

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาวิจัยตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

| | | |
|-----------|-----|------------------------------------------------------------------|
| \bar{X} | แทน | ค่าเฉลี่ย (Mean) |
| S.D. | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) |
| t | แทน | ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตการแจกแจงแบบที (t-Distribution) |
| F | แทน | ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตการแจกแจงแบบ (F-Distribution) |
| df. | แทน | ค่าที่ระดับความเป็นอิสระของการผันแปร (Degree of freedom) |
| SS. | แทน | ผลบวกกำลังสองของค่าเฉลี่ย (Sum of squares) |
| MS. | แทน | ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean square) |
| p | แทน | ค่า Significance ของการทดสอบสองทาง |
| * | แทน | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 |

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการ

ให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

| ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ |
|--------------------------------|----------------------------------|-----------|--------|
| เพศ | ชาย | 128 | 37.65 |
| | หญิง | 212 | 62.35 |
| | รวม | 340 | 100.00 |
| อายุ | 20-29 ปี | 4 | 1.18 |
| | 30-39 ปี | 89 | 26.18 |
| | 40-49 ปี | 202 | 59.41 |
| | 50 ปีขึ้นไป | 45 | 13.24 |
| | รวม | 340 | 100.00 |
| รายได้ต่อเดือน | ไม่เกิน 10,000 บาท | 5 | 1.47 |
| | 10,000 บาท แต่ไม่เกิน 20,000 บาท | 172 | 50.59 |
| | 20,000 บาท แต่ไม่เกิน 30,000 บาท | 136 | 40.00 |
| | 30,000 บาท ขึ้นไป | 27 | 7.94 |
| | รวม | 340 | 100.00 |

| ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ |
|--------------------------------|--------------|-----------|--------|
| ระยะเวลาเป็นสมาชิก | ไม่เกิน 1 ปี | 8 | 2.35 |
| | 1-5 ปี | 121 | 35.59 |
| | 6-10 ปี | 205 | 60.29 |
| | 10 ปี ขึ้นไป | 6 | 1.76 |
| รวม | | 340 | 100.00 |

จากตารางที่ 7 สามารถอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

1. เพศ ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีอยู่จำนวน 340 คน ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกหญิง จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 62.35 และเป็นสมาชิกชาย จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 37.65

2. อายุ ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่าส่วนใหญ่อายุ 40-49 ปี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 59.41 อายุ 30-39 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 26.18 อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 13.24 และอายุ 20-29 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.18

3. รายได้ต่อเดือน ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาท แต่ไม่เกิน 20,000 บาท จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 50.59 รายได้ต่อเดือน 20,000 บาท แต่ไม่เกิน 30,000 บาท จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.94 และรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.47

4. ระยะเวลาเป็นสมาชิก ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่าส่วนใหญ่มีระยะเวลาเป็นสมาชิก 6-10 ปี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 60.29 ระยะเวลาเป็นสมาชิก 1-5 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 35.59 ระยะเวลาเป็นสมาชิก 10 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.76 และระยะเวลาเป็นสมาชิกไม่เกิน 1 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.35

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์
ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3
อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. มีคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00
2. มีคุณภาพการให้บริการระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20
3. มีคุณภาพการให้บริการระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40
4. มีคุณภาพการให้บริการระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60
5. มีคุณภาพการให้บริการระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์
ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวม
และจำแนกรายด้าน

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ระดับ | ลำดับ |
|---------------------|-----------|------|---------|-------|
| ด้านความเป็นรูปธรรม | 3.24 | 0.17 | ปานกลาง | 5 |
| ด้านความเชื่อถือได้ | 3.33 | 0.36 | ปานกลาง | 1 |
| ด้านความรับผิดชอบ | 3.24 | 0.28 | ปานกลาง | 4 |
| ด้านความมั่นใจ | 3.33 | 0.32 | ปานกลาง | 2 |
| ด้านการร่วมรู้สึก | 3.26 | 0.29 | ปานกลาง | 3 |
| รวม | 3.28 | 0.15 | ปานกลาง | |

