

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของสมาชิกของสหกรณ์ออม
ทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

บทคัดย่อ
ของ
สรุปัญญา เนื่องนิยม

อ
658.8343
ส349ค

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ มหบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2551

สรุปัญญา เนื่องนิยม (2550). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการ
ของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด. สาร
นิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผศ.ดร.ณัฏฐ์ กุศลศรี

การวิจัยในครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจ
โดยรวมในการใช้บริการของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
จำกัด" รวมถึงศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อให้การปรับปรุงคุณภาพและบริการให้มีประสิทธิภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัย คือ สมาชิกที่มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูป
ที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 345 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือใน
การเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด และหา
ค่าความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่าง
ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวแปร 2 กลุ่ม ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

1. สมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป การศึกษา
ระดับอนุปริญญา/ป.ว.ส อาชีพข้าราชการ มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท
2. ปัจจัยด้านคุณภาพ พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพสมาชิกมีความคิดเห็นในระดับเห็น
ด้วยกับด้านที่ตั้งสำนักงาน มีที่นั่งเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ พนักงานแต่งกายเรียบร้อย สำนักงานมี
อุปกรณ์ทันสมัย ส่วนด้านความน่าเชื่อถือสมาชิกมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยกับด้านพนักงาน
ให้บริการตรงตามเวลาที่สัญญา การบันทึกข้อมูลของสมาชิกที่ถูกต้อง ส่วนด้านการตอบสนอง
สมาชิกมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยกับด้านพนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ พนักงานมี
ความรวดเร็วในการให้บริการ พนักงานมีความเต็มใจบริการสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ ส่วนด้านความ
เชื่อมั่นสมาชิกให้ความเห็นด้วยกับด้านพนักงานมีความเป็นกันเองกับสมาชิก ส่วนด้านการเข้าถึง
จิตใจสมาชิกมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยกับด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์
3. ความพึงพอใจโดยรวมของผู้มาใช้บริการ พบว่าด้านความพึงพอใจโดยรวมสมาชิกมี
ความพึงพอใจโดยรวมมีความรู้สึกเฉยๆ
4. ด้านแนวโน้มการให้บริการในอนาคต พบว่าสมาชิกส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้
บริการในอนาคต

5. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน เพศ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ด้านคุณภาพ ด้านลักษณะทางกายภาพมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก และมีทิศทางความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการไปในทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และมีทิศทางความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการไปในทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 การตอบสนองมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และมีทิศทางความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการไปในทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ความเชื่อมั่นมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และมีทิศทางความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการไปในทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และการเข้าถึงจิตใจมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีทิศทางความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการไปในทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

6. จากการศึกษพบว่า สมาชิกให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น การเข้าถึงจิตใจ ดังนั้นสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ควรจะให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการเพื่อที่จะทำให้มีสมาชิกใหม่เพิ่มขึ้นและรักษาสมาชิกเก่าให้คงอยู่

**TITLE SERVICE QUALITY INFLUENCING OVERALL SATISFACTION IN USING SERVICE OF
SAVING COOPERATIVE AGRICULTURAL LAND REFORM OFFICE LIMITED
MINISTRY OF AGRICULTURE & COOPERATIVES.**

**AN ABSTRACT
BY
SARUNYA NUEANGNIYOM**

**Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University
May 2008**

Sarunya Nueangniyom. (2008) *Service Quality Influencing Overall Satisfaction in Using Service of Cooperative Agricultural Land Reform Office Limited Ministry of Agriculture & Cooperatives*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assistant Professor Dr. Nak Gulid.

The research was aimed to study service quality influencing overall satisfaction in using service of Cooperative Agricultural Land Reform Office Limited Ministry of Agriculture & Cooperatives including problems and recommendations to increase service quality efficiency.

Sample size was 345 members of Cooperative Agricultural Land Reform Office Limited Ministry of Agriculture & Cooperatives who were 40 years of age and over. Data was gathered through questionnaires. Percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA was provided for statistical analysis tools. When there was the difference in variables with statistically significant, paired sample test was utilized by applying Least Significant Difference (LSD) and Pearson product moment correlation coefficient. Then, the differences between two group means were analyzed.

The findings were as follows:

1. Demographic Data: Most members were male, 40 years of age and over, holding vocational school or college degree, state employees/officers, having average monthly income between 10,001 and 20,000 Baht.

2. Quality of Service: Members' opinions in tangibles such as right location, adequate seats for waiting, proper dress officers, and modern office equipment was at agreed level in all aspects. Members' opinions in reliability such as service as committed, accurate data recording was at agreed level. Members' opinions in responsiveness such as adequate officers, rapid services, and service mind officers were at agreed level. Members' opinions in assurance such as friendly officers were at agreed level. Members' opinions in empathy such as good human relation officers were at agreed level.

3. Members' Satisfaction: Members' overall satisfaction was at neither agree and disagree level.

4. Revisit trend: Most members trended to revisit Cooperative Agricultural Land Reform Office Limited Ministry of Agriculture & Cooperatives in the future.

5. Hypothesis testing showed that the demographic data in gender had no influence to members' satisfaction in using service at any statistically significant level, whereas the demographic data in age, education level, occupation and income had influenced to members' satisfaction with statistically significant difference of .01 level.

The correlation between quality of services in tangibles and members' satisfaction in using service was at very low level in positive direction with statistically significant of .01 level.

The correlation between quality of services in reliability and members' satisfaction in using service was at low level in positive direction with statistically significant of .01 level.

The correlation between quality of services in responsiveness' and members' satisfaction in using service was at low level in positive direction with statistically significant of .01 level.

The correlation between quality of services in assurance and members' satisfaction in using service was at low level in positive direction with statistically significant of .01 level.

The correlation between quality of services in empathy and members' satisfaction in using service was at moderate level in positive direction with statistically significant of .01 level.

6. According to the results, the members considered tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy as essentials for the quality of services. Therefore, the management of Cooperative Agricultural Land Reform Office Limited Ministry of Agriculture & Cooperatives should regard the quality of services in order to increase new members and retain existing ones.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้
บริการของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ของ
สรัญญา เนื่องนิยม ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณิชกุล กุลิสร์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณิชกุล กุลิสร์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ 23 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2551

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของงานวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานในการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับเกี่ยวกับการบริการ.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	20
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	25
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมภายหลังการซื้อ.....	29
แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้บริโภค.....	30
ประวัติความเป็นมาของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรรม จำกัด.....	34
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	42
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	42
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของสมาชิก.....	59
การวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพ.....	62
การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจ.....	67
การวิเคราะห์ข้อมูลด้านแนวโน้มการใช้บริการในอนาคต.....	68
การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	69
5 สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ.....	94
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	94
วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	97
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	99
การอภิปรายผล.....	106
ข้อเสนอแนะ.....	111
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	113
บรรณานุกรม.....	114
ภาคผนวก.....	116
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	118
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	122
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	124

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1 แสดงจำนวนตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละกอง.....	43
2 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกที่ตอบแบบสอบถาม.....	60
3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณภาพ ด้านลักษณะทางกายภาพ.....	63
4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ.....	64
5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณภาพ ด้านด้านการตอบสนอง.....	65
6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณภาพ ด้านความเชื่อมั่น.....	66
7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณภาพ ด้านการเข้าถึงจิตใจ.....	67
8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวม.....	68
9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวโน้มการให้บริการในอนาคต.....	68
10 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามเพศ.....	69
11 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test.....	70
12 แสดงผลการเปรียบเทียบของความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามอายุ.....	71
13 แสดงผลการเปรียบเทียบรายคู่ของสมาชิกที่มีอายุแตกต่างกันกับ ความพึงพอใจโดยรวมโดยวิธี (LSD).....	72
14 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test.....	73
15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา...	74
16 แสดงผลการเปรียบเทียบรายคู่ของสมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับ ความพึงพอใจโดยรวมโดยวิธี (Dunnett T3).....	75
17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามอาชีพ.....	77
18 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test.....	78
19 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมในการให้บริการ จำแนกตามรายได้ ทดสอบโดยใช้สถิติทดสอบ Brown – Forsythe.....	79
20 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test.....	79
21 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมต่อระยะเวลาที่มาใช้บริการ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	80
22 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพกับความพึงพอใจโดยรวม ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด.....	81

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
23 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพกับ ความพึงพอใจโดยรวม.....	83
24 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพกับ ความพึงพอใจโดยรวม.....	85
25 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพกับ ความพึงพอใจโดยรวม.....	87
26 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพกับ ความพึงพอใจโดยรวม.....	88
27 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวม กับแนวโน้มการใช้บริการในอนาคต.....	90
28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	91

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงโมเดลคุณภาพของการบริการ(Service – quality model).....	18
2 ทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งการบริการ (Service Tangle (ST)).....	24
3 Definition of Satisfaction.....	28
4 การรับรู้คุณภาพโดยรวม.....	32
5 แบบจำลองการประเมินคุณภาพบริการของลูกค้าหลังจาก ที่มีการให้บริการจากผู้ให้บริการ.....	33

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจทุกประเภทมีการแข่งขันกันสูง โดยเฉพาะธุรกิจด้านบริการแล้ว ควรเน้นและให้ความสำคัญตลอดจนเอาใจใส่ในการดำเนินการบริหารคุณภาพในการบริการ เสมือนเป็น หัวใจสำคัญในทุกๆธุรกิจที่ลูกค้าคือบุคลากร เพราะการบริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้เกิดความประทับใจ ขึ้นกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ นำไปสู่การซื้อซ้ำและเกิดความรักภักดีในตัวสินค้าหรือใช้บริการที่ ต่อเนื่อง และบอกต่อในสินค้าบริการที่ตนได้รับในที่สุด และนั่นคือความมุ่งหวังสูงสุดของธุรกิจบริการ อย่างไรก็ตามการบริการที่มีคุณภาพก็คือการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้านำไปสู่การแข่งขันของ ธุรกิจที่มีเหนือกว่าคู่แข่ง ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ แม้ว่าคุณภาพการ ให้บริการนั้นเป็นสิ่งที่สามารถกำหนดวัดค่าได้ยาก ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะสำคัญของการให้บริการ คือ ความไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ และเมื่อพิจารณาจากคุณภาพในการบริการจะพบว่า ผู้ที่จะ ตัดสินใจว่าการให้บริการมีคุณภาพหรือไม่มีคุณภาพนั้น ก็คือลูกค้าหรือผู้ที่ใช้บริการ

สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด เป็นสถาบันการเงินของ รัฐบาลที่ตั้งอยู่ในหน่วยงานราชการต่างๆ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์และให้ความช่วยเหลือ ทางด้านการเงินให้กับข้าราชการของหน่วยงานรัฐบาล จึงมุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพในการบริการสนอง ความต้องการของสมาชิก สร้างความพึงพอใจสูงสุด โดยมีการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพการ บริการให้ดีขึ้นโดยลำดับ ให้เหมาะสมกับยุคของการเปลี่ยนแปลงและความผันผวนทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสภาพการแข่งขัน ขอให้พึงระลึกอยู่เสมอว่าผู้ที่มาใช้ บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงาน การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด คือผู้ที่มีอุปการคุณต่อสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรรม จำกัด เราจำเป็นต้องสร้างศรัทธา หักศนคติที่ดีและความประทับใจต่อผู้ใช้บริการให้มาก ที่สุด "จุดขาย" ที่สำคัญของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด อยู่ที่ "การให้บริการ" ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนากระบวนการที่เอื้ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว การจัดสถานที่ การ ต้อนรับ การพูด การฟังเสียงลูกค้า ตลอดจนความพร้อมของพนักงานทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ ไหวพริบ ปฏิภาณ บุคลิกภาพและทัศนคติในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้จะนำมาซึ่งการตัดสินใจ ของผู้มาใช้บริการทั้งสิ้น

จากความสำคัญของสิ่งที่ได้กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัญหาต่างๆในการศึกษาว่าปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ในด้านคุณภาพ เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนปรับปรุงแนวทางการดำเนินงาน กำหนดนโยบาย และรูปแบบการให้บริการให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ อันเป็นพื้นฐานที่จะนำไปสู่การสร้างคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด กับ ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความเชื่อมั่น (Assurance) การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด จำแนกตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด
3. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่มีความสัมพันธ์ต่อแนวโน้มการใช้สหกรณ์ออมทรัพย์ในอนาคต

ความสำคัญของการวิจัย

ทำให้ทราบถึงบริการด้านต่างๆที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ซึ่งผลการวิจัยสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการบริการมุ่งสนองตอบความพึงพอใจสูงสุดให้เกิดขึ้นแก่สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด โดยใช้ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด เป็นตัวแปรอิสระ และความพึงพอใจโดยรวมเป็นตัวแปรตาม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ สมาชิกที่มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด มีจำนวน 2,500 ราย (แหล่งข้อมูลจากสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด พ.ศ.2550)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ สมาชิกที่มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด มีจำนวน 2,500 ราย ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 125) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 345 ตัวอย่าง วิธีเก็บกลุ่มตัวอย่างเก็บกับสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ 2 ขั้นตอน โดยใช้วิธีการเก็บแบบสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) หลังจากนั้นใช้วิธีการเก็บตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาครั้งนี้ สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables)

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) : แบ่งได้ดังนี้

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

1.1.2.2 20-30 ปี

1.1.2.3 31-40 ปี

1.1.2.4 อายุสูงกว่า 40 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ประถมศึกษา

1.1.3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น

1.1.3.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.

1.1.3.4 อนุปริญญา/ปวส.

1.1.3.5 ปริญญาตรี

1.1.3.6 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 อาชีพ

1.1.5.1 ข้าราชการ

1.1.5.2 ลูกจ้าง

1.1.5 รายได้ต่อเดือน

1.1.6.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

1.1.6.2 10,001 – 20,000 บาท

1.1.6.3 20,001 – 30,000 บาท

1.1.6.4 30,001 – 40,000 บาท

1.1.6.5 สูงกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป

1.1.6 ระยะเวลาที่ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

1.1.7.1 ต่ำกว่า 1 ปี

1.1.7.2 1 – 3 ปี

1.1.7.3 4 – 5 ปี

1.1.7.4 มากกว่า 5 ปี

1.2 ปัจจัยทางด้านคุณภาพ

1.2.1 ด้านลักษณะทางกายภาพ

1.2.2 ด้านความเชื่อถือได้

1.2.3 ด้านการตอบสนอง

1.2.4 ด้านความเชื่อมั่น

1.2.5 ด้านการเข้าถึงจิตใจ

2.ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

1. ความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

2. แนวโน้มการใช้สหกรณ์ออมทรัพย์ในอนาคต

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. สมาชิก หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการที่เป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

2. การบริการ หมายถึง ความเต็มใจในการช่วยเหลือ การแก้ปัญหา การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิกในด้านต่างๆ ของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

3. คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง คุณภาพการบริการที่สมาชิกรับรู้ซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินของสมาชิกระหว่างการส่งมอบบริการ

4. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Determinants of Service Quality) หมายถึง เกณฑ์ที่สมาชิกใช้บริการกับสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ได้จากการวัดคุณภาพของการบริการที่เรียกว่า SERQUAL ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 5 ประการ ได้แก่

ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน บริการ เครื่องมือที่ทันสมัย การแต่งกายของพนักงาน เป็นต้น

ความเชื่อถือได้ (Reliability) เช่น การให้บริการได้ตามเวลาที่สัญญาไว้ เป็นต้น

การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) เช่น ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวก พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ เป็นต้น

ด้านความเชื่อมั่น (Assurance) เช่น การให้ข้อมูล อธิบาย และแก้ปัญหาให้กับสมาชิกได้เป็นอย่างดี

ด้านการเข้าถึงจิตใจ (Empathy) เช่น การมีมนุษยสัมพันธ์ และอภัยค้ำที่ให้กับสมาชิก

5. ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความชอบใจ ความรู้สึกทางบวก ความประทับใจ โดยรวมของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

6. แนวโน้มการใช้ในอนาคต หมายถึง การวัดความพึงพอใจว่ามีแนวโน้มในด้านบวกหรือด้านลบในการใช้บริการในอนาคตของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง "คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด" มีกรอบแนวคิดแสดงความสัมพันธ์ตามภาพประกอบ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ระดับการศึกษา
- 1.4 อาชีพ
- 1.5 รายได้
- 1.6 ระยะเวลาที่ใช้บริการ
- สหกรณ์ออมทรัพย์
- สำนักงานการปฏิรูปที่ดิน
- เพื่อเกษตรกรรม จำกัด

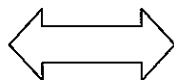
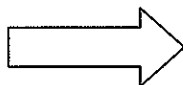
2) ปัจจัยด้านคุณภาพ

- ด้านลักษณะทางกายภาพ
- ด้านความเชื่อถือได้
- ด้านการตอบสนอง
- ด้านความเชื่อมั่น
- ด้านการเข้าถึงจิตใจ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิก
ของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงาน
การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
จำกัด

แนวโน้มการใช้สหกรณ์
ออมทรัพย์ในอนาคต



สมมติฐานในการวิจัย

1. สมาชิกที่มีข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านคุณภาพประกอบด้วย ลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น การเข้าถึงจิตใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

3. ความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้สหกรณ์ออมทรัพย์ในอนาคต

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมภายหลังการซื้อ
5. ประวัติความเป็นมาของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมจำกัด
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ในการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการเพื่อทำการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยความหมายของการบริการ ลักษณะเฉพาะของการบริการ การจำแนกระดับของการบริการ โดยมีประเด็นที่สำคัญดังนี้

ความหมายของการบริการ

คูมนา อยูโพธิ์ (2536 : 3) สมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา (The Marketing Association : AMA) ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ “บริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า”

ยุพาวรรณ วรรณวณิชย์ (2542 : 15-21) บริการ หมายถึง บุคคลหนึ่งปฏิบัติด้วย “การให้” แก่อีกบุคคลหนึ่งหรืออีกหลายคน เพื่อตอบสนองความประสงค์ในเรื่องต่างๆด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และอย่างมีอัธยาศัย สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับ

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 428) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการคือ กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครอง การบริการนั้นๆอย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้

เรแกน (Regan. 1963 : 57) ได้กล่าวว่าการบริการ แสดงถึง ผลของความพึงพอใจที่ไม่สามารถจับต้องได้ที่แสดงออกมาโดยตรงหรือผลของความพึงพอใจที่ไม่สามารถจับต้องได้เมื่อมีการซื้อสินค้าหรือใช้บริการต่างๆ

ศิริวรรณ เจริญรัตน์ และคณะ (2546 : 431) ได้ให้ความหมายบริการ (Services) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าได้ เช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ฯลฯ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 18) กล่าวถึงการบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนี้จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ ซึ่งการจัดประเภทของธุรกิจบริการสามารถจัดประเภทได้ 4 ประเภท คือ

1. ผู้ซื้อเป็นเจ้าของสินค้าและนำสินค้าไปรับบริการจากผู้ขาย เช่น บริการซ่อมรถ
2. ผู้ขายเป็นเจ้าของสินค้าและขายบริการให้กับผู้ซื้อ เช่น บริการเครื่องถ่ายเอกสารบริการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์
3. เป็นการซื้อบริการและสินค้าควบมาด้วย เช่น ร้านอาหาร
4. เป็นการซื้อบริการโดยไม่มีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น สถาบันลดน้ำหนัก สถาบันวางแผนโบราณ คลินิกทำฟัน จิตแพทย์ ธนาคาร

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 20) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) โดยการบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและแตะต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยการบริการจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อให้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น

กล่าวโดยสรุป การบริการ (Service) หมายถึงสินค้าที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้า (Goods) โดยลักษณะของการขาย การบริการจะเป็นไปในรูปแบบของกระบวนการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้กับอีกฝ่าย โดยผู้ที่รับบริการจะไม่สามารถเป็นเจ้าของบริการนั้นๆ ได้ เหมือนกับการเป็นเจ้าของสินค้า ทำให้การประเมินคุณค่าของบริการทำได้ยากกว่าการประเมินคุณค่าของสินค้าที่มีตัวตนความเชื่อถือว่าระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายจึงมีความล้าคัญอย่างมาก นอกจากนั้นจะพบว่าบริการจะมีความแตกต่างกันและยากที่จะทำให้เหมือนกันได้ทุกครั้ง เนื่องจากการผลิตและการจำหน่ายจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันและไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้

ลักษณะสำคัญของการบริการ

จากความหมายของการบริการที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้นก่อให้เกิดลักษณะเฉพาะของการบริการซึ่งมีความแตกต่างออกไปจากลักษณะสินค้าทั่วไป โดยมีผู้กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2534 : 143) ได้กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) เป็นลักษณะที่สำคัญของบริการซึ่งไม่สามารถมองเห็น รับรู้รสชาติ รู้อสี ยินดี หรือได้กลิ่นก่อนที่จะทำการซื้อ (Armstrong and Kotler. 2003 : G7) ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อลดความเสี่ยงและสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ ในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคาซึ่งสิ่งเหล่านี้ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งเสียงดนตรีเบาๆ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ให้บริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมืออุปกรณ์ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 เครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรสื่อถึงความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (Inseparability) เป็นลักษณะที่สำคัญของบริการซึ่งมีการผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน และไม่สามารถแบ่งแยกบริการจากผู้ให้บริการได้ ไม่ว่าผู้ให้บริการจะเป็นบุคคลหรือเครื่องจักรก็ตาม (Armstrong and Kotler. 2003 :G7) กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การให้บริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา

กลยุทธ์การให้บริการเพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดด้านเวลา โดยกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการที่รวดเร็วเพื่อที่จะให้บริการได้มากขึ้น หรือจัดลูกค้าในรูปของกลุ่มเล็กแทนการให้บริการรายบุคคล หรือใช้เครื่องมือต่างๆ เข้าช่วย

3. ไม่แน่นอน (Variability หรือ Service Variability) เป็นลักษณะที่สำคัญของการบริการ ซึ่งคุณภาพจะผันแปรไปโดนขึ้นกับผู้ให้บริการ และขึ้นกับว่าเป็นการให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร (Armstrong and Kotler. 2003 :G7)

การควบคุมคุณภาพในการให้บริการของผู้ขายบริการ สามารถทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม และธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมพนักงานในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) เป็นลักษณะของบริการซึ่งจะมีอยู่ในช่วงสั้นๆ และไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Etzel , Walker and Station. 2001 : G-9) หรือเป็นลักษณะที่สำคัญของบริการซึ่งไม่สามารถเก็บไว้เพื่อขายหรือใช้ในภายหลังได้ (Armstrong and Kotler. 2003 :G7) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ ให้บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

สรุปได้ว่าลักษณะเฉพาะของการบริการที่สำคัญที่มีลักษณะที่แตกต่างไปจากสินค้าโดยทั่วไป ได้แก่ สาระสำคัญของการไว้วางใจ (Trust) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ไม่แน่นอน (Variability) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (Inseparability) และไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability)

การจำแนกระดับของการบริการ

เลิฟล็อก (Lovelock. 1996 : 50) ได้แบ่งการบริการออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เข้าไปมีส่วนร่วมกับการให้บริการของผู้ให้บริการ ดังต่อไปนี้

1. บริการที่มีการเผชิญหน้าสูง (High – Contract Service) มีส่วนร่วมกับการให้บริการโดยตลอด เกือบทุกระบวนการในการส่งผ่านบริการ หรืออีกในหนึ่งผู้บริโภคต้องเข้าไปในสถานที่ให้บริการ และอยู่ที่นั่นตลอดจนกระบวนการส่งผ่านบริการเสร็จสิ้น

2. บริการที่มีการเผชิญหน้าปานกลาง (Medium - Contract Service) เป็นบริการที่มีระดับการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคในกระบวนการส่งผ่านบริการต่ำกว่าบริการแรก ซึ่งผู้บริโภคจะเข้าไปในสถานที่

ให้บริการ แต่ไม่ได้อยู่ที่นั่น ตลอดจนกระบวนการส่งผ่านบริการเสร็จสิ้น บริการระดับนี้จะรวมถึงการให้บริการแบบช่วยเหลือตัวเอง (Self Service) ด้วย

