าเสมอ และสุดท้าย คือ ให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วนตั้งแต่แรกให้บริการ 2) การมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ ลำดับที่ 1 คือ พนักงานให้บริการได้ตามที่ตกลงสัญญา และสุดท้าย คือ พนักงานแจ้งให้ลูกค้าทราบเสมอเมื่อเริ่มต้นให้บริการ 3) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ลำดับที่ 1 คือ พนักงานเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า สุดท้าย คือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีคุณภาพ เช่น แบบฟอร์มชัดเจน สั้น กระชับ 4) การรู้จักและเข้าใจ ลำดับที่ 1 คือ พนักงานให้บริการด้วยความเรียบร้อย เป็นมืออาชีพ และสุดท้าย คือ ให้บริการด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย และ 5) การบริการที่จับ ต้องได้หรือความเป็นรูปธรรม ลำดับที่ 1 คือ ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน และสุดท้าย คือ ให้บริการได้ภายในกรอบเวลาที่กำหนด

ทั้งนี้ สามารถอภิปรายผลการวิจัยเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านการบริการที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรม (Tangibles) พบว่า โดยรวมมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง และให้การบริการด้วยความรวดเร็ว สอดคล้องกับหัวใจสำคัญในการให้บริการ กล่าวคือ การให้บริการที่มีคุณภาพต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวการณ์แข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า ต้องให้บริการที่มีความถูกต้องชัดเจน งานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ รวมถึง พนักงานควรให้การบริการด้วยหน้าตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะเป็นหน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้ม คือ การเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี และ

1501460041
up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

สอดคล้องกับแนวคิดหลักการให้บริการที่มีคุณภาพ ของ นิติพล ภูตะโชติ (2551) ที่กล่าวว่า ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความมีน้ำใจของพนักงาน ความจริงใจ และรู้สึกยินดีที่จะต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่จะได้รับ

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) พบว่า โดยรวมมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า พนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างเต็มใจ และเต็มความสามารถ ให้บริการโดยยึดความต้องการของลูกค้าเป็นอันดับแรก และให้บริการถูกต้องครบถ้วน ไม่มีข้อผิดพลาด สอดคล้องกับแนวคิดของ ลิวอิสและบูม (Lewis and Bloom, 1983) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ และสอดคล้องกับ วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543, หน้า 14–15) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ และยังสอดคล้องกับหลักการให้การบริการที่มีคุณภาพ คือ การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ และต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น

3. ด้านการมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ (Responsiveness) พบว่า โดยรวมมีคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า พนักงานแจ้งขั้นตอนการให้บริการแก่ลูกค้าทราบเสมอเมื่อเริ่มต้นให้บริการ และพนักงานให้บริการได้ตามที่ตกลงในสัญญา สร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าเมื่อให้บริการ และพนักงานมีความรู้ในบริการที่ส่งมอบ และตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้เป็นอย่างดีและถูกต้อง สอดคล้องกับหลักการให้บริการที่มีคุณภาพ ที่กล่าวว่า การให้บริการที่มีคุณภาพต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง และชัดเจนเสมอ

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) พบว่า โดยรวมมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วนตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ สามารถไว้วางใจให้แก้ไขปัญหาได้ แต่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดึงดูดใจลูกค้าไม่หลากหลาย โดยหลักการให้บริการที่มีคุณภาพ พบว่า การพัฒนาเทคโนโลยี เครื่องมือ และเทคนิควิธีการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website สอดคล้องกับ

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

แนวคิดหลักการให้บริการที่มีคุณภาพ ของ นิติพล ภูตะโชติ (2551) ที่กล่าวว่า ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and competence) ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของผู้ให้บริการ จะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) พบว่า โดยรวมมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ให้บริการด้วยความถูกต้องและรักษาความลับของลูกค้า ช่วงเวลาให้บริการเหมาะสม สะดวกสบาย แต่ควรให้บริการด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย สอดคล้องกับหัวใจการให้บริการที่มีคุณภาพ กล่าวคือ ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ มีความอดทนอดกลั้น จัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการ และกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือ ไปแห่งเดียวงานสำเร็จ และสอดคล้องกับแนวคิดของ นิติพล ภูตะโชติ (2551) คุณภาพของงานบริการ คือ การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เวลา ขั้นตอนของการให้บริการ ที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้าต้องเสียเวลารอนาน เพราะอาจทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเบื่อ และเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่น

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุการเป็นสมาชิก สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการ และประเภทบริการที่ใช้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาไล ธรรมสัตย์ (2553) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพในการให้บริการ จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า สถานภาพ และระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพรวมคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญญภา ช่างสุวรรณ์ (2559) ได้ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมาชิกที่มีชั้นยศต่างกัน ระยะเวลาของการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน ความถี่ที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ ต่างกัน และการใช้บริการเงินกู้ต่างกัน