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์
ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย
($\bar{X} = 3.28$) อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความ
มั่นใจ และด้านความเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ($\bar{X} = 3.33$) อยู่ในระดับปานกลาง
ด้านการร่วมรู้สึก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.26$) อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความเป็นรูปธรรม และ
ด้านความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากัน ($\bar{X} = 3.24$) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์
ออมทรัพย์ศรีนครพนธ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านความเป็น
รูปธรรมได้ จำแนกรายข้อ

| ด้านความเป็นรูปธรรม | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|---------|
| 1. สถานที่ตั้ง อาคาร สะดวกในการติดต่อ | 3.59 | 0.69 | มาก |
| 2. ที่จอดรถอย่างเพียงพอ | 3.38 | 0.72 | ปานกลาง |
| 3. ความหลากหลายของการติดต่อสอบถามและ ขอรับบริการ เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ โทรสาร เพียงพอ | 3.58 | 0.75 | มาก |
| 4. อุปกรณ์ เครื่องเขียน ใ้บริการอย่างเพียงพอ | 3.46 | 0.63 | มาก |
| 5. บุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ | 3.34 | 0.56 | ปานกลาง |
| 6. บุคลากรให้ความสะดวกต่อผู้มาติดต่ออย่างเสมอ ภาค | 3.44 | 0.62 | มาก |
| 7. ช่องทางการรับบริการจัดไว้เฉพาะเรื่อง | 3.51 | 0.64 | มาก |
| 8. บัตรคิวกรณีมีผู้ขอรับบริการจำนวนมาก | 3.44 | 0.64 | มาก |
| 9. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ | 3.54 | 0.63 | มาก |
| 10. ห้องน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ | 3.56 | 0.62 | มาก |
| 11. ป้ายบอกทางของสหกรณ์ฯ มีความชัดเจน | 3.52 | 0.57 | มาก |
| 12. น้ำดื่มสะอาดบริการอย่างเพียงพอ | 3.49 | 0.55 | มาก |
| 13. บริเวณสำนักงานสะอาด เรียบร้อย | 3.45 | 0.62 | มาก |
| รวม | 3.22 | 0.16 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของ
สหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครพนธ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านความเป็น
รูปธรรม โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.22$) จำแนกตามรายข้อทั้ง 13
ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สถานที่ตั้ง อาคาร สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
($\bar{X} = 3.59$) อยู่ในระดับมาก ข้ออื่น ๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความหลากหลายของ
การติดต่อสอบถามและขอรับบริการ เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ โทรสารเพียงพอ ห้องน้ำ
สะอาดบริการอย่างเพียงพอ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ป้ายบอกทางของ

สหกรณ์ฯ มีความชัดเจน ช่องทางการรับบริการจัดไว้เฉพาะเรื่อง น้ำดื่มสะอาดบริการอย่างเพียงพอ อุปกรณ์ เครื่องเขียน ไว้บริการอย่างเพียงพอ บริเวณสำนักงานสะอาด เรียบร้อย บัตรคิวกรณีมีผู้ขอรับบริการจำนวนมาก บุคลากรให้ความสะดวกต่อผู้มาติดต่ออย่างเสมอภาคที่จอดรถอย่างเพียงพอ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ บุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.60$) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านความเชื่อถือได้ จำแนกรายข้อ

| ด้านความเชื่อถือได้ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
|--------------------------------------------------------|-----------|------|---------|
| 1. การนัดหมายงานที่เชื่อถือได้ | 3.37 | 0.64 | ปานกลาง |
| 2. พนักงานทำงานตรงเวลา | 3.31 | 0.62 | ปานกลาง |
| 3. เอกสารแบบฟอร์มมีความชัดเจนเข้าใจง่าย | 3.33 | 0.66 | ปานกลาง |
| 4. เอกสารแบบฟอร์มมีความถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ | 3.26 | 0.70 | ปานกลาง |
| 5. การปฏิบัติงานยึดกฎหมายเป็นหลัก | 3.36 | 0.54 | ปานกลาง |
| 6. พนักงานปฏิบัติงานเสร็จสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ | 3.31 | 0.49 | ปานกลาง |
| รวม | 3.33 | 0.36 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านความเชื่อถือได้ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.33$) จำแนกตามรายข้อทั้ง 6 ข้อ อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การนัดหมายงานที่เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.37$) การปฏิบัติงานยึดกฎหมายเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.36$) เอกสารแบบฟอร์มมีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.33$) พนักงานทำงานตรงเวลา มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.31$) พนักงานปฏิบัติงานเสร็จสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.31$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เอกสารแบบฟอร์มมีความถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.26$)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของ
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์
ด้านความรับผิดชอบ จำแนกรายข้อ