3. บริการที่มีการเผชิญหน้าต่ำ (Low – Contract Service) เป็นบริการที่มีระดับการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคในกระบวนการส่งผ่านบริการต่ำที่สุด หรืออาจไม่มีเลยก็ได้ซึ่งบริการระดับนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการให้บริการผ่านสื่อและเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ

จุดสำคัญของการบริการ

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 26-28) ได้กล่าวถึงจุดสำคัญของการบริการว่ามีสาระสำคัญดังนี้

1. ความตรงต่อเวลา (On time) ผู้ที่ได้รับบริการจะเอาใจใส่มากสำหรับเรื่องของความตรงต่อเวลาของการบริการ
2. การบริการที่ดีจะต้องผูกใจคน (Human touch) การให้บริการที่ดีไม่ใช่เพียงแค่ให้ลูกค้ามีความพอใจในสินค้าเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อระหว่างบุคคลง่ายขึ้น มีความชอบพอกัน เพราะความแตกต่างของสินค้าในยุคต่อไปจะลดลง จะเหลือความสำคัญที่ความผูกพันและความชอบพอกันของผู้ซื้อที่มีต่อผู้ขายเป็นหลัก
3. สร้างความประทับใจในการให้บริการด้วยคุณภาพ ความรู้สึกประทับใจ ทำให้เกิดความรู้สึกต้องการจะกลับมาใช้บริการ อีกบริการหมายถึงคุณภาพ ดังนั้นการบริการที่ดีจะต้องเน้นคุณภาพด้วย ไม่เพียงแต่สินค้าเท่านั้น คุณภาพของพนักงาน คุณภาพของสถานที่ เป็นต้น
4. การทำให้คนรู้สึกชื่นชมตัวเอง ไม่ทำให้เขารู้สึกต่ำต้อย ให้เขารู้สึกว่าเขาเป็นคนมีเกียรติ มีความสำคัญ
5. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ แก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้น สิ่งใดที่ลูกค้าแนะนำมาให้ปรับปรุง ต้องรู้จักนำเอามาพิจารณา
6. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อให้ลูกค้าสะดวกสบายขึ้น
7. ต้องมีการรับประกัน เพื่อให้ความมั่นใจกับลูกค้าว่าจะได้ของดีมีคุณภาพ
8. บริการที่ดี คือ บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า ต้องฝึกหัดตัวเองให้ช่างสังเกตให้รู้ว่าลูกค้าต้องการอะไรและหาทางตอบสนองโดยเร็ว
9. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา พูดจาอะไรไว้ต้องทำให้ได้ตามคำสัญญา
10. ต้องมีเวลาให้กับลูกค้า ลูกค้ามาเร็วก็ยินดีต้อนรับ ลูกค้ามาช้าใกล้เวลาปิดก็ต้องดูแล
11. ต้องมีความรวดเร็ว บริการที่ดี วิธีการทำงานด้วยความรวดเร็ว มองเห็นคุณค่าเวลาของลูกค้า
12. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้กับลูกค้า เวลาลูกค้าถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการต้องสามารถตอบได้
13. บริการที่ดีต้องมีความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่งดงามและมีวาจาที่ไพเราะ อ่อนหวาน

ส่วนประกอบทางการบริการ (Service Mix)

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542 : 172) ได้ให้ความหมายส่วนประกอบทางการบริการไว้ว่า คือ บรรดาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของการบริการใดๆ ที่มีผลด้านคุณภาพของการบริการนั้นๆ ช่วยสร้างความพึงพอใจหรือก่อให้เกิดความพึงพอใจในสายตาของลูกค้าได้ สามารถแบ่งปัจจัยออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

กลุ่มที่มีผลก่อนการรับบริการ (Pre – service Factors หรือ Pre – delivery Factors) ได้แก่

- Company Image = ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท
- Creditability of company = ความเชื่อถือไว้วางใจของบริษัท
- Cost of Service = ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ
- Creativity of Service = ความแปลกใหม่ของบริการ

กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During – Service Factors หรือ During – delivery Factors) ได้แก่

- Conveniency = ความสะดวกสบายในการใช้บริการ
- Correctness = ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดการให้บริการ
- Courtesy = กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ
- Complexity = ความยุ่งยากซับซ้อนในขั้นตอนการรับบริการ
- Carefulness = ความประณีตบรรจงและความพิถีพิถันในขณะบริการ
- Carelessness = ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ
- Competence = ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของผู้ให้บริการ

กลุ่มที่มีปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post – service Factors หรือ Post – delivery Factors) ได้แก่

- Conformance to Customer Expectation = ความสอดคล้องกับความหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ
- Completeness of Service = ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ
- Consistency of Service Quality = ความคงเส้นคงวาด้านบริการ
- Complaint Handling = การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า
- Cost Effectiveness = ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น (หลังจากลูกค้าได้รับบริการจนครบถ้วน)

องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546 : 441) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ให้บริการจะมีจุดมุ่งหมายในการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับ ความคาดหวัง ซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้ารวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและพอใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ การให้บริการที่มีลักษณะและวิธีการที่แตกต่างกัน ดังนั้นคุณค่าของการให้บริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังของลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะลูกค้าทุกคนต่างก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น

6. ความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและให้บริการลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ และแสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตร อบอุ่นและเป็นกันเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน เนื่องจากการให้บริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับบุคคล ซึ่งการกำหนดปรัชญาหรือแผน และการพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการให้บริการ

ศิลปะการให้บริการลูกค้า

กฎแห่งคำขวัญ 8 ดอก ของศิลปะการให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ คือ (ไทยประกันชีวิต จำกัด. 2539 : 14)

1. เข้าใจในความต้องการของลูกค้า ต้องรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร สอบถาม การสังเกต และจากสถิติข้อมูลที่เคยให้บริการไปแล้ว
2. รู้จักวิธีการติดต่อสื่อสารที่ดี โดยใช้ภาษาคำพูดที่ดีสุภาพ ชัดเจนเข้าใจง่าย และใช้ภาษาท่าทาง ไบรนา น้ำเสียง ท่าทาง
3. ความมีมารยาท คือการที่ให้ผู้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าลูกค้า
4. มีความรับผิดชอบ ต้องมีความรับผิดชอบในการทำงาน และยังเป็นการเพิ่มผลงานในการทำงาน
5. มีความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดี จะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่างๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงาน เกิดทัศนคติ และขวัญกำลังใจที่ดี มีการแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์กับลูกค้าและเกิดการพัฒนาดตนเองอยู่เสมอ
6. มีความน่าเชื่อถือ จะต้องทำให้ลูกค้าเกิดความศรัทธาและเชื่อถือ ดังนั้นผู้ที่มีหน้าที่ในการให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติของผู้บริการที่ดีด้วย
7. มีความน่าไว้วางใจ ผู้ให้บริการต้องเป็นคนที่น่าไว้วางใจ โดยให้ความสนใจลูกค้ารักษาเวลา คำพูดและความลับของลูกค้า มีความจริงใจในการให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำ
8. มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ผู้ให้บริการจะต้องระวังรักษาสุขภาพร่างกายให้สมบูรณ์ดีอยู่เสมอ และเมื่อสุขภาพดีแล้วสุขภาพจิตย่อมจะดีตามไปด้วย

สูตรสำเร็จในการบริการ ประกอบด้วยดังต่อไปนี้ (ไทยประกันชีวิต จำกัด. 2539 : 15)

1. รวดเร็ว เพื่อไม่ให้เกิดการรอนาน
2. รอบคอบ เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด การสูญเสีย
3. รอบรู้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและสามารถตัดสินใจได้
4. เรียบร้อย เพื่อมาตรฐานและคุณภาพของบริการ
5. ร่วมมือ ให้ความร่วมมือกับลูกค้า เพื่อแสดงความเอาใจใส่เขาอย่างแท้จริง
6. รับผิดชอบในปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับลูกค้า

วิธีปฏิบัติการบริการที่ประสบความสำเร็จ

1. ควรจัดสถานที่ให้สะอาด สะดวก เป็นระเบียบ รวมทั้งการจัดวางเอกสารให้เป็นที่เป็นทาง ก่อนที่ลูกค้าจะเข้ามาติดต่อ หรือในช่วงเวลาที่เหมาะสม
2. จัดเตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ ทั้งในเรื่องสุขภาพ อารมณ์ เครื่องแต่งกาย และบุคลิกภาพ
3. เริ่มงานตรงเวลา หรืออาจเริ่มก่อนเวลาก็ได้ ถ่ลูกค้าสำคัญมารออยู่ และเลิกงานเมื่องานนั้น เสร็จเรียบร้อยแล้ว

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546 : 437-439 อ้างอิง Etzel, Walker and Stanton. 2001 : G-11) ได้กล่าวถึง การบริหารความแตกต่างทางการแข่งขัน (Managing competitive differentiation) งานการตลาดของผู้ให้บริการ คือ จะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง ซึ่งเป็นการลำบากที่จะสร้างให้เห็นข้อแตกต่างของบริการอย่างเด่นชัดในความรู้สึกลูกค้า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง ทำได้ดังนี้

1. คุณภาพบริการ (Service quality) เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวต่อนำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ (Etzel, Walker and Stanton. 2001 : G-11) หรือเป็นการรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการโดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า ข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก หรือจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) และในรูปแบบที่เขาต้องการ (How) ซึ่งนักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้ในการพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1.1 บริการที่นำเสนอ (Offering) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 2 ประการ คือ

1.1.1 การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary service package) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากธุรกิจ เช่น บริการพื้นฐานของโรงแรม ได้แก่ ความสะอาด ความสะดวกสบายในการเข้าพัก ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานทั่วไปที่โรงแรมควรมีให้แก่ผู้ที่เข้าพัก เป็นต้น

1.1.2 ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary service features) ได้แก่บริการที่ธุรกิจมีให้เพิ่มเติมนอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น โรงแรมมีสวนหย่อม มีสระว่ายน้ำ มีห้องอาหาร ห้องออกกำลังกาย เป็นต้น

1.2 การส่งมอบบริการ (Delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยการสนองตอบความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค เขาจะเปรียบเทียบการบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ลูกค้าจะไม่สนใจ แต่ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของเขาลูกค้าจะใช้บริการซ้ำ

1.3 ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาดอื่นๆ

1.4 ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovative Features) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวความคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่งขึ้นทั่วไป เช่น ร้านตัดผมสามารถชอยผมทรงแปลกใหม่ได้ลายการบินที่มีที่นั่งแบบปรับนอนได้ มีสินค้าลดราคา มีโทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ตไว้ บริการลูกค้าบนเครื่องบิน เป็นต้น นอกจากนี้ธุรกิจยังสามารถสร้างความแตกต่างในด้านภาพลักษณ์และตราสินค้า เช่น โรงแรม โรงแรมโอเรียนเต็ลมีภาพลักษณ์ที่ดีเหนือโรงแรมอื่น

2. โมเดลคุณภาพของบริการ (Service – quality model) Parasuraman, Zeithaml และ Berry ได้กำหนดโมเดลคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเน้นความสำคัญที่การส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังซึ่งเป็นสาเหตุให้การส่งมอบบริการไม่ประสบความสำเร็จ ดังรูปซึ่งแสดงช่องว่าง 5 ประการ ดังนี้

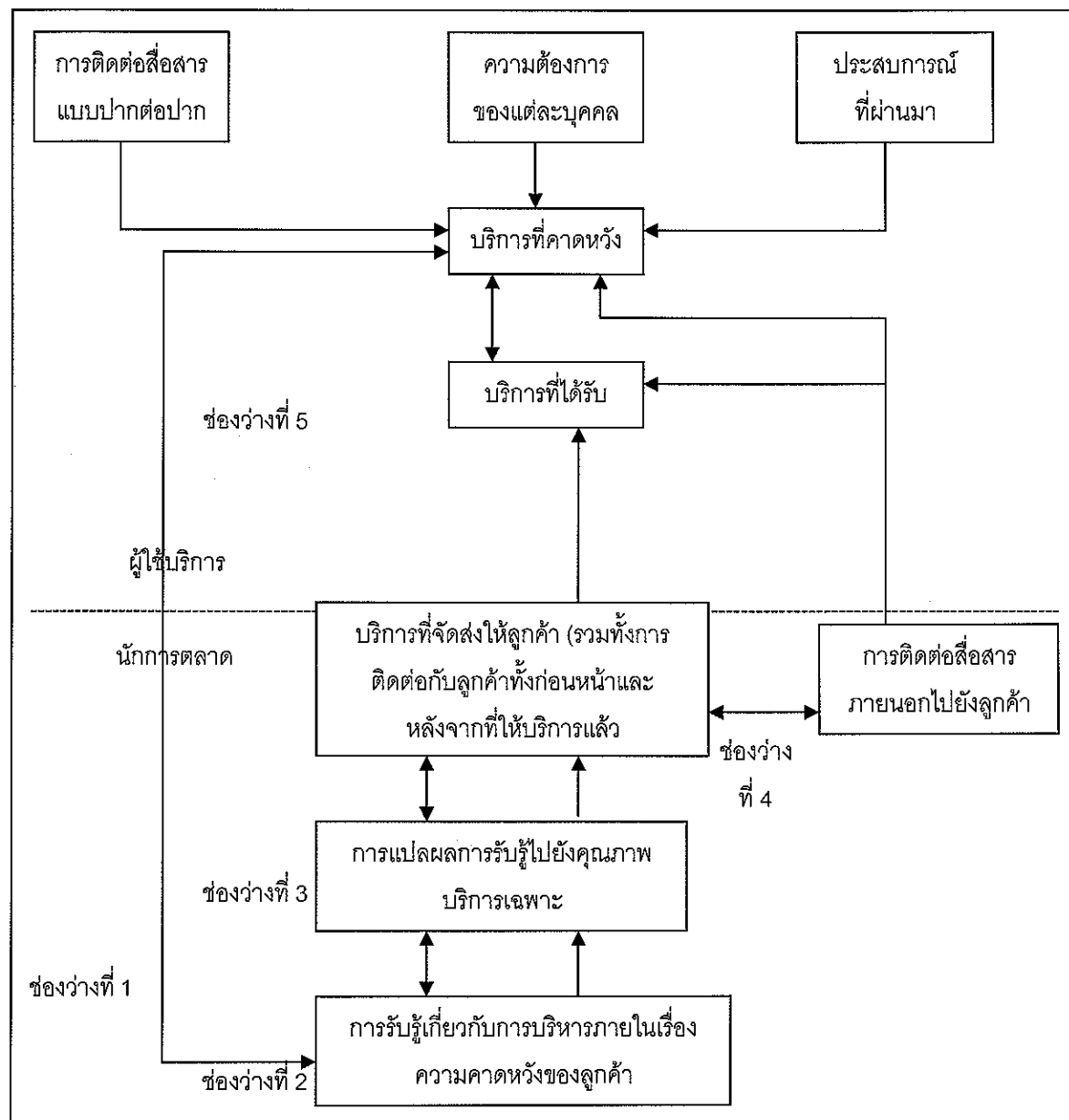
2.1 ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคและการรับรู้ในการจัดการของผู้บริโภค (Gap between consumer expectation and management perception) เกิดจากการที่ฝ่ายจัดการไม่สามารถสร้างการรับรู้ในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังได้ ทำให้เกิดช่องว่างนี้ขึ้น

2.2 ช่องว่างระหว่างการรับรู้ในการจัดการและลักษณะคุณภาพการให้บริการ (Gap between management perception and service – quality specifications) ฝ่ายจัดการอาจจะแก้ไขความต้องการของลูกค้าที่รับรู้ แต่ไม่ได้กำหนดมาตรฐานการทำงานไว้

2.3 ช่องว่างระหว่างลักษณะคุณภาพการให้บริการและการส่งมอบบริการ (Gap between service – quality specifications and service delivery) พนักงานที่ไม่มีความสามารถหรือไม่ได้รับการฝึกอบรมจะไม่สามารถทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานได้จึงทำให้เกิดความขัดแย้งกับมาตรฐาน

2.4 ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการและการติดต่อสื่อสารภายนอก (Gap between service delivery and external communications) ความคาดหวังของผู้บริโภคได้รับผลกระทบจากการโฆษณาของบริษัท

2.5 ช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้และบริการที่คาดหวัง (Gap between perceived service and expected service) ช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคได้วัดการทำงานของบริษัทแล้วพบว่าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้



ภาพประกอบ 1 แสดงโมเดลคุณภาพของการบริการ (Service – quality model)

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546 : 439) ; (Parasuraman, Zeithaml และ Berry. 1985 : 41-50 อ้างอิง ใน Kotler. 2003 : 456) การบริหารการตลาดยุคใหม่. หน้า 439. กรุงเทพฯ : ธีรฟิล์ม และ ไซเท็กซ์

1. การบอกแบบปากต่อปาก

การประเมินคุณภาพการบริการมีความซับซ้อนมีผลต่อความเสี่ยงในการตัดสินใจซื้อลูกค้า ต้องพิจารณาข้อเสนอต่างๆ ที่ผู้ขายนำเสนอ รวมถึงข่าวสารที่เกี่ยวข้องคุณภาพการบริการจากแหล่งบุคคลต่างๆ เช่น กลุ่มเพื่อน ผู้เชี่ยวชาญในสายการบริการ และแหล่งข้อมูลที่มีไขบุคคล เช่น สื่อลูกค้าใช้ข้อมูล 2 แหล่ง ในการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ เมื่อต้องตัดสินใจซื้อลูกค้าจะไว้วางใจข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งที่เป็นบุคคลมากกว่า เพราะสื่อที่ส่งถึงลูกค้านั้นแสดงให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการที่ผ่านมามีได้น้อย การต่อต้านและประกาศห้ามโฆษณาในธุรกิจบริการบางประเภท

ผู้บริการอุตสาหกรรมบริการให้ความสำคัญอิทธิพลของการบอกต่อแบบปากต่อปากในงานบริการ ความสำคัญนี้ส่งผลโดยตรงกับความคาดหวังของลูกค้า เป็นการยากสำหรับลูกค้าที่จะประเมินคุณภาพการบริการก่อนการซื้อจากประสบการณ์โดยตรง การบอกต่อแบบปากต่อปากจากเพื่อน ครอบครัว เป็นแหล่งข้อมูลที่ส่งผลต่อระดับความต้องการในบริการ การสร้างความพึงพอใจและจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อองค์กร สนับสนุนการให้ข้อมูลโดยการบอกต่อแบบปากต่อปาก ซึ่งเป็นวิธีการหาลูกค้าใหม่และรักษาลูกค้าเก่าที่มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำในระยะยาว

2. ความต้องการของแต่ละบุคคล

ลูกค้าสามารถรับรู้คุณภาพการบริการ คุณภาพการบริการอยู่บนพื้นฐานของความต้องการของลูกค้า ซึ่งตรงกับความต้องการ และนำไปใช้แก้ปัญหา ธุรกิจนำเสนอสินค้าและบริการที่หลากหลายเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าในระดับบุคคล และกลุ่มลูกค้าจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่ต้องการแก้ไข การแก้ไขปัญหาทำได้หลายแนวทาง เช่น การซักเสื้อผ้า ลูกค้าสามารถเลือกซื้อเครื่องซักผ้า หรือจ้างคนงานซักเสื้อผ้า เป็นการตัดสินใจตามความต้องการของลูกค้าจะซื้อเครื่องมือหรือซื้องานบริการ

ความต้องการของแต่ละบุคคล เป็นสิ่งที่กำหนดแนวทางของสินค้า หรือบริการที่มีศักยภาพสนองความต้องการ ผู้ให้บริการต้องส่งมอบคุณค่างานบริการตามที่ลูกค้าคาดหวังในขอบเขตที่เป็นไปได้ เช่น มหาวิทยาลัยเปิดสอนหลายคณะ/สาขา สำหรับนักศึกษาทุกคนที่มีความต้องการประกอบวิชาชีพในแต่ละสาขา แต่คนบติในแต่ละคณะไม่สามารถทำหน้าที่ให้บริการแก่นักศึกษาที่เข้ามาับการศึกษาตามที่นักศึกษาคาดหวังได้หมดทุกคน แสดงว่าความต้องการเป็นปัจจัยหลักในการกำหนดว่าลูกค้ากำลังให้ความสำคัญเรื่องใด ความต้องการนั้นยังเกี่ยวข้องกับพนักงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างไร สิ่งที่สำคัญในการสร้างความคาดหวังของลูกค้าส่งผลถึงคุณภาพการบริการที่ลูกค้าสามารถรับรู้ได้

3. ประสบการณ์ในอดีตของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ประสบการณ์ของการรับบริการเป็นผลมาจากกิจกรรมที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจซื้อบริการ ประสบการณ์ของการรับบริการเรียกว่า การรับรู้บริการ (Parasuraman et al., 1985 ; Gronroos. 1990) ผู้บริหารองค์กรต้องทราบความคาดหวังของลูกค้าเพื่อเป็นเกณฑ์กำหนดคุณภาพการบริการที่ส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้า

การรวบรวมข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าเป็นศูนย์ข้อมูลลูกค้า เป็นแหล่งข้อมูลที่ทราบความต้องการของลูกค้าในอนาคตได้ ลูกค้าสามารถเปรียบเทียบคุณภาพการบริการจากประสบการณ์ของการบริการที่ผ่านมาได้ เช่น ความต้องการที่พักเมื่อลูกค้าต้องเดินทางไปติดต่อธุรกิจ หรือเพื่อการท่องเที่ยวในต่างถิ่น โรงแรมที่ต้องเข้าพักถูกเปรียบเทียบกับประสบการณ์ที่เคยพักในโรงแรมต่างๆ มาก่อน หรือการเข้ารับการรักษาพยาบาลเป็นผู้ป่วยภายในโรงพยาบาลที่มีมาตรฐานทางการแพทย์ทั่วไป เปรียบเทียบกับบริการของโรงพยาบาลที่มีมาตรฐานทางการแพทย์ที่เสริมบริการต่างๆ เช่น ที่พัก ห้องอาหารเป็นมาตรฐานของโรงแรมชั้นนำ ดังนั้นความคาดหวังของลูกค้าถูกกำหนดโดยอิทธิพลของประสบการณ์ในอดีตที่ลูกค้าได้สัมผัสการบริการโดยตรง

ช่องว่างของคุณภาพการบริการไม่ตรงกับความคาดหวังของลูกค้า

การศึกษาเกี่ยวกับเครื่องมือวัดช่องว่างการจัดการคุณภาพการบริการ คือ แบบจำลองช่องว่างของคุณภาพการบริการ (The Gaps Model of Service Quality) ซึ่งเป็นแบบจำลองที่กล่าวถึงแนวคิดลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญ การให้บริการเริ่มต้นจากลูกค้า องค์กรต้องบริหารงานที่มีประสิทธิภาพลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้า และบริการที่ลูกค้ารับรู้เมื่อได้รับบริการแล้ว ผลกำไรขององค์กรมาจากการสร้างความพอใจให้กับลูกค้า ความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนระหว่างลูกค้ากับองค์กรช่วยให้ต้นทุนด้านการดูแลลูกค้าต่ำลง

ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้จากการบริการที่ลูกค้าได้รับเป็นช่องว่างทั้ง 5 ระดับ ตามภาพประกอบ 6 จำลองคุณภาพการบริการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ และเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางทั่วโลก เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจภาคบริการมีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องประกอบกับสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจต่างๆ จึงได้เน้นถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการที่มอบให้กับลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีมีประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ ความหมายของคุณภาพการบริการ การวัดคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพบริการ

โอลิเวอร์ (Oliver. 1994) ได้กล่าวว่าคุณภาพบริการ เป็นลักษณะของแนวความคิดที่มีการมองถึงความเข้าใจว่าลูกค้าคิดอย่างไรต่อคุณภาพของการบริการซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญของการบริหารองค์กรให้เกิดประสิทธิผลโดยมีแนวความคิดในการทำความเข้าใจที่สัมพันธ์กันอยู่ 3 แนวความคิดประกอบด้วย ความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพบริการ และคุณค่าของลูกค้า