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และผลงานวิจัยของ ณัฐนี คงเจริญ (2558) มีทั้งความสอดคล้องและไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาครั้งนี้ กล่าวคือ ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าที่ใช้บริการด้านความคาดหวัง และการรับรู้ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ และประเภทบริการที่ใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการ ส่งผลให้มีความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าที่ใช้บริการด้านความคาดหวัง และการรับรู้ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ณัฐนันท์ โนนทิง และอารีรัตน์ ภูธรรมะ (2558) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน จังหวัดเลย จำกัด พบว่า สมาชิกที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สมาชิกที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิรัลฐิตา แจ้งเปล่า (2559) ได้ศึกษาการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี จำกัด พบว่า สมาชิกที่มีเพศ อายุ และสถานภาพต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู จำกัด ไม่แตกต่างกัน สมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู จำกัด แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

จากผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ดังนี้

1. ควรมีการแนะนำสินค้าของสหกรณ์ให้มากขึ้น หรือหาลูกค้าให้มากขึ้น

2. ควรมีการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน และสินค้าให้มีความหลากหลาย และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายช่องทาง เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้สนใจสามารถเข้าไปเยี่ยมชมหน่วยงานหรือสินค้าได้สะดวก และรวดเร็ว

3. เน้นการทำงานเชิงรุก

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้น การศึกษาวิจัยครั้งต่อไป เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้ตอบในเชิงลึกยิ่งขึ้น

1501460041 UP iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

1501460041 UP iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

1501460041 UP iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

บรรณานุกรม

กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2552). **ระเบียบวิธีวิจัยทางธุรกิจ** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.

จุฑาไล ธรรมสัตย์. (2553). **คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานี จำกัด.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.

ชัชวาลย์ ทัตศิวัช, 2011, **ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ.** สืบค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2562, จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=tru.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). **การตลาดบริการ** (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ณัฐนันท์ โนนทิง และอารีรัตน์ ภูธรรมะ. (2558). คุณภาพการบรกิารสินเชื่อ ของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน จังหวัดเลย. วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 13(44), 46-57.

ณัฐนี คงเจริญ. (2558). **การประยุกต์ใช้เครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL กับธนาคารพาณิชย์: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพฯ.

ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). **คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า.** รุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

นิติพล ภูตะโชติ. (2551). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมที่จังหวัดหนองคาย.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

เบญญภา ช่างสุวรรณ์. (2559). ความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และโรงเรียนเสนาธิการทหาร จำกัด. **วารสารสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ,** 7(3), 99-110.

มหาวิทยาลัยพะเยา. (2561). **ข้อมูลบุคลากร.** พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา

วิรัลฐิตา แจ้งเปล่า. (2559). **การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2543). **คุณภาพในงานบริการ 1** (พิมพ์ครั้งที่ 4) กรุงเทพฯ: ส.ส.ท..

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดไม่ลับในการตลาดบริการ** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอน เอ็น กรุ๊ป.

สหกรณออมทรัพยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด. (2511). **ข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด.** สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด.

สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา. (2561). **ข้อมูลสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา.** พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา.

สุภาวดี ขุนทองจันทร์. (2560). **การวิจัยธุรกิจ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

อัจฉราภรณ์ ชูวงษ์. (2559). **คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด.** วิทยานิพนธ์ รป.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

Buzzell, R. B. and Gale, B. T. (1987). **The PIMS Principles.** New York: The Free Press.

Crosby, P. B. (1988). **Quality is Free.** New York: McGraw–Hill.

Douglas, C. M. (2007). **Design and Analysis of Experiments** (6th ed.). New York: John Willey and Sons Inc.

Gronroos, C. (1990). Relationship Approach to Marketing in Service Contexts: The Marketing and Organizational Behavior Interface. **Journal of Business Research,** 20(1), 3–17.

Gronroos, C. (1992). **Strategic Management and Marketing in the Public Sector.** Finland: Swedish School of Economics and Business Management.

Jayshree, C. and Faizan, A. (2013). Factors Affecting on Customer Satisfaction in Retail Banking: An Empirical Study. **international Journal of Business and Management Invention.** 2(1), 55–62,

Katz, E. and Bernda, D. (1973). **Bureaucracy and the public: A reader in official–client relation.** New York: Basic Book.

Khantanapha, N. (2000). **An empirical study of service quality in part–time MBA program in private and public Universities in Thailand.** Doctor dissertation, School of Business and Entrepreneurship, Nava Southeastern University.

Kotler, P. (1994). **Marketing essential.** New Jersey: Prentice–Hall.

1501460041 uP iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

Kotler, P. and Anderson, A. R. (1987). **Strategic Marketing for Nonprofit Organizations.** New Jersey: Prentice Hall.