| ด้านความรับผิดชอบ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
|-----------------------------------------------------------|-----------|------|---------|
| 1. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 3.24 | 0.46 | ปานกลาง |
| 2. ความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ | 3.34 | 0.55 | ปานกลาง |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ความเหมาะสม | 3.24 | 0.61 | ปานกลาง |
| 4. ความชัดเจนหรือเด่นชัดของป้ายบอกขั้นตอน การรับบริการ | 3.19 | 0.66 | ปานกลาง |
| 5. ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการ | 3.22 | 0.54 | ปานกลาง |
| 6. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ | 3.25 | 0.51 | ปานกลาง |
| รวม | 3.24 | 0.28 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 11 ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของ
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านความ
รับผิดชอบ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.24$) จำแนกตามรายข้อทั้ง
6 ข้อ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ความตรงต่อเวลาของ
เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.34$) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย
($\bar{X} = 3.25$) ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.24$) ระยะเวลาใน
การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.24$) ความสะดวกและรวดเร็ว
ของขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.22$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ
ความชัดเจนหรือเด่นชัดของป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.19$)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของ
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์
ด้านความมั่นใจ จำแนกรายข้อ

| ด้านความมั่นใจ | \bar{X} | S.D. | ระดับ | ลำดับที่ |
|----------------------------------------------------|-----------|------|---------|----------|
| 1. การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ | 3.34 | 0.49 | ปานกลาง | 3 |
| 2. ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ | 3.32 | 0.50 | ปานกลาง | 4 |
| 3. ความจริงใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ | 3.39 | 0.51 | ปานกลาง | 1 |
| 4. ความยุติธรรมและเท่าเทียมกันในการให้บริการ | 3.37 | 0.55 | ปานกลาง | 2 |
| รวม | 3.33 | 0.32 | ปานกลาง | |

จากตารางที่ 12 ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ใน ด้านความมั่นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.33$) จำแนกตามรายข้อทั้ง 4 ข้อ อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ความจริงใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.39$) ความยุติธรรมและเท่าเทียมกันในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.37$) การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.34$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.32$)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของ
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์
ด้านการร่วมรู้สึก จำแนกรายข้อ

| ด้านการร่วมรู้สึก | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|------|---------|
| 1. เจ้าหน้าที่เข้าใจงานบริการของสหกรณ์เป็นอย่างดี | 3.37 | 0.51 | ปานกลาง |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือสมาชิกอย่างเต็มใจ | | | |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการจนเสร็จสมบูรณ์ | 3.31 | 0.48 | ปานกลาง |
| 4. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาของสมาชิกและสามารถแก้ไขปัญหาของสมาชิกได้ | 3.29 | 0.59 | ปานกลาง |
| 5. เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการของสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ | 3.24 | 0.62 | ปานกลาง |
| 6. เจ้าหน้าที่จัดแบบรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกอย่างต่อเนื่อง | 3.18 | 0.62 | ปานกลาง |
| | 3.22 | 0.55 | ปานกลาง |
| รวม | 3.28 | 0.15 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 13 ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ใน ด้านความมั่นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.28$) จำแนกตามรายข้อทั้ง 6 ข้ออยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่เข้าใจงานบริการของสหกรณ์เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.37$) เจ้าหน้าที่ให้บริการจนเสร็จสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.29$) เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาของสมาชิกและสามารถแก้ไขปัญหาของสมาชิกได้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.24$) เจ้าหน้าที่จัดแบบรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.22$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการของสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.18$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของ
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์จำแนกตาม เพศ
อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาเป็นสมาชิก