พาราสุรามาน, เซทแฮล์ม และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1985 : 42) ได้กล่าวว่าคุณภาพบริการ คือการรับรู้ของลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการโดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับการรับรู้ของลูกค้าหรือมากกว่าการคาดหวังของลูกค้า ซึ่งพาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman, et al. 1994 : 201 -230) ยังได้กล่าวถึงการประเมินคุณภาพบริการว่า "การประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้าเน้นย้ำกว่าการประเมินคุณภาพสินค้า" การรับรู้คุณภาพบริการเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบของความคาดหวังของลูกค้ากับการบริการที่ได้รับจริงซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับ

พาราสุรามาน, เซทแฮล์ม และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1986 : 57) ได้กล่าวว่าคุณภาพบริการ เป็นข้อวินิจฉัยเกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อสินค้าหรือบริการ โดยขึ้นอยู่กับเหตุผลคุณลักษณะในการประเมิน ความเชื่อมั่นและทัศนคติของผู้ประเมิน

เลตินเนน และเลตินเนน (Lehtinen and Lehtinen. 1982) ได้กล่าวว่าคุณภาพบริการจะถูกสร้างขึ้นในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและองค์กร ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบของคุณภาพ 3 แบบ คือคุณภาพทางกายภาพ เช่น อุปกรณ์ อาคาร เป็นต้น คุณภาพของบริษัทที่จะแสดงออกมาในรูปของวิสัยทัศน์ขององค์กร คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ

นิคม สะอาดเยี่ยม (2539 :31-32 อ้างอิง นิวัติ กุลศรี 2546) ได้ให้ความหมายของคุณภาพ ดังนี้

ความหมายแบบเก่า (Narrow Idea) คือทำผลิตภัณฑ์หรือบริการเหนือมาตรฐาน

ผู้ผลิต → สินค้า → ลูกค้า
ความหมายแบบเก่านี้ คุณภาพ = มาตรฐานสินค้า

ความหมายแบบใหม่ คือ ความพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้สิ่งที่ใช้อย่างเหมาะสม (Modern Idea)

คุณภาพ = ความพึงพอใจที่รวมอยู่ด้วย (Quality Includes)

ผู้ผลิต → สินค้า → ลูกค้า

คุณภาพ = ความพึงพอใจของลูกค้า

คุณภาพ หมายถึง ความพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภค หรือสิ่งที่ใช้อย่างเหมาะสม โดยจะมีองค์ประกอบดังนี้ คือ

1. ความรวดเร็วถูกต้อง
2. ความเชื่อถือ
3. ความต่อเนื่องของบริการที่ให้
4. ความเพียงพอของบริการที่ให้
5. ความปลอดภัยและทันสมัย
6. ความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันของบริการที่ให้
7. รูปแบบการบริการที่ดี
8. ราคาบริการเหมาะสม

โดยสรุป จากความหมายของคุณภาพบริการที่กล่าวมาสามารถที่จะแบ่งคุณภาพบริการออกเป็น 3 ลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ยากมากในการประเมินเนื่องจากการบริการไม่สามารถจับต้องได้ องค์การอาจจะยากในการเข้าใจว่าลูกค้ารับรู้ถึงการบริการและคุณภาพการบริการขององค์การเป็นอย่างไร แต่เมื่อผู้ให้บริการได้ทราบถึงผลการประเมินด้านบริการจากลูกค้าออกมาเป็นอย่างไรแล้ว องค์การก็จะสามารถรู้ถึงทิศทางของคุณภาพบริการตามความต้องการลูกค้า
2. คุณภาพบริการเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง เป็นการวัดระดับบริการที่ได้มอบให้กับลูกค้าได้ดีเท่ากับความคาดหวังของลูกค้าหรือไม่ โดยที่คุณภาพบริการที่มอบให้จะตรงกับความคาดหวังของลูกค้านั้นต้องอยู่บนมาตรฐานที่คงที่
3. คุณภาพบริการแสดงค่าออกมาในรูปของผลที่ได้และขั้นตอนในการปฏิบัติ กรอนรูส (Gronroos, 1990) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการประกอบด้วยคุณภาพ 2 ชนิด คือ คุณภาพทางเทคนิคของผลลัพธ์ที่ได้ โดยที่คุณภาพทางเทคนิคแสดงถึงสิ่งที่ลูกค้ามอบไว้หลังจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าสิ้นสุดลง และคุณภาพตามหน้าที่ของกระบวนการ ซึ่งเป็นกระบวนการของการมอบบริการหรือสินค้าให้กับลูกค้า

นอกจากนั้นยังพบว่ากระบวนการบริการที่มีคุณภาพจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า คุณภาพการบริการที่ดีจะก่อให้เกิดความภักดีของลูกค้าต่อองค์กร และยังช่วยในการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายรวมให้กับองค์กร

คุณภาพการให้บริการ (Service quality)

คุณภาพการให้บริการ มีลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ทำให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความสุภาพ (Courtesy) บุคลากรต้องมีความเป็นกันเอง และมีวิจรรย์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) จะทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการ (Service quality หรือ SERVQUAL)

จากลักษณะของคุณภาพการให้บริการ 10 ประการ ข้างต้น สามารถนำมาสรุปเป็นปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการได้ 5 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นความสามารถที่จะดำเนินการให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ

2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) เป็นความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการแก่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าอย่างทันท่วงที

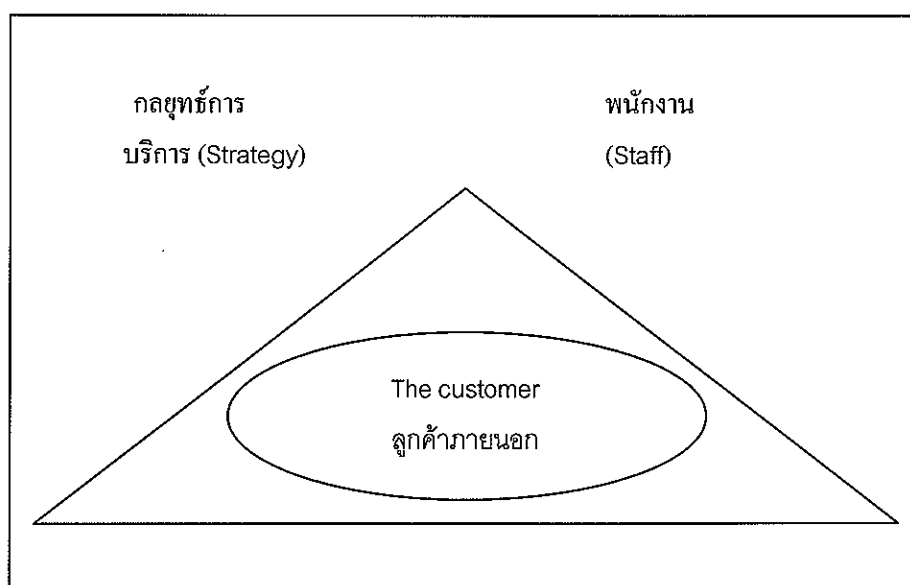
3. ความมั่นใจได้ (Assurance) เป็นการแสดงถึงความรู้และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ

4. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ

5. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) เป็นลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล

ทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งบริการ (Service Triangle (ST))

อัลเบรท (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2542 : 107 ; อ้างอิงจาก Albrecht. 1989) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญของการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าว่าควรประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัยเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของสามเหลี่ยม (ด้านเท่า) โดยภาพในบรรจุวงกลมซึ่งเสมือนลูกคา หากขาดเสียซึ่งปัจจัยตัวใดตัวหนึ่ง สามเหลี่ยมรูปนั้นก็จะเป็นรูปสามเหลี่ยมต่อไปไม่ได้ นั่นคือ จะไม่อาจให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าได้ จำเป็นต้องมีปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ให้ครบในสัดส่วนที่เหมาะสม



ภาพประกอบ 2 ทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งการบริการ (Service Tangle (ST))

ที่มา : วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542 : 107). คุณภาพบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัท ประชาชน จำกัด.

1. กลยุทธ์ธุรกิจ (Strategy or Purpose) กลยุทธ์หรือแนวทางในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้ตกลงใจกำหนดขึ้นเพื่อตอบสนองการทำให้บรรลุเป้าหมายในธุรกิจตามที่กำหนดไว้ โดยให้มีความยืดหยุ่นที่เพียงพอ มีความแม่นยำตรงเข้าเป้าหมายที่ดี กลยุทธ์ด้านบริการควรจะเป็น Customer driven Strategy หรือกลยุทธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างจริงจัง

2. ระบบงาน (System or Process) จะต้องทำให้ระบบการให้บริการขององค์กรเป็นแบบ Customer Friendly System กล่าวคือ ควรเป็นระบบการทำงานที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน จัดองค์กรตามความจำเป็นของแต่ละหน้าที่ต้องบริการให้ได้ดีที่สุด

3. พนักงาน (Staff or People) บรรดาพนักงานในทุกๆระดับความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องสรรหาพัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรม ตลอดจนสไตล์การทำงานให้มีลักษณะ "Service conscious" คือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

จากทฤษฎีสัมเหลี่ยมแห่งการบริการ สามารถกำหนดปัจจัยคุณภาพที่ถูกคาดหวังจากบริการของเราและด้วยกลยุทธ์ที่ดีมีคุณภาพ สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดไม่ซับซ้อน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจตอบสนองบทบาทหน้าที่ของตน

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

อาร์ พेरซมุด (2530) กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้นเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์ การทำงานของบุคคล ความพึงพอใจในงานมีผลมาจากงานนั้นทำให้ความต้องการ ทั้งทางร่างกาย และจิตใจได้รับการตอบสนอง แต่ถ้าเกิดความแตกต่างกันระหว่างงานที่นายจ้างเสนอ ให้กับความคาดหวังของลูกค้าจะนำไปสู่ความพอใจและไม่พอใจในงานนั้นได้

พรณราย ทรัพย์ะประภา (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติหลายๆประการที่คนงานมีต่องานของเขาต่อองค์ประกอบอื่นๆที่มีความสัมพันธ์กับงานและต่อชีวิตของเขาเองโดยทั่วไป

ล๊อค (Locke, F.A. 1976) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นสภาวะทางอารมณ์ที่พอใจอันเป็นผลมาจากการประเมินผลของบุคคลที่มีต่องานหรือประสบการณ์จากการทำงานของเขาจากความหมายที่ได้จากหลายๆความคิดจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานนี้เกิดจากความรู้สึกทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่องานที่เขาทำอยู่ โดยแสดงออกทางด้าน อารมณ์ ความสนใจ เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และคนอื่นๆ. (2539 : 370 -374 , 382) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง ความพอใจเมื่อความความต้องการได้รับการตอบสนอง โดยมีทฤษฎีความต้องการที่สนับสนุน ดังนี้

1. ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslows's hierarchy of needs)

ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองจะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ลำดับความต้องการ ได้แก่

1.1 ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น

1.2 ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or safety needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกาย

1.3 ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation or acceptance needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจะต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

1.4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เป็นความพึงพอใจในอำนาจ ภาวะภูมิอิสถานะ และความเชื่อมั่นในตนเอง

1.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self – actualization) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด เพื่อที่จะมีศักยภาพ และบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

2. ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

เป็นทฤษฎีความต้องการที่มีพื้นฐานจากลำดับขั้นความต้องการของ Maslow โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถ และไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction progression) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้ และในทางตรงข้ามกับหลักของการถดถอยความตึงเครียด (Frustration regression) เมื่อบุคคลยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับที่สูงขึ้น เขาจะเลิกตอบสนองความต้องการและเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองในระดับที่ต่ำกว่า

3. ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two factor theory)

ปัจจัยที่ 1 ได้แก่ ปัจจัยรักษา (Maintenance factor) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygine factor) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พอใจ ปัจจัยอนามัยจะรักษาแรงจูงใจให้อยู่ในระดับสูงแล้วป้องกันแรงจูงใจไม่ให้เกิดขึ้นในทางลบ

ปัจจัยที่ 2 ได้แก่ ปัจจัยการจูงใจ (Motivation factor) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจ

4. ทฤษฎีเสริมแรง (Reinforce theories) หรือการปรับปรุงพฤติกรรม

เป็นทฤษฎีที่ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ที่ต่อเนื่องกับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมหนึ่งกับผลของพฤติกรรมนั้นการเกิดพฤติกรรมซ้ำเป็นผลจากความพึงพอใจ แต่ถ้าผลของพฤติกรรมไม่พึงพอใจ เขาก็จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างไป

ศิริวรรณ เจริญรัตน์ ; และคนอื่นๆ (2539 : 18, 20-21) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า ซึ่งการวัดความพึงพอใจของลูกค้ามีแนวทาง ดังนี้

1. ระบบการติดตาม และให้คำแนะนำเป็นการหาข้อมูลทัศนคติของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการทำงานของบริษัท
2. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าจะใช้การวิจัยตลาดเป็นการออกแบบสอบถาม เพื่อค้นหาความพึงพอใจของลูกค้า โดยการให้คะแนนความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ
3. การเลือกซื้อโดยกลุ่มที่เป็นเป้าหมาย เป็นการเชิญบุคคลที่คาดว่าจะเป็นผู้ซื้อที่มีศักยภาพให้วิเคราะห์จุดแข็ง และจุดอ่อนในการซื้อสินค้าของบริษัท และคู่แข่ง
4. การวิเคราะห์ถึงลูกค้าที่สูญเสียไปจะวิเคราะห์หรือสัมภาษณ์ลูกค้าเดิมที่เปลี่ยนไปใช้ตราสินค้าอื่น

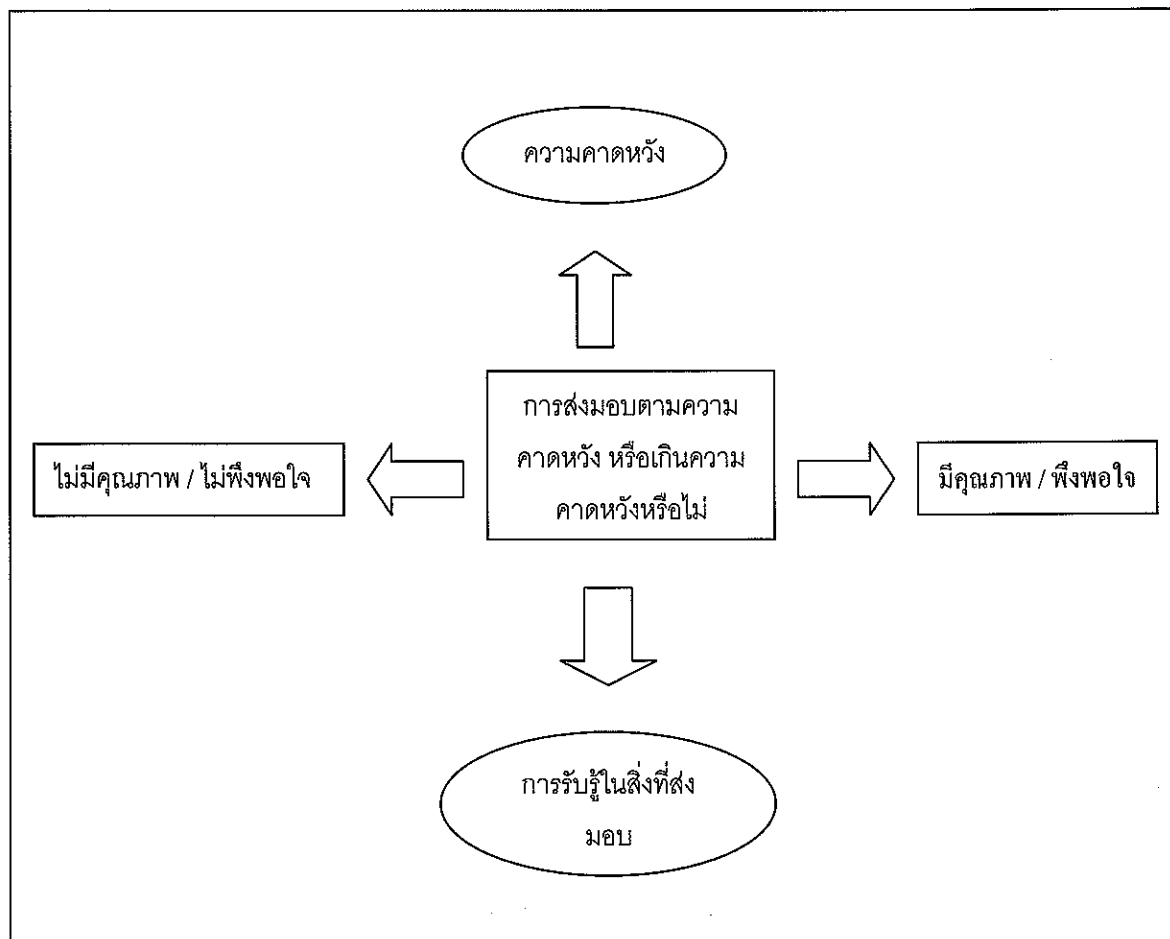
โพเวล (ปรุ่ โทมาร์ทต ; และคนอื่นๆ. 2536) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความสุขจะเกิดขึ้นหากความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองจนเกิดความสมดุลเมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดี ดังนั้น ความพึงพอใจ คือ สภาพอารมณ์ความรู้สึกด้านบวกของบุคคล

วิลลิสท์ หรยางกูร (2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ความรู้สึกของคนที่มีความสัมพันธ์กับระบบโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี-เลว, พอใจ-ไม่พอใจ, สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

หลุย จำปาเทศ (2533) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกอย่างมีความสุข สังเกตได้จาก สายตา คำพูด และการแสดงออก

จากทฤษฎีที่กล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าต่อสินค้า และบริการ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และค่านิยมที่ได้รับ โดยการวัดระดับความพึงพอใจจะวัดจากความพึงพอใจของแต่ละบุคคลเปรียบเทียบกับคนรอบข้าง ถ้าได้รับการปฏิบัติที่ไม่แตกต่างจากบุคคลอื่นก็จะรู้สึกพึงพอใจ แต่ถ้าได้รับการปฏิบัติแตกต่างจากบุคคลอื่นก็จะรู้สึกไม่พึงพอใจ

วาวรา (Vavra, 1992 : 139-142) ได้ให้คำนิยามของความพึงพอใจในงานบริการของลูกค้า คือ ความยึดมั่น และเชื่อถือได้ของบริษัทผู้ให้บริการในการส่งสินค้า หรือบริการที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ดังแสดงตามภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 Definition of Satisfaction

ที่มา : Vavra Terry, G. (1992). Aftermarketing : How to keep Customer for Life through Relationship Marketing. New York : New York.

จากภาพประกอบ 3 หากมีการสอบถามลูกค้าว่า พวกเขาารู้สึกพอใจได้อย่างไรบ้าง คำตอบส่วนใหญ่ที่ได้รับคือ การได้รับการจัดส่งสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง และพอดีกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งไม่ได้เป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิดเท่านั้นแต่จะรวมไปถึงเรื่องของความสัมพันธ์และความเกี่ยวเนื่องกับความคาดหวังของลูกค้าด้วย การที่จะจัดส่งสินค้าหรือการบริการให้ลูกค้าเกิดความพอใจได้นั้นต้องผ่านกระบวนการในการทำความเข้าใจในความคาดหวังของลูกค้าก่อนเสมอ วาวรา (Vavra, 1992) จึงได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจของลูกค้าจะมีขอบเขตเท่าๆกับความคาดหวังของลูกค้าได้

ก็ต่อเมื่อมีผลประโยชน์ที่เป็นจริงเกิดขึ้นแก่ลูกค้าปัญหายุ่งยากที่ว่าความคาดหวังของลูกค้าเป็นเรื่องที่ลูกค้าต้องการจริงหรือไม่ หรือเป็นเพียงอุดมคติเท่านั้น ส่วนปัญหาของบริษัทคือการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากที่สุดได้อย่างไรโดยไม่ต้องมีการเพิ่มทุนจนมากเกินไป ซึ่งมีคำกล่าวคำหนึ่งที่กล่าวว่า “ยิ่งคาดหวังมากเท่าไร ก็ยิ่งมีความพอใจน้อยลงเท่านั้น”

มิลเลท (Millet. 1954 : 4) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้ คือ

1. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ (Ample Service)
2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน (Equitable Service)
3. ความสามารถในการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น
4. ความสามารถในการจัดบริการได้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะของความจำเป็นเร่งด่วนในการบริการ และความต้องการของลูกค้าในการบริการนั้นๆ
5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของบริการนั้นๆ เรื่อยไป

4. แนวคิดเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมภายหลังการซื้อ

พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Post purchase behavior)

หลังจากซื้อและทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ไปแล้วผู้บริโภคจะมีประสบการณ์เกี่ยวกับความพอใจหรือไม่พอใจผลิตภัณฑ์ ซึ่งนักการตลาดจะต้องพยายามทราบถึงระดับความพอใจของผู้บริโภคภายหลังการซื้อ

การคาดคะเนของผู้บริโภคเกิดจากแหล่งข่าวสาร พนักงานขาย และแหล่งติดต่อสื่อสารอื่นๆ ถ้าบริษัทโฆษณาสินค้าเกิดความเป็นจริงผู้บริโภคจะตั้งความหวังไว้สูงเมื่อไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความไม่พอใจ ซึ่งจำนวนความไม่พอใจจะขึ้นอยู่กับขนาดของความแตกต่างระหว่างการคาดหวังและการปฏิบัติจริงของผลิตภัณฑ์

เราจะพบว่าประสบการณ์เกี่ยวกับตราสินค้ามีผลกระทบต่อความชอบและความภักดีต่อตราสินค้า ถ้าตราสินค้าที่ซื้อสร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้ซื้อ ผู้ซื้อจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตราสินค้าและอาจเลิกซื้อผลิตภัณฑ์ไปเลยในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้ซื้อมีความพึงพอใจภายหลังการซื้อสินค้าจะทำให้เกิดการซื้อผลิตภัณฑ์ซ้ำอีก

พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Post purchase behavior) ที่นักการตลาดจะต้องติดตาม และให้ความสนใจมีดังนี้

1. ความพึงพอใจภายหลังการซื้อ (Post purchase Satisfaction) เป็นระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคภายหลังจากที่ได้ซื้อสินค้าไปแล้ว ซึ่งอาจแบ่งได้เป็นหลายระดับ เช่น พึงพอใจอย่างมาก รู้สึกเฉยๆ หรือรู้สึกไม่พอใจความพึงพอใจของผู้บริโภคจะมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้บริโภค และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ที่รับรู้ กล่าวคือ ถ้าผลิตภัณฑ์มีประสิทธิภาพต่ำกว่าที่ผู้บริโภคได้คาดหวังไว้ ผู้บริโภคจะรู้สึกไม่พึงพอใจ (Dissatisfied) แต่ถ้าผลิตภัณฑ์มีประสิทธิภาพเท่ากับที่คาดหวังไว้ ผู้บริโภคจะรู้สึกพึงพอใจ (Satisfaction) และถ้าผลิตภัณฑ์มีประสิทธิภาพสูงกว่าคาดหวัง ผู้บริโภคจะรู้สึกประทับใจ (Delighted) ซึ่งมีผลทำให้ผู้บริโภคกลับมาซื้อผลิตภัณฑ์นั้นอีกครั้ง หรือบอกต่อผู้อื่นเกี่ยวกับความพอใจและความไม่พอใจของตนที่มีต่อผลิตภัณฑ์นั้น

ลูกค้าจะกำหนดความคาดหวังโดยมีพื้นฐานมาก (1) ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ขายสินค้า (2) เพื่อนหรือคนใกล้ชิด (3) แหล่งข้อมูลอื่นๆ ยิ่งมีความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังและประสิทธิภาพมากเท่าใด ก็จะทำให้ผู้บริโภครู้สึกไม่พอใจมากขึ้นเท่านั้น จะเห็นได้ว่าการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจภายหลังการซื้อสินค้าได้นั้น ผู้ขายควรจะกล่าวอ้างถึงประสิทธิภาพที่แท้จริงของสินค้านั้น โดยไม่ควรกล่าวอ้างเกินความเป็นจริง