Lewis, R. C. and Bloom, B. H. (1983). **The Marketing Aspects of Service Quality.** New York: John Willey & Sons Inc.

Lovelock, C. H. (1996). **Services Marketing** (3rd ed.). New Jersey: Prentice Hall.

Millet, J. D. (2012). **Management in the publics service: The quest for effective performance.** New York: Mcgraw–Hill Book Compan.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. (1985). Problem and Strategic in Services Marketing. **Journal of Marketing,** 49 (2), 33–46.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing,** 49, 41–50.

Schmenner, R. W. (1995). **Service Operations Management.** New Jersey: Englewood Cliifs Prentice–Hall.

Wisher, J. D. and Corney, W. J. (2001). Comparing practices for capturing bank customer feed back–Interest versus transitional banking. **Benchmarking: An International Journal,** 8(3), 240–250.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. and Berry, L. L. (1990). **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions.** New York: The Free Press.

Zineldin, M. (1996). Bank Strategy portioning and some determinants of bank selection. **International Journal of bank Marketing,** 14(6), 12–22.

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ภาคผนวก

1501460041 uP iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามงานวิจัย
เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา

1501460041 uP iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามงานวิจัย เรื่อง ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา ข้อมูลที่ตรงกับความจริงและสมบูรณ์จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้อง ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างรอบคอบให้ครบทุกข้อ โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่านไว้เป็นความลับ ซึ่งการนำเสนอรายงานการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น และขอขอบพระคุณท่านที่สละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ไว้ ณ โอกาสนี้

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา

ตอนที่ 4 แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา

กาญจนา ทาทอง
นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA)
คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพะเยา
เบอร์โทรศัพท์ 088 9471987

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. อายุการเป็นสมาชิก

☐ 1. น้อยกว่า 1 ปี ☐ 2. 1 ปี–2ปี

☐ 3. มากกว่า 2 ปี–3 ปี ☐ 4. มากกว่า 3 ปี–4ปี

☐ 5. มากกว่า 4 ปี–5ปี ☐ 6. มากกว่า 5 ปี–6ปี

☐ 7. มากกว่า 6 ปี–7ปี ☐ 8. มากกว่า 7 ปี–8ปี

☐ 9. มากกว่า 8 ปี

2. สถานภาพ

☐ 1. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา สายวิชาการ

☐ 2. พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา สายสนับสนุน

☐ 3. อื่น ๆ .....

3. รายได้หลักเฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1. น้อยกว่า 15,000 บาท

☐ 2. 15,000–25,000 บาท

☐ 3. 25,001–35,000 บาท

☐ 4. มากกว่า 35,000–45,000 บาท

☐ 5. มากกว่า 45,001–55,000 บาท

☐ 6. มากกว่า 55,001–65,000บาท

☐ 7. มากกว่า 65,001–75,000 บาท

☐ 8. มากกว่า 75,001 บาท

4. ความถี่ในการใช้บริการ

☐ 1. น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน ☐ 2. เดือนละ 1–3 ครั้ง

☐ 3. เดือนละ 4–5 ครั้ง ☐ 4. มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน

5. ประเภทบริการที่ใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. ด้านเงินฝาก/ถอน

☐ 2. ด้านเงินกู้

☐ 2.1 เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน

☐ 2.2 เงินกู้สามัญ

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

☐ 2.3 เงินกู้พิเศษ

☐ เพื่อการเคหะสงเคราะห์ ☐ เพื่อยานพาหนะ

☐ เพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพ ☐ เพื่อการศึกษา

☐ 3. ด้านสวัสดิการสมาชิก

☐ 3.1 การจ่ายเงินเพื่อช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลแก่สมาชิก

☐ 3.2 การจ่ายเงินทุนสาธารณะประโยชน์เพื่อให้สวัสดิการแก่สมาชิก และครอบครัว

☐ 3.3 การจ่ายเงินกองทุนสวัสดิการสงเคราะห์สมาชิก

☐ 3.4 การจ่ายเงินบำเหน็จให้สมาชิก

☐ 3.5 ทุนส่งเสริมการศึกษา

☐ 3.6 การจ่ายเงินบำเหน็จเกื้อกูลสมาชิกอาวุโส (พ.ศ. 2552)

☐ 4. ด้านการสอบถามข้อมูลอื่น ๆ

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา

<u>คำชี้แจง</u> โปรดตอบคำถามตามสภาพความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น

ระดับความคิดเห็นในการประเมินคุณภาพการบริการ มี 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 คือ ดีมาก