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู
เพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์โดยภาพรวม จำแนกตามเพศ

| ระดับคุณภาพการให้บริการ | ชาย | | หญิง | | t | df. | p |
|-------------------------|-----------|------|-----------|------|-------|-----|-------|
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | | |
| ด้านความเป็นรูปธรรม | 3.19 | 0.17 | 3.24 | 0.15 | -2.54 | 338 | 0.01* |
| ด้านความเชื่อถือได้ | 3.32 | 0.37 | 3.33 | 0.35 | -0.20 | 338 | 0.84 |
| ด้านความรับผิดชอบ | 3.22 | 0.28 | 3.25 | 0.28 | -0.87 | 338 | 0.39 |
| ด้านความมั่นใจ | 3.38 | 0.31 | 3.31 | 0.32 | 2.01 | 338 | 0.05* |
| ด้านการร่วมรู้สึก | 3.26 | 0.29 | 3.26 | 0.30 | 0.12 | 338 | 0.91 |
| รวม | 3.28 | 0.14 | 3.28 | 0.16 | -0.11 | 338 | 0.91 |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 ผลการศึกษาวิจัย พบว่า สมาชิกมีระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิก
ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตาม
เพศ ที่ปรากฏตามตารางที่ 14 ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที่ t-test
(Independent Sample) โดยภาพรวม พบว่า สมาชิกที่มีเพศต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการ
ไม่แตกต่างกัน ($t = -0.11, p = 0.91$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีอยู่ 2 ด้านที่แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านความเป็นรูปธรรม และด้านความมั่นใจ
($t = -2.54, p = 0.01^*$) และด้านความเข้าใจ ($t = 2.01, p = 0.05^*$) ส่วนด้านที่ไม่มีความแตกต่าง
กัน คือ ด้านความเชื่อถือได้ ($t = -0.20, p = 0.84$) ด้านความรับผิดชอบ ($t = -0.87, p = 0.39$) และ
ด้านการร่วมรู้สึก ($t = 0.21, p = 0.46$)

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความแปรปรวนทางเดียว ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดย ภาพรวม และรายด้านจำแนกตามอายุ

| ระดับคุณภาพการให้บริการ | แหล่งความแปรปรวน | SS. | df. | MS. | F | p |
|-------------------------|------------------|-------|--------|------|-------|-------|
| ด้านความเป็นรูปธรรม | ระหว่างกลุ่ม | 1.11 | 3.00 | 0.37 | 15.85 | 0.00* |
| | ภายในกลุ่ม | 7.84 | 336.00 | 0.02 | | |
| | รวม | 8.95 | 339.00 | | | |
| ด้านความเชื่อถือได้ | ระหว่างกลุ่ม | 0.16 | 3.00 | 0.05 | 0.41 | 0.74 |
| | ภายในกลุ่ม | 42.68 | 336.00 | 0.13 | | |
| | รวม | 42.84 | 339.00 | | | |
| ด้านความรับผิดชอบ | ระหว่างกลุ่ม | 0.21 | 3.00 | 0.07 | 0.90 | 0.44 |
| | ภายในกลุ่ม | 26.61 | 336.00 | 0.08 | | |
| | รวม | 26.83 | 339.00 | | | |
| ด้านความมั่นใจ | ระหว่างกลุ่ม | 0.18 | 3.00 | 0.06 | 0.58 | 0.63 |
| | ภายในกลุ่ม | 34.51 | 336.00 | 0.10 | | |
| | รวม | 34.69 | 339.00 | | | |
| ด้านการร่วมรู้สึก | ระหว่างกลุ่ม | 0.54 | 3.00 | 0.18 | 2.10 | 0.10 |
| | ภายในกลุ่ม | 28.63 | 336.00 | 0.09 | | |
| | รวม | 29.16 | 339.00 | | | |
| รวม | ระหว่างกลุ่ม | 0.11 | 3.00 | 0.04 | 1.61 | 0.19 |
| | ภายในกลุ่ม | 7.88 | 336.00 | 0.02 | | |
| | รวม | 7.99 | 339.00 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามอายุ ที่ปรากฏอยู่ในตารางที่ 15 ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) โดยภาพรวม พบว่า ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่าด้านที่มีระดับคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

มี 4 ด้าน คือ ด้านความเชื่อถือได้ ($F = 0.41, p = 0.74$) ด้านความรับผิดชอบ ($F = 0.90, p = 0.44$) ด้านความมั่นใจ ($F = 0.58, p = 0.63$) และด้านการร่วมรู้สึก ($F = 2.10, p = 0.10$) โดยด้านที่มีระดับคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 1 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรม ($F = 15.85, p = 0.00^*$) จึงต้องทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD. (Least Significant Difference)