5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้บริโภค

การรับรู้เป็นความเชื่อของลูกค้าในการพิจารณาถึงบริการที่ได้รับและได้รับจากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมาในอดีต ซึ่งแอนตัน และแวนราอิจ (Antioned and Van Raaij. 1998) ได้กล่าวว่า บุคคลจะมีความแตกต่างกันในการรับรู้ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับประสบการณ์และสถานการณ์ของแต่ละบุคคล

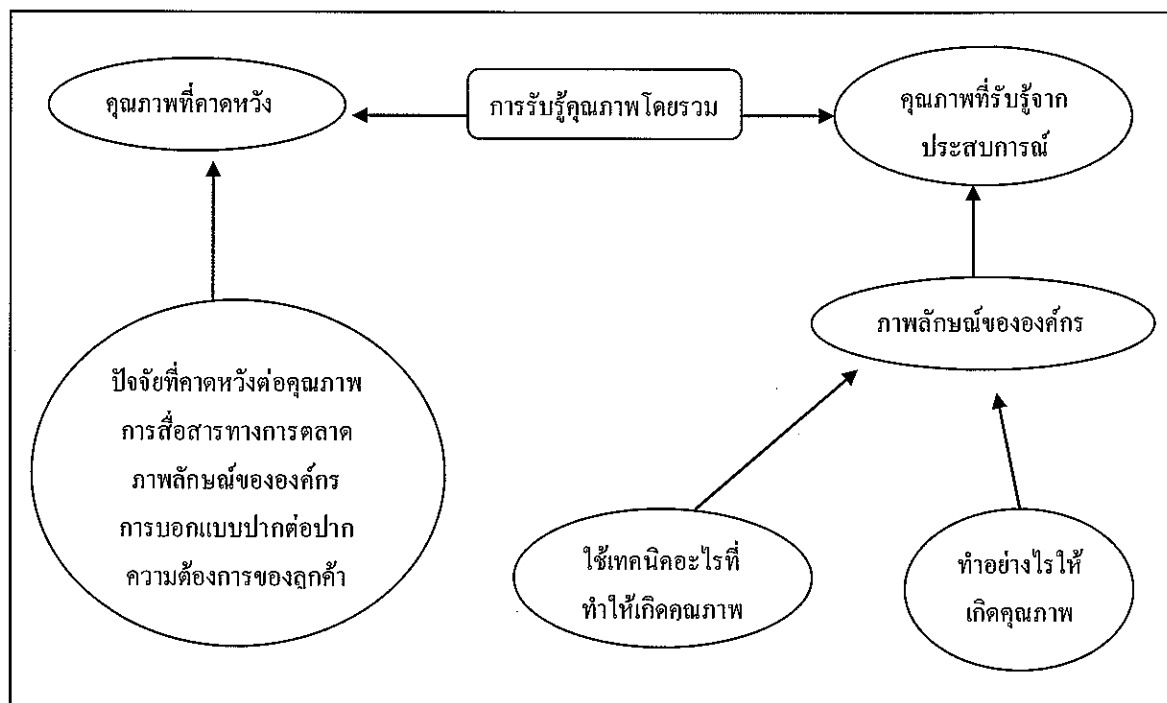
ชิฟแมน และคานุก (Shiffman and Kanuk. 1994: 162) ได้กล่าวว่าการรับรู้ คือกระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลเลือกสรร จัดระเบียบและตีความหมายสิ่งกระตุ้นออกมาเป็นภาพที่มีความหมายและเกิดเป็นภาพรวมขึ้นมา โดยที่บุคคล 2 คน ได้รับสิ่งกระตุ้นอย่างเดียวกันและอยู่ภายใต้เงื่อนไขอย่างเดียวกัน แต่จะมีอิทธิพลต่อการเลือก การรู้จัก การตีความหมายของแต่ละบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับความจำเป็น (Needs) ค่านิยม (Values) และความคาดหวัง (Expectation) โดยที่ตัวแปรเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรู้ของบุคคล

มอริสัน (Morison. 1996) กล่าวว่า ลูกค้าได้ใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ การมองเห็น การได้ยิน การชิม การสัมผัส และการได้กลิ่นในการรับรู้ถึงการบริการและข้อมูลการส่งเสริมการขาย หรือบริการของธุรกิจ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะไม่เป็นเพียงแรงกระตุ้นต่อการซื้อหรือใช้บริการของลูกค้าเท่านั้น แต่จะเป็นการรับรู้ว่าการบริการต่าง ๆ นั้นจะสร้างความพอใจตามความปรารถนาและตามความต้องการของลูกค้าด้วย

การรับรู้คุณภาพการบริการ

แอนตัน และแวนราอิจ (Antioned and Van Raaij.1988) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพเกิดจากความคาดหวังของลูกค้า สินค้าหรือการบริการจะมีคุณภาพสูงก็ต่อเมื่อความต้องการของลูกค้าตรงกับ ความคาดหวังที่ตั้งไว้ การรับรู้คุณภาพที่สูงต่อสินค้าหรือการบริการลูกค้าจะทำการพิจารณาจากความเหมาะสมของการใช้งาน ความคงทน ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความไว้วางใจ ความถี่ในการเสื้ด้า และบริการหรือสินค้าจะมีคุณภาพเมื่อลูกค้าได้ทำการเปรียบเทียบการรับรู้จริงกับความคาดหวังต่อสินค้าหรือบริการนั้น

กรอนรูส (Gronroos.1990) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะคือ ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยที่ คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะให้เทคนิคอะไรที่จะทำให้อลูกค้าที่เข้ามาใช้ บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐานการรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้า ตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้าหรือ บริการนั้นจะสูงโดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพลจาก การสื่อสารทางการตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็น การพิจารณาจากผู้ให้บริการจะทำอย่างไรให้บริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา



ภาพประกอบ 4 การรับรู้คุณภาพโดยรวม

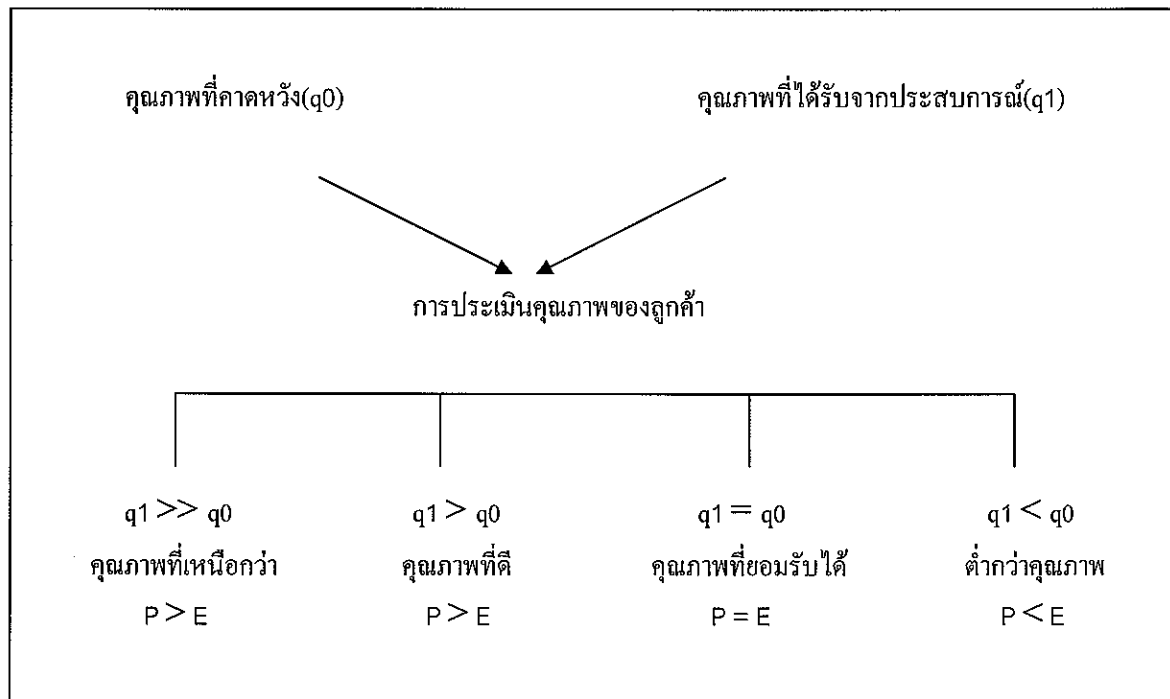
ที่มา : Gronroos, C. (1988) : Service Quality: The Six Criteria of Good Service Quality. Review of Business 3 (New York: St. John's University Press) : No.3.

กรอนรูส (Gronroos.1990) ได้กล่าวถึงเงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพบริการที่ดีของลูกค้ามี 6 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นมืออาชีพ และทักษะในการบริการลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีในเมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ
2. ทศนคติและพฤติกรรม เป็นความรู้สึกลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการ พิจารณาเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาคด้วยความเต็มใจโดยทันที
3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ลูกค้าจะพิจารณาจากผู้ให้บริการประกอบไปด้วยสถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงานได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการรวมถึงมีการเตรียมปรับการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า
4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าจะรู้ว่าเมื่อใดก็ตามที่มีการตกลงในการให้บริการเกิดขึ้น สามารถที่จะไว้วางใจผู้ให้บริการได้โดยพนักงานจะทำตามสัญญาที่ตกลงไว้ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นพิเศษ
5. การชดเชย เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที

6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ลูกค้ามักเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป

สมิท และฮุสตัน (Smith and Huston. 1983) กล่าวว่าผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ในการประเมินคุณภาพบริการของลูกค้าหลังจากที่มีการใช้บริการจากผู้ให้บริการ 4 ประการ คือ ต่ำกว่าคุณภาพคุณภาพที่ยอมรับได้ คุณภาพที่ดี และคุณภาพที่เหนือกว่า ซึ่งแสดงได้ดังรูปประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 แบบจำลองการประเมินคุณภาพบริการของลูกค้าหลังจากที่มีการให้บริการจากผู้ให้บริการ

ที่มา : Smith, R. & Huston, M. (1983) : Script – Based Evaluations of Satisfaction with Service. Berry, L.L., Shostack, G.L. & Upah, G., eds., Emerging Perspectives on Service Marketing. Chicago : American Marketing Association.

- q 1 หมายถึง คุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง
- q 2 หมายถึง คุณภาพที่ได้รับจากประสบการณ์

องค์ประกอบของการรับรู้ของบุคคล

การรับรู้ของบุคคลมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. สิ่งเร้าที่บุคคลจะรับรู้ หมายถึง สิ่งที่มากระตุ้นให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาตอบสนองหรือแสดงพฤติกรรมแบ่งออกเป็น

1.1 สิ่งเร้าภายใน (Internal Stimulus) เป็นสิ่งเร้าที่อยู่ภายในร่างกาย ได้แก่ ความต้องการ ความหิว ความกระหาย ความรู้สึก และความคิด เป็นต้น

1.2 สิ่งเร้าภายนอก (External Stimulus) เป็นสิ่งเร้าที่อยู่ภายนอกในร่างกายในสภาวะแวดล้อม บุคคลได้แก่ วัตถุสิ่งของต่างๆ คน พืช สัตว์ ตลอดจนความเชื่อ ขนบธรรมเนียม ประเพณีวัฒนธรรมในสังคม และเหตุการณ์ต่างๆ ดังนี้

2. อวัยวะสัมผัสและความรู้สึกสัมผัสของบุคคล คือ อวัยวะที่มีประสาทสัมผัส ได้แก่ หู ตา จมูก ลิ้น และกาย ถ้าส่วนใดบกพร่องหรือพิการก็ไม่สามารถรับสิ่งต่างๆ ได้

3. ลักษณะหรือสภาพของบุคคลขณะที่ได้รับรู้ ที่สำคัญคือ ประสบการณ์เดิมและความเอาใจใส่ ต่อสิ่งเร้าที่มากระทบประสาทสัมผัส อย่างไรก็ตามความเอาใจใส่ของบุคคลยังขึ้นอยู่กับความพร้อมของ สภาพร่างกายของบุคคลในขณะนั้น และขึ้นอยู่กับลักษณะของสิ่งเร้าด้วย

6.ประวัติความเป็นมา

ตามหนังสือที่ กส 1202(1)/62 ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2524 นายพินิต สุวรรณะชญ รอง เลขาธิการ รักษาราชการแทนเลขาธิการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ได้อนุมัติให้กองจัดการ การปฏิรูปที่ดิน ซึ่งขณะนั้น นายปิติพงศ์ พึ่งบุญ ณ อยุธยา เป็นผู้อำนวยการกองจัดการปฏิรูปที่ดิน เป็นผู้ ริเริ่มดำเนินการจัดตั้ง สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ ส.ป.ก. ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และได้รับ คำแนะนำจากกองสหกรณ์พาณิชย์ และธนกิจ กรมส่งเสริมสหกรณ์ ได้ส่งเอกสารเผยแพร่ นัดประชุม หัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อพิจารณาแบบร่างข้อบังคับของสหกรณ์ จัดส่งหนังสือชี้ชวนสมัครเข้าเป็น สมาชิก เมื่อมีผู้สมัครเกิน 100 คน ก็ขอให้เจ้าหน้าที่กองสหกรณ์พาณิชย์ และธนกิจ มาช่วยดำเนินการ จัดตั้ง พร้อมทำหนังสือขออนุญาตเลขาธิการ ส.ป.ก. เพื่อขอใช้สถานที่ที่เป็นสำนักงานชั่วคราว ให้ ผู้บังคับบัญชาของข้าราชการดำรงตำแหน่งกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ให้เจ้าหน้าที่บางคนมาช่วย ปฏิบัติงานด้านธุรการ บัญชี และการเงิน ของสหกรณ์จนกว่าสหกรณ์จะจัดจ้างเจ้าหน้าที่เองได้ และที่ สำคัญคือ การขออนุญาตให้เจ้าหน้าที่การเงินหักเงินรายเดือนของข้าราชการและลูกจ้างประจำเป็น สมาชิกเป็นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าหุ้นรายเดือน และเงินงวดชำระหนี้ให้แก่สหกรณ์

คณะกรรมการดำเนินการ ได้จัดการประชุมจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ ส.ป.ก. เมื่อวันที่ 26 มกราคม 2525 มีคณะกรรมการเข้าร่วมประชุม จำนวน 16 คน และผู้แทนกรมส่งเสริมสหกรณ์เข้าร่วมประชุม จำนวน 1 คน

หลักการของสหกรณ์ออมทรัพย์

1. สหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นสหกรณ์ที่สามารถจัดตั้งได้ในกลุ่มชนทุกกลุ่มอาชีพ ทั้งนี้เป็นหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ
2. จำนวนสมาชิกแรกตั้งอย่างน้อย 100 คนขึ้นไป เพื่อให้สหกรณ์ดำเนินการไปได้ เพราะถ้าสมาชิกน้อยเงินหมุนเวียนน้อยธุรกิจไม่คล่องตัว

วิธีการดำเนินการของสหกรณ์

1. ส่งเสริมการออมทรัพย์ โดยแบ่งเป็น 2 แบบ คือ
 - 1.1 ให้สมาชิกถือหุ้นเป็นประจำเดือน ตามกำหนดในข้อบังคับ ซึ่งจะหักจากเงินได้รายเดือนไม่เกิน 5% ของเงินได้ หรือประมาณ 200-300 บาท ต่อเดือน
 - 1.2 ให้สมาชิกฝากเงินกับสหกรณ์ โดยสหกรณ์จะให้ดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคารเล็กน้อย
2. ให้เงินกู้สมาชิก โดยแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ
 - 2.1 เงินกู้ฉุกเฉิน ในวงเงินไม่เกิน 3,000 บาท ส่งชำระภายใน 2 งวด
 - 2.2 เงินกู้สามัญ ในวงเงินไม่เกิน 50,000 บาท ส่งชำระภายใน 48 งวด
 - 2.3 เงินกู้พิเศษ ในวงเงินไม่เกิน 300,000 บาท เป็นเงินกู้ระยะยาว ส่งชำระภายใน 10-15 ปี

ขั้นตอนการจัดตั้ง

1. มีผู้ริเริ่มเป็นผู้ติดต่อประสานงานกับกรมส่งเสริมสหกรณ์ในการขอคำแนะนำ และเอกสารเผยแพร่ พร้อมมีหนังสือเชิญเจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมสหกรณ์มาให้คำแนะนำชี้แจง
2. นัดประชุมหัวหน้างานมารับฟังคำชี้แจงการจัดตั้ง หลักและวิธีการสหกรณ์ออมทรัพย์
3. ตั้งคณะผู้จัดตั้งพิจารณาร่างข้อบังคับ หนังสือชี้ชวนสมัครเข้าเป็นสมาชิกและใบสมัคร
4. ส่งหนังสือชี้ชวนสมัครเข้าเป็นสมาชิก พร้อมใบสมัครไปตามหน่วยงานต่าง ๆ
5. รวบรวมใบสมัครจนได้จำนวนไม่น้อยกว่า 100 คน ทำหนังสือเชิญประชุมผู้จะเข้าเป็นสมาชิก เพื่อขอจดทะเบียนสหกรณ์ต่อไป

มติที่ประชุม

1. สมควรให้ดำเนินการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ ส.ป.ก. ขึ้น
2. ให้กองนิติการตรวจสอบข้อบังคับของสหกรณ์ออมทรัพย์ตามร่างข้อบังคับของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ก่อนที่จะนัดประชุมพิจารณาร่างข้อบังคับ
3. ให้กองจัดการปฏิรูปที่ดินเป็นผู้ดำเนินการประสานงานในการจัดตั้ง
4. กำหนดให้ แต่งตั้งคณะผู้จัดตั้งสหกรณ์ ทำหน้าที่ดำเนินการ โดยมี นายพินิต สุวรรณะชญ รองเลขาธิการ ส.ป.ก. เป็นประธาน คณะผู้จัดตั้ง ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนกองต่าง ๆ กองละไม่เกิน 3 คน ปฏิรูปที่ดินจังหวัด 4 จังหวัด ได้แก่ ปฏิรูปที่ดินจังหวัดสุรินทร์, ฉะเชิงเทรา, นครนายก และนครพนม

ตามหนังสือที่ กส 1202(8)/190 ลงวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2525 เลขาธิการ ส.ป.ก. ได้อนุมัติ แต่งตั้งคณะผู้จัดตั้ง สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ ส.ป.ก. จำนวน 19 คน และตามหนังสือที่ กส 1202(8)/319 ลงวันที่ 23 มีนาคม 2525 เลขาธิการ ส.ป.ก. ได้อนุมัติให้จัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม และเพื่อให้การดำเนินการงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม เป็นไปด้วยดีจึงอนุมัติให้

1. ให้ข้าราชการระดับผู้บังคับบัญชา ดำรงตำแหน่งคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์
2. ให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่สายงานพัฒนาอาชีพ, สายงานพัฒนาการเกษตร, สายงานธุรการ กองจัดการปฏิรูปที่ดิน หรือสายงานอื่น ๆ มาปฏิบัติหน้าที่ในสหกรณ์ออมทรัพย์ชั่วคราว
3. ให้เจ้าหน้าที่งานคลังและพัสดุ ดำเนินการหักเงินค่าหุ้นรายเดือน ค่าธรรมเนียมแรกเข้า และเงินงวดชำระหนี้ จากเงินได้รายเดือนของข้าราชการ และลูกจ้างประจำที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์
4. อนุมัติให้ใช้ห้องหน้าห้องรองเลขาธิการ (นายพินิต สุวรรณะชญ) เป็นสำนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์ชั่วคราว อนุมัติเมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2525 โดยนายจาริน อัดทะโยธิน เลขาธิการ ส.ป.ก.

วันที่ 30 มีนาคม 2525 คณะผู้จัดตั้งได้ทำการประชุมความก้าวหน้าเกี่ยวกับการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ ส.ป.ก. เพื่อจะจัดการประชุมใหญ่ผู้เข้าชื่อขอจดทะเบียนสหกรณ์ ในวันที่ 9 เมษายน 2525 และมีสมาชิก จำนวน 701 คน ถือหุ้นเป็นเงิน 75,350 บาท และเตรียมเอกสารในวันประชุมใหญ่ คือ

1. หนังสือขอจดทะเบียนสหกรณ์ 2 ฉบับ
2. สำเนารายงานการประชุมผู้ซึ่งจะเป็นสมาชิก 2 ชุด
3. บัญชีรายชื่อผู้ซึ่งจะเป็นสมาชิก 2 ชุด
4. ข้อบังคับสหกรณ์ 5 ฉบับ

และทำหนังสือเชิญเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ของสำนักงานสหกรณ์กรุงเทพมหานครมาร่วมประชุมด้วย เมื่อสมาชิกเข้าใจข้อบังคับและมีมติให้ขอจดทะเบียนสหกรณ์ได้ก็ยื่น เรื่องขอจดทะเบียนต่อไป ในการดำเนินงานเมื่อขอจดทะเบียนแล้วทางกรมส่งเสริมสหกรณ์จะส่งเจ้าหน้าที่สหกรณ์มาแนะนำการลงบัญชี โดยทางสหกรณ์จะต้องทำหนังสือขอตัวเจ้าหน้าที่มาให้คำแนะนำ สำหรับเจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานสหกรณ์ ฯ ในระยะแรกก็ให้ข้าราชการมาช่วยงานก่อน หลังจากสหกรณ์ ฯ ดำเนินการมีฐานะการเงินมั่นคงจึงจะจัดจ้างเจ้าหน้าที่สหกรณ์เอง

ตราสัญญาลักษณะ สหกรณ์ออมทรัพย์ ส.ป.ก. ที่ประชุม ได้พิจารณาและมีมติให้ใช้ตราในลักษณะเป็นวงกลมมีคำว่า สหกรณ์ออมทรัพย์อยู่ด้านบน และคำว่า สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด อยู่ข้างล่าง ตรงกลางเป็นรูปวงเงิน มีคำย่อว่า ส.ป.ก.