ระดับ 4 คือ ดี

ระดับ 3 คือ ค่อนข้างดี

ระดับ 2 คือ ควรปรับปรุง

ระดับ 1 คือ ต้องปรับปรุง

คุณภาพการบริการ	**ระดับความคิดเห็น**				
	5	4	3	2	1
การบริการที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรม (Tangibles)					
1. ความรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้าของพนักงาน					
2. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. พนักงานให้บริการด้วยความห่วงใยและใส่ใจลูกค้า					
4. พนักงานให้บริการได้ภายในกรอบเวลาที่กำหนด					

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)					
1. พนักงานเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า					
2. อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีคุณภาพ (แบบฟอร์มชัดเจน เข้าใจง่าย สั้น กระชับ)					
3. พนักงานให้บริการโดยยึดความต้องการของลูกค้าเป็นอันดับแรก					
4. พนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างเต็มใจ และเต็มความสามารถ					
5. พนักงานให้บริการถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีข้อผิดพลาด					
การมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ (Responsiveness)					
1. พนักงานแจ้งขั้นตอนการให้บริการแก่ลูกค้าทราบเสมอ เมื่อเริ่มต้นให้บริการ					
2. พนักงานให้บริการได้ตามที่ตกลงในสัญญา					
3. พนักงานสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าเมื่อให้บริการ					
4. พนักงานมีความรู้ในบริการที่ส่งมอบ และตอบข้อสงสัย ของลูกค้าได้เป็นอย่างดีและถูกต้อง					
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)					
1. พนักงานพร้อมแก้ไขปัญหาของลูกค้าเสมอ					
2. สามารถไว้วางใจให้แก้ไขปัญหาของลูกค้าได้					
3. ให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วนตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ					
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดึงดูดใจลูกค้า					
การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)					
1. พนักงานให้บริการด้วยความเรียบร้อย เป็นมืออาชีพ					
2. ช่วงเวลาให้บริการเหมาะสม สะดวกสบาย					
3. ให้บริการด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย					
4. ให้บริการด้วยความถูกต้องและรักษาความลับของลูกค้า					

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา

1. การบริการที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

ปัญหา/อุปสรรค

.....

.....

.....

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

ปัญหา/อุปสรรค

.....

.....

.....

3. การมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ (Responsiveness)

ปัญหา/อุปสรรค

.....

.....

.....

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)

ปัญหา/อุปสรรค

.....

.....

.....

5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

ปัญหา/อุปสรรค

.....

.....

.....

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ตอนที่ 4 แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา

1. การบริการที่จับต้องได้หรือความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

แนวทางพัฒนา

.....

.....

.....

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

แนวทางพัฒนา

.....

.....

.....

3. การมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ (Responsiveness)

แนวทางพัฒนา

.....

.....

.....

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)

แนวทางพัฒนา

.....

.....

.....

5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

แนวทางพัฒนา

.....

.....

.....

1501460041 up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ภาคผนวก ข การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ= .981

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.981	21

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	93.2727	77.732	.880	.980
VAR00002	93.2727	77.732	.880	.980
VAR00003	93.3636	78.528	.755	.981
VAR00004	93.2727	77.732	.880	.980
VAR00005	93.1818	80.727	.571	.982
VAR00006	93.2727	77.541	.659	.983
VAR00007	93.1818	77.680	.961	.980
VAR00008	93.1818	80.537	.595	.982
VAR00009	93.2727	78.303	.811	.981
VAR00010	93.1818	77.680	.961	.980
VAR00011	93.1818	77.680	.961	.980
VAR00012	93.1818	77.680	.961	.980
VAR00013	93.1818	77.680	.961	.980
VAR00014	93.2727	77.732	.880	.980
VAR00015	93.2727	77.732	.880	.980
VAR00016	93.3636	78.338	.777	.981
VAR00017	93.3636	72.623	.905	.981
VAR00018	93.2727	78.494	.788	.981
VAR00019	93.1818	77.680	.961	.980
VAR00020	93.2727	74.684	.923	.980
VAR00021	93.1818	77.680	.961	.980

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นรายข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามระหว่าง .980-.983

1501460041
UP iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	กาญจนา ทาทอง
วัน เดือน ปี เกิด	21 มีนาคม 2525
สถานที่เกิด	พะเยา
วุฒิการศึกษา	บธ.บ. (สาขาการเงินและการธนาคาร), มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร
ที่อยู่ปัจจุบัน	161 หมู่ 1 ต.จำป่าหวาย อ.เมือง จ.พะเยา
ผลงานตีพิมพ์	กาญจนา ทาทอง (ผู้บรรยาย). (21-22 พฤศจิกายน 2562). คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด สาขามหาวิทยาลัยพะเยา. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติเครือข่ายวิจัยสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ ครั้งที่ 13 (หน้า 338-346). เชียงใหม่: ศูนย์ประชุมนานาชาติเชียงใหม่แกรนด์วิว.

1501460041
up iThesis 59079987 independent study / recv: 18022563 14:24:43 / seq: 20