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความแปรปรวนทางเดียว ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวม และรายด้านจำแนกตามรายได้ต่อเนื่อง

| ระดับคุณภาพการให้บริการ | แหล่งความแปรปรวน | SS. | df. | MS. | F | p |
|-------------------------|------------------|-------|--------|-----|-------|------|
| ด้านความเป็นรูปธรรม | ระหว่างกลุ่ม | .86 | 3.00 | .29 | 11.94 | .00* |
| | ภายในกลุ่ม | 8.08 | 336.00 | .02 | | |
| | รวม | 8.95 | 339.00 | | | |
| ด้านความเชื่อถือได้ | ระหว่างกลุ่ม | .12 | 3.00 | .04 | .32 | .81 |
| | ภายในกลุ่ม | 42.72 | 336.00 | .13 | | |
| | รวม | 42.84 | 339.00 | | | |
| ด้านความรับผิดชอบ | ระหว่างกลุ่ม | .07 | 3.00 | .02 | .27 | .84 |
| | ภายในกลุ่ม | 26.76 | 336.00 | .08 | | |
| | รวม | 26.83 | 339.00 | | | |
| ด้านความมั่นใจ | ระหว่างกลุ่ม | .14 | 3.00 | .05 | .46 | .71 |
| | ภายในกลุ่ม | 34.55 | 336.00 | .10 | | |
| | รวม | 34.69 | 339.00 | | | |
| ด้านการร่วมรู้สึก | ระหว่างกลุ่ม | .46 | 3.00 | .15 | 1.80 | .15 |
| | ภายในกลุ่ม | 28.70 | 336.00 | .09 | | |
| | รวม | 29.16 | 339.00 | | | |
| รวม | ระหว่างกลุ่ม | .05 | 3.00 | .02 | .73 | .54 |
| | ภายในกลุ่ม | 7.94 | 336.00 | .02 | | |
| | รวม | 7.99 | 339.00 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์เปรียบเทียบราย ด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ที่ปรากฏอยู่ในตารางที่ 9 ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบ สมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA)สมาชิกมีระดับ คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมระดับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ($F = 0.73, p = 0.54$) และเมื่อพิจารณารายด้านแล้ว พบว่า ด้านที่มีระดับคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน มี 4 ด้าน คือ ด้านความเชื่อถือได้ ($F = 0.32, p = 0.81$) ด้านความรับผิดชอบ ($F = 0.27, p = 0.84$) ด้านความมั่นใจ ($F = 0.46, p = 0.71$) และด้านการร่วมรู้สึก ($F = 1.80, p = 0.15$) โดยด้านที่มี ระดับคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 1 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรม ($F = 11.94, p = 0.00*$) จึงต้องทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD. (Least Significant Difference)

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบความแปรปรวนทางเดียว ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดย ภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาเป็นสมาชิก

| ระดับคุณภาพการให้บริการ | แหล่งความแปรปรวน | SS. | df. | MS. | F | p |
|-------------------------|------------------|-------|--------|-----|------|-----|
| ด้านความเป็นรูปธรรม | ระหว่างกลุ่ม | .16 | 3.00 | .05 | 2.05 | .11 |
| | ภายในกลุ่ม | 8.79 | 336.00 | .03 | | |
| | รวม | 8.95 | 339.00 | | | |
| ด้านความเชื่อถือได้ | ระหว่างกลุ่ม | .08 | 3.00 | .03 | .20 | .90 |
| | ภายในกลุ่ม | 42.77 | 336.00 | .13 | | |
| | รวม | 42.84 | 339.00 | | | |
| ด้านความรับผิดชอบ | ระหว่างกลุ่ม | .40 | 3.00 | .13 | 1.70 | .17 |
| | ภายในกลุ่ม | 26.42 | 336.00 | .08 | | |
| | รวม | 26.83 | 339.00 | | | |