ที่ประชุมมีมติให้ดำเนินการตามที่ได้ผู้จัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ได้เสนอมา

วันประชุมใหญ่ วันที่ 5 เมษายน 2525 มีสมาชิกเพื่อขอจดทะเบียนสหกรณ์ เข้าร่วมประชุม จำนวน 106 คน และเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์เข้าร่วมประชุม จำนวน 3 คน โดยมีนายพินิต สุวรรณะชฎ เป็นประธานในที่ประชุม ได้กล่าวเปิดประชุมและชี้แจง

1. วัตถุประสงค์สำคัญ 2 ประการ

1. ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์ โดยการถือหุ้นและฝากเงินในสหกรณ์
2. ให้เงินกู้แก่สมาชิก สำหรับใช้เพื่อความจำเป็นหรือมีประโยชน์

สาเหตุที่จัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ สำหรับข้าราชการและลูกจ้างประจำ สังกัดสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม นี้ เพื่อเป็นสวัสดิการช่วยเหลือข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่ได้รับความเดือดร้อนในเรื่องการเงิน ซึ่งข้าราชการและลูกจ้างประจำที่มีรายได้ต่ำแต่ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูง ทำให้บางครั้งต้องกู้หนี้ยืมสินจากบรรดานายทุนเงินกู้โดยยอมเสียดอกเบี้ยในอัตราที่สูงมากอย่างไม่มีทางหลีกเลี่ยง จากมูลเหตุนี้ทำให้ผู้บริหารงานของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) ได้ตระหนักถึงความเดือดร้อนของข้าราชการและลูกจ้างประจำชั้นผู้น้อยที่ต้องรับภาระต่อชีวิตในครอบครัวอย่างน่าเห็นใจ จึงได้พยายามคิดหาแนวทางช่วยเหลือ ซึ่งได้เล็งเห็นว่าการ จัดตั้ง “สหกรณ์ออมทรัพย์” ขึ้น เป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยเหลือให้ข้าราชการและลูกจ้างประจำได้เกื้อกูลกันในหมู่บรรดา

สมาชิกอย่างทั่วถึงและเกิดความเป็นธรรม และเป็นการฝึกฝนให้มวลชนสมาชิกได้รู้จักช่วยตัวเองและช่วยผู้อื่นที่มีความเดือดร้อนมากกว่า ระบบของสหกรณ์จะชักนำให้บรรดาข้าราชการและลูกจ้างประจำเกิดความสมานสามัคคีร่วมมือร่วมใจในหมู่คณะอันจะเป็นผลดีสะท้อนให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในกิจการงานของ ส.ป.ก. สืบต่อไปไปด้วย

2. ขอจดทะเบียนสหกรณ์ ที่ประชุมมีมติเป็นเอกฉันท์ให้ดำเนินการขอจดทะเบียนสหกรณ์
3. กำหนดชื่อ ที่ประชุมมีมติให้กำหนดชื่อ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด สำนักงานเลขที่ 1 แขวงพानถม เขตพระนคร ถนนราชดำเนินนอก จังหวัดกรุงเทพมหานคร
4. กำหนดข้อบังคับของสหกรณ์ ได้ให้เจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมสหกรณ์ ชี้แจงร่างข้อบังคับของสหกรณ์ ตลอดจนตอบข้อซักถามข้อข้องใจเกี่ยวกับข้อบังคับให้ที่ประชุมพิจารณา ที่ประชุมมีมติเป็นเอกฉันท์ให้ถือใช้เป็นข้อบังคับของสหกรณ์นี้ เพื่อส่งไปขอจดทะเบียนสหกรณ์ ต่อไป
5. เรื่องเลือกตั้งคณะกรรมการผู้จัดตั้งสหกรณ์ การขอจดทะเบียนสหกรณ์ชนิด สหกรณ์จำกัดนี้ ผู้ซึ่งจะเป็น สมาชิกของสหกรณ์ต้องเลือกตั้งคณะกรรมการผู้จัดตั้งสหกรณ์ขึ้นไม่น้อยกว่า 10 คน เพื่อลงลายมือชื่อยื่นคำขอจดทะเบียนต่อนายทะเบียนสหกรณ์ พร้อมกับบัญชีรายชื่อของผู้ซึ่งจะเป็นสมาชิกของสหกรณ์ทั้งหมดทั้งนี้ ตามมาตรา 12 แห่ง พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 และเมื่อนายทะเบียนสหกรณ์รับจดทะเบียนแล้ว คณะผู้จัดตั้งสหกรณ์มีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับ คณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์จนกว่าจะมีการเลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

ที่ประชุมได้พิจารณาเลือกบุคคลดังต่อไปนี้ รวม 18 คน ให้เป็นผู้ลงลายมือชื่อในหนังสือขอจดทะเบียนสหกรณ์ คือ

- | | |
|--------------------------|---------------------------------|
| 1. นายพินิต สุวรรณะขุ | 2. นายวิจิตร สกุลทับ |
| 3. นายदनัย สุขศรี | 4. นายปิตพิงศ์ พึ่งบุญ ณ อยุธยา |
| 5. นายสาคร คงพิรุณ | 6. นายสุรจิต ไชลวิสกูล |
| 7. มรว.วรชัย สุขสวัสดิ์ | 8. นายดุษฎี คันฉาย |
| 9. นายไพโรจน์ โลกนิยม | 10. นายพีระเดช โรจนะศิริ |
| 11. นายอาวาลิต อิงคะวณิช | 12. นางวรมพร นิลสลับ |
| 13. นายสุทิน มูลพฤกษ์ | 14. นายปรีชา วิจันทุมข |
| 15. นายสุทัศน์ กลีบบัว | 16. นายพิชัย แยมลอบ |
| 17. นายมานะชญ์ สุวรากุล | 18. นางสมลักษณ์ ศรีรัฐ |

คณะผู้จัดตั้งสหกรณ์ได้เลือกตั้งในระหว่างกันเอง โดยให้

- | | | |
|---------------------------------|------|---------------------|
| 1. นายพินิต สุวรรณะขวัญ | เป็น | ประธานคณะผู้จัดตั้ง |
| 2. นายวิจิตร สกุลทับ | เป็น | รองประธานฯ |
| 3. นายปิติพงศ์ พึ่งบุญ ณ อยุธยา | เป็น | เหรัญญิก |
| 4. นางสมลักษณา ศรีรัฐ | เป็น | เลขานุการ |

รายงานการประชุมนี้ได้อ่านเสนอต่อที่ประชุมแล้ว ที่ประชุมมีมติรับรองเป็นเอกฉันท์

คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ได้ดำเนินการขอจดทะเบียนสหกรณ์ออมทรัพย์ เมื่อวันที่ 12 เมษายน 2525 และได้รับการจดทะเบียน สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด มีสำนักงาน เลขที่ 1 แขวงพานถม เขตพระนคร จังหวัดกรุงเทพมหานคร ประเภทสหกรณ์ออมทรัพย์ เลขหมายทะเบียนสหกรณ์ที่ กพร.28/2525 เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2525

ปัจจุบันได้ย้ายสำนักงานมาอยู่เลขที่ 166 ถนนประดิพัทธ์ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท จังหวัดกรุงเทพมหานคร

7. ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปริญญา บัวทอง (2546 : 91-98) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านซิคเก็น ทรีท สาขาฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคาดหวังของลูกค้าที่มีคุณภาพบริการและความเป็นจริงที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ จากผลการศึกษาพบว่า ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน พบว่าความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการโดยรวมลูกค้ามีระดับความคาดหวังสูงที่สุด และความเป็นจริงที่ลูกค้าได้รับจากการบริการในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการโดยรวมลูกค้าได้รับการบริการจริงตามความคาดหวัง ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านคุณภาพบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการเปรียบเทียบระดับความเป็นจริงของการบริการลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันต่อความเป็นจริงที่ลูกค้าได้รับจากการบริการในปัจจัยด้านคุณภาพบริการพบว่าลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันได้รับการบริการในปัจจัยคุณภาพบริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เกียรติพงษ์ มากประภา (2546 : 110-115) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของสำนักงานบริการดีแทค (เซอร์วิส ฮอล) : กรณีศึกษาสำนักงานบริการดีแทคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้คุณภาพการบริการของสำนักงานบริการดีแทค (เซอร์วิส ฮอล) โดยพิจารณาเกณฑ์การประเมินคุณภาพ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าถึงจิตใจ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 26-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท สำหรับผลความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับเป็นจริง ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพบริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่แตกต่างจากการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการ โดยมีคุณภาพบริการต่ำกว่าความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการไม่พอใจคุณภาพบริการโดยรวม โดยไม่พอใจในคุณภาพบริการในด้านการเข้าถึงจิตใจมากที่สุด ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการได้ให้ความสำคัญต่อการรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพเป็นอันดับแรก

สกล พงศ์วรทรัพย์ (2545) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานบริการสาขา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (เอ ไอ เอส) จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า และเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของสำนักงานบริการสาขา ตลอดจนรวบรวมข้อเสนอแนะในการใช้บริการของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานบริการสาขา ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นกลุ่มชายและหญิงมีอายุต่ำกว่า 25 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า ส่วนใหญ่จะใช้บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์มือถือตามปกติมากที่สุด โดยส่วนใหญ่จะใช้บริการเฉลี่ย 1-2 ครั้ง ต่อเดือน มักจะใช้บริการในวันทำงานราชการปกติ ระยะเวลาที่รอคอยในแต่ละครั้งโดยเฉลี่ยจะน้อยกว่า 15 นาที ในด้านความพึงพอใจด้านพนักงานบริการ ด้านสถานประกอบการ ด้านกระบวนการดำเนินการ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ และด้านเครื่องสอบถามข้อมูลและทำรายการอัตโนมัติ พบว่าลูกค้ามีความพอใจในระดับมาก และพบว่าลูกค้าที่มีเพศ รายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน ลูกค้าที่มีอายุและมีระยะเวลาการเป็นลูกค้าแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

เอกชัย ลีนสุวรรณ (2545 : 40-96) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการรับบริการของศูนย์บริการโทรศัพท์ทะเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สาขาฟอร์จูนทาวน์ รัชดาภิเษก

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-29 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการ 1-2 ครั้ง ต่อเดือน และความพึงพอใจในด้านสถานที่ประกอบการ ความรวดเร็วของการบริการ ความก้าวหน้าทันสมัยของการบริการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและด้านพนักงานผู้ให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับพอใจ โดยลูกค้ามีข้อเสนอแนะคือ ด้านสถานที่ประกอบการ ควรทำป้ายบอกทางไปศูนย์บริการให้ชัดเจน เพิ่มที่นั่งรอรับบริการและเพิ่มโต๊ะไว้กรอกเอกสารคำร้องต่างๆ ด้านความรวดเร็วของการบริการ ควรจัดทำช่องแยกประเภทของบริการต่างๆ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และจัดทำมาตรฐานเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนด้านความก้าวหน้าทันสมัยของการบริการ ควรเพิ่มเครื่องเบิกถอนเงินอัตโนมัติ และจัดให้มีระบบคอมพิวเตอร์เพื่อให้ลูกค้าตรวจสอบข้อมูลเองได้ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ควรเพิ่มเอกสารขอติดตั้งโทรศัพท์และรายการส่งเสริมการขายต่างๆ ให้เพียงพอทันสมัยอยู่เสมอ และด้านพนักงานผู้ให้บริการควรให้พนักงานบริการลูกค้าด้วยความกระตือรือร้นตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว และพบว่าลูกค้าที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์บริการโทรศัพท์ทะเลคอมเอเชีย สาขาฟอร์จูนทาวน์ รัชดาภิเษก ด้านสถานที่ประกอบการความก้าวหน้าทันสมัยของการบริการ แตกต่างกันว่าระดับนัยสำคัญของสถิติที่ 0.05 สำหรับลูกค้าที่มีระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ประเภทของการรับบริการต่างก็มีความพึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์บริการโทรศัพท์ทะเลคอมเอเชีย สาขาฟอร์จูนทาวน์ รัชดาภิเษก ไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีแนวทางในการทำวิจัยและช่วยในการออกแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยใช้ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของ ดร.เสรี วงษ์มณฑา ความพึงพอใจโดยรวมของ รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และทฤษฎีการรับรู้ของผู้บริโภคของ กรอนรูส เป็นหลัก ซึ่งเป็นการวัดประสิทธิภาพของการบริการ ทั้งประเภทให้บริการ และรับบริการ เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไป ข้อมูลที่ได้จึงเป็นแนวทางการสร้างแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการทำวิจัยเรื่อง "คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด" ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. การกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ สมาชิกที่มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด มีจำนวน 2,500 ราย (แหล่งข้อมูลมาจากสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ปี พ.ศ. 2550)

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ สมาชิกที่มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด มีจำนวน 345 ราย โดยกำหนดขนาดตัวอย่างกรณีทราบประชากรโดยใช้สูตรทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 125) ดังนี้

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

กำหนดให้	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม
	N	=	จำนวนประชากรทั้งหมด
	e	=	ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อนของการเลือกกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แทนค่าในสูตรการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{2,500}{1 + 2,500 (0.05^2)} = 345$$

ได้จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 345 ตัวอย่าง รวมตัวอย่างทั้งสิ้น 345 ตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จะใช้วิธีการแบบชั้นตอนเดียว (Proportional Stratified Sampling) เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างอันเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด 345 คน มีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 1 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1

วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบชั้นตอนเดียว (Proportional Stratified Sampling) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จากสมาชิกที่ทำงานในสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่จำแนกตามกอง ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละกอง

ลำดับ	ชื่อกอง	จำนวน	เก็บ
1	กองเลขานุการ	1	1
2	กองรองเลขานุการ	3	3
3	กองการตรวจสอบภายใน	10	5
4	กองระบบบริหาร	20	15
5	กองสำนักเลขานุการกรม	25	20
6	กองการเจ้าหน้าที่	20	15
7	กองคลัง	30	20
8	กองนิติกร 5	30	20
9	กองแผนงาน	20	15
10	สำนักบริหารกองทุน	30	20

ลำดับ	ชื่อกอง	จำนวน	เก็บ
11	สำนักการจัดการปฏิรูปที่ดิน	50	35
12	สำนักพัฒนาพื้นที่ปฏิรูปที่ดิน	50	35
13	สำนักงานสวนภูมิภาค	1,725	141
รวม		2,014	345

ขั้นที่ 2

ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างโดยสอบถามตามความสะดวก ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีเวลาและเต็มใจที่จะตอบแบบสอบถามให้ครบตามจำนวน ตัวอย่าง 345 ตัวอย่าง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาเรื่อง "คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด" โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวและเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-end Questions) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่ใช้บริการ โดยคำถามแต่ละข้อแสดงประเภทของข้อมูลได้ดังนี้

ข้อ 1 เพศ ได้แก่ เพศชายและหญิง เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งจากหลักเกณฑ์คุณสมบัติของสมาชิกที่มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

ข้อ 3 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

1. ประถมศึกษา
2. มัธยมศึกษาตอนต้น
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.
4. อนุปริญญา/ปวส.

5. ปริญาตรี

6. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อ 4 อาชีพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

1. ข้าราชการ
2. ลูกจ้าง

ข้อ 5 รายได้ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) นำมาจากบัญชีเงินเดือนของข้าราชการกับบัญชีเงินเดือนของลูกจ้างประจำและพนักงานประจำ ดังนี้

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
2. 10,001 – 20,000 บาท
3. 20,001 – 30,000 บาท
4. 30,001 – 40,000 บาท
5. สูงกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป

ซึ่งนำเกณฑ์มาจากรายได้ที่ต่ำสุดและสูงสุดของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ในปี พ.ศ. 2550

ข้อ 6 ระยะเวลาที่ใช้บริการ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Nominal Scale) ประวัติทะเบียนสมาชิกของสหกรณ์ ดังนี้

1. ต่ำกว่า 1 ปี
2. 1 – 3 ปี
3. 4 – 5 ปี
4. มากกว่า 5 ปี

ซึ่งนำเกณฑ์มาจากอายุการเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ในปี พ.ศ. 2550 ที่เกิดขึ้นจริง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) จำนวน 18 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 1 – 18 ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- | | |
|--------------------------------------|-------------|
| 1. ด้านลักษณะทางกายภาพ(Tangibles) | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) | จำนวน 3 ข้อ |
| 3. ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) | จำนวน 4 ข้อ |

4. ด้านความเชื่อมั่น (Assurance)

จำนวน 3 ข้อ

5. ด้านการเข้าถึงจิตใจ (Empathy)

จำนวน 3 ข้อ

โดยที่แต่ละคำถามแบ่งออกเป็น 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนความคิดเห็นดังนี้

ค่าประเมิน

ระดับความคิดเห็น (การให้บริการ)

ระดับคะแนน 5	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับคะแนน 4	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นด้วย
ระดับคะแนน 3	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นเฉยๆ
ระดับคะแนน 2	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วย
ระดับคะแนน 1	หมายถึง	มีระดับคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

สูตรในการคำนวณระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณช่วงความกว้างของชั้นดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{พิสัย (คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด)}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80 \text{ (เริ่มจากชั้นต่ำสุด)}
 \end{aligned}$$

จากนั้นทำการแปลความหมายของข้อมูลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย

ระดับความคิดเห็น (การให้บริการ)

4.21 – 5.00	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.41 – 4.20	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นด้วย
2.61 – 3.40	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นเฉยๆ
1.81 – 2.60	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วย
1.00 – 1.80	หมายถึง	มีระดับคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด จำนวน 3 ข้อ ดังนี้

1. เป็นคำถามแบบ Semantic Differential จำนวน 3 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท
อันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ

โดยคำถามแต่ละข้อแสดงประเภทของข้อมูลได้ดังนี้

ข้อ 1-3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด โดยมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบ (Semantic differential scale) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง พึงพอใจอย่างมาก/สูงกว่าที่คาดหวังไว้มากที่สุด/คุ้มค่าอย่างมาก

ระดับคะแนน 4 หมายถึง พึงพอใจ/สูงกว่าที่คาดหวัง/คุ้มค่า

ระดับคะแนน 3 หมายถึง เฉย ๆ/ไม่แน่ใจ/ไม่แน่ใจ

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ไม่พึงพอใจ/ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้/ไม่คุ้มค่า

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจอย่างมาก/ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ที่สุด/ไม่คุ้มค่าอย่างมาก

การอภิปรายผลของการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 8 – 11) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย(คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด)}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5 - 1)}{5} = 0.8\end{aligned}$$

สรุปเกณฑ์การแปลความหมายของข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>แปลผล</u>
4.21 – 5.00	พึงพอใจอย่างมาก/ตรงตามที่คาดหวังไว้มากที่สุด/ คุ้มค่าอย่างมาก
3.41 – 4.20	พึงพอใจ/ตรงตามที่คาดหวังไว้/คุ้มค่า
2.61 – 3.40	เฉย ๆ/ไม่แน่ใจ/ไม่แน่ใจ
1.81 – 2.60	ค่อนข้างไม่พึงพอใจ/ค่อนข้างไม่ตรงตามที่คาดหวัง/ค่อนข้างไม่คุ้มค่า
1.00 – 1.80	ไม่พึงพอใจอย่างมาก/ไม่ตรงตามที่คาดหวังเลย/ไม่คุ้มค่าอย่างมาก

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มการให้บริการในอนาคตของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด จำนวน 2 ข้อ ดังนี้

1.เป็นคำถามแบบ Semantic Differential จำนวน 2 ข้อโดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ

โดยคำถามแต่ละข้อแสดงประเภทของข้อมูลได้ดังนี้

ข้อ 1-2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการกลับมาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด โดยมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบ (Semantic differential scale) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับดังนี้

ระดับคะแนน 5	หมายถึง	กลับมาใช้บริการแน่นอน/บอกต่อแน่นอน
ระดับคะแนน 4	หมายถึง	กลับมาใช้บริการ/บอกต่อ
ระดับคะแนน 3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ/ไม่แน่ใจ
ระดับคะแนน 2	หมายถึง	ไม่กลับมาใช้บริการ/ไม่บอกต่อ
ระดับคะแนน 1	หมายถึง	ไม่กลับมาใช้บริการแน่นอน/ไม่บอกต่อแน่นอน

การอภิปรายผลของการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 8 – 11) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย(คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด)}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(5 - 1)}{5} = 0.8
 \end{aligned}$$

สรุปเกณฑ์การแปลความหมายของข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>แปลผล</u>
4.21 – 5.00	กลับมาใช้บริการแน่นอน/บอกต่อแน่นอน
3.41 – 4.20	กลับมาใช้บริการ/บอกต่อ
2.61 – 3.40	ไม่แน่ใจ/ไม่แน่ใจ
1.81 – 2.60	ไม่กลับมาใช้บริการ/ไม่บอกต่อ
1.00 – 1.80	ไม่กลับมาใช้บริการแน่นอน/ไม่บอกต่อแน่นอน

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าถึงวิธีการเขียนแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภท เนื้อหา รูปแบบ การใช้คำพูดของแต่ละแบบสอบถามจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีหลักการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาเพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปริญญานิพนธ์ เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้คำถามอ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย ชัดเจน และครอบคลุมวัตถุประสงค์ และนิยามศัพท์เฉพาะ

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปริญญานิพนธ์ เรียบร้อยแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและนำไปปรึกษากับคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์อีกครั้ง

การคำนวณหาความเชื่อมั่นทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยผลการทดสอบความเชื่อมั่นมีดังนี้

ด้านลักษณะทางกายภาพ	=	0.927
ด้านความน่าเชื่อถือ	=	0.833
ด้านการตอบสนอง	=	0.838
ด้านความเชื่อมั่น	=	0.830
ด้านการเข้าถึงจิตใจ	=	0.830
ความเชื่อมั่นโดยรวม	=	0.975

4. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิจัย แบ่งออก

ออกเป็น 2 แหล่งคือ

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ได้จากการศึกษาค้นคว้า และเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ ตำราทางด้านคุณภาพและทางด้านอื่น ๆ ได้แก่ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ธุรกิจ บทความ ข้อมูลที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ต วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ได้ทำมาก่อนหน้านี้เพื่อใช้ประกอบการกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากการวิจัยสนาม (Field Study) ด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผ่านการทดสอบคุณภาพแล้วไปยังกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามและชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม จากนั้นรอเก็บแบบสอบถามจนได้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ (Pre-test) แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความเชื่อมั่น (Validity) ของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha – Coefficient) ของ ครอนบัค (Cronbach)

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง

3. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแล้ว นำคำตอบที่ได้มาลงรหัสตัวเลขตามที่กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามปลายปิด (Close – Ended) ส่วนแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open – Ended) ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มคำตอบแล้วจึงนับคะแนนใส่รหัส และทำการบันทึกข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์

4. ทำการประมวลผลข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยการสังคมศาสตร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 13 (Statistical Package for Social Science) โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Level of Significance)

การกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) หรือสถิติพื้นฐานได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร (อภิรักษ์ จันทะนี. 2538:75)

$$P = \frac{f(100)}{n}$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ หรือ เปอร์เซนต์ (Percentage)

เมื่อ f แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ

เมื่อ n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

โดยที่ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

X แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

n-1 แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

2. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นแบบสอบถาม

หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามแบบมาตรฐานส่วนประกอบค่า โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของ ครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549:35)

$$\alpha = \frac{k \text{ Co variance / Variance}}{1 + (k - 1) \text{ Co variance / Variance}}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	k	แทน	จำนวนแบบสอบถาม
	$\frac{\text{Conrariance}}{\text{Variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
		แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของความแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร t - test แบบ Independent (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 169) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อ 1 (เพศ และอาชีพ) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งมีสูตรการคำนวณแบ่งออกเป็น 2 กรณีย่อย ดังนี้

3.1.1 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_p	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$$\text{Degree of Freedom (df)} = (n_1 + n_2 - 2)$$

3.1.2 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา
	X_1 แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	X_2 แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2 แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2 แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1 แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2 แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$$\text{Degree of Freedom (df)} = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{\frac{(S_1^2/n_1)^2}{n_1 - 1} + \frac{(S_2^2/n_2)^2}{n_2 - 1}}$$

3.2 การทดสอบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่าสองกลุ่ม ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: ANOVA) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2534: 249) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 1 (ยกเว้น เพศ และ อาชีพ)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

$$\begin{aligned} \text{โดยที่ } df_1 &= p - 1 \\ df_2 &= n - p \end{aligned}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าการแจกแจงของ F
	MS_b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	p	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ในระดับความสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544 : 333)

$$LSD = \frac{t_{\alpha/2; n-k}}{2} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$
 $r = n - k$

เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j
	MSE	แทน	ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	K	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
	n	แทน	จำนวนข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น

กรณีตรวจสอบเงื่อนไขแล้วพบว่า ตัวแปรของแต่ละกลุ่มย่อยมีการแจกแจงแบบปกติ และมีค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มแตกต่างกัน จะใช้สถิติทดสอบ Brown – Forsythe ในการทดสอบค่าเฉลี่ย และถ้าพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ว่ามีคู่ใดบ้างที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน ในระดับความสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธี Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548 : 242)

3.2.1 ใช้ค่า Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung, 2001:300) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

โดยค่า $MS_{(W)} = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_j}{N}\right) S_i^2$

เมื่อ β	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
$MS_{(B)}$	แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between group)
$MS_{(W)}$	แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group)

สำหรับ Brown-Forsythe

K	แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง
n_i	แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ ii
N	แทน ขนาดของประชากร
S_i^2	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

3.2.2 กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการ

ทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกศสิงห์. 2543 : 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_{(W)} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
$MS_{(W)}$	แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group)

สำหรับ Brown-Forsythe

$\bar{X}_i$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i

$\bar{X}_j$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j

N_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i

N_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

กรณีตรวจสอบเงื่อนไขแล้วพบว่า ตัวแปรของแต่ละกลุ่มย่อยมีการแจกแจงแบบปกติ และมีค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มแตกต่างกัน จะใช้สถิติทดสอบ Brown – Forsythe ในการทดสอบค่าเฉลี่ย และถ้าพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ว่ามีคู่ใดบ้างที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน ในระดับความสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธี Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548 : 242)

3.3 ค่า Correlation ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด คือ ปัจจัยด้านคุณภาพประกอบด้วย ลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น การเข้าถึงจิตใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 2 และ 3 โดยใช้สูตรดังนี้

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

เมื่อ

r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด X

$\sum y$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด Y

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum y^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum xy$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด X ทั้งหมดยกกำลังสอง

$(\sum y)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด Y ทั้งหมดยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$

1. ค่า r เป็น $-$ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
2. ค่า r เป็น $+$ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
3. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 0 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย
6. ค่า r มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์

โดยมีเกณฑ์ในการประเมิน ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ทำการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ.2534 : 316)

ค่าระดับความสัมพันธ์ การแปลความหมายของค่าระดับความสัมพันธ์ของตัวแปร

0.91 ถึง 1.00	หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับมากที่สุด
0.76 ถึง 0.90	หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับมาก
0.51 ถึง 0.75	หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
0.31 ถึง 0.50	หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
0.01 ถึง 0.30	หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก
0.00	หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง "คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด" ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 345 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนคนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t-distribution
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F-distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Freedom)
MS	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Prob. (p)	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางมีคำอธิบายโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยวิเคราะห์ตามลำดับของแบบสอบถาม ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล (ด้านประชากรศาสตร์) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพ ได้แก่ ด้านลักษณะทางด้าน ภายนอก , ด้านความน่าเชื่อถือ , ด้านการตอบสนอง , ด้านความเชื่อมั่น , ด้านการเข้าถึงจิตใจ ของ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจโดยรวมของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ , การได้รับบริการตรงตามที่ได้คาดหวังไว้ , ความคุ้มค่าของ ผลตอบแทนที่ได้รับ ของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มการให้บริการในอนาคต ได้แก่ แนวโน้มการใช้ ในอนาคต , การบอกต่อคนรู้จักให้มาเป็นสมาชิก ของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อ เกษตรกรรม จำกัด

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบสมมติฐานซึ่งมี 3 ข้อโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ดังนี้

1. สมาชิกที่มีข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อ เดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านคุณภาพประกอบด้วย ลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น การเข้าถึงจิตใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิก
3. ความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อ เกษตรกรรม จำกัด มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้สหกรณ์ออมทรัพย์ในอนาคต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่ใช้บริการ จำนวนในโดยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของความถี่ และร้อยละ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวนผู้ใช้บริการ(คน)	ร้อยละ
1. เพศ ชาย	264	76.50
หญิง	81	23.50
รวม	345	100.00
2. อายุ 31 -40 ปี	60	17.40
อายุสูงกว่า 40 ปีขึ้นไป	285	82.60
รวม	345	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	14	4.10
มัธยมศึกษาตอนต้น	83	24.10
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	70	20.30
อนุปริญญา/ป.ว.ส	88	25.50
ปริญญาตรี	83	24.00
สูงกว่าปริญญาตรี	7	2.0
รวม	345	100.00
4. อาชีพ		
ข้าราชการ	220	63.80
ลูกจ้าง	125	36.20
รวม	345	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวนผู้ให้บริการ(คน)	ร้อยละ
5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	35	10.1
10,001 – 20,000 บาท	146	42.3
20,001 – 30,000 บาท	116	33.6
30,001 – 40,000 บาท	48	14
รวม	345	100.00
6. ระยะเวลาที่ใช้บริการ		
1 – 3 ปี	14	4.1
4 – 5 ปี	27	7.8
มากกว่า 5 ปี	304	88.1
รวม	345	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 345 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

1.เพศ

สมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 76.5 เป็นเพศหญิง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5

2.อายุ

พบว่าสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีช่วงอายุสูงกว่า 40 ปีขึ้นไป มีจำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 82.6 รองลงมา มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 60 คนคิดเป็นร้อยละ 17.4

3.ระดับการศึกษา

พบว่า สมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา อนุปริญญา/ป.ว.ส มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 รองลงมา ปริญญาตรี มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 24 มัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ป.ว.ช มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 ประถมศึกษา 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 สูงกว่าปริญญาตรี 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

4.อาชีพ

พบว่า สมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพ ข้าราชการ จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 รองลงมา คือ ลูกจ้าง มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2

5.รายได้

พบว่า สมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมา คือ รายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 30,001 – 40,000 บาท มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1

6. ระยะเวลาที่ใช้บริการ

พบว่า สมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ใช้บริการ มากกว่า 5 ปี มีจำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 88.1 รองลงมา คือ 4 – 5 ปี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 1 – 3 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตามตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ
ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

เกณฑ์ในการประเมินด้านคุณภาพ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านลักษณะทางกายภาพ			
1. ที่ตั้งสำนักงาน	3.79	.764	เห็นด้วย
2. ที่นั่งเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ	3.66	.622	เห็นด้วย
3. พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	3.51	.556	เห็นด้วย
4. สำนักงานมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ	3.43	.625	เห็นด้วย
5. เปิดดนตรี	2.07	.841	ไม่เห็นด้วย
ภาพรวม	3.49	.499	เห็นด้วย

จากตาราง 3 เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าสมาชิกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านลักษณะทางกายภาพโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย ที่คะแนนเฉลี่ย 3.49 ซึ่งเมื่อแยกเป็นรายด้านแสดงให้เห็นว่าสมาชิกมีความเห็นด้านที่ตั้งสำนักงาน ที่นั่งเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย สำนักงานมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เปิดดนตรี ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

ลำดับ 1 สมาชิกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับที่ตั้งสำนักงานที่ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีคะแนนเฉลี่ย 3.79

ลำดับ 2 สมาชิกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับที่นั่งเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการที่ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีคะแนนเฉลี่ย 3.66

ลำดับ 3 สมาชิกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อยที่ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีคะแนนเฉลี่ย 3.51

ลำดับ 4 สมาชิกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสำนักงานมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการที่ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีคะแนนเฉลี่ย 3.43

ลำดับ 5 สมาชิกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเปิดดนตรีที่ระดับความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วย มีคะแนนเฉลี่ย 2.07

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

เกณฑ์ในการประเมินด้านคุณภาพ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความน่าเชื่อถือ			
1. พนักงานสามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	3.24	.622	เฉยๆ
2. พนักงานสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่สัญญาไว้	3.46	.575	เห็นด้วย
3 การบันทึกข้อมูลของสมาชิก	3.52	.610	เห็นด้วย
ภาพรวม	3.40	.488	เฉยๆ

จากตาราง 4 เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าสมาชิกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ ที่ คะแนนเฉลี่ย 3.40 ซึ่งเมื่อแยกเป็นรายด้านแสดงให้เห็นว่าสมาชิกมีความเห็น ด้านพนักงานสามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง พนักงานสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ การบันทึกข้อมูลของสมาชิก ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

ลำดับ 1 สมาชิกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลของสมาชิกที่ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีคะแนนเฉลี่ย 3.52

ลำดับ 2 สมาชิกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ที่ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีคะแนนเฉลี่ย 3.46

ลำดับ 3 สมาชิกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานสามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องที่ระดับความคิดเห็นในระดับเฉยๆ มีคะแนนเฉลี่ย 3.24

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

เกณฑ์ในการประเมินด้านคุณภาพ ด้านการตอบสนอง	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.60	.635	เห็นด้วย
2. พนักงานมีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.54	.673	เห็นด้วย
3. พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	3.40	.635	เฉยๆ
4. พนักงานมีความเต็มใจบริการสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ	3.44	.573	เห็นด้วย
ภาพรวม	3.49	.541	เห็นด้วย

จากตาราง 5 เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าสมาชิกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย มีคะแนนเฉลี่ย 3.49 ซึ่งเมื่อแยกเป็นรายด้านแสดงให้เห็นว่าสมาชิกมีความเห็น ด้านพนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ พนักงานมีความรวดเร็วในการให้บริการ พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ และพนักงานมีความเต็มใจบริการสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

ลำดับ 1 สมาชิกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการที่ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีคะแนนเฉลี่ย 3.60

ลำดับ 2 สมาชิกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานมีความรวดเร็วในการให้บริการที่ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีคะแนนเฉลี่ย 3.54

ลำดับ 3 สมาชิกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานมีความเต็มใจบริการสมาชิกอย่างสม่ำเสมอที่ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีคะแนนเฉลี่ย 3.44

ลำดับ 4 สมาชิกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการที่ระดับความคิดเห็นในระดับเฉยๆ มีคะแนนเฉลี่ย 3.40

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่น ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

เกณฑ์ในการประเมินด้านคุณภาพ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความเชื่อมั่น			
1. พนักงานมีความเป็นกันเองกับสมาชิก	3.70	.674	เห็นด้วย
2. พนักงานสามารถให้ข้อมูลและอธิบายให้สมาชิกเข้าใจได้	3.36	.627	เฉยๆ
3 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้กับสมาชิก	3.22	.577	เฉยๆ
ภาพรวม	3.42	.539	เห็นด้วย

จากตาราง 6 เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าสมาชิกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่น โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย ที่คะแนนเฉลี่ย 3.42 ซึ่งเมื่อแยกเป็นรายด้าน แสดงให้เห็นว่าสมาชิก มีความเห็น ด้านพนักงานมีความเป็นกันเองกับสมาชิก พนักงานสามารถให้ข้อมูลและอธิบายให้สมาชิกเข้าใจได้ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้กับสมาชิก ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

ลำดับ 1 สมาชิกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานมีความเป็นกันเองกับสมาชิก ที่ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีคะแนนเฉลี่ย 3.70

ลำดับ 2 สมาชิกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานสามารถให้ข้อมูลและอธิบายให้สมาชิกเข้าใจได้ ที่ระดับความคิดเห็นในระดับเฉยๆ มีคะแนนเฉลี่ย 3.36

ลำดับ 3 สมาชิกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้กับสมาชิก ที่ระดับความคิดเห็นในระดับเฉยๆ มีคะแนนเฉลี่ย 3.22

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

เกณฑ์ในการประเมินด้านคุณภาพ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการเข้าถึงจิตใจ			
1. ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.32	.648	เฉยๆ
2. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์	3.43	.725	เห็นด้วย
3 ช่วงเวลาเปิด – ปิด มีความเหมาะสม	3.40	.602	เฉยๆ
ภาพรวม	3.38	.752	เฉยๆ

จากตาราง 7 เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าสมาชิกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ ที่คะแนนเฉลี่ย 3.38 ซึ่งเมื่อแยกเป็นรายด้าน แสดงให้เห็นว่าสมาชิกมีความเห็น ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ช่วงเวลาเปิด – ปิด มีความเหมาะสม ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

ลำดับ 1 สมาชิกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีคะแนนเฉลี่ย 3.43

ลำดับ 2 สมาชิกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับช่วงเวลาเปิด – ปิด มีความเหมาะสม ที่ระดับความคิดเห็นในระดับเฉยๆ มีคะแนนเฉลี่ย 3.40

ลำดับ 3 สมาชิกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสมอภาคในการให้บริการ ที่ระดับความคิดเห็นในระดับเฉยๆ มีคะแนนเฉลี่ย 3.32

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

การวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ได้แก่ ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ , ได้รับการบริการตรงตามที่คาดหวังไว้ , ความคุ้มค่าของผลตอบแทนที่ได้รับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจโดยรวมของผู้มาใช้บริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

ความพึงพอใจโดยรวม	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	3.37	.720	เฉยๆ
การได้รับการตอบสนองของความคาดหวัง	3.39	.719	ไม่แน่ใจ
ความคุ้มค่าในการตอบสนองความต้องการ	3.40	1.096	ไม่แน่ใจ

จากตาราง 8 พบว่าสมาชิกส่วนใหญ่ มีความรู้สึกเฉยๆต่อความคุ้มค่าในการตอบสนองความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40, มีความรู้สึกไม่แน่ใจต่อการได้รับการตอบสนองของความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.39 และมีความรู้สึกไม่แน่ใจต่อพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.37

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มการให้บริการในอนาคตของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

การวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มการให้บริการในอนาคตของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ได้แก่ แนวโน้มการใช้ในอนาคต, บอกต่อคนรู้จักมาสมัครเป็นสมาชิก

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแนวโน้มการให้บริการในอนาคตของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

แนวโน้มการให้บริการในอนาคต	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
แนวโน้มการให้บริการในอนาคต	3.60	1.055	กลับมาใช้บริการ
การบอกต่อคนรู้จักมาเป็นสมาชิก	3.77	1.028	บอกต่อ

จากตาราง 8 พบว่าสมาชิกส่วนใหญ่ จะกลับมาใช้บริการต่อแนวโน้มการให้บริการในอนาคต โดยมีค่าเฉลี่ย 3.60, จะบอกต่อการบอกต่อคนรู้จักมาเป็นสมาชิก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.77

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมของผู้มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงาน การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบค่า Levene's test จากการ วิเคราะห์ข้อมูลพบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.271 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนเท่ากัน หลังจากนั้นจึงทดสอบ ทดสอบด้วยค่าที่ (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.171 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อายุ

สมมติฐานที่ 1.2 สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียน เป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบ ความแตกต่างด้วย ANOVA และถ้าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่าง ด้วย Brown-Forsythe

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test โดยมี สมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 10 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test

	Levene Statistic	df1	df2	p
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	.462	3	341	.709

จากตาราง 10 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของผู้มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด มีค่า p เท่ากับ .709 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของผู้มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	Prob.(p)
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	11.087	3.696	7.424**	.000
	ภายในกลุ่ม	341	169.754		.498	
	รวม	344	180.841			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของผู้มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของผู้มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ดังนั้นเพื่อทดสอบว่ากลุ่มอายุใดที่สมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกัน จึงทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค LSD ซึ่งผลการวิเคราะห์เป็นดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบรายคู่ของสมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของผู้มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด โดยวิธี (LSD)

อายุ		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21 -30 ปี	31-40 ปี	มากกว่า 40 ปี
	$\bar{X}$	2.88	3.00	3.64	3.22
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	2.88		-.125 (0.698)	-.769** (0.004)	-.343 (0.176)
21 -30 ปี	3.00			-.644 (0.139)	.218 (0.111)
31 -40 ปี	3.64				.426* (0.000)
สูงกว่า 40 ปี	3.22				-

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 12 พบว่า

1.สมาชิกที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี กับอายุ 31-40 ปี พบว่ามีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า สมาชิกที่มีต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีความพึงพอใจต่อโดยรวมต่อการให้บริการน้อยกว่า สมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย 0.769

2.สมาชิกที่มีอายุ 31 -40 ปี กับอายุ มากกว่า 40 ปี พบว่ามีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า สมาชิกที่มีอายุ 31 -40 ปี มีความพึงพอใจต่อโดยรวมต่อการให้บริการมากกว่าสมาชิกที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย 0.426

3.สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา

สมมติฐานที่ 1.4 สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐานจะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และถ้าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 13 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test

	Levene Statistic	df1	df2	p
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	17.661**	5	339	.000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 13 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการมีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้มีความแตกต่างกัน จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ

ตาราง 14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มาใช้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษาทดสอบ โดยใช้สถิติทดสอบ Brown – Forsyth

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	2.488*	5	86.685	.037

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษากับความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.037 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นเพื่อทดสอบว่ากลุ่มระดับการศึกษาคู่ใดที่สมาชิกมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการแตกต่างกัน จึงทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค Dunnett T3 ซึ่งผลการวิเคราะห์เป็นดังตาราง 15

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบรายคู่ของสมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ โดยวิธี Dunnett T3

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ป.ตรี
$\bar{X}$	3.50	3.17	3.28	3.26	3.22	3.83
ประถมศึกษา	3.50	.331 (0.093)	.216 (0.277)	.241 (0.217)	.280 (0.152)	-.333 (0.176)
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.17		-.115 (0.337)	-.090 (0.424)	-.051 (0.655)	-.665** (0.000)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	3.28			.025 (0.832)	.064 (0.587)	-.550** (0.004)
อนุปริญญา/ปวส.	3.26				.039 (0.723)	-.575** (0.002)
ปริญญาตรี	3.22					-.614** (0.001)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.83					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 15 พบว่า

1. สมาชิกที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น กับ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบว่ามีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น จะมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ น้อยกว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย 0.665

2. สมาชิกที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. กับ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบว่ามีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. จะมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ น้อยกว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย 0.550

3. สมาชิกที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส.กับ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบว่ามีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. จะมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ น้อยกว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย 0.575

4.สมาชิกที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบว่ามีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ น้อยกว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย 0.614

5. สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อาชีพ

สมมติฐานที่ 1.5 สมาชิกที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้สถิติ (Independent Samples t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's test		อาชีพ	t-test for Equality of Means					
	For Equality of								
	Variances								
	F	Sig.		Mean	S.D	t	df.	prob.	
ความพึงพอใจ	Equal	8.129**	.005	ข้าราชการ	3.22	.809	-1.323	307.590	.187
โดยรวมต่อ	Variances		ลูกจ้าง	3.32	.639				
การให้บริการ	assumed								

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมของผู้มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติทดสอบค่า Levene's test จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนไม่เท่ากันหลังจากนั้นจึงทดสอบ โดยใช้สถิติค่าที (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.187 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

รายได้

สมมติฐานที่ 1.6 สมาชิกที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการ แตกต่างกันได้ ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวหากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และถ้าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 17 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test

	Levene Statistic	df1	df2	p
ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการ	5.971**	4	340	.000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 17 ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการ มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้มีความแตกต่างกัน จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ

ตาราง 18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการ จำแนกตามรายได้ ทดสอบโดยใช้สถิติทดสอบ Brown – Forsythe

ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการ	Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการ	1.576	4	233.158	.181

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการ โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ในการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.181 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระยะเวลาที่ใช้บริการ

สมมติฐานที่ 1.7 สมาชิกที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมาชิกที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกัน
สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และถ้าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 19 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test

	Levene Statistic	df1	df2	p
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	22.657**	3	341	.000

จากตาราง 19 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของผู้มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้มีความแตกต่างกัน จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของผู้มาใช้บริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ระยะเวลาที่มาใช้บริการ โดยใช้สถิติ
Brown-Forsythe

ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการ	Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการ	1.718	3	19.639	.196

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระยะเวลาที่มาใช้บริการ กับความพึงพอใจโดยรวม
ในการใช้บริการ โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ในการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.196 ซึ่งมากกว่า 0.05
นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สมาชิกที่มีระยะเวลา
ที่มาใช้บริการ ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการ ที่ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพประกอบด้วย ลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้
การตอบสนอง ความเชื่อมั่น การเข้าถึงจิตใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิก
สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด สามารถแยกเป็นสมมติฐานย่อย ได้
ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของ
สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านคุณภาพ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ
โดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

H_1 : ปัจจัยด้านคุณภาพ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม
ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob.(p) มากกว่า 0.05 ผลการวิเคราะห์แสดงได้ดังนี้

ตาราง 21 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพกับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

ลักษณะทางกายภาพ	ความพึงพอใจโดยรวม		
	Pearson Correlation	Prob. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ที่ตั้งของสำนักงานบริการสะดวก	.324**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำ
ที่นั่งเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ	.150**	.005	ความสัมพันธ์ต่ำมาก
พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	.326**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำ
สำนักงานมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย	.175**	.001	ความสัมพันธ์ต่ำมาก
เปิดดนตรีอยู่ในระดับที่ฟังสบาย	.001	.992	ไม่มีความสัมพันธ์
ปัจจัยด้านความพึงพอใจโดยรวม	.289**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำมาก

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อสมาชิกมีความคิดเห็นด้านคุณภาพในลักษณะทางกายภาพดีขึ้น ก็จะมี ความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และขนาดของความสัมพันธ์ต่ำมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพโดยรวม มีค่า r เท่ากับ 0.289 ซึ่งมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านพบว่าด้านที่ตั้งของสำนักงานบริการสะดวก, ด้านพนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยลักษณะทางกายภาพด้านคุณภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อสมาชิกมีความคิดเห็นด้านที่ตั้งของสำนักงานบริการสะดวก, ด้านพนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ดีขึ้น ก็มีความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และขนาดของความสัมพันธ์ต่ำ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านพบว่าด้านที่ตั้งของสำนักงานบริการสะดวก, ด้านพนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีค่า r เท่ากับ 0.324, 0.326 ซึ่งมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน

ด้านที่นั่งเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ, สำนักงานมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .005 และ .001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยลักษณะทางกายภาพด้านคุณภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อสมาชิกมีความคิดเห็นด้านที่นั่งเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ, สำนักงานมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย ดีขึ้น ก็มีความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และขนาดของความสัมพันธ์ต่ำมาก เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านพบว่าด้านที่นั่งเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ, สำนักงานมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่า r เท่ากับ 0.150, 0.175 ซึ่งมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน

ด้านการเปิดดนตรี มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .992 ซึ่งมากกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยลักษณะทางกายภาพด้านคุณภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์ตรงกันข้าม กล่าวคือ เมื่อสมาชิกมีความคิดเห็นด้านการเปิดดนตรีดีขึ้น ก็มีความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และไม่มีความสัมพันธ์ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านพบว่าการเปิดดนตรีมีค่า r เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีทิศทางความสัมพันธ์ตรงกันข้ามกัน

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ปัจจัยคุณภาพได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

H_1 : ปัจจัยคุณภาพได้แก่ ความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob.(p) มากกว่า 0.05 ผลการวิเคราะห์แสดงได้ดังนี้

ตาราง 22 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพกับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

ความน่าเชื่อถือ	ความพึงพอใจโดยรวม		
	Pearson Correlation	Prob. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
พนักงานแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	.310**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำ
พนักงานให้บริการตรงตามเวลาที่สัญญา	.371**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำ
บันทึกข้อมูลสมาชิกได้ถูกต้อง	.366**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำ
ปัจจัยด้านความพึงพอใจโดยรวม	.430**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำ

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 22 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อสมาชิกมีความคิดเห็นด้านความน่าเชื่อถือดีขึ้นก็จะมี ความพึงพอใจโดยรวม เพิ่มขึ้นเล็กน้อย และขนาดของ

ความสัมพันธ์ต่ำ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพโดยรวม มีค่า r เท่ากับ 0.430 ซึ่งมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้าน พบว่าด้านพนักงานแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง, พนักงานให้บริการตรงตามเวลาที่สัญญา, บันทึกข้อมูลสมาชิกได้ถูกต้อง มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 และ .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อสมาชิกมีความคิดเห็นด้านพนักงานแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง, ด้านพนักงานให้บริการตรงตามเวลาที่สัญญา, ด้านบันทึกข้อมูลสมาชิกได้ถูกต้อง ดีขึ้น ก็จะมี ความพึงพอใจโดยรวม เพิ่มขึ้นเล็กน้อย และขนาดของความสัมพันธ์ต่ำ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านพบว่าด้านพนักงานแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง, พนักงานให้บริการตรงตามเวลาที่สัญญา, บันทึกข้อมูลสมาชิกได้ถูกต้อง มีค่า r เท่ากับ 0.310, 0.371, 0.366 ซึ่งมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยคุณภาพ ด้านการตอบสนอง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ปัจจัยคุณภาพได้แก่ คุณภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

H_1 : ปัจจัยคุณภาพได้แก่ คุณภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob.(p) มากกว่า 0.05 ผลการวิเคราะห์แสดงได้ดังนี้

ตาราง 23 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพกับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

ด้านการตอบสนอง	ความพึงพอใจโดยรวม		
	Pearson Correlation	Prob. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
พนักงานมีจำนวนเพียงพอ	.390**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำ
ความรวดเร็วในการให้บริการ	.277**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำมาก
พนักงานมีความกระตือรือร้น	.316**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำ
พนักงานมีความเต็มใจบริการ	.444**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำ
ปัจจัยด้านความพึงพอใจโดยรวม	.410**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำ

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 23 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนอง โดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยคุณภาพ ด้านการตอบสนอง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อสมาชิกมีความคิดเห็นด้านการตอบสนองดีขึ้น ก็จะมี ความพึงพอใจโดยรวม เพิ่มขึ้นเล็กน้อย และขนาดของความสัมพันธ์ต่ำ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพโดยรวม มีค่า r เท่ากับ 0.410 ซึ่งมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านพนักงานมีจำนวนเพียงพอ, พนักงานมีความกระตือรือร้น, พนักงานมีความเต็มใจบริการ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 และ .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนอง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อสมาชิกมีความคิดเห็น ด้านพนักงานมีจำนวนเพียงพอ, พนักงานมีความกระตือรือร้น, พนักงานมีความเต็มใจบริการ ดีขึ้น ก็จะมี ความพึงพอใจ