| ระดับคุณภาพการให้บริการ | แหล่งความแปรปรวน | SS. | df. | MS. | F | p |
|-------------------------|------------------|-------|--------|-----|------|-----|
| ด้านความมั่นใจ | ระหว่างกลุ่ม | .21 | 3.00 | .07 | .67 | .57 |
| | ภายในกลุ่ม | 34.49 | 336.00 | .10 | | |
| | รวม | 34.69 | 339.00 | | | |
| ด้านการร่วมรู้สึก | ระหว่างกลุ่ม | .28 | 3.00 | .09 | 1.10 | .35 |
| | ภายในกลุ่ม | 28.88 | 336.00 | .09 | | |
| | รวม | 29.16 | 339.00 | | | |
| รวม | ระหว่างกลุ่ม | .03 | 3.00 | .01 | .39 | .76 |
| | ภายในกลุ่ม | 7.97 | 336.00 | .02 | | |
| | รวม | 7.99 | 339.00 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์เปรียบเทียบรายด้าน จำแนกตามสาขาวิชาที่เรียน ที่ปรากฏอยู่ในตารางที่ 17 ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบ สมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) โดยภาพรวมพบว่า สมาชิกมีระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่แตกต่างกัน ($F = 0.39, p = 0.76$) และเมื่อ พิจารณารายด้านแล้วพบว่าด้านที่มีระดับคุณภาพการให้บริการทุกด้านไม่แตกต่างกัน มี 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรม ($F = 10.40, p = 0.00^*$) ด้านความเชื่อถือได้ ($F = 5.23, p = 0.00$) ด้านความรับผิดชอบ ($F = 5.53, p = 0.00$) ด้านความเข้าใจ ($F = 4.31, p = 0.01$) และด้านการร่วมรู้สึก ($F = 1.19, p = 0.32$)

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามอายุ และ รายได้ต่อเดือน โดยการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD. (Least Significant Difference)

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์
ออมทรัพย์ศรีนครพนธ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดนครพนธ์ ด้านความ
เป็นรูปธรรมจำแนกตามอายุ

| ด้านความเป็นรูปธรรม | \bar{X} | 20-29 ปี | 30-39 ปี | 40-49 ปี | 50 ปีขึ้นไป |
|---------------------|-----------|----------|----------|----------|-------------|
| | | 2.97 | 3.15 | 3.24 | 3.30 |
| 20-29 ปี | 2.97 | - | 0.026* | .001* | .000* |
| 30-39 ปี | 3.15 | - | - | .000* | .000* |
| 40-49 ปี | 3.24 | - | - | - | .025* |
| 50 ปีขึ้นไป | 3.30 | - | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 เมื่อทำการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของ
สหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครพนธ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดนครพนธ์ ด้านความ
เป็นรูปธรรมจำแนกตามอายุ พบว่า อายุ 20-29 ปี เปรียบเทียบกับอายุ 30-39 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า
และมีค่า sig = .0026* เมื่อเปรียบเทียบกับอายุ 40-49 ปี พบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า และมีค่า
sig = .001* เปรียบเทียบกับอายุ 50 ปีขึ้นไป พบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า และมีค่า sig = .000*
เปรียบเทียบระหว่างอายุ 30-39 ปี กับอายุ 40-49 ปี พบว่าอายุ 30-39 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า และมี
ค่า sig = .000* เปรียบเทียบอายุ 30-39 ปี กับอายุ 50 ปีขึ้นไป พบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า มีค่า
sig = .000* และเปรียบเทียบระหว่างอายุ 40-49 ปี กับอายุ 50 ปีขึ้นไป พบว่าอายุ 40-49 ปี
มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า และมีค่า sig = .025* จึงพบว่ามีความไม่แตกต่างและแตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์
ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดด้านความเป็นรูปธรรม
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| ด้านความเป็น รูปธรรม | \bar{X} | ไม่เกิน 10,000 บาท | 10,000 แต่ไม่เกิน 20,000 บาท | 20,000 แต่ไม่เกิน 30,000 บาท | 30,000 บาทขึ้นไป |
|---------------------------------|-----------|-----------------------|------------------------------------|------------------------------------|---------------------|
| | | 2.96 | 3.19 | 3.25 | 3.31 |
| ไม่เกิน 10,000 บาท | 2.96 | - | .002* | .000* | .000* |
| 10,000 แต่ไม่เกิน 20,000 บาท | 3.19 | - | - | .000* | .000* |
| 20,000 แต่ไม่เกิน 30,000 บาท | 3.25 | - | - | - | .104 |
| 30,000 บาทขึ้นไป | 3.31 | - | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 เมื่อทำการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของ
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านความเป็น
รูปธรรม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท เปรียบเทียบกับ
รายได้ต่อเดือน 10,000 แต่ไม่เกิน 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า และมีค่า sig = .405 เมื่อ
เปรียบเทียบกับรายได้ต่อเดือน 20,000 แต่ไม่เกิน 30,000 บาท พบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า และมี
ค่า sig = .050* เปรียบเทียบกับรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป พบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า และ
มีค่า sig = .003* เปรียบเทียบระหว่างรายได้ต่อเดือน 10,000 แต่ไม่เกิน 20,000 บาท กับรายได้
ต่อเดือน 20,000 แต่ไม่เกิน 30,000 บาท พบว่ารายได้ต่อเดือน 10,000 แต่ไม่เกิน 20,000 บาท มี
ค่าเฉลี่ยน้อยกว่า และมีค่า sig = .056 เปรียบเทียบระหว่างรายได้ต่อเดือน 10,000 แต่ไม่เกิน
20,000 บาท กับรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป พบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า มีค่า sig = .002*
และเปรียบเทียบระหว่างรายได้ต่อเดือน 20,000 แต่ไม่เกิน 30,000 บาท กับรายได้ต่อเดือน
30,000 บาทขึ้นไป พบว่ารายได้ต่อเดือน 20,000 แต่ไม่เกิน 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า และ
มีค่า sig = .119 จึงพบว่ามีค่าไม่แตกต่างและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
.05