โดยรวม เพิ่มขึ้นเล็กน้อย และขนาดของความสัมพันธ์ต่ำ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านพบว่าด้าน พนักงานมีจำนวนเพียงพอ, ความรวดเร็วในการให้บริการ, พนักงานมีความกระตือรือร้น, พนักงานมีความเต็มใจบริการ มีค่า r เท่ากับ 0.390, 0.316, 0.444 ซึ่งมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนอง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อสมาชิกมีความคิดเห็น ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ดีขึ้น ก็จะมีค่าความพึงพอใจโดยรวม เพิ่มขึ้นเล็กน้อย และขนาดของความสัมพันธ์ต่ำ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านพบว่าด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่า r เท่ากับ 0.277 ซึ่งมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 2.4 ปัจจัยคุณภาพ ด้านความเชื่อมั่น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ปัจจัยคุณภาพได้แก่ ความเชื่อมั่น ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

H_1 : ปัจจัยคุณภาพได้แก่ ความเชื่อมั่น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob.(p) มากกว่า 0.05 ผลการวิเคราะห์แสดงได้ดังนี้

ตาราง 24 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพกับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

ด้านความเชื่อมั่น	ความพึงพอใจโดยรวม		
	Pearson Correlation	Prob. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
พนักงานมีความเป็นกันเอง	.329**	.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ
พนักงานให้ข้อมูลและอธิบายให้เข้าใจได้	.372**	.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้สมาชิกได้	.363**	.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ
ปัจจัยด้านความพึงพอใจโดยรวม	.411**	.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่น โดยรวม มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อสมาชิกมีความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่นดีขึ้น ก็จะมีค่าความพึงพอใจโดยรวม เพิ่มขึ้นเล็กน้อย และขนาดของความสัมพันธ์ต่ำ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพโดยรวม มีค่า r เท่ากับ 0.411 ซึ่งมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านพนักงานมีความเป็นกันเอง, พนักงานให้ข้อมูลและอธิบายให้เข้าใจได้, พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้สมาชิกได้ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 และ .000 และ .000 ตามลำดับซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อสมาชิกมีความคิดเห็นด้านพนักงานมีความเป็นกันเอง, พนักงานให้ข้อมูลและอธิบายให้เข้าใจได้, พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้สมาชิกได้ ดีขึ้น ก็จะมีค่าความพึงพอใจโดยรวม เพิ่มขึ้นเล็กน้อย และขนาดของความสัมพันธ์ต่ำ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านพบว่าด้านพนักงานมีความเป็นกันเอง, พนักงานให้ข้อมูลและอธิบายให้เข้าใจได้, พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้สมาชิกได้ มีค่า r เท่ากับ 0.329, 0.372, 0.363 ซึ่งมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 2.5 ปัจจัยคุณภาพ ด้านการเข้าถึงจิตใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ปัจจัยคุณภาพได้แก่ การเข้าถึงจิตใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

H_1 : ปัจจัยคุณภาพได้แก่ การเข้าถึงจิตใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. (p) มากกว่า 0.05 ผลการวิเคราะห์แสดงได้ดังนี้

ตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพกับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

การเข้าถึงจิตใจ	ความพึงพอใจโดยรวม		
	Pearson Correlation	Prob. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ความเสมอภาคในการให้บริการ	.420**	.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์	.446**	.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ
ช่วงเวลาเปิด - ปิด	.382**	.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ
ปัจจัยด้านความพึงพอใจโดยรวม	.518**	.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพด้านการเข้าถึงจิตใจ โดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยคุณภาพด้านการเข้าถึงจิตใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อสมาชิกมีความคิดเห็นการเข้าถึงจิตใจดีขึ้น ก็มีความพึงพอใจโดยรวม เพิ่มขึ้นเล็กน้อย และมีความสัมพันธ์ปานกลาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพโดยรวม มีค่า r เท่ากับ 0.518 ซึ่งมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์รายด้าน พบว่าด้านความเสมอภาคในการให้บริการ, พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และช่วงเวลาเปิด – ปิด มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 และ .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยคุณภาพด้านการเข้าถึงจิตใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้ง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อสมาชิกมีความคิดเห็นด้านความเสมอภาคในการให้บริการ, พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และช่วงเวลาเปิด – ปิด ดีขึ้นก็就会有ความพึงพอใจโดยรวม เพิ่มขึ้นเล็กน้อย และมีความสัมพันธ์ต่ำ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านพบว่าด้านความเสมอภาคในการให้บริการ, พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และช่วงเวลาเปิด – ปิด มีค่า r เท่ากับ 0.420, 0.446, 0.382 ซึ่งมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ในอนาคต สามารถแยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1 ความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ในอนาคต สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ในอนาคต

H_1 : ความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ในอนาคต

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob.(p) มากกว่า 0.05 ผลการวิเคราะห์แสดงได้ดังนี้

ตาราง 26 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมกับแนวโน้มการใช้
สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ในอนาคต

ความพึงพอใจโดยรวม	แนวโน้มการใช้ในอนาคต		
	Pearson Correlation	Prob. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	.543**	.000	ความสัมพันธ์ปานกลาง
การได้รับการตอบสนองความคาดหวัง	.668**	.000	ความสัมพันธ์ปานกลาง
ความคุ้มค่าของผลตอบแทนที่ได้รับ	.843**	.000	ความสัมพันธ์มาก

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 26 พบว่าในด้านความสัมพันธ์รายด้านพบว่าด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ, แนวโน้มการใช้ในอนาคต มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ในอนาคต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อสมาชิกมีความคิดเห็นด้านด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ ทางด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น ด้านการเข้าถึงจิตใจ ดีขึ้นก็จะมีแนวโน้มการใช้ในอนาคต เพิ่มขึ้นเล็กน้อย และมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ มีค่า r เท่ากับ 0.543 ซึ่งมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อสมาชิกมีความพึงพอใจโดยรวมมากขึ้น ก็จะมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการเพิ่มขึ้น และความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับการตอบสนองความคาดหวัง มีค่า r เท่ากับ 0.668 ซึ่งมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อสมาชิกมีการได้รับการตอบสนองความคาดหวังมากขึ้น ก็จะมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการเพิ่มขึ้น และความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้มค่าของผลตอบแทนที่ได้รับ มีค่า r เท่ากับ 0.843 ซึ่งมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อสมาชิกมีความคุ้มค่าของผลตอบแทนที่ได้รับมากขึ้น ก็จะมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการเพิ่มขึ้น

ตาราง 27 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด แตกต่างกัน		
1.1 ผู้บริโภคที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด แตกต่างกัน	t-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.2 ผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด แตกต่างกัน	ANOVA	เป็นไปตามสมมติฐาน
1.3 ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด แตกต่างกัน	Brown – Forsyth	เป็นไปตามสมมติฐาน
1.4 ผู้บริโภคที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด แตกต่างกัน	t-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.5 ผู้บริโภคที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด แตกต่างกัน	Brown – Forsyth	เป็นไปตามสมมติฐาน
1.6 ผู้บริโภคที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด แตกต่างกัน	Brown – Forsyth	เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
2. ปัจจัยด้านคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด		
2.1 ปัจจัยคุณภาพด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด - ที่ตั้งของสำนักงานบริการสะดวก - ที่นั่งเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ - พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย - สำนักงานมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย - เปิดคนตรืออยู่ในระดับที่พึงสบาย	Pearson Correlation Pearson Correlation Pearson Correlation Pearson Correlation Pearson Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน
2.2 ปัจจัยคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด - พนักงานแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง - พนักงานให้บริการตรงตามเวลาที่สัญญา - บันทึกข้อมูลสมาชิกได้ถูกต้อง	Pearson Correlation Pearson Correlation Pearson Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน
2.3 ปัจจัยคุณภาพด้านตอบสนอง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด - พนักงานมีจำนวนเพียงพอ - ความรวดเร็วในการให้บริการ - พนักงานมีความกระตือรือร้น - พนักงานมีความเต็มใจบริการ	Pearson Correlation Pearson Correlation Pearson Correlation Pearson Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
2.4 ปัจจัยคุณภาพด้านความเชื่อมั่น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด - พนักงานมีความเป็นกันเอง - พนักงานให้ข้อมูลและอธิบายให้เข้าใจได้ - พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้สมาชิกได้	Pearson Correlation Pearson Correlation Pearson Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน
2.5 ปัจจัยคุณภาพด้านการเข้าถึงจิตใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด - ความเสมอภาคในการให้บริการ - พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ - ช่วงเวลาเปิด - ปิด	Pearson Correlation Pearson Correlation Pearson Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน
3.ความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัดในอนาคต - ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ - แนวโน้มการใช้บริการในอนาคต	Pearson Correlation Pearson Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล การอภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง "คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด" ผู้วิจัยได้สรุปผลของการวิจัยดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด กับ ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความเชื่อมั่น (Assurance) การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด จำแนกตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด
3. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่มีความสัมพันธ์ต่อแนวโน้มการใช้สหกรณ์ออมทรัพย์ในอนาคต

ความสำคัญของการวิจัย

ทำให้ทราบถึงบริการด้านต่างๆที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ซึ่งผลการวิจัยสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการบริการมุ่งสนองตอบความพึงพอใจสูงสุดให้เกิดขึ้นแก่สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

สมมติฐานในการวิจัย

1. สมาชิกที่มีข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านคุณภาพประกอบด้วย ลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น การเข้าถึงจิตใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

3. ความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้สหกรณ์ออมทรัพย์ในอนาคต

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกที่มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด มีจำนวน 2,500 ราย (แหล่งข้อมูลจากสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด พ.ศ.2550)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ สมาชิกที่มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด มีจำนวน 2,500 ราย ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโรยามาเน (Taro Yamane, 1973 : 125) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 345 ตัวอย่าง วิธีเก็บกลุ่มตัวอย่างเก็บกับสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ 2 ขั้นตอน โดยใช้วิธีการเก็บแบบสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) หลังจากนั้นใช้วิธีการเก็บตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จะใช้วิธีการแบบขั้นตอนเดียว (Proportional Stratified Sampling) เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างอันเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด 345 คน มีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 1 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1

วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบชั้นตอนเดียว (Proportional Stratified Sampling) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จากสมาชิกที่ทำงานในสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่จำแนกตามกอง ดังนี้

ตาราง 28 แสดงจำนวนตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละกอง

ลำดับ	ชื่อกอง	จำนวน	เก็บ
1	กองเลขาธิการ	1	1
2	กองรองเลขาธิการ	3	3
3	กองการตรวจสอบภายใน	10	5
4	กองระบบบริหาร	20	15
5	กองสำนักเลขานุการกรม	25	20
6	กองการเจ้าหน้าที่	20	15
7	กองคลัง	30	20
8	กองนิติกร 5	30	20
9	กองแผนงาน	20	15
10	สำนักบริหารกองทุน	30	20
11	สำนักการจัดการปฏิรูปที่ดิน	50	35
12	สำนักพัฒนาพื้นที่ปฏิรูปที่ดิน	50	35
13	สำนักงานส่วนภูมิภาค	1,725	141
รวม		2,014	345

ขั้นที่ 2

ใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างโดยสอบถามตามความสะดวก ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีเวลาและเต็มใจที่จะตอบแบบสอบถามให้ครบตามจำนวน ตัวอย่าง 345 ตัวอย่าง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาเรื่อง "คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด" โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวและเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-end Questions) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่ใช้บริการ โดยคำถามแต่ละข้อแสดงประเภทของข้อมูล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) จำนวน 18 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 1 – 18 ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- | | |
|--------------------------------------|-------------|
| 1. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) | จำนวน 3 ข้อ |
| 3. ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) | จำนวน 4 ข้อ |
| 4. ด้านความเชื่อมั่น (Assurance) | จำนวน 3 ข้อ |
| 5. ด้านการเข้าถึงจิตใจ (Empathy) | จำนวน 3 ข้อ |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด จำนวน 3 ข้อ โดยเป็นคำถามแบบ (Semantic Differential Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ส่วนที่ 4 เกี่ยวกับแนวโน้มการให้บริการในอนาคตของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด จำนวน 2 ข้อ ดังนี้ เป็นคำถามแบบ Semantic Differential จำนวน 2 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าถึงวิธีการเขียนแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภท เนื้อหา รูปแบบ การใช้คำพูดของแต่ละแบบสอบถามจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีหลักการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาเพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้คำถามอ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย ชัดเจน และครอบคลุมวัตถุประสงค์ และนิยามศัพท์เฉพาะ

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เรียบร้อยแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติมและนำไปปรึกษากับคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์อีกครั้ง

การคำนวณหาความเชื่อมั่นทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยผลการทดสอบความเชื่อมั่นมีดังนี้

ด้านลักษณะทางกายภาพ	=	0.927
ด้านความน่าเชื่อถือ	=	0.833
ด้านการตอบสนอง	=	0.838
ด้านความเชื่อมั่น	=	0.830
ด้านการเข้าถึงจิตใจ	=	0.830
ความเชื่อมั่นโดยรวม	=	0.975

4. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 แหล่งคือ

1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ได้จากการศึกษาค้นคว้า และเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ ตำราทางด้านคุณภาพและทางด้านอื่น ๆ ได้แก่ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ธุรกิจ บทความ ข้อมูลที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ต วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ได้ทำมาก่อนหน้านี้เพื่อให้ประกอบการกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย

2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากการวิจัยสนาม (Field Study) ด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผ่านการทดสอบคุณภาพแล้วไปยังกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามและชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม จากนั้นรอเก็บแบบสอบถามจนได้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1.ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ (Pre-test) แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความเชื่อมั่น (Validity) ของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha – Coefficient) ของ ครอนบัค (Cronbach)

2.นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง

3.เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแล้ว นำคำตอบที่ได้มาลงรหัสตัวเลขตามที่กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามปลายปิด (Close – Ended) ส่วนแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open – Ended) ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มคำตอบแล้วจึงนับคะแนนใส่รหัส และทำการบันทึกข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์

4.ทำการประมวลผลข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยการสังคมศาสตร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 13 (Statistical Package for Social Science) โดยการใช้ครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Level or Significance)

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ใช้บริการ โดยใช้ ค่าสถิติร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบ t-test และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบ F-test รวมทั้งการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตัวแปรทั้ง 2 ตัวนั้นว่ามีความเป็นอิสระต่อกันหรือไม่โดยใช้สถิติอย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์เรื่อง " คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด" สรุปผลการวิเคราะห์และอธิบายได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. ข้อมูลทั่วไปของสมาชิก (ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์)

1.1. เพศ

สมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 76.5 เป็นเพศหญิง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5

1.2. อายุ

พบว่าสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีช่วงอายุสูงกว่า 40 ปีขึ้นไป มีจำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 82.6 รองลงมา มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 60 คนคิดเป็นร้อยละ 17.4

1.3. ระดับการศึกษา

พบว่าสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา อนุปริญญา/ป.ว.ส มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 รองลงมา ปริญญาตรี มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 24 มัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ป.ว.ช มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 ประถมศึกษา 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 สูงกว่าปริญญาตรี 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

1.4. อาชีพ

พบว่าสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพ ข้าราชการ จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 รองลงมา คือ ลูกจ้าง มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2

1.5. รายได้

พบว่าสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมา คือ รายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 30,001 – 40,000 บาท มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1

1.6. ระยะเวลาที่ใช้บริการ

พบว่าสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ใช้บริการ มากกว่า 5 ปี มีจำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 88.1 รองลงมาคือ 4 – 5 ปี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 1 – 3 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงาน การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

2.1 เมื่อพิจารณาข้อมูลปัจจัยคุณภาพ ด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ ปัจจัยที่ตั้งของ สำนักงานบริการสะดวก, ที่นั่งเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ, พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย สำนักงานมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย, และ เปิดดนตรีอยู่ในระดับที่ฟังสบายพบว่าสมาชิกมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับที่ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.49

โดยพิจารณารายข้อพบว่าผู้สมาชิก มีความคิดเห็น ด้าน ปัจจัยที่ตั้งของสำนักงานบริการ สะดวก, ที่นั่งเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ, พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อยสำนักงานมีอุปกรณ์ที่ ทันสมัย, และ เปิดดนตรีอยู่ในระดับที่ฟังสบาย ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.79,3.66,3.51,3.43,2.07 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาข้อมูลปัจจัยคุณภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ พนักงานสามารถ แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง พนักงานสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ การบันทึกข้อมูลของสมาชิก พบว่าสมาชิกมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับที่ ดี ที่คะแนนเฉลี่ย 3.40 โ ด ย พิจารณารายข้อพบว่าสมาชิก มีความคิดเห็น ด้านพนักงานสามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง พนักงานสา มารถให้บริการตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ การบันทึกข้อมูลของสมาชิก ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.24,3.46,3.52 ตามลำดับ

2.3 เมื่อพิจารณาข้อมูลปัจจัยคุณภาพ ด้านการตอบสนอง ได้แก่ พนักงานมีจำนวนเพียงพอ ต่อการให้บริการ พนักงานมีความรวดเร็วในการให้บริการ พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ และพนักงานมีความเต็มใจบริการสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ พบว่าผู้บริโภคมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ใน ระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.49

โดยพิจารณารายข้อพบว่าสมาชิก มีความคิดเห็นด้านพนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ พนักงานมีความรวดเร็วในการให้บริการ พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ และ พนักงานมีความเต็มใจบริการสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับที่ดีโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.60,3.54, 3.40,3.44 ตามลำดับ

2.4 เมื่อพิจารณาข้อมูลด้านปัจจัยคุณภาพ ด้านความเชื่อมั่น ได้แก่ พนักงานมีความเป็น กันเองกับสมาชิก พนักงานสามารถให้ข้อมูลและอธิบายให้สมาชิกเข้าใจได้ พนักงานสามารถแก้ไข ปัญหาให้กับสมาชิก พบว่าสมาชิกมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับที่ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.42

โดยพิจารณารายข้อพบว่าสมาชิก มีความคิดเห็น ด้านพนักงานมีความเป็นกันเองกับสมาชิก พนักงานสามารถให้ข้อมูลและอธิบายให้สมาชิกเข้าใจได้ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้กับสมาชิก ระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.70, 3.36, 3.22 ตามลำดับ

2.5 เมื่อพิจารณาข้อมูลปัจจัยคุณภาพ ด้านการเข้าถึงจิตใจ ได้แก่ ความเสมอภาคในการให้บริการ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ช่วงเวลาเปิด – ปิด มีความเหมาะสม พบว่าสมาชิกมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับที่ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.38

โดยพิจารณารายข้อพบว่าสมาชิก มีความคิดเห็น ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ช่วงเวลาเปิด – ปิด มีความเหมาะสม อยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.32, 3.43, 3.40 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

3.1 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจโดยรวมของผู้มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด คือ ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ , ได้รับการบริการตรงตามที่คาดหวังไว้ , ความคุ้มค่าของผลตอบแทนที่ได้รับพบว่าสมาชิกมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับที่ เฉยๆ

โดยพิจารณารายข้อพบว่าสมาชิก มีความคิดเห็นด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ , ได้รับการบริการตรงตามที่คาดหวังไว้ , ความคุ้มค่าของผลตอบแทนที่ได้รับ อยู่ในระดับเฉยๆ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.37, 3.39, 3.40 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มการให้บริการในอนาคตของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

4.1 เมื่อพิจารณาแนวโน้มการให้บริการในอนาคต พบว่าสมาชิกมีความคิดเห็นว่าจะกลับมาใช้บริการอีก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.60

4.2 เมื่อพิจารณาการบอกต่อคนรู้จักมาเป็นสมาชิก พบว่าสมาชิกมีความคิดเห็นว่าจะการบอกต่อคนรู้จักมาเป็นสมาชิก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.77

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบสมมติฐานซึ่งมี 3 ข้อโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมที่แตกต่างกัน สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ไม่แตกต่าง

- ด้านความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ไม่มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 สมาชิกที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่แตกต่างกัน

- ด้านความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด แตกต่างกัน อย่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการทดสอบรายคู่พบว่า สมาชิกที่มีอายุ 21 -30 ปี มีความพึงพอใจต่อโดยรวมต่อการให้บริการ น้อยกว่า สมาชิกที่มีอายุ 31-4 ปี และสมาชิกที่มีอายุ 31 -40 ปี มีความพึงพอใจต่อโดยรวมต่อการให้บริการ มากกว่าสมาชิกที่มีอายุมากกว่า 40 ปี

1.3 สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด แตกต่างกัน

- ด้านความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการทดสอบรายคู่พบว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น จะมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ น้อยกว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี, สมาชิกที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. จะมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ น้อยกว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี, สมาชิกที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. จะมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ น้อยกว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี, สมาชิกที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี, สมาชิกที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ น้อยกว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

1.4 สมาชิกที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด แตกต่างกัน

- ด้านความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.5 สมาชิกที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่แตกต่างกัน

- ด้านความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการทดสอบรายคู่พบว่า สมาชิกที่มีอาชีพข้าราชการหรือลูกจ้าง มีความพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ไม่แตกต่างกัน

1.6 สมาชิกที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่แตกต่างกัน

- ด้านความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการทดสอบรายคู่พบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลาที่มาใช้บริการ ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพประกอบด้วย ลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้

การตอบสนอง ความเชื่อมั่น การเข้าถึงจิตใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านคุณภาพโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีระดับความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้าน ที่ตั้งของสำนักงานบริการสะดวก, ด้านที่นั่งเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ, ด้านพนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย, สำนักงานมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมี

ความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.2 ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีระดับความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้าน พนักงานแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง, พนักงานให้บริการตรงตามเวลาที่สัญญา, บันทึกข้อมูลสมาชิกได้ถูกต้อง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.3 ปัจจัยคุณภาพ ด้านการตอบสนอง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีระดับความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านพนักงานมีจำนวนเพียงพอ, ความรวดเร็วในการให้บริการ, พนักงานมีความกระตือรือร้น, พนักงานมีความเต็มใจบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.4 ปัจจัยคุณภาพ ด้านความเชื่อมั่น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีระดับความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านพนักงานมีความเป็นกันเอง, พนักงานให้ข้อมูลและอธิบายให้เข้าใจได้, พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้สมาชิกได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.5 ปัจจัยคุณภาพ ด้านการเข้าถึงจิตใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีระดับความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์รายด้านความเสมอภาคในการให้บริการ, พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และช่วงเวลาเปิด - ปิด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ในอนาคต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีระดับความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ส่วนในด้านความสัมพันธ์รายด้าน ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ในอนาคต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง "คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด" ซึ่งมีประเด็นที่สำคัญสามารถนำมาอภิปรายตามผลเชิงพรรณนาได้ดังนี้

1. ผลจากการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุสูงกว่า 40 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ป.ว.ส. มากที่สุด มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท สอดคล้องกับ เกียรติพงษ์ มากประภา (2546 : 110-115) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของสำนักงานบริการดีแทค (เซอร์วิส ฮอลล์) ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

2. จากผลการศึกษาข้อมูลด้านคุณภาพ พบว่าโดยพิจารณาเกณฑ์การประเมินคุณภาพ 5 ด้านประกอบด้วย ด้านลักษณะทางกายภาพมีระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วย ด้านความเชื่อถือได้มีระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์เฉยๆ ด้านการตอบสนองมีระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วย ด้านความเชื่อมั่นมีระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วย และด้านการเข้าถึงจิตใจมีระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์เฉยๆ สมาชิกมีการรับรู้ถึงลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น แล้วการเข้าถึงจิตใจ มีการรู้สึกที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติพงษ์ มากประภา (2546 : 110-115) : ศึกษาเรื่อง ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของสำนักงานบริการดีแทค (เซอร์วิส ฮอลล์) จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการได้ให้ความสำคัญต่อการรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพ

3. จากผลการศึกษาข้อมูลด้านความพึงพอใจโดยรวมของผู้มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด พบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ อยู่ในระดับเฉยๆ สอดคล้องกับ เอกชัย ลีนสุวรรณ (2545 : 40-96) : ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการรับบริการของศูนย์บริการโทรศัพท์ทะเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สาขาฟอร์จูน ทาวน์ รัชดาภิเษก ซึ่งพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์บริการโทรศัพท์ทะเลคอม เอเชีย สาขาฟอร์จูนทาวน์ รัชดาภิเษก อยู่ในระดับพอใจ

4. แนวโน้มการให้บริการในอนาคตของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรรม จำกัด พบว่ามีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการในอนาคต และมีการบอกต่อคนรู้จักให้มา เป็นสมาชิก สอดคล้องกับ เกียรติพงษ์ มากประภา (2546 : 110-115) : ทำการศึกษาเรื่องความ คาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของสำนักงานบริการดีแทค (เซอร์วิส ฮอต) ซึ่งพบว่า ผู้มาใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่แตกต่างจากการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการ

ผลการวิจัยเรื่อง "คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ บริการของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด" ซึ่ง มีประเด็นที่สำคัญสามารถนำมาอภิปรายตามผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

เพศ สมาชิกที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของสมาชิกของ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญญา บัวทอง (2546 : 91-98) : ศึกษาเรื่องความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อ คุณภาพการบริการของร้านซิคเก้น ทรีฟ สาขาฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต ซึ่งพบว่าลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ต่างกันมีความคาดหวังต่อบริการด้านคุณภาพบริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน

อายุ สมาชิกที่มีสมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าสมาชิกที่มีอายุสูงกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าช่วงอายุอื่น ที่ เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากสมาชิกที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด มานานแล้วและมีความพึงพอใจในคุณภาพการ ให้บริการจึงเป็นสมาชิกมาได้ยาวนาน ซึ่งสอดคล้องกับ สกล พงศ์วรทรัพย์ (2545) : ทำการศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานบริการสาขา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (เอ ไอ เอส) จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่าลูกค้าที่มีอายุ และมีระยะเวลาการเป็นลูกค้าแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ อนุปริญญา/ป.ว.ส ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสังคมไทยในปัจจุบันมีระดับการศึกษาที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้เกิดทัศนคติที่แตกต่างกันในเรื่องความคิดและการตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกชัย ลั่นสุวรรณ (2545 : 40-96) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการรับบริการของศูนย์บริการโทรศัพท์ทะเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สาขาฟอร์จูนทาวน์ รัชดาภิเษก สำหรับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์บริการโทรศัพท์ทะเลคอมเอเชียสาขาฟอร์จูนทาวน์ รัชดาภิเษก ไม่แตกต่างกัน

อาชีพ สมาชิกที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าสมาชิกที่มีอาชีพข้าราชการกับลูกจ้างมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน อาชีพที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ข้าราชการ ซึ่งสอดคล้องกับ ปริญญา บัวทอง (2546 : 91-98) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านซิคเก้น ทรีท สาขาฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต คือลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านคุณภาพบริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน

รายได้ สมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน รายได้ที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ 10,001 – 20,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับ ปริญญา บัวทอง (2546 : 91-98) : ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านซิคเก้น ทรีท สาขาฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต คือลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านคุณภาพบริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ระยะเวลาที่ให้บริการ สมาชิกที่มีระยะเวลาที่มาใช้บริการ ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการ ที่ต่างกัน ระยะเวลาที่ให้บริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาที่มากกว่า 5 ปี ซึ่งสอดคล้องกับ เอกชัย ลั่นสุวรรณ (2545 : 40-96) : ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการรับบริการของศูนย์บริการโทรศัพท์ทะเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สาขาฟอร์จูนทาวน์ รัชดาภิเษก จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ประเภทของการรับบริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์บริการโทรศัพท์ทะเลคอมเอเชียสาขาฟอร์จูนทาวน์ รัชดาภิเษก ไม่แตกต่างกัน

2 ปัจจัยด้านคุณภาพมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ซึ่งมีประเด็นที่สำคัญสามารถนำมาอภิปราย
ผลตามสมมติฐานได้ดังนี้

ปัจจัยคุณภาพ ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ด้านที่ตั้งของสำนักงาน บริการสะดวก, ด้านที่นั่งเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ, ด้านพนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย, สำนักงานมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด เนื่องมาจากสมาชิกส่วนใหญ่เป็นสมาชิกเก่าที่มีความมั่นใจในคุณภาพด้านลักษณะทางการภาพอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับ เกียรติพงษ์ มากประภา (2546 : 110-115) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของสำนักงานบริการดีแทค (เซอร์วิส ฮอล) พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการได้ให้ความสำคัญต่อการรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพเป็นอันดับแรก

ปัจจัยคุณภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ด้านพนักงานแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง, พนักงานให้บริการตรงตามเวลาที่สัญญา, บันทึกข้อมูลสมาชิกได้ถูกต้อง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด เนื่องมาจากสหกรณ์เป็นสถาบันทางการเงินที่ตั้งมานานแล้ว ทำให้ลูกค้าเกิดความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับ ธนพงศ์ พรหมประยงค์ (2549 : 102-104) : ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการและแนวโน้มพฤติกรรมของลูกค้าบริษัททำความสะอาดอาคารที่สูง กรณีศึกษา บริษัท ซี.พี.เอส.คลีนนิ่ง ซิสเต็ม จำกัด พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ บริษัท ซี.พี.เอส.คลีนนิ่ง ซิสเต็ม จำกัด ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับค่อนข้างมาก

ปัจจัยคุณภาพ ด้านการตอบสนอง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ด้านพนักงานมีจำนวนเพียงพอ, ความรวดเร็วในการให้บริการ, พนักงานมีความกระตือรือร้น, พนักงานมีความเต็มใจบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด เนื่องจากพนักงานมีการตอบสนองที่ดีให้กับลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับ เอกชัย ลีนสุวรรณ (2545 : 40-96) : ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการรับบริการของศูนย์บริการโทรศัพท์ทะเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สาขาฟอร์จูนทาวน์ รัชดาภิเษก พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนองอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

ปัจจัยคุณภาพ ด้านความเชื่อมั่น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ด้านพนักงานมีความเป็นกันเอง, พนักงานให้ข้อมูลและอธิบายให้เข้าใจได้, พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้สมาชิกได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด เนื่องมาจากสมาชิกที่เป็นสมาชิกมาเป็นระยะเวลายาวนานมีความเชื่อมั่นในสหกรณ์ออมทรัพย์ ซึ่งสอดคล้องกับ เอกชัย ลั่นสุวรรณ (2545 : 40-96) : ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการรับบริการของศูนย์บริการโทรศัพท์ทะเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สาขาฟอร์จูนทาวน์ รัชดาภิเษก พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในปัจจัยคุณภาพ ด้านความเชื่อมั่นอยู่ในระดับพอใจ

ปัจจัยคุณภาพ ด้านการเข้าถึงจิตใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ, พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และช่วงเวลาเปิด - ปิด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด เนื่องมาจากพนักงานมีการให้บริการด้วยความเต็มใจและเข้าใจความรู้สึกของสมาชิกที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ เกียรติพงษ์ มากประภา (2546 : 110-115) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของสำนักงานบริการดีแทค (เซอร์วิส ฮอล) พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการไม่พึงพอใจคุณภาพบริการโดยรวม ในคุณภาพบริการใน ด้านการเข้าถึงจิตใจมากที่สุด

3. ความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ในอนาคต ซึ่งมีประเด็นที่สำคัญสามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานได้ดังนี้

ความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ในอนาคต พบว่าสมาชิกที่มีความพึงพอใจโดยรวมที่ดีกับสหกรณ์ก็จะมีแนวโน้มการเป็นสมาชิกไปตลอด ซึ่งสอดคล้องกับ ปัญญา พงษ์ยิหวา (2548 : 99) : ศึกษาเรื่องความพึงพอใจโดยรวมและแนวโน้มการซื้อซ้ำของลูกค้า ผลิตภัณฑ์เครื่องถ่ายเอกสารยี่ห้อ Konica ของบริษัท อินเตอร์ฟาร์อีสท์ วิศวกร จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคใต้ตอนบน พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง "คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด" ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. จากผลการวิจัยทำให้กำหนดกลุ่มเป้าหมายหลักว่า เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป การศึกษาระดับอนุปริญญา/ป.ว.ส อาชีพข้าราชการ มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท จะเห็นได้ว่าสมาชิกส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุที่สูง เนื่องจากข้าราชการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีอายุสูงและเป็นสมาชิกมานาน

2. ด้านลักษณะทางกายภาพ เรื่องของทำเลที่ตั้งของสำนักงานก็มีความสะดวกสบายในการเดินทางและการรอรับบริการการดีอยู่แล้ว การจัดที่นั่งรอสำหรับคอยรับบริการก็มีเพียงพอ การแต่งกายของพนักงานดูสุภาพเรียบร้อย อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความครบถ้วนสมบูรณ์ สมาชิกมีความเห็นด้วยและเป็นสิ่งที่มีดีอยู่แล้วควรรักษาเอาไว้ ส่วนการเปิดดนตรีให้ฟังเพื่อมีความผ่อนคลายในการรอรับบริการสมาชิกไม่เห็นด้วย ควรมีการแก้ไขอาจจะเปิดดนตรีที่ฟังแล้วสบายๆ ไม่เสียงดังจนเกินไป

3. ด้านความน่าเชื่อถือ การแก้ปัญหาของพนักงานมีความถูกต้อง สมาชิกมีความคิดเห็นเฉยๆ พนักงานควรเพิ่มความรอบคอบในการทำงานให้มีความถูกต้องแม่นยำเพิ่มมากขึ้น ให้บริการตรงตามเวลาที่ให้ไว้กับสมาชิก การบันทึกข้อมูลของสมาชิก สมาชิกมีความเห็นด้วยและเป็นสิ่งที่มีดีอยู่แล้วควรรักษาเอาไว้

4. ด้านการตอบสนอง พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการสมาชิก มีความรวดเร็วในการให้บริการ พนักงานมีความเต็มใจบริการอย่างสม่ำเสมอ สมาชิกมีความคิดเห็นเห็นด้วยและเป็นสิ่งที่มีดีอยู่แล้วควรรักษาเอาไว้ พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ สมาชิกมีความคิดเห็นเฉยๆ พนักงานควรจะมีมีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการกับสมาชิกมากกว่านี้

5. ด้านความเชื่อมั่น พนักงานมีความเป็นกันเองกับสมาชิก สมาชิกมีความคิดเห็นเห็นด้วยและเป็นสิ่งที่มีดีอยู่แล้วควรรักษาเอาไว้ พนักงานอธิบายรายละเอียดให้ลูกค้าเข้าใจ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้กับสมาชิก สมาชิกมีความคิดเห็นเฉยๆ พนักงานควรจะให้คำแนะนำหรืออธิบายรายละเอียดให้สมาชิกเข้าใจ และแก้ไขปัญหาให้กับสมาชิกเมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น

6. ด้านการเข้าถึงจิตใจ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ หน้าตายิ้มแย้มกับสมาชิกที่มาใช้บริการ สมาชิกมีความคิดเห็นเห็นด้วยและเป็นสิ่งที่มีดีอยู่แล้วควรรักษาเอาไว้ ส่วนความเสมอภาคในการให้บริการ ช่วงเวลาเปิด – ปิด สมาชิกมีความคิดเห็นเฉยๆ พนักงานควรจะให้ความเป็นธรรมและความ

เสมอภาคกับสมาชิกทุกคนเท่าเทียมกัน และเวลาเปิด-ปิด ควรเป็นเวลาที่เหมาะสมกับการที่สมาชิกจะมาใช้บริการ

7. จากผลการวิจัยของความสัมพันธ์ด้านลักษณะทางกายภาพ มีเรื่องของการทำเลที่ตั้งของสำนักงานก็มีความสะดวกสบายในการเดินทางและการรอรับบริการการดีอยู่แล้ว การจัดที่นั่งรอสำหรับคอยรับบริการก็มีเพียงพอ การแต่งกายของพนักงานดูสุภาพเรียบร้อย อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความครบถ้วนสมบูรณ์ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน แสดงว่าทำเลที่ตั้งของสำนักงาน การจัดที่นั่งรอรับบริการ การแต่งกายของพนักงาน มีอุปกรณ์ที่ครบถ้วน เป็นสิ่งที่ดีอยู่แล้วควรจะรักษาเอาไว้ให้ดียิ่งขึ้นไปอีก

8. จากผลการวิจัยของความสัมพันธ์ด้านความน่าเชื่อถือ มีเรื่องของการให้บริการตรงตามเวลาที่ให้ไว้กับสมาชิก การบันทึกข้อมูลของสมาชิก มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน แสดงว่า ให้บริการตรงตามเวลาที่ให้ไว้กับสมาชิก การบันทึกข้อมูลของสมาชิก เป็นสิ่งที่ดีอยู่แล้วควรจะรักษาเอาไว้ให้ดียิ่งขึ้นไปอีก และควรพัฒนาความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลให้ถูกต้องแม่นยำขึ้น และการบริการต้องตรงตามเวลาที่บอกกับสมาชิกเอาไว้

9. จากผลการวิจัยของความสัมพันธ์ด้านการตอบสนอง มีเรื่องของพนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการสมาชิก มีความรวดเร็วในการให้บริการ พนักงานมีความเต็มใจบริการอย่างสม่ำเสมอ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน แสดงว่า พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการสมาชิก มีความรวดเร็วในการให้บริการ พนักงานมีความเต็มใจบริการอย่างสม่ำเสมอ เป็นสิ่งที่ดีอยู่แล้วควรจะรักษาเอาไว้ให้ดียิ่งขึ้นไปอีก และควรพัฒนาจัดจำนวนพนักงานให้เพียงพอต่อการให้บริการกับสมาชิก และการบริการควรมีความรวดเร็วในการบริการ และพนักงานควรมีความเต็มใจในการให้บริการแก้ปัญหาให้กับสมาชิกเมื่อเกิดปัญหา

10. จากผลการวิจัยของความสัมพันธ์ด้านความเชื่อมั่น มีเรื่องของพนักงานมีความเป็นกันเองกับสมาชิก มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน แสดงว่า พนักงานมีความเป็นกันเองกับสมาชิกเป็นสิ่งที่ดีอยู่แล้วควรจะรักษาเอาไว้ให้ดียิ่งขึ้นไปอีก และควรพัฒนาความเป็นกันเองกับสมาชิกด้วยการพูดคุยทักทายกับสมาชิก

11. จากผลการวิจัยของความสัมพันธ์ด้านการเข้าถึงจิตใจ มีเรื่องของพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ หน้าตาอิ้มแย้ม มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน แสดงว่า พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ หน้าตาอิ้มแย้มเป็นสิ่งที่ดีอยู่แล้วควรจะรักษาเอาไว้ให้ดียิ่งขึ้นไปอีก

12. จากผลการวิจัยของความสัมพันธ์ด้านความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการในอนาคต มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน แสดงว่าเมื่อสมาชิกมีความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นแนวโน้มการกลับมาใช้บริการก็มากขึ้น ควรจะทำให้สมาชิก

มีความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และการเข้าถึงจิตใจ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มมากขึ้น ก็จะทำให้แนวโน้มการกลับมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมดังนี้

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาในด้านพฤติกรรมการใช้บริการว่าสมาชิกที่มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มีพฤติกรรมการใช้บริการด้านใดมากที่สุด
2. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาถึงทัศนคติหรือความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและเป็นประโยชน์ในการค้นหาสมาชิกกลุ่มใหม่และสามารถนำมาวางแผนกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของสหกรณ์เพื่อคุณภาพและบริการของสหกรณ์ ในอนาคตต่อไป
3. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาถึงความต้องการของสมาชิกเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ เพื่อรองรับถึงความต้องการของสมาชิกในอนาคต เพื่อให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการของสหกรณ์มากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา.(2549). สถิติสำหรับงานวิจัย ,กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2544). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2546). การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล . ฉบับปรับปรุงใหม่. (กรุงเทพฯ:ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- เกียรติพงษ์ มากประภา. (2546) ความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของสำนักงานบริการดีแทค (เซอร์วิส ฮอล) : กรณีศึกษา สำนักงานบริการดีแทคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บธ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียนเพรส (1989)
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิคม สะอาดเอี่ยม. (2539). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการให้บริการของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ พบ.ม.(พัฒนาสังคม)
- ปริญญา บัวทอง. (2546). ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของร้านซิคเก้นทรี สาขา ฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บธ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์. (2542). บริการและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ปีที่ 39 ฉบับที่ 1 (ต.ค. – พ.ย. 2542). เพิ่มผลผลิต
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพบริการ. หน้า 107. กรุงเทพฯ : บริษัท ประชาชน จำกัด.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก. กรุงเทพฯ : บริษัท กราฟฟิกเฟอร์เมท (ไทยแลนด์) จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2534). การบริการทางการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). การบริหารการโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด. กรุงเทพฯ: บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

- สกล พงศ์วรทรัพย์. (2545). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานบริการสาขาบริษัท แอด วานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (เอไอเอส) จำกัด (มหาชน).* รัชดาภิเษก. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค.* กรุงเทพฯ : อีรฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- สุมนา อยู่โพธิ์. (2536). *ตลาดบริการ.* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ภาษาอังกฤษ

- Gronroos, C. (1988) *Service Quality : The Six Criteria of Good Service Quality.* Review of Business (New York : st.John's University Press) : No.3
- Gronroos, C. (1990) *Service Management and Marketing.* The Nature of Service and Service Quality. Stocckholm University, Sweden
- Kotler Philips. (2000). *Marketing Management* : New Jersey : Prentic-hall.
- Lehtinen, U. and Lehtinen, J.R. (1982). *Service Quality : A Study of Quality Dimensions.* Unpublished working paper, Helsinki : Service Management Institute, Finland OY.
- Love Lock H. Christopher. (1996). *Managing Services.* New York : McGraw-Hill Book Company.
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public – Service.* New York : McGraw-Hill Book Company.
- Oliver, R.L. & Rust, R.T. (1994). *Service Quality. (New Direction in Theory and Practice).* California : Sage Publications.
- Parasuraman, A., Berry, L.L. & Zeithaml, V.A. (1985). *A onceptual Model of service Quality and Its Implications for Future Research.* Journal of Marketing 49(4).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1986, August). *SERQUAL, : A multiple ItemScale for Measuring customer perceptions of service quality.* Marketing Science Institute, Working Paper Report No. 86 – 108
- Regan, W.J. (1963). *The Service Revolution.* Journal of Marketing, July.
- Shiffman, Leon G, ;& Leslie Lazar Kanuk. (1994). *Consumer Behavior.* 5th ed. New Jersey : Prentice – Hall, Inc.
- Smith, R. & Huston, M. (1983) : *Script – Based Evaluations of Satisdation with Service.*
- Vavra Terry, G. (1992). *Aftermarketing : How to keep Customer for Life through Relationship Marketing.* New York.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของสมาชิกของ
สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการ
ปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของสมาชิก ดังนี้

1. เพศ

☐ ชาย

☐

หญิง

2. อายุ

☐ อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

☐ อายุ 21 – 30 ปี

☐ อายุ 31 – 40 ปี

☐ อายุสูงกว่า 40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.

☐ อนุปริญญา/ปวส.

☐ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ ข้าราชการ

☐ ลูกจ้าง

5. รายได้/เดือน

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

☐ 10,001 – 20,000 บาท

☐ 20,001 – 30,000 บาท

☐ 30,001 – 40,000 บาท

☐ สูงกว่า 40,000 บาทขึ้นไป

6. ระยะเวลาที่ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
จำกัด

☐ ต่ำกว่า 1 ปี

☐ 1 – 3 ปี

☐ 4 – 6 ปี

☐ มากกว่า 6 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ลำดับ	คุณภาพบริการสหกรณ์ออมทรัพย์ สำนักงานการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรรม จำกัด	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	เฉยๆ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (1)
	ด้านลักษณะทางกายภาพ(Tangibles) ของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการ ปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด					
1.	ที่ตั้งของสำนักงานบริการสะดวกเมื่อเทียบ การเดินทางมาใช้บริการ					
2.	การจัดที่นั่งสำหรับรอรับบริการไว้เพียงพอ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้มาใช้บริการ					
3.	พนักงานแต่งกายสุภาพ					
4.	อุปกรณ์ที่ให้บริการในสำนักงานมีครบถ้วน					
5.	ทำให้รู้สึกผ่อนคลายเนื่องจากการเปิดดนตรี					
	ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการ ปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด					
6.	การแก้ปัญหาของพนักงานได้อย่างถูกต้อง ตามความต้องการของสมาชิก					
7.	การให้บริการตรงตามเวลาที่ให้สัญญาไว้					

ลำดับ	คุณภาพบริการสหกรณ์ออมทรัพย์ สำนักงานการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรรม จำกัด	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	เฉยๆ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (1)
8.	การบันทึกข้อมูลของลูกค้าถูกต้อง					
	ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)ของสหกรณ์ออม ทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อ เกษตรกรรม จำกัด					
9.	พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
10.	ความรวดเร็วในการให้บริการ					
11.	ความกระตือรือร้นที่จะให้บริการของ พนักงาน					
12.	ความเต็มใจในการบริการอย่างสม่ำเสมอ					
	ด้านความเชื่อมั่น (Assurance) ต่อสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการ ปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด					
13.	ความเป็นกันเองกับสมาชิก					
14.	พนักงานสามารถให้ข้อมูลและอธิบายให้ ท่านเข้าใจได้เป็นอย่างดี					
15.	สามารถแก้ไขปัญหาให้กับสมาชิกได้					
	ด้านการเข้าถึงจิตใจ (Empathy) ของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการ ปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด					
16.	มีความเสมอภาคในการให้บริการ					
17.	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ หน้าตายิ้มแย้ม และมีอัธยาศัย					
18.	ช่วงเวลาที่เปิด - ปิด ทำการเหมาะสม					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจโดยรวมของผู้มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย / ลงหน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ในระดับใด

5 4 3 2 1

พึงพอใจอย่างมาก _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่พอใจอย่างมาก

2. ท่านได้รับจริงจากการบริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ที่ท่านใช้บริการตรงตามที่คาดหวังไว้มากน้อยเพียงใด

5 4 3 2 1

สูงกว่าที่คาดหวังไว้มากที่สุด _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้

3. ความคุ้มค่าของผลตอบแทนที่ได้รับในรูปของดอกเบี้ยเงินฝากจากสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด เมื่อเทียบกับธนาคาร

5 4 3 2 1

คุ้มค่าอย่างมาก _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่คุ้มค่าอย่างมาก

ตอนที่ 4 แนวโน้มการใช้บริการในอนาคตของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับแนวโน้มการใช้บริการของท่านมากที่สุด

1. ท่านจะกลับมาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด ในอนาคตหรือไม่

5 4 3 2 1

กลับมาใช้บริการแน่นอน _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่กลับมาใช้บริการแน่นอน

2. ในอนาคตท่านจะบอกต่อคนรู้จักมาสมัครเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำกัด หรือไม่

5 4 3 2 1

บอกต่อแน่นอน _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่บอกต่อแน่นอน

ขอขอบพระคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)
2. รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาว สรัญญา เนื่องนิยม
วันเดือนปีเกิด	19 พฤศจิกายน 2527
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	112 หมู่ 4 ซ.เรวัติ 10 ถ.ติวานนท์ ต.ตลาดขวัญ อ. เมือง จ.นนทบุรี 11000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2542	มัธยมศึกษาตอนปลายจากโรงเรียน สาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
พ.ศ. 2545	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2551	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการ จัดการ จากมหาวิทยาลัยศรีนคริน ทรวิโรฒ