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของสมาชิกเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้ง 5 ด้าน

ในการศึกษาวิจัย ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 3 ของแบบสอบถาม โดยให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 20 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

| ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ | ความถี่ (จำนวนผู้ตอบ) | ลำดับ |
|-------------------------------------------|--------------------------|-------|
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรม มีข้อคิดเห็นดังนี้ | | |
| 1.1 สถานที่ให้บริการสมาชิกคับแคบ | | |
| 1.2 ต้องการให้มีสถานที่จอดรถให้เพียงพอ | 48 | 3 |
| 1.3 ควรเพิ่มห้องน้ำสำหรับบริการสมาชิก | 154 | 1 |
| 2. ด้านความเชื่อถือได้ มีข้อคิดเห็นดังนี้ | 59 | 2 |
| - ไม่มีข้อคิดเห็น | | |
| 3. ด้านความรับผิดชอบ มีข้อคิดเห็นดังนี้ | - | |
| 3.1 การให้บริการล่าช้า | | |
| 3.2 ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ | 41 | 4 |
| 4. ด้านความมั่นใจ มีข้อคิดเห็นดังนี้ | 23 | 5 |
| 4.1 เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส | | |
| 5. ด้านการร่วมรู้สึก มีข้อคิดเห็นดังนี้ | 17 | 6 |
| - ไม่มีข้อคิดเห็น | | |
| | - | |

จากตารางที่ 20 พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของสมาชิกที่มีคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อคิดเห็นในทุก ๆ ด้าน โดยสามารถสรุปในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรม มีข้อคิดเห็นดังต่อไปนี้
 - 1.1 สถานที่ให้บริการสมาชิกคับแคบ จำนวน 48 คน อยู่ในลำดับที่ 3
 - 1.2 ต้องการให้มีสถานที่จอดรถให้เพียงพอ จำนวน 154 คน อยู่ในลำดับที่ 1
 - 1.3 ควรเพิ่มห้องน้ำสำหรับบริการสมาชิก จำนวน 59 คน อยู่ในลำดับที่ 2
2. ด้านความเชื่อถือได้ มีข้อคิดเห็นดังต่อไปนี้
 - ไม่มีข้อคิดเห็น
3. ด้านความรับผิดชอบ มีข้อคิดเห็นดังต่อไปนี้
 - 3.1 การให้บริการล่าช้า จำนวน 41 คน อยู่ในลำดับที่ 4
 - 3.2 ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 23 คน อยู่ในลำดับที่ 5
4. ด้านความมั่นใจ มีข้อคิดเห็นดังต่อไปนี้
 - 4.1 เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส จำนวน 17 คน อยู่ในลำดับที่ 6
5. ด้านการร่วมรู้สึก มีข้อคิดเห็นดังต่อไปนี้
 - 5.1 ไม่มีข้อคิดเห็น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY