



ความสำเร็จในการอำนวยการสอนเชิงของสหกรณ์เครดิตยูเนียน
ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สาวิตรี เงินยวง

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



SUCCESS OF LOAN OFFER MANAGEMENT CREDIT UNION
COOPERATIVES PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE

Sawitri Ngoenyuang

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic Year 2019

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

ความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียน
ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สาวิตรี เงินยวง

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

SUCCESS OF LOAN OFFER MANAGEMENT CREDIT UNION
COOPERATIVES PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE

Sawitri Ngoenyuang

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
For the Degree of Master of Public Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic Year 2019

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin



Independent Study Certificate
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Independent Study Title Success of Loan offer Management; Credit Union
Cooperatives Prachuap Khiri Khan Province

Researcher Miss Sawitri Ngoenyuang

Major Innovative Public Administration and Management

Advisor Asst.Prof.Col.Vorasit Chareonput,D.P.A.

Rajamangala University of Technology Rattanakosin approved this independent study in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Public Administration.

..... Director, College of Innovation
(Rapee Moungnont, M.B.A.) Management

Independent Study Committee

..... Chairperson
(Assist.Prof.Somkid Duangchak,D.P.A.)

..... Member
(Ritichart Insom, Ph.D.)

..... Member
(Asst.Prof.Col.Vorasit Chareonput,D.P.A.)

ชื่อการศึกษาอิสระ	ความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนใน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวสาวิตรี เงินวง
ชื่อปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.พ.อ.ดร.วรสิทธิ์ เจริญพัฒน์
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์จำแนกด้วยลักษณะประชากร (3) อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับความสำเร็จของการอำนวยความสะดวก

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างได้แก่ สมาชิกที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 2) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านเพศ ระดับการศึกษา อายุและสถานภาพการสมรส มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ปัจจัยที่มีผลต่อการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.....



ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.....

Independent Study Title The Success in Loan Administration of Credit Union Cooperatives in Prachuap Khiri Khan Province

Researcher Miss Sawitri Ngoenyuang

Degree Sought Master of Public Administration

Advisor Asst. Prof. Col. Vorasit Chareonputch, DPA

Academic Year 2019

Abstract

The purposes of this study were to assess the loan administration of Credit Union cooperatives in Prachuap Khiri Khan Province; to compare the opinions of the sample group by demographics on the loan administration of Credit Union cooperatives in Prachuap Khiri Khan Province, and to explain the relationship between influencing factors of the loan administration of Credit Union cooperatives in Prachuap Khiri Khan Province and the success of the loan administration.

This study employed a quantitative survey design. Data were collected through questionnaires. The sample included 400 members who used loan services at Credit Union cooperatives in Prachuap Khiri Khan Province. The data were analyzed with descriptive statistics in percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics by using t-test, one-way ANOVA, and Pearson correlation.

Findings revealed that the success in loan administration of Credit Union cooperatives in Prachuap Khiri Khan Province was at a high level; the opinions of the sample group by demographics towards the loan administration of Credit Union cooperatives in Prachuap Khiri Khan Province were different at the 0.05 statistical significance level; the influencing factors of the loan administration of Credit Union cooperatives in Prachuap Khiri Khan Province varied positively with the success of the loan administration at the 0.01 significance level.

Keywords: Effectiveness, success in loan administration, Credit Union Cooperative, Prachuap Khiri Khan Province

Advisor's Signature.....



Advisor's Signature.....

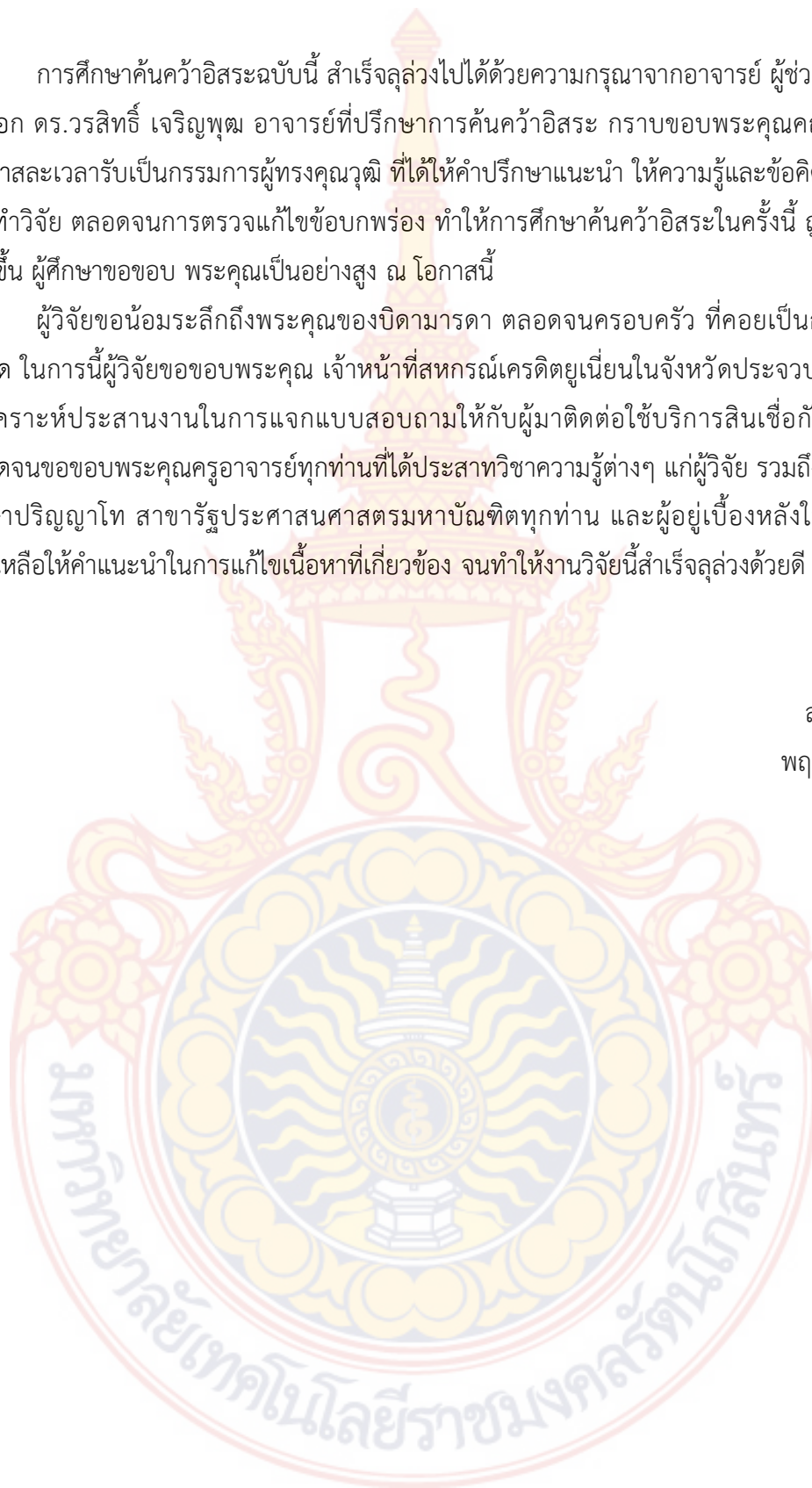
กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันเอก ดร.วรสิทธิ์ เจริญพุ่ม อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ กราบขอบพระคุณคณะกรรมการที่กรุณาสละเวลารับเป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ ให้ความรู้และข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการทำวิจัย ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ถูกต้องสมบูรณ์มากขึ้น ผู้ศึกษาขอขอบ พระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอน้อมระลึกถึงพระคุณของบิดามารดา ตลอดจนครอบครัว ที่คอยเป็นกำลังใจมาโดยตลอด ในงานนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกประสานงานในการแจกแบบสอบถามให้กับผู้มาติดต่อใช้บริการสินเชื่อกับทางสหกรณ์ ตลอดจนขอขอบพระคุณครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสาทวิชาความรู้ต่างๆ แก่ผู้วิจัย รวมถึงเพื่อนๆ ที่ร่วมศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตทุกท่าน และผู้อยู่เบื้องหลังในการให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำในการแก้ไขเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

สาวิตรี เงินยวง

พฤศจิกายน 2562



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญภาพ	(8)
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	3
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	3
1.4 สมมติฐานการวิจัย.....	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์เครดิตยูเนียน.....	6
2.2 แนวคิดเริ่มต้นเกี่ยวกับการบริหารสินเชื่อ.....	7
2.3 การบริหารงานสินเชื่อ	11
2.4 แนวคิดการจ้ดองค์การให้มีประสิทธิภาพ.....	14
2.5 แนวคิดและทฤษฎีการจัดการ.....	14
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	14
2.7 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ.....	16
2.8 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ.....	18
2.9 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์และทฤษฎีเกี่ยวกับ พฤติกรรมผู้บริโภค.....	19
2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
2.11 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	37
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 รูปแบบในการศึกษาวิจัย.....	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.2 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
3.5 มาตรฐานในการวิจัย.....	40
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
3.7 สมมติฐานทางสถิติ.....	41
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล.....	42
4.2 ความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์.....	44
4.3 ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	48
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	
5.1 สรุปผลการศึกษาเชิงพรรณนา.....	58
5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	59
5.3 การอภิปรายผล.....	60
5.4 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย.....	62
5.5 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	62
บรรณานุกรม.....	64
ภาคผนวก.....	68
ประวัติผู้วิจัย.....	74

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามอันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ.....	43
4.2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความสำเร็จในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ เครดิต ยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นรายด้าน.....	44
4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความสำเร็จในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ เครดิต ยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านกระบวนการ	45
4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความสำเร็จในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ เครดิต ยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก.....	46
4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความสำเร็จในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ เครดิต ยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านมาตรฐานเจ้าหน้าที่.....	47
4.6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความสำเร็จในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ เครดิต ยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการบรรลุเป้าหมายการ บริการ.....	48
4.7	ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศ.....	49
4.8	ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์จำแนกตามอายุ	49
4.9	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของ สหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์จำแนกตามลักษณะด้าน อายุ.....	50
4.10	ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา	51
4.11	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของ สหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามลักษณะด้านระดับ การศึกษา.....	52
4.12	ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์จำแนกตามสถานภาพ.....	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.13	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของ สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามลักษณะด้านสถานภาพ	53
4.14	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์.....	54
4.15	สรุปความสัมพันธ์ Correlationsc.....	55
4.16	สรุปการทดสอบสมมติฐาน.....	56



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	กรอบแนวคิดการศึกษา.....	37



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนจัดเป็นสถาบันการเงินอีกประเภทหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการที่ มีกลุ่มบุคคล ที่มีความสัมพันธ์กัน มีจุดมุ่งหมายเพื่อทำการส่งเสริมให้สมาชิกออมและกู้ยืมเงินได้เมื่อมีความจำเป็น จัดการดำเนินงานเกี่ยวกับธุรกิจการรับฝากเงินของสมาชิก การให้กู้ การให้บริการเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาของตนเอง ตลอดจนถึงการจัดสวัสดิการในรูปแบบการช่วยเหลือสมาชิกเช่น การจัดสวัสดิการทุนช่วยเหลือ การศึกษาบุตรของสมาชิก สงเคราะห์สมาชิกในยามเจ็บไข้การออกจากงาน การเกษียณอายุราชการ สำหรับผู้ที่ประกอบอาชีพข้าราชการหรือลูกจ้างประจำในสถานประกอบการมีรายได้เป็นเงินเดือน ที่ประสบค่าครองชีพครุรายได้ อาจจะไม่เพียงพอกับรายจ่ายที่เกิดขึ้น หากมีความเดือดร้อนจำเป็นต้องกู้ยืมเงิน จะกู้จากสถาบันการเงินอื่นอาจจะไม่ได้รับการพิจารณา หากกู้จากนายทุนจะต้องจ่ายดอกเบี้ยที่สูง (กองสหกรณ์พาณิชย์และธนกิจ, 2551 หน้า13)

ปัจจุบันปัญหาการกระจายรายได้ของไทยอยู่ในระดับต่ำแต่ยังไม่ถึงระดับที่รุนแรง การกระจุกตัวอยู่ในกลุ่มคนรวยที่สุดร้อยละ 10 ซึ่งถือครองรายได้รวมประมาณร้อยละ 35.29 ของรายได้ทั้งหมดของประเทศ ขณะที่กลุ่มคนที่มียาได้ต่ำที่สุดร้อยละ 10 ถือครองรายได้เพียงร้อยละ 1.83 ของรายได้ทั้งหมดเท่านั้น ส่งผลให้ความแตกต่างของรายได้ระหว่างกลุ่มคนรวยที่สุดกับกลุ่มคนจนที่สุดแตกต่างกัน 19.29 เท่า นับว่ามีความแตกต่างในระดับสูงเมื่อเทียบกับประเทศในกลุ่ม OECD ซึ่งมีความแตกต่างเพียง 8.52 เท่า แต่สถานการณ์ความยากจนในภาพรวมของประเทศไทยกลับดีขึ้นมาก พบว่าสัดส่วนความยากจนลดลงจาก 8.61 ในปี 2559 เหลือร้อยละ 7.87 คิดเป็นจำนวนคนจนประมาณ 5.3 ล้านคนในปี 2560 เป็นไปตามทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พุทธศักราช 2560 – 2564 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.), 2560 หน้า 17) บทบาทที่สินเชื่อมีต่อระบบเศรษฐกิจมี 3 ด้าน ได้แก่ ผู้บริโภคสามารถนำรายได้ในอนาคตมาชำระค่าสินค้าหรือบริการในปัจจุบันนี้เป็นการยกระดับมาตรฐานการครองชีพให้สูงขึ้นตามความสามารถในการหารายได้ในอนาคตหรืออาจจะนำมาใช้ในกรณีฉุกเฉินหรือเหตุการณ์อันสุดวิสัย นักธุรกิจมักใช้สินเชื่อเพื่อขยายตลาด

การค้าและค้นหาลูกค้าของธุรกิจ ถ้าธุรกิจโดยอมให้ใช้สินเชื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน ก็จะเป็นการเพิ่มจำนวนผู้ซื้อของธุรกิจนั้น ๆ มากขึ้น นอกจากนี้สินเชื่อยังช่วยรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจทั้งในกรณีที่ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ปัญหาต่าง ๆ ทางเศรษฐกิจเกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นสภาวะการว่างงาน ความล้มเหลวทางธุรกิจ หรือเป็นกรณีที่ภาวะเศรษฐกิจเติบโตรวดเร็วอันนำไปสู่ภาวะเงินเฟ้อ โดยรัฐบาลพยายามจะช่วยรักษาความแตกต่างนี้ด้วยนโยบายการเงินและการคลัง

สหกรณ์มีวัตถุประสงค์หลักคือการส่งเสริมการออม เพราะเป็นแหล่งเงินทุน ทำให้มีบทบาทในการให้บริการสินเชื่อมากขึ้น อีกทั้งยังมุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ชุมชน และเศรษฐกิจฐานราก และส่งเสริมการออมของสมาชิก โดยมีการบริหารจัดการซึ่งสนับสนุนโดยระบบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา สหกรณ์ฯ ได้เปลี่ยนแปลงปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงาน และการบริการในทุกด้านอย่างเป็นพลวัตร สหกรณ์ฯ จึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อรักษาฐานสมาชิก โดยระดมทรัพยากรในทุกด้านเตรียมการเพื่อปรับปรุง ภาพลักษณ์ และรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการให้บริการที่ สอดคล้องต่อความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ และทุกช่วงวัย สำหรับในประเทศไทยนั้น สหกรณ์ฯ เข้ามามีบทบาทในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ของประเทศ ตามแนวนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ของรัฐบาล ในด้านการพัฒนาชุมชนวิสาหกิจ ชุมชน และ การส่งเสริมเศรษฐกิจของประชาชนในระดับฐานราก รัฐบาลได้เห็นถึงความสำคัญ ของการร่วมมือกัน และการพึ่งพาตนเองแบบสหกรณ์ จึงได้นำเอาปรัชญาเศรษฐกิจแบบพอเพียง ผสมเข้ากับอุดมการณ์สหกรณ์มาใช้อย่างกว้างขวาง และเร่งปฏิรูประบบสหกรณ์ เพื่อจะมีส่วนช่วย เสริมให้แนวนโยบายด้านชุมชนของรัฐบาลเด่นชัดขึ้น

สินเชื่อมีความสำคัญทางด้านผู้ผลิต และผู้บริโภค ในฐานะของการเป็นสื่อกลางใน การแลกเปลี่ยน โดยอาศัยความเชื่อและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ทำให้ผู้รับสินเชื่อ สามารถนำ สินค้าและบริการ ไปใช้เพื่อตอบสนอง ความต้องการก่อนแล้วผ่อนชำระที่หลังโดยเฉพาะสินค้าที่มี ราคาสูง หากไม่มีสินเชื่อเข้ามาเป็นสื่อกลาง ก็เป็นการยากที่จะเกิดการแลกเปลี่ยน ระหว่างกันได้ แสดงว่าสินเชื่อได้เพิ่ม อำนาจซื้อให้แก่บุคคลมากขึ้นซึ่งจะมีผลต่อการขยายการผลิตสินค้า และ บริการตามไปด้วย ในทางสังคมนั้น สินเชื่อมีผลให้พฤติกรรม การผลิต การบริโภค และการใช้จ่าย ของคนในสังคมเปลี่ยนแปลงไป ทั้งยังช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคมได้อีกด้วย

ในด้านสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ถือว่าเป็นรายได้หลัก ที่นำมาบริหารจัดการในองค์กร ซึ่งการให้บริการด้านสินเชื่อจะเป็นการกู้ยืมเงินให้กับสมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีความเดือดร้อนทางการเงินหรือมีความจำเป็นต้องใช้เงิน สหกรณ์ได้เปิดให้สมาชิกที่มีความประสงค์ใช้บริการด้านสินเชื่อ สามารถยื่นเรื่องขอกู้ยืมเงินได้ตามหลักเกณฑ์ และควรที่จะมีการพัฒนาบริการด้านสินเชื่อให้มีความน่าเชื่อถือและมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

ดังนั้นจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความสำเร็จในการอำนวยสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อให้ทราบถึงการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ และนำ

ข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงและพัฒนาเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของสมาชิก เพื่อให้ทราบถึงสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในสหกรณ์และความต้องการของสมาชิก และผลของการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประโยชน์ใน การบริหารจัดการและเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการและ พัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ สร้างความมั่นคง ความเชื่อถือ ความศรัทธา และก่อประโยชน์ สูงสุดกับสมาชิก และสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1.2.1 เพื่อพิจารณาความสำเร็จในการอำนวยการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จในการอำนวยการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์จากลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จในการอำนวยการสินเชื่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการอำนวยการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์จำแนกตามลักษณะประชากร

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการอำนวยการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.3.1 ด้านประชากร สมาชิกของสหกรณ์ที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา จำนวนสมาชิกที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม

1.3.3 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา อยู่ในช่วงเดือนมิถุนายน - พฤศจิกายน พ.ศ. 2562

1.3.4 ด้านพื้นที่ สหกรณ์เครดิตยูเนียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.3.5 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการอำนวยการสินเชื่อ ประกอบด้วย

ด้านกระบวนการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านมาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการบรรลุเป้าหมายการบริการ

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียน
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย

ด้านการชำระหนี้ตามเวลา

ด้านการให้อำนวยความสะดวกในการขอสินเชื่อ

ด้านความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์

ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการสินเชื่อ

ด้านคุณภาพชีวิตของผู้ได้รับสินเชื่อ

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 สมมติฐานที่ 1 ความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับมากที่สุด

1.4.2 สมมติฐานที่ 2 ความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกจากลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

1.4.3 สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียน
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการอำนวยความสะดวก

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์

1.5.2 ทำให้ทราบปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข เพื่อเป็นข้อเสนอแนะ
ในการปรับปรุงแก้ไข การดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.5.3 ความรู้ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา สามารถนำไปปรับใช้ในการยกระดับคุณภาพการ
บริหารจัดการของสหกรณ์ สามารถเกิดผลมูลค่าเพิ่มสมาชิกสามารถชำระหนี้ได้ตรงเวลา สามารถ
เสริมสร้างคุณภาพสมาชิกของสหกรณ์ได้

1.5.4 ทราบว่าปัจจัยด้านใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาวิธีการบริหารจัดการที่นำไปสู่ผลการ
ดำเนินงานที่ดีขึ้น

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

สินเชื่อ หมายถึง เงินที่สถาบันการเงินให้กู้ยืมแก่บุคคลหรือนิติบุคคลโดยมีข้อสัญญาผูกพันที่ผู้ขอกู้จะต้องชำระคืนดอกเบี้ยและเงินต้นให้กับผู้ให้กู้

การปล่อยสินเชื่อ หมายถึง การที่ผู้ขาย (สหกรณ์) ตกลงผ่อนผันระยะเวลาในการชำระค่าสินค้าและบริการให้แก่ผู้ซื้อ (สมาชิก) โดยช่วงของระยะเวลาที่ผ่อนผันจะเป็นเท่าไรขึ้นอยู่กับข้อตกลงกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายก่อนดำเนินการซื้อขายสินค้า การปล่อยสินเชื่อจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการซื้อสินค้าของลูกค้าให้มากขึ้น

ความสำเร็จ หมายถึง ผลลัพธ์ของการปฏิบัติตามแผนการดำเนินการ ที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ด้านกระบวนการ คือ การดำเนินการตามขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงานบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มีต่อสถานที่และบริการ

ด้านมาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือ พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น บุคลิกภาพ การแต่งกาย การอำนวยความสะดวก

ด้านการบรรลุเป้าหมายการบริการ คือ การบรรลุวัตถุประสงค์ของการให้บริการด้านสินเชื่อ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน ลดหนี้สิน แก้ปัญหาหนี้ในระบบ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การทำงานใดๆประสบความสำเร็จ สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

สหกรณ์เครดิตยูเนียน หมายถึง สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในวงสัมพันธ์เดียวกัน เช่นอาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นที่อยู่อาศัย ที่ทำงาน สถานศึกษา หรือประกอบ อาชีพเดียวกัน และบุคคลเหล่านั้นมีความปรารถนา จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยวิธีการนำ เงินของตนมาสะสมไว้เป็นกองทุน สมาชิกทุก ๆ คนจะ ต้องสะสมเงินตามความสามารถของตนเป็นประจำและสม่ำเสมอตามที่สหกรณ์กำหนด และเงินในกองทุนนี้จะสามารถช่วยเหลือสมาชิกที่มีความจำเป็นและเดือดร้อนทางด้านการเงิน กู้ยืมไป แก้ไขปัญหาและบำบัดความเดือดร้อนเหล่านั้น หรือถ้าไม่มีความเดือดร้อนเงินสะสมก็จะมีมากขึ้น สหกรณ์เครดิตยูเนียน จึงเป็นสหกรณ์ที่มุ่งหวังให้สมาชิกช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน บริหารงานโดยสมาชิกและทำกิจการทุกอย่างเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับสมาชิก

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

ในบทนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนทฤษฎีแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์เครดิตยูเนียน
- 2.2 แนวคิดเริ่มต้นเกี่ยวกับการบริหารสินเชื่อ
- 2.3 การบริหารงานสินเชื่อ
- 2.4 การจัดการการให้มีประสิทธิภาพ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีการจัดการ
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.7 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
- 2.8 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร
- 2.9 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์และทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
- 2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.11 กรอบแนวคิดการศึกษา

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์เครดิตยูเนียน

สหกรณ์เครดิตยูเนียนดำเนินกิจการตามหลักวิธีการสหกรณ์สากลเช่นเดียวกับสหกรณ์อื่นๆกิจการของสหกรณ์ประเภทนี้จะระดมเงินออมที่สมาชิกรายบุคคลสามารถกระทำได้ในอัตราที่เหมาะสมมีการบริหารกิจการของสมาชิกโดยสมาชิกและเพื่อสมาชิกซึ่งประกอบด้วยบุคคลที่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน ประกอบอาชีพการงานในถิ่นเดียวกันหรือในองค์กรเดียวกันเป็นสมาชิกในสมาคมเดียวกันด้วยเหตุที่สหกรณ์เครดิตยูเนียนจัดตั้งขึ้นตามข้อกำหนดในกฎหมายของรัฐมีฐานะเป็นนิติบุคคลซึ่งมีสิทธิเช่นเดียวกับบุคคลธรรมดาตามกฎหมายคือสามารถจัดทำนิติกรรมได้ตามที่กฎหมายกำหนดและให้สิทธิไว้ทุกกรณีสมาชิกมีความรับผิดชอบเท่ากับจำนวนหุ้นที่ตนครอบครองไว้ในสหกรณ์เครดิตยูเนียนเป็นองค์การที่รวมเอาคนที่รู้จักมักคุ้นกันเขาด้วยกันเพื่อหาทางร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกันในเรื่องความสุข

ความเจริญความครบครันของชีวิตสิ่งสำคัญจึงอยู่ที่การเริ่มรวมคนการช่วยเหลือกันและมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีร่วมกันสมาชิกทุกคนจึงต้องเข้าใจอย่างถ่องแท้ว่ารวมคนทำไมรวมกันแล้วจะช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยอะไรทำไมต้องร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกันและร่วมมือช่วยเหลือกันอย่างไรและเพื่ออะไรคำตอบสำหรับคำถามเหล่านี้กลายเป็นปรัชญาและอุดมการณ์ของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

2.2 แนวคิดเริ่มต้นเกี่ยวกับการบริหารสินเชื่อ

สินเชื่อ (Credit) ถูกนำมาเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งในการเป็นสื่อกลางการแลกเปลี่ยนเงินตรา (Money) แม้ว่าสินเชื่อจะไม่ใช่เงินตรา (No money) แต่ก็เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่า สินเชื่อ มีความใกล้เคียงเงินตรา (Near Money) มากที่สุด แต่การใช้สินเชื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนนั้น จะมีความแตกต่างจากการใช้เงินตราเนื่องจาก สินเชื่อมีลักษณะเป็นสัญญาผูกพัน (Promise) ที่มีผลต่อเนื่องไปสู่อนาคต ในอันที่จะต้องมีการไถ่ถอนหนี้สินโดยการชำระหนี้ตามข้อผูกพันสินเชื่อ ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการขยายตัวของของการผลิตสินค้าและบริการ ในทางสังคมสินเชื่อ ยังทำให้พฤติกรรมและคุณภาพในชีวิตของคนเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมการผลิต การบริโภค และการใช้จ่ายของหน่วยครัวเรือนและหน่วยธุรกิจ

2.2.1 ความเป็นมาของสินเชื่อ

ความเป็นมาและความสำคัญของสินเชื่อ แต่เดิมการซื้อขายแลกเปลี่ยนจะใช้สินค้าหรือสิ่งของการแลกเปลี่ยนกันต่อมาได้มีการใช้โลหะมีค่า มาเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน และมีวิวัฒนาการเรื่อยมาจนมีการนำกระดาษมาเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน

ความหมายของสินเชื่อที่มีลักษณะเฉพาะความหมายของสินเชื่อที่ในแง่ของผู้บริโภค หมายถึง ความสามารถที่จะได้รับสินค้าหรือบริการไปใช้ก่อนโดยมีข้อตกลงว่าจะมีการชำระคืนสินค้าหรือบริการต่อไปในภายหน้าตามระยะเวลาที่กำหนดความหมายของสินเชื่อในแง่ของการค้า หมายถึง ความเชื่อถือที่ผู้ขายมีต่อผู้ซื้อและยอมมอบสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้ซื้อไปก่อนโดยมีข้อตกลงว่าจะชำระค่าสินค้าหรือบริการในวันข้างหน้าตามแต่จะตกลงกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายซึ่งก่อให้เกิดภาวะความเป็นลูกหนี้ต่อกันความหมายของสินเชื่อในแง่ของสถาบันการเงิน หมายถึง บริการชนิดหนึ่งของสถาบันการเงินที่ก่อให้เกิดรายได้ หลักสถาบันการเงินและมีความสำคัญที่มีผลกระทบต่อระบบธุรกิจของชุมชนด้วยกระบวนการให้สินเชื่อจากความหมายของสินเชื่อดังกล่าว สรุปเป็นกระบวนการสินเชื่อได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

การเกิดรายการสินเชื่อ (Credit Transaction) เริ่มจากที่บุคคลทั้ง 2 ฝ่ายตกลงกัน ที่จะทำการแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการ หรือการให้กู้ยืม โดยมีสัญญาและเงื่อนไขว่าจะชำระเงินคืนในอนาคตสถานะทางสินเชื่อ (Credit Standing) เมื่อได้มีการตกลงกันที่จะให้สินเชื่อ แล้วสิ่งที่จะต้องพิจารณา และตัดสินใจในขั้นต่อมา คือสถานะทางสินเชื่อ ของผู้ขอกู้ หรือขอใช้บริการสินเชื่อ ว่ามีความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใดทั้งในด้านลักษณะส่วนตัว ผลประกอบการชื่อเสียงของการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนความสามารถที่จะชำระ

หนี้สถานะทางสินเชื่อ จะเป็นตัวบ่งชี้ของการยอมรับของการกำหนด วงเงินสินเชื่อ เงื่อนไขเวลาของการ ให้สินเชื่อ ว่ามีมากน้อยเพียงใด และอย่างไรซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีความแตกต่างกันในผู้ขอสินเชื่อแต่ละราย

2.2.2 ความสำคัญของสินเชื่อ

สินเชื่อมีความสำคัญทางด้านผู้ผลิต และผู้บริโภค ในฐานะของการเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน โดยอาศัยความเชื่อและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ทำให้ผู้รับสินเชื่อ สามารถนำสินค้าและบริการ ไปใช้เพื่อตอบสนอง ความต้องการก่อนแล้วผ่อนชำระทีหลังโดยเฉพาะสินค้าที่มีราคาสูง หากไม่มีสินเชื่อเข้ามาเป็นสื่อกลาง ก็เป็นการยากที่จะเกิดการแลกเปลี่ยน ระหว่างกันได้แสดงว่าสินเชื่อได้เพิ่ม อำนาจซื้อให้แก่บุคคลมากขึ้นซึ่งจะมีผลต่อการขยายการผลิตสินค้าและบริการตามไปด้วยและจะมีผลต่อการจ้างงาน การซื้อวัตถุดิบ ทำให้คนในสังคมมีรายได้ เพิ่มขึ้นความสำคัญของสินเชื่อ ในทางสังคมนั้น สินเชื่อมีผลให้พฤติกรรม การผลิต การบริโภค และการใช้จ่าย ของคนในสังคมเปลี่ยนแปลงไป ทั้งยังช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคมได้อีกด้วย

2.2.3 บทบาทของสินเชื่อ

สินเชื่อมีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจต่อผู้บริโภคผู้ผลิตและผู้ให้บริการทั้งต่อสถาบันการเงิน บทบาทของสินเชื่อต่อผู้บริโภค สินเชื่อสามารถทำให้คุณภาพชีวิตของผู้บริโภคดีขึ้นกว่าเดิม โดยผู้บริโภคสามารถจัดหาสินค้าและบริการมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการได้สะดวกรวดเร็ว และทันต่อความต้องการ โดยเฉพาะสินค้าที่จำเป็นและมีราคาสูง เช่น บ้าน ที่ดิน และสิ่งอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน เป็นต้น นอกจากนี้สินเชื่อยังช่วยขจัดความทุกข์ยากได้ในคราวจำเป็น เช่น การเจ็บป่วยกะทันหัน หรือกรณีมีเหตุฉุกเฉิน

บทบาทของสินเชื่อต่อผู้ผลิตและผู้ให้บริการ สินเชื่อทำให้ผู้ผลิตมีทุนเพียงพอสำหรับขยายการผลิต และยังผลิตได้มากต้นทุนการผลิตจะลดลง นอกจากนี้ยังทำให้ผู้ผลิตสามารถระบายสินค้าออกไปได้มากและรวดเร็วด้วยวิธีการขายสินค้าเป็นเงินเชื่อ ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนของการจัดเก็บ และการดูแลรักษาสินค้า ทั้งยังเป็น การขยายช่องทางการจำหน่ายสินค้าให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

บทบาทของสินเชื่อต่อสถาบันการเงิน สถาบันการเงินเกือบทุกแห่งมีรายได้จากรูรกิจสินเชื่อเป็น รายได้หลัก จากการที่สถาบันการเงินมีหน้าที่ในการระดมเงินออมจากผู้มีเงินเหลือเก็บออมและนำเงินดังกล่าวมาหมุนเวียนให้แก่ผู้ออมกับอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับจากผู้กู้ (Spread)

2.2.4 ตลาดการเงิน (Market money)

ตลาดการเงิน (Market money)สินเชื่อถือว่าเป็นสินทรัพย์ (Asset) ประเภทหนึ่งทางเศรษฐกิจ การดำเนินกิจกรรมเกี่ยว กับสินเชื่อ จำเป็นต้องมีตลาดและผู้ประกอบการที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับตลาดสินเชื่ออย่างถ่องแท้ จำเป็นต้องกล่าวถึงตลาดการเงิน (Financial Market) และสถาบันการเงิน (Financial Institution) ด้วยเพราะตลาดการเงินจะเป็นแหล่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ต้องการใช้เงินลงทุนโดยมีสถาบันการเงินเป็นกลไก ทางการเงินในการทำหน้าที่เป็นตัวกลางใน

การระดมเงินออมทั้งภาครัฐและเอกชน มาเป็นทุนให้แก่ผู้ต้องการใช้เงินทุนทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดา หน่วยงานธุรกิจ หรือหน่วยงานของรัฐ ในตลาดการเงิน (Financial Market) มักจะประกอบด้วย ตลาด 2 ตลาด ได้แก่ ตลาดเงิน (Market money) และตลาดทุน (Capital Market)

ตลาดเงิน (Market money) หมายถึง แหล่งจัดหาเงินทุน ได้แก่ ผู้ต้องการ เงินทุนระยะสั้น เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน หรือเพื่อใช้เสริมสภาพคล่องให้แก่หน่วยธุรกิจ

ตลาดทุน (Capital Market) หมายถึงแหล่งจัดหาเงินทุน ระยะยาว เพื่อใช้ในการลงทุนของผู้ประกอบการ เช่น พันธบัตรรัฐบาล หุ้นกู้ หรือหุ้นสามัญ เป็นต้น

2.2.5 สถาบันการเงิน (Financial Institution)

- หน้าที่เป็นตัวกลางทางการเงิน โดยการระดมเงินออมจากผู้ มีเงินเหลือออมแล้วนำเงินไปให้กู้แก่ประชาชน หน่วยธุรกิจหรือหน่วยงาน ของรัฐที่มีความต้องการ เงินทุน
- หน้าที่ในการลดความเสี่ยง การที่ผู้ที่มีเงินเหลือออม นำเงินไปให้ผู้ ต้องการลงทุนโดยตรงจะมีความเสี่ยงสูง สถาบันการเงินสามารถบริหารจัดการเพื่อลดความเสี่ยง
- ทำหน้าที่ในการจัดหาตลาดหรือสภาพคล่อง โดยสถาบันการเงินจะเป็นผู้ติดต่อหาแหล่งเงินทุนที่เพียงพอกับความต้องการให้แก่ผู้ต้องการทุนใน ลักษณะของการค้าประกันการกู้ยืม หรือประกันการจำหน่ายหุ้นของผู้ต้องการเงินทุนในปริมาณและระยะเวลาที่กำหนด

2.2.6 ขั้นตอนของงานสินเชื่อ

ในการดำเนินงานสินเชื่อสามารถกำหนดขอบเขตของการดำเนินงานกว้าง ๆ ได้เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของการดำเนินการให้สินเชื่อ และส่วนของการเรียกเก็บหนี้

1. การดำเนินการให้สินเชื่อ

- 1) แสวงหาและคัดเลือกลูกค้า
- 2) รับใบคำขอใช้บริการสินเชื่อ
- 3) สัมภาษณ์ลูกค้าผู้ต้องการสินเชื่อ
- 4) การวิเคราะห์สินเชื่อ เป็นการวิเคราะห์ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ
- 5) การกำหนดวงเงินสินเชื่อ และการอนุมัติสินเชื่อ
- 6) การแจ้งให้ลูกค้าทราบการอนุมัติสินเชื่อ
- 7) การจ่ายสินเชื่อ ตามที่ได้รับอนุมัติ
- 8) การตรวจสอบการใช้เงินกู้

2. การดำเนินการเก็บหนี้ เป็นการปฏิบัติเพื่อให้ได้รับชำระหนี้คืน

- 1) การแจ้งหนี้หรือการเตือน
- 2) การติดตามทวงหนี้
- 3) การใช้มาตรการที่รุนแรง

วิธีการเรียกเก็บหนี้ควรดำเนินการตามมาตรการตั้งแต่เบาไปหาหนัก และควรแยกแยะให้ออกว่า ลูกหนี้รายใดควรใช้มาตรการใด นอกจากนี้พนักงานที่ดำเนินการเรียกเก็บหนี้จะต้องมีข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจนและมีกลยุทธ์ที่แยบยล โดยจะต้องมีการวางแผนและเตรียมการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการเรียกเก็บหนี้เป็นการล่วงหน้าเพื่อให้การเรียกเก็บหนี้บรรลุเป้าหมาย

2.2.7 หลักเกณฑ์เบื้องต้นในการพิจารณาสินเชื่อ

หลักการสำคัญของการพิจารณาสินเชื่อก็คือต้องการให้ลูกค้าผู้กู้นำสินเชื่อไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถส่งชำระคืนต้นเงินและดอกเบี้ยให้ครบถ้วนตามกำหนดเวลา ซึ่งหลักเกณฑ์เบื้องต้นในการพิจารณา ได้แก่ วัตถุประสงค์และนโยบายการให้สินเชื่อขององค์กร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถแยกหมวดหมู่ของกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

กฎหมายหลักที่ควบคุมการประกอบธุรกิจ ได้แก่พระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงิน เช่น พระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505 และ พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติธนาคารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2485 พระราชบัญญัติการห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2475 พระราชบัญญัติดอกเบี้ยการกู้ยืมของสถาบันการเงิน พ.ศ. 2523 รวมทั้งพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจการเงิน ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจฟองซิเอร์ พ.ศ. 2522 หรือพระราชบัญญัติสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เช่น พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน และพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

บทบัญญัติในการประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหนี้กับลูกหนี้ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้องซึ่งความรู้พื้นฐานในการประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์นี้จัดเป็นหลักทั่วไปที่ควรทราบเช่นบทบัญญัติในเรื่องหนี้ การฝากทรัพย์การจำนอง จำน่าหรือเอกเทศสัญญาโดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับบัญชีเดินสะพัด และตัวเงิน เป็นต้น

2.2.8 นโยบายสินเชื่อ

วัตถุประสงค์ของการกำหนดนโยบายสินเชื่อมี 3 ประการคือ

1. เพื่อใช้ในการดำเนินงานสินเชื่อของสถาบันการเงินมีหลักเกณฑ์และทิศทางที่ชัดเจน
2. เพื่อให้การใช้เงินทุนของสถาบันการเงินเกิดผลกำไรและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร
3. เพื่อกระตุ้นการขยายตัวของสินเชื่อสอดคล้องกับความต้องการของตลาดเงินนโยบายสินเชื่อ

ของแต่ละสถาบันการเงินสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามการเปลี่ยนแปลงภาวะเศรษฐกิจ ตัวอย่างเช่นในกรณีที่ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ขยายตัวสถาบันการเงินแต่ละแห่งก็จะกำหนดนโยบายเน้นหลักการให้สินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เพิ่มขึ้น ในช่วงที่ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ตกต่ำสถาบันการเงินจะเปลี่ยนนโยบายการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจประเภทนี้ในลักษณะที่จำกัดเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

2.2.9 ความสำคัญของพนักงานสินเชื่อ

งานหลักที่สำคัญประการหนึ่งของธนาคารก็คือการเพิ่มปริมาณเงินกู้ที่มีคุณภาพและเหมาะสมสัมพันธ์กับอัตราความเจริญเติบโตของเงินฝากหรือปริมาณเงินทุนที่ได้รับมาเพราะนั่นหมายถึง การสร้างรายได้ที่สำคัญให้แก่ธนาคารและเมื่อสามารถเพิ่มปริมาณการจ่ายเงินกู้ที่มีคุณภาพได้แล้วธนาคารก็มุ่งหวังให้ลูกค้า ผู้กู้สามารถชำระคืนเงินต้น พร้อมดอกเบี้ยได้ภายในเวลาที่กำหนด แต่การดำเนินการดังกล่าวจะประสบความสำเร็จได้ธนาคารต้องมีพนักงานสินเชื่อ (Loan Officer) ที่มีความสามารถและรับผิดชอบสูง ซึ่งพนักงานสินเชื่อจะต้องรับผิดชอบ ดังนี้

1. ความรับผิดชอบต่อธนาคารหรือองค์กร
2. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า
3. ความรับผิดชอบต่อสังคม

2.3 การบริหารงานสินเชื่อ

เรื่องการแก้ไขหนี้ที่มีสัญญาณเตือนภัย (Warning sign) และอาการของหนี้ที่ปัญหาก่อนที่ลูกหนี้รายใดรายหนึ่งก็ตาม จะเป็นหนี้ที่มีปัญหานั้น จะมีกลางบอกเหตุหรืออาการที่แสดงว่า หนี้รายนั้น เริ่มมีปัญหาแล้ว ถ้าหากเจ้าหน้าที่สินเชื่อ (LO) ได้ให้ความสนใจติดตามข่าวสารในวงการธุรกิจหรือติดตามดูการใช้วงเงินสินเชื่อของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอแล้ว ก็จะตรวจพบได้ไม่ยากนัก อาการของหนี้ที่มีปัญหา

- 1) ลูกหนี้ไม่ให้ข้อมูลหรือหลบเลี่ยงการติดต่อ
- 2) มีข่าวในทางลบของลูกหนี้
- 3) โครงการล่าช้ากว่ากำหนดหรือเกิด Cost over run
- 4) ผิดนัดชำระเงินกู้ตามสัญญา
- 5) การเคลื่อนไหวบัญชีน้อย และมีการเกินวงเงินบ่อยครั้ง
- 6) เช็คการค้าเรียกเก็บเงินไม่ได้หรือนำเช็คส่วนตัวมาขายลด
- 7) ใช้วงเงินสินเชื่อประเภท PN ผิดวัตถุประสงค์
- 8) ถูก Claim LG โดยไม่มีเหตุอันสมควร
- 9) T/R Over due หรือขอต่ออายุ โดยไม่มีเหตุอันสมควร
- 10) Packing creditไม่สามารถส่งสินค้า ได้ตามกำหนด
- 11) Aval over due
- 12) มีหนี้สินกับสถาบันการเงินอื่น ๆ มาก
- 13) เกิดการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร
- 14) ผลประกอบการ ขาดทุน

เมื่อเกิดอาการของหนี้ที่มีปัญหาขึ้น ถ้าหากเจ้าหน้าที่สินเชื่อ (LO) สนใจติดตามหาสาเหตุว่าปัญหาเกิดขึ้นได้อย่างไรแล้ว ก็จะช่วยให้การแก้ไขปัญหาขึ้น ได้เท่าทันต่อเหตุการณ์อาการของหนี้ที่มีปัญหา เมื่อตรวจพบอาการของหนี้ที่มีปัญหาแล้ว ควรจะรีบดำเนินการ เพื่อแก้ไขปัญหาขึ้น โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

- 1) ตรวจสอบภาระหนี้ทั้งหมดของลูกค้าหนี้ และผลการติดต่อ
- 2) ตรวจสอบเอกสาร และหลักประกัน
- 3) ออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหนี้หรือเชิญพบเพื่อเจรจา
- 4) วิเคราะห์ปัญหาของลูกค้าหนี้
- 5) หาสาเหตุของปัญหา
- 6) กำหนดแนวทางการแก้ไข
- 7) ดำเนินการแก้ไข
- 8) ติดตาม และประเมินผล

2.3.1 สาเหตุของปัญหา

สาเหตุของปัญหาที่พบเสมอ ๆ มีสาเหตุสำคัญ 3 ประการคือ

- 1) สาเหตุจากความบกพร่องของธนาคาร
 - ขาดการวิเคราะห์สินเชื่อที่ดี
 - พนักงานธนาคารขาดประสบการณ์
 - เน้นเป้าหมายมากกว่าคุณภาพสินเชื่อ
 - ให้สินเชื่อโดยเกรงใจผู้แนะนำ
 - ไม่ควบคุมการใช้จ่ายเงินสินเชื่อให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์
 - ingsปัญหาไม่ดำเนินการแก้ไขมาตั้งแต่ต้น
 - ขาดการประสานงานระหว่างกัน
 - Human error
 - ความไม่ซื่อสัตย์ของพนักงาน
- 2) สาเหตุจากตัวลูกหนี้เอง
 - สภาพธุรกิจโดยรวมเกิดปัญหา
 - สินค้าขายไม่ได้หรือผลผลิตสินค้าไม่ตรงตามความต้องการของตลาด
 - ใช้เงินผิดวัตถุประสงค์
 - เกิดการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร
 - มีภาระหนี้สินเกินตัว
 - เชื้อการค้าของลูกค้าหนี้เรียกเก็บเงินไม่ได้

- Over investment
- ลงทุนใน Fix asset มากเกินไป
- เทคนิคการผลิตและเครื่องจักรล้าสมัย

3) ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อลูกหนี้

- ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ (Economics)
- ปัจจัยทางการเมือง (Political)
- ปัจจัยทางด้านนโยบายของรัฐ (Government policy)
- ปัจจัยทางด้านตลาดสินค้า (Marketing)
- การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค
- Unforeseen factor (ปัจจัยที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า)

2.3.2 การวางแผนทางเพื่อแก้ไขหนี้ที่มีปัญหา

เมื่อทราบสาเหตุของปัญหาแล้ว ก็จะสามารถหาแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้หนี้มันกลับคืนสู่สภาพปกติ หรือทำให้ธนาคารเสียหายน้อยที่สุด ซึ่งการแก้ไขปัญหานี้ จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ ดังนี้

- 1) ความจริงใจของลูกหนี้ในการแก้ไขปัญหา
- 2) สภาพธุรกิจที่ดำเนินอยู่
- 3) ความสามารถในการชำระหนี้
- 4) หลักประกัน
- 5) วิธีการควบคุม

ในกรณีที่เห็นว่า ธุรกิจขาดสภาพคล่อง แต่ยังมีช่องทางในการดำเนินธุรกิจต่อไปได้ ธนาคารจะเพิ่มวงเงินสินเชื่อ เพื่อแก้ไขสภาพคล่องของลูกหนี้ให้ดีขึ้น โดยคำนึงถึงปัจจัย ดังนี้

1. วงเงินสินเชื่อที่เพิ่ม สามารถทำให้ธุรกิจทำกำไรเพียงพอที่จะชำระหนี้ทั้งนี้เก่าและหนี้ใหม่ได้
2. วงเงินสินเชื่อที่เพิ่ม ไม่มากเกินไปกว่า ความเสี่ยงที่ยอมรับได้
3. หลักประกันเดิมคุ้มกับวงเงินสินเชื่อใหม่หรือไม่ หรือให้ลูกหนี้หาหลักประกันใหม่เข้ามาเพิ่ม
4. สัดส่วนหนี้สินของธนาคารกับหนี้ภายนอกเป็นอย่างไร
5. ต้องแน่ใจว่า สามารถควบคุม การใช้จ่ายเงินหรือกำหนดเงื่อนไขที่ควบคุมการใช้จ่ายเงินของลูกหนี้ได้

2.4 แนวคิดการจัดการที่ต้องการให้มีประสิทธิภาพ

คุณลักษณะ 8 ประการของเชิงการบริหารของบริษัทอเมริกันที่ประสบความสำเร็จ คือ

1. มุ่งเน้นการปฏิบัติ
2. มีความใกล้ชิดกับลูกค้า
3. มีความอิสระในการทำงานและความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ
4. เพิ่มผลผลิตโดยอาศัยพนักงาน
5. สัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิดและความเชื่อมั่นในคุณค่าเป็นแรงผลักดัน
6. ทำแต่ธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญและเกี่ยวเนื่อง
7. รูปแบบเรียบง่ายธรรมดา พนักงานอำนาจการหรือส่วนกลางมีจำกัด
8. เข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน

2.5 แนวคิดและทฤษฎีการจัดการ

ทฤษฎีเชิงระบบ (systems theory) (ปี 1960) เป็นวิธีการจัดการที่ผสมผสานหน้าที่ในการจัดการ กิจกรรมการจัดการและการวางแผนเชิงกลยุทธ์เข้าด้วยกัน โดยพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมภายนอก ทรศนะที่อธิบายถึงผลกระทบจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีต่อองค์การถูกเสนอโดย แดเนี่ยล แคทซ์ โรเบิร์ต คาค์น (Robert Kahn) และเจมส์ ธอมป์สัน (James Thompson) นักทฤษฎีเหล่านี้มีมุมมองว่า องค์การเป็นระบบเปิด (open system) ซึ่งถือเป็นระบบที่องค์การได้นำทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมภายนอกมาแปรสภาพเป็นสินค้าและบริการ เพื่อส่งกลับไปยังสภาพแวดล้อมในที่ซึ่งสินค้าและบริการได้ขายให้กับลูกค้า นอกจากนี้ผู้นำทางทฤษฎีเชิงระบบเช่น ริชาร์ด จอร์นสัน (Richard Johnson) ฟรีมอนต์ แคสต์ (Fremont Kast) และเจมส์ โรเซนชเวจ (James Rosenweig) องค์การจะจัดการกับความไม่แน่นอนโดยการแบ่งหน้าที่ออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. องค์การเป็นระบบเปิดที่ทำงานในสภาพที่ไม่แน่นอน
2. องค์การพยายามดำเนินงานโดยใช้ความมีเหตุผล เพื่อเป็นการสร้างแน่นอนในการทำงาน
3. องค์การจะต้องคอยปรับตัวเพื่อให้ทำงานได้ดีที่สุดในสภาพแวดล้อมที่ไม่แน่นอน

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของ การให้บริการ ไว้หลายท่านจึงได้รวบรวมเพื่อนำเสนอ ดังนี้ ความหมายของการให้บริการ

Kotler (2010, p.27) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติการใด ๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่ง สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมี

เป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

อุไร ดวงระหว่า (2554, หน้า10) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น อีกทั้งยังก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงที่สุดกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้ครอบคลุมการบริการทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไป หรือการบริการเชิงพาณิชย์

สรุปความหมายการบริการ คือกิจกรรมหรือการกระทำของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ๆ เป็นกิจกรรมที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้เหมือนกับสินค้าทั่วไป

เบญชญา แจ้งเวชฉาย (2561, หน้า7) การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีสามารถจับต้องได้หรือไม่สามารถจับต้องได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

ลักษณะของการบริการ Kotler & Armstrong (2008, p.45) ได้กล่าวถึงการบริการมีลักษณะที่สำคัญไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่า บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ
2. ไม่แน่นอน มีความหลากหลาย (Variability) หมายความว่า คุณภาพของบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร
3. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) กล่าวคือ การบริโภคบริการจะเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน ดังนั้นผู้ให้บริการรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าได้เพียงหนึ่งเดียวในเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ไม่เพียงเท่านั้นผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิต และบริโภคในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้การบริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บเอาไว้ได้ ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการมีไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทัน หรือในบางกรณีก็ไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ

2.7 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ Maslow, 1997, p. 98 (อ้างถึงใน วัชรพงศ์ จันทรดี, 2559, หน้า 76) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกในเชิงปลาบปลื้ม หรือความปิติหลังการซื้อสินค้าหรือรับบริการของบุคคลนั้นๆ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติการของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่คาดหวัง ผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับหรือผลที่ได้รับบริการจากการใช้สินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าตามที่ตั้งไว้จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ

Millet, 1954, p. 397 (อ้างถึงใน พิมานมาศ ลีเลิศวงศ์ภักดี, 2552, หน้า 10) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรมความเสมอภาค และเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร

การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล

การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

Thomas and Earl, 1995, p. 88 (อ้างถึงใน ชาตรี คุ่มอนงค์, 2553, หน้า 13) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจไว้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีที่สุดที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการ ผู้บริการขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและได้ผลอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารจัดการในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงาน

2.7.1 ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

2.7.1.1 ด้านพนักงานและการต้อนรับ มีดังนี้

1) มีความรู้และรู้รอบในเรื่องของสินค้า บริการ ผู้บริหาร โครงสร้างขององค์กร นโยบายขององค์กร ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลของลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในองค์กรโดย

เฉพาะงานในหน้าที่ ที่ต้องการศึกษาหาความรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ก้าวหน้าต่อไป ต้องรู้จักนำความรู้หรือประสบการณ์ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

2) มีบุคลิกภาพที่ดีมีความมั่นใจในตนเอง และมีความคล่องตัว แสดงถึงความกระตือรือร้น สุภาพ จริงใจ ความเป็นธรรมชาติการแต่งกายเรียบร้อย สะอาด สวยงามเหมาะสมกับกาลเทศะ เหล่านี้ล้วนทำให้บุคลิกของผู้ให้บริการน่าชมมอง น่านิยมนับถือ น่าเข้าใกล้ และน่าประทับใจต่อผู้มาทำการติดต่อ

3) ร่างกายแข็งแรง ทำทางคล่องแคล่ว สุขภาพอนามัยเป็นส่วนประกอบที่สำคัญ ผู้ที่มีร่างกายอ่อนแอ มีโรคภัยมาเบียดเบียนอยู่เสมอ ย่อมเป็นอุปสรรคในการทำงานและการพัฒนาตนเอง ฉะนั้น การระวังรักษาสุขภาพให้สมบูรณ์แข็งแรงอยู่เสมอจะมีผลทำให้จิตใจ สมอง สติปัญญาสุขภาพจิตดี เป็นปกติการทำงานติดต่อกับผู้อื่นย่อมเป็นไปอย่างราบรื่น

4) มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดีชอบให้บริการผู้อื่น ยึดถือว่าคุณค่าอื่น หรือผู้มาติดต่อถูกเสมอ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและอย่างตั้งใจ

5) ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีเมตตาจิต มีใจเมตตากรุณา เห็นอกเห็นใจผู้อื่นให้ความช่วยเหลือ เมื่อผู้อื่นมีปัญหาทุกข์ ร้อน สามารถรับฟังด้วยความเห็นใจ

6) เป็นคนช่างสังเกต มีปฏิภาณดีแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ การพบปะหรือ ประจันหน้า กันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้มาติดต่อ ย่อมมีโอกาสหรือแนวโน้มที่จะปะทะคารมกันได้ความมีปฏิภาณ ไหวพริบดีสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ จะช่วยลดหลีกมิให้อีกแบบนั้นเกิดขึ้นได้ ประการสำคัญ ความมีปฏิภาณไหวพริบจะช่วยเสริมบุคลิกภาพ ความอะลุ่มอล่วย และความเข้าใจซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี

2.7.1.2 ด้านสถานที่ประกอบการ ลักษณะของสถานที่ ที่ให้บริการที่ดี

- 1) ทำเลที่ตั้งเดินทางสะดวก ไม่แออัดในการเดินทาง
- 2) สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่
- 3) การจัดป้ายบอกหน่วยงานที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการในขณะรอรับบริการ
- 4) สถานที่จอดรถสะดวกไม่คับแคบจนเกินไป

2.7.1.3 ด้านความสะอาดที่ได้รับ ลูกค้าจะรู้สึกประทับใจเมื่อ

- 1) มีพนักงานที่คอยให้ความสะดวกกับลูกค้าเพียงพอ
- 2) มีความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานให้บริการกับลูกค้า
- 3) การให้คำแนะนำ และชี้แจงผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการควรจะได้รับ
- 4) การให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการไม่เข้าใจในบริการ

2.7.1.4 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

1) ความทันสมัยต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและประโยชน์ของข้อมูลที่ได้รับบริการจะได้รับ

2) การให้คำแนะนำตอบปัญหาที่ถูกต้องชัดเจน

3) การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า

2.7.1.5 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการบริการที่มีการดำเนินการที่ดีได้แก่

1) ความรวดเร็วของการให้บริการในแต่ละครั้ง แต่ละเรื่อง

2) การลดชั้น ตอนหรืออนุโลมให้ลูกค้าในบางกรณี ลูกค้าจะมีความรู้สึกที่ง่ายไม่เสียเวลา

3) การดำเนินการให้บริการด้านต่าง ๆ ที่ไม่ทำให้ลูกค้าเสียโอกาสหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับ

จากความหมายข้างต้นจึงพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากความต้องการที่ผู้บริโภคคาดหวังไว้ ถ้าความต้องการ ของผู้บริโภค ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้หรือมากกว่า ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น (พินานมาศ สิลเลิศวงศ์ภักดี 2552, หน้า 11-14)

โดยอาจสรุปความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงการประเมินค่าความรู้สึก ทัศนคติต่อสิ่งนั้นว่าเป็นไปในทางบวกหรือทางลบถ้าได้รับการตอบสนอง เกิดความสุข ความพึงพอใจ หรือบรรลุเป้าหมาย ก็จะเป็นไปในทิศทางบวก แต่ในทางกลับกัน ถ้าสิ่งที่ได้รับไม่ตรงตามความต้องการ ไม่มีความสุข การตอบสนองที่ไม่สมบูรณ์ ครบถ้วนหรือไม่บรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ก็จะมีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางลบ

2.8 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ

คำว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง องค์การที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย (Goals) ที่ตั้งใจไว้ ประสิทธิภาพเป็นเรื่องราวของความสำเร็จขององค์การในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ องค์การที่มีประสิทธิผลสูงจึงเป็นองค์การที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานตามเป้าหมาย ส่วนองค์การที่มีประสิทธิผลต่ำจึงเป็นองค์การที่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ดังนั้น การพูดถึงประสิทธิผลขององค์การจึงเป็นเรื่องของการพยายามหาคำตอบว่า องค์การได้ดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้สำเร็จแค่ไหน ประสิทธิภาพเป็นการพิจารณาถึงความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมาย

สวธัมน์ กันภูม (2559, หน้า18) มีความเห็นว่า ประสิทธิภาพขององค์การเป็นเรื่องของการพิจารณาว่า องค์การประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ สำหรับคำว่า เป้าหมายขององค์การนั้นหมายถึง สภาพการณ์ที่องค์การปรารถนาให้บังเกิดขึ้น และได้อธิบายเพิ่มเติมว่า

องค์การที่มีประสิทธิผล หมายถึง องค์การที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ ประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องของความสำเร็จขององค์การในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ องค์การที่มีประสิทธิผลสูงจึงเป็นองค์การที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานตามเป้าหมาย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์ และ สมชาย หิรัญกิตติ (2542, หน้า39) กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การวัดผลการปฏิบัติงานโดยทั่วไปจะมีจุดเน้นของการดำเนินการ 3 ด้าน อันได้แก่

1. ความประหยัด หมายถึง การใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในการผลิตหรือการดำเนินกิจกรรม
2. ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การสร้างผลผลิตในระดับที่สูงกว่าปัจจัยนำเข้า ความมีประสิทธิภาพ วัดได้โดยนำปัจจัยนำเข้าจริงหารด้วยผลผลิตจริง หากได้ค่าน้อยกว่าแสดงว่ามีผลผลิตเพิ่มขึ้นมากกว่า การเพิ่มขึ้นของปัจจัยนำเข้าหมายถึง การดำเนินกิจกรรมขององค์การมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
3. ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าว่า ได้ก่อให้เกิดผลผลิต ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้น้อยเพียงใด

2.9 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์และทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

2.9.1 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

สื่อมวลชน (Mass Communication) คือ รูปแบบของการสื่อสารที่กลุ่มผู้รับสารจะต้องเป็นกลุ่มชนขนาดใหญ่ที่มีความหลากหลายและไม่จำเป็นต้องเคยรู้จักอยู่ในสังคมเดียวกันหรือมีประสบการณ์ร่วมกันมาก่อน ผู้รับสารแต่ละคนจะมีลักษณะที่แตกต่างกันในหลายๆด้านโดยเฉพาะลักษณะทางประชากร (Demographic Characteristics) ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา สถานทางเศรษฐกิจและสังคม โดยผู้รับข่าวสารที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมความสนใจในการรับรู้ข่าวสารแตกต่างกันไปด้วย การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์เพื่อทำความเข้าใจความเกี่ยวพันระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการรับรู้ของผู้บริโภค มีรายละเอียดดังนี้

2.9.1.1 อายุ เป็นคุณลักษณะทางประชากรอีกลักษณะหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลาของการมีชีวิตอยู่หรือตามวัยของบุคคลเป็นลักษณะประจำตัวบุคคลที่สำคัญมากในการศึกษาและวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์โดยอายุจะแสดงถึงวัยวุฒิของบุคคลและเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถในการทำความเข้าใจในเนื้อหาและข่าวสารรวมถึงการรับรู้ต่าง ๆ ได้มากน้อยต่างกัน การมีประสบการณ์ในชีวิตที่ผ่านมาแตกต่างกันหรืออีกประการหนึ่งคืออายุจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสนใจในประเด็นต่าง ๆ นอกจากนั้นก็จะชี้ให้เห็นอารมณ์ที่แตกต่างกันออกไปในกลุ่มคนที่มีวัยต่างกันอันเนื่องมาจากกระบวนการคิดและตัดสินใจที่ผ่านการกลั่นกรองจากประสบการณ์ของช่วงวัยที่จะส่งผลต่อกระบวนการคิดและการควบคุม

ทางอารมณ์ของแต่ละช่วงอายุของบุคคล อายุที่เพิ่มขึ้นจะทำให้มีความคิดที่รอบคอบเพิ่มมากขึ้นอายุหรือวัย เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างในเรื่องความคิดและพฤติกรรมบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรม การตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อยและบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรม การตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนไปเมื่อตนเองมีอายุมากขึ้น

2.9.1.2 เพศ ลักษณะทางเพศเป็นลักษณะทางประชากรที่บุคคลได้รับมาแต่กำเนิดใน ประชากรกลุ่มใด ๆ ก็ตามจะประกอบด้วยประชากรเพศชาย (Male) และประชากรเพศหญิง (Female) ซึ่ง โดยปกติแล้วจะมีจำนวนที่ใกล้เคียงกันเพราะธรรมชาติได้สร้างความสมดุลทางเพศมาให้กับประชากรทุก กลุ่มเพศเป็นปัจจัยพื้นฐานด้านร่างกายที่แตกต่างกันของบุคคลเป็นสภาพที่มีมาแต่กำเนิดของบุคคล เมื่อเป็นสมาชิกของกลุ่มเพศจะเป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคคลตลอดจนพัฒนาการต่าง ๆ ในแต่ละ ช่วงวัยก็มีความแตกต่างกันด้วยความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมติดต่อสื่อสารที่แตกต่าง กันกล่าวคือเพศหญิงมีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชายในขณะที่เพศ ชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้นแต่มีความต้องการที่จะสร้าง ความสัมพันธ์อันดีให้เกิดจากการรับข่าวสารนั้นด้วย

2.9.1.3 ระดับการศึกษา การศึกษาในที่นี้หมายถึงระดับการศึกษาที่ได้รับจาก สถาบันการศึกษาและที่ได้รับจากประสบการณ์ของชีวิตการศึกษาบ่งบอกถึงความสามารถในการวิเคราะห์ การรับข่าวสารและอัตราการรู้หนังสือระดับการศึกษาจะทำให้คนมีความรู้ความคิดตลอดจนความเข้าใจใน สิ่งต่าง ๆ กว้างขวางลึกซึ้งแตกต่างกันออกไปทำให้ผู้พูดสามารถแยกความเหมาะสมของเนื้อหาและตัวอย่าง ที่จะยกมากล่าวได้ การศึกษานอกจากจะทำให้บุคคลมีศักยภาพเพิ่มขึ้นแล้วการศึกษายังทำให้เกิดความ แตกต่างทางทัศนคติค่านิยมและคุณธรรมความคิดอีกเช่นกันดังนั้นคนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกันยุค สมัยที่ต่างกันระบบการศึกษาแตกต่างกันสาขาวิชาที่ต่างกันจึงมีความรู้สึนึกคิดอุดมการณ์และความ ต้องการที่แตกต่างกันไปอีกด้วย

2.9.1.4 ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมจะเป็นเครื่องชี้ถึง เรื่องที่กลุ่มจะสนใจรับรู้ บุคคลที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมที่แตกต่างกันทั้งการประกอบอาชีพรายได้ ศาสตร์รวมไปถึงสภาพสมรสย่อมส่งผลต่อการรับรู้สิ่งต่างที่แตกต่างกันด้วย

ความมั่นคงทางเศรษฐกิจและครอบครัว รายได้ของบุคคลแสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจซึ่งเป็น องค์ประกอบที่สำคัญแสดงถึงการมีศักยภาพในการดูแลตนเองบ่งบอกถึงอำนาจการใช้จ่ายในการบริโภคผู้ที่มี ฐานะทางเศรษฐกิจสูงจะมีโอกาสที่ดีกว่าในการแสวงหาสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการดูแลตนเองผู้ที่มี ฐานะทางเศรษฐกิจต่ำจะมีการศึกษาน้อยทำให้มีข้อจำกัดในการรับรู้เรียนรู้ตลอดจนการแสวงหา ความรู้และประสบการณ์ในการดูแลตนเอง

อาชีพและลักษณะการรวมกลุ่มของผู้ฟัง ลักษณะอาชีพหรือลักษณะแห่งการรวมกลุ่มจะบ่งบอก ลักษณะเฉพาะของบุคคลช่วงเวลาที่เปิดรับมูลข่าวสารเรื่องที่กลุ่มผู้ฟังสนใจเช่นกลุ่มชาวนาก็จะสนใจ

เกี่ยวกับเรื่องข้าวราคาข้าวปุยเป็นต้นในบางกรณีคนที่มิอาจซื้ออย่างหนึ่งแต่อาจจะไปรวมกลุ่มกับคนที่มิอาจซื้อหนึ่งก็ได้ซึ่งก็จะทำให้ความสนใจของเขาขยายวงกว้างออกไป

ศาสนาหรือกลุ่มความเชื่อในศาสนาเช่นศาสนาพุทธอิสลามหรือศาสนาคริสต์หรืออื่นๆย่อมมีแนวคิดวัฒนธรรมประเพณีและหลักการในการคิดตัดสินใจต่อการรับสารแตกต่างกันตามรายละเอียดปลีกย่อยของศาสนาดังนั้นการสื่อสารหรือถ่ายทอดข้อมูลโดยการพิจารณาความแตกต่างทางศาสนาย่อมเป็นผลดีในการสามารถสื่อสารให้แก่ผู้รับสารได้อย่างถูกต้องและตรงกับความต้องการของผู้รับสาร

สถานภาพสมรสหมายถึงการครองเรือนซึ่งอาจแบ่งออกได้เป็นคนโสดสมรสหม้ายหย่าหรือแยกกัน อยู่ลักษณะความแตกต่างด้านขนบธรรมเนียมประเพณีความเชื่อถือทางด้านศาสนาย่อมมีอิทธิพลต่อสถานภาพการสมรสซึ่งมีผลโดยตรงต่อการตอบสนองสถานภาพสมรสของบุคคลจะบ่งบอกถึงควมมีอิสระในการตัดสินใจและอิทธิพลต่อกระบวนการคิดการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารสตรีที่สมรสแล้วและสตรีที่ยังโสดย่อมมีกระบวนการรับรู้ ความคิดที่แตกต่างกันอันเนื่องมาจากสภาพครอบครัวและอิทธิพลของจำนวนบุคคลรอบข้าง (สาระดีดีดอทคอม. (ม.ป.ป.).

2.9.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภคนับเป็นองค์ประกอบในการศึกษาเกี่ยวกับระบบตลาดการศึกษาถึงพฤติกรรมผู้บริโภคในเบื้องต้นทำให้เกิดการพัฒนาทฤษฎีทางการตลาดต่าง ๆ ด้วยในขณะเดียวกันความรู้เกี่ยวกับวิธีการที่ผู้บริโภคทำการตัดสินใจซื้อและวิธีการบริโภคสินค้ามีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ตลอดจนกิจกรรมทางการตลาดเพื่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายทุกรูปแบบ อย่างไรก็ตามพฤติกรรม การซื้อสินค้าอาจจะไม่เกิดขึ้นก็ได้แม้ว่าผู้บริโภคจะได้ตัดสินใจซื้อสินค้าดังกล่าวแล้วก็ตามทั้งนี้เพราะสาเหตุอื่น ๆ หลายประการเช่นการใช้ความพยายามของธุรกิจทางการตลาดไม่เพียงพอหรือไม่มีประสิทธิภาพพอที่จะกระตุ้นให้เกิดการซื้อได้ดังนั้นการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับตัวแปรต่าง ๆ ทางสังคมปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางพฤติกรรม (Behavioral Learning Theories) ทฤษฎีการเรียนรู้ทางพฤติกรรมบางครั้งเรียกกันว่าทฤษฎีตัวกระตุ้นกับการปฏิบัติตอบ (Stimulus Response Theories) เมื่อบุคคลปฏิบัติตอบสนองต่อตัวกระตุ้นตามที่รับรู้ในวิถีทางที่ได้คาดคะเนไว้ก็ถือได้ว่าบุคคลนั้นมีการเรียนรู้เกิดขึ้นแล้วทฤษฎีทางพฤติกรรมส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ป้อนเข้าสู่ระบบ (Input) ของความนึกคิดกับผล (Output) ของการเรียนรู้โดยไม่ได้มุ่งที่กระบวนการ (Process) ของความนึกคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับศาสตร์การตลาดมี 2 ทฤษฎีคือ Classical Conditioning เห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวกระตุ้น (ข่าวสาร) กับการปฏิบัติตอบ (พฤติกรรมหรือความรู้สึก) และ Operant Conditioning มีหลายชื่อบ้างก็เรียก Trial & Error Learning หรือ Instrumental Learning แม้ชื่อจะต่างกันแต่ก็ให้ความหมายเหมือนกันซึ่งหมายถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมเป็นเครื่องมือที่ราคาจะบรรลุเป้าหมายโดยจะต่างกับ

แบบแรกที่เราเรียกว่าการเรียนรู้โดยการวางเงื่อนไข แต่แบบนี้จะเป็นการเรียนรู้โดยใช้เครื่องมือทฤษฎีนี้ เกี่ยวพันกับผลงานของ B.F. Skinner Skinner ซึ่งเชื่อว่าการเรียนรู้ของบุคคลส่วนมากเกิดขึ้นในสิ่งแวดล้อมรอบตัวเขา

ปัจจัยส่วนบุคคล (personal factors) อายุและลำดับขั้นของวงจรชีวิต (age and stage in the life cycle) คนจะซื้อสินค้าและบริการที่แตกต่างกันไปตลอดช่วงชีวิตดังนั้นรสนิยมในการซื้อสินค้า เช่นเสื้อผ้าอาหารรถยนต์เฟอร์นิเจอร์หรือกิจกรรมยามว่างจะมีความสัมพันธ์กับอายุและลำดับขั้นของวงจรชีวิตตัวอย่างเช่นสินค้าประเภทอาหารเมื่ออยู่ในช่วงวัยรุ่นจะนิยมรับประทานอาหารประเภท Fast food แต่เมื่อเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ก็จะให้ความสำคัญกับการรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพมากขึ้นหรือกิจกรรมยามว่างของวัยรุ่นคือการดูหนังฟังเพลงร้องคาราโอเกะแต่กิจกรรมยามว่างของวัยผู้ใหญ่อาจจะเป็นการปลูกต้นไม้ท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ เป็นต้น

อาชีพ (occupation) ผู้บริโภคที่อยู่ในอาชีพที่ต่างกันความต้องการในการใช้สินค้าหรือบริการก็จะแตกต่างกันออกไปดังนั้นนักการตลาดสามารถออกแบบผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของบุคคลที่อยู่ในแต่ละสาขาอาชีพได้ตัวอย่างเช่นเครื่องคิดเลขก็จะมีกรออกแบบให้มีรุ่นเพื่อให้ผู้บริโภคแต่ละอาชีพเช่นนักเรียน/นักศึกษาวิศวกรนักการเงินนักบัญชีหรือพ่อค้า/แม่ค้าเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม

สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ (economic circumstances) การเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคนั้นยังมีความเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจอีกด้วยโดยสถานการณ์ทางเศรษฐกิจนั้นจะพิจารณาจากรายได้สำหรับใช้จ่ายเงินออมและสินทรัพย์หนี้สินอำนาจในการกู้ยืมทัศนคติที่มีต่อการใช้จ่าย และการออม เป็นต้น

รูปแบบการดำเนินชีวิต (lifestyle) คนแต่ละคนถึงแม้ว่าจะมาจากวัฒนธรรมย่อยชั้นทางสังคมหรืออาชีพเดียวกันก็ตามแต่ก็อาจจะมีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต่างกันได้ซึ่งจะมีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าและบริการโดยรูปแบบการดำเนินชีวิตนั้นจะวัดจาก

- Activities : กิจกรรม
- Interests : ความสนใจ
- Opinions : ความคิดเห็นบุคลิภาพและแนวความคิดของตนเอง (personality and self-concept)

บุคลิภาพ (personality) หมายถึงรูปแบบของพฤติกรรมหรืออุปนิสัยของคนแต่ละคนที่สะท้อนถึงความเป็นตัวตนของบุคคลนั้นๆแนวความคิดของตนเอง (self-concept) หมายถึงความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อตนเองคนแต่ละคนจะมีบุคลิภาพที่ต่างกันออกไปซึ่งบุคลิภาพนั้นจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการใช้ชีวิตตัวอย่างเช่นคนที่มีความมั่นใจในตัวเองจะใช้เวลาในการตัดสินใจซื้อสินค้าสั้นกว่า

คนที่ไม่ค่อยมั่นใจในตัวเองบุคลิกภาพจะถูกมองจากด้านต่าง ๆ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญา ลักขิตานนท์ และ สมชาย หิรัญภิตติ (2542, หน้า78)

- ความมั่นใจในตัวเอง (self-confidence)
- การมีอำนาจเหนือคนอื่น (dominance)
- การชอบเข้าสังคม (social ability)
- ความสามารถในการปรับตัว (adaptability)

อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมภายนอก

อิทธิพลของกลุ่มประเภทของกลุ่มทางสังคมเราอาจจะสามารถจำแนกกลุ่มได้ตามลักษณะต่าง ๆ เช่น ขนาดการมีสมาชิกระดับความใกล้ชิดกันภายในกลุ่ม

2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กำพล แก้วสมนึก (2552, บทคัดย่อ) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท พรีซิชั่น ทูลส์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัดการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท พรีซิชั่น ทูลส์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัทฯ และพฤติกรรมการซื้อของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือลูกค้าของบริษัท พรีซิชั่น ทูลส์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัดจำนวน 161 ราย ที่มีโรงงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมต่าง ๆ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละเฉลี่ยและการหาความสัมพันธ์โดยการทดสอบไคสแควโดยประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านทรัพยากรในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการและด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านทรัพยากรในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของบริษัทฯ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสั่งซื้อของลูกค้า ได้แก่ ยอดการสั่งซื้อสินค้าโดยเฉลี่ยในแต่ละเดือนที่สั่งซื้อสินค้ากับบริษัทฯ และระยะเวลาในการติดต่อธุรกิจกับบริษัทฯ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้จากผลการวิจัยที่ได้ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านทรัพยากรในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของบริษัทฯ นั้นมีความสัมพันธ์กับการซื้อของลูกค้า ได้แก่ ยอดในการสั่งซื้อ และระยะเวลาในการติดต่อธุรกิจที่มีกับบริษัทฯ ส่งผลให้กิจการสามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน โดยผลการวิจัยครั้งต่อไปควร

ทำการศึกษาระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของบริษัทฯ โดยเปรียบเทียบกับความพึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อบริษัทคู่แข่งกัน เพื่อที่จะสามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาทำการปรับปรุงกลยุทธ์ทางการแข่งขันได้อย่างเหมาะสมต่อไป และควรทำการศึกษาถึงปัจจัยและระดับความพึงพอใจของพนักงานในบริษัทฯ เนื่องจากหากพนักงานในบริษัทฯ มีระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากจะสามารถให้บริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

กิตติชัย กาทองทุ่ง (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปริมาณการให้สินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปริมาณการให้สินเชื่อของธนาคาร โดยใช้วิธีการศึกษาวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analysis) และวิเคราะห์เชิงปริมาณ (quantitative analysis) เพื่ออธิบายถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรในสมการ และทำการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรจากแบบจำลองด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Squares -- OLS) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปริมาณเงินฝากมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับปริมาณการให้สินเชื่อ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายย่อยชั้นดีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับปริมาณการให้สินเชื่อ จำกัด (มหาชน) มูลค่าสินเชื่อต่อลูกค้ามีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับปริมาณการให้สินเชื่อ เงินลงทุนในหลักทรัพย์ของธนาคารมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับปริมาณการให้สินเชื่อ และตราสารหนี้ที่ออกโดยธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับปริมาณการให้สินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

กานต์พิชชา กองคนขวา (2561, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพปัญหาการปล่อยสินเชื่อเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) : สถาบันการเงินในจังหวัดพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่สามารถส่งผลกระทบต่อกระบวนการพิจารณาสินเชื่อให้กับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดพะเยา และศึกษาสภาพปัญหาของการปล่อยสินเชื่อเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดพะเยาซึ่งจากรายงานทางสถิติของธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่า สถาบันการเงินในจังหวัดพะเยามีปริมาณการปล่อยสินเชื่อลดลง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาการปล่อยสินเชื่อของ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า มี 2 ตัวแปรที่สามารถนำไปใช้ในการพยากรณ์ปริมาณของสินเชื่อ ซึ่งประกอบไปด้วยความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อธุรกิจและหลักประกัน และมี 6 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการวิเคราะห์ 6 C's ได้แก่ ความพอเพียงของเงินทุน คุณภาพของสินทรัพย์ความสามารถในการบริหาร ความสามารถในการทำกำไรสภาพคล่องและความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อธุรกิจ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบปัญหาในการปล่อยสินเชื่อเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งมีดังต่อไปนี้ 1.สถาบันการเงินมักจะพิจารณาให้สินเชื่อกับกลุ่มผู้กู้รายเก่าหรือธุรกิจขนาดใหญ่ และมีการตั้ง เงื่อนไขเพื่อกีดกันลูกค้ารายใหม่ 2. สถาบันการเงินขาดความยืดหยุ่นในเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาหลักประกัน 3. ผู้ประกอบการไม่มีความเข้าใจในการเดินบัญชีกับสถาบันการเงิน 4. ผู้ประกอบการขาดความรู้ในการจัดทำบัญชีรายรับ/รายจ่าย หรือบัญชีกระแสเงินสด 5. ผู้ประกอบการ

เผชิญกับปัญหาบางประการเช่น สินค้าไม่ตรงตามความต้องการของตลาด และปัญหาการเปลี่ยนแปลง
เจ้าของกิจการ

เคียงเดือน พิจิตรชุมพล (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้สินเชื่อของสถาบัน
การเงินที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการ
ให้สินเชื่อของสถาบันการเงินที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม วิธีการศึกษาทำการรวบรวมข้อมูล
ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ
ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของ
สถาบันการเงิน วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผล ต่อการให้สินเชื่อของ
สถาบันการเงินที่มีต่อธุรกิจ SMEs โดยใช้การให้น้ำหนักคะแนน วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และ
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแบบตรวจสอบ รายการ (Check-List) วิเคราะห์
โดยใช้ค่าร้อยละ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การให้สินเชื่อ ของสถาบันการเงินที่มีต่อธุรกิจ SMEs
โดยใช้แบบตรวจสอบรายการ (Check-List) วิเคราะห์โดยใช้ค่า ร้อยละ และข้อมูลเกี่ยวกับคำถาม
ปลายเปิดวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ค่าความถี่ และค่าร้อยละ 5. การ
วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับการแสดงความ คิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ ใช้การ
วิเคราะห์เนื้อหา(Content Analysis) และเรียงลำดับข้อมูลโดย ใช้ค่าความถี่ และ ค่าร้อยละ

ชลธิชา สุวรรณพิทักษ์ และพัฒน์ พัฒนรังสรรค์ (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการ
ชำระหนี้ตามสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกค้าหนี้สินเชื่อบุคคล กรณีศึกษา : ธนาคารกสิกรไทย จำกัด
มหาชน หน่วยบริหารคุณภาพสินทรัพย์พิทยากลางโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการชำระ
หนี้ตาม ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค มีตัวแปรอิสระ ได้แก่อายุ, สถานภาพสมรส,
อาชีพ, จำนวนบุคคลในอุปการะ, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน, จำนวนดอกเบี้ยค้างชำระ, จำนวนเงินผ่อนชำระต่อ
เดือน, ระยะเวลาผ่อนชำระ และประเภทหลักประกันตัวแปรตาม คือ ความสามารถในการชำระหนี้ตาม
สัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกค้าหนี้สินเชื่อบุคคล กรณีศึกษา:ธนาคารกสิกรไทย จำกัดมหาชน หน่วย
บริหารคุณภาพสินทรัพย์พิทยากลาง จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31-40 ปี
และมีสถานภาพสมรสส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเจ้าของกิจการ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000
บาท ผลการวิเคราะห์แบบจำลองโลจิสติกพบว่า ตัวแปรด้านสถานภาพสมรส ตัวแปรด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
ตัวแปรด้านเงินผ่อนชำระต่อเดือน ตัวแปรด้านประเภทหลักประกัน ปัจจัยด้านความสามารถในการ
ชำระหนี้ เป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญและสามารถอธิบายการชำระหนี้ตามสัญญาปรับปรุง
โครงสร้างหนี้ของลูกค้าหนี้สินเชื่อบุคคล กรณีศึกษา : ธนาคารกสิกรไทย จำกัดมหาชน หน่วยบริหารคุณภาพ
สินทรัพย์พิทยากลาง ได้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10

ชญัญชิตา อยู่เดช (2557, บทคัดย่อ) รูปแบบการจัดการความรู้ในการพัฒนาประสิทธิภาพ
ให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อ

ศึกษาถึงประสิทธิผลต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ 3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ 4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่กับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ และ 5. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนต่อไป ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการที่เทศบาลตำบลถนนใหญ่ จำนวน 356 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินวิธีวิจัยแบบประสม ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ สลิตี และ เครื่องมือการจัดการความรู้ ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารตำราต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลแนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ และแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สลิตีทดสอบที และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 สลิตีที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe Method) และการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlations) ด้วย Simple Regression สำหรับข้อมูลทีวิเคราะห์ได้นำมาจัดการสนทนากลุ่ม เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนต่อไป ผลการวิจัย พบว่า

1. ปัจจัยด้านการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ พบว่า มีระดับการยอมรับระดับปานกลาง คือ 1. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 3. ด้านการอำนวยความสะดวก ในส่วนของระดับความคาดหวังมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คือ 1. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม 2. ด้านการอำนวยความสะดวก 3. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2. ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ พบว่า มีระดับการยอมรับอยู่ในมาก คือ 1. ด้านความยุติธรรม 2. ด้านความใส่ใจในการบริการ 3. ด้านความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ในส่วนระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คือ 1. ด้านความยุติธรรม 2. ด้านความเชี่ยวชาญในการให้บริการ 3. ด้านบริการข้อมูลป้อนกลับให้บริการตรงจุด

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ และประเภทการเข้ามาใช้บริการ มีการยอมรับต่อปัจจัยด้านการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนในด้านความคาดหวัง พบว่า เพศ ระดับการศึกษา ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ

และประเภทการเข้ามาใช้บริการ มีความคาดหวังในปัจจุบันด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศอายุ สถานภาพของผู้มาติดต่อ รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ มีการยอมรับต่อประสิทธิผลการให้บริการต่างกัน ส่วนในด้านความคาดหวังต่อประสิทธิผลการให้บริการ เพศ สถานภาพของผู้มาติดต่อ อาชีพ ระดับการศึกษา และความถี่ในการเข้ามาใช้บริการมีการยอมรับต่างกัน

5. ปัจจัยด้านการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการโดยพบว่า ระดับการยอมรับในปัจจุบันด้านการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับการยอมรับในประสิทธิผลการให้บริการ และระดับความคาดหวังในปัจจุบันด้านการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความคาดหวังในประสิทธิผลการให้บริการ โดยที่สามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ในการคาดคะเนประสิทธิผลการให้บริการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ฉิษาภัทร ไทยเทศ (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณสินเชื่อธนาคารออมสิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปริมาณเงินฝาก ปริมาณหนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ ปริมาณเงินลงทุนในหลักทรัพย์ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าชั้นดีกับปริมาณเงินให้สินเชื่อของธนาคารออมสิน วิธีการศึกษาทำการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (OLS) ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณสินเชื่อธนาคารออมสิน ได้แก่ ปริมาณเงินฝากหนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และเงินลงทุนในหลักทรัพย์ พบว่า ปริมาณเงินฝากมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับปริมาณสินเชื่อของธนาคารออมสินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

ญรัญรัตน์ มณฑิรรัตน์ (2558, บทคัดย่อ) การรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการผ่านคุณภาพการให้บริการของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐมการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา 2. เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา 3. เพื่อศึกษาความจงรักภักดีต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา 4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาพลักษณ์ธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา 5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาพลักษณ์ธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่มีต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการของลูกค้า 6. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่มีต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการของลูกค้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่ายและแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1. ภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2. คุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3. ความจงรักภักดีต่อการใช้บริการของลูกค้าใน

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาเมื่อมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ การรับรู้คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการของลูกค้า และภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาเมื่อมีอิทธิพลทางบวกต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการของลูกค้า นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการเป็นตัวแปรกลางระหว่างภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาและความจงรักภักดีต่อการใช้บริการของลูกค้า โดยผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการเป็นตัวแปรกลางแบบ Partial Mediator อย่างไรก็ตามผลการวิจัยนี้สามารถนำไปปรับปรุงการพัฒนาภาพลักษณ์ของธนาคารและคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาต่อไป

ทวิชชัย อรุณฉันท (2554, บทคัดย่อ) การใช้ข้อมูลทางการบัญชีในการบริหารสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานโยบาย ขั้นตอน และการใช้ข้อมูลทางการบัญชีในการบริหารสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสิน พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อ ธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 25 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีจากสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สาขาบริหารธุรกิจ ประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปี ขึ้นไป ทำงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ และส่วนใหญ่รายได้ปัจจุบัน 10,001 -20,000 บาท/เดือน 2. ประสิทธิภาพการใช้ข้อมูลทางการบัญชีในการบริหารสินเชื่อของธนาคารออมสิน ในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความรู้ ทางบัญชี ประสิทธิภาพการใช้ข้อมูลอยู่ในระดับมาก ประเด็นที่ประสิทธิภาพสูงสุด คือ สามารถให้ข้อมูลทางบัญชีกับลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ ด้านการนำไปใช้ ประสิทธิภาพการใช้ข้อมูลอยู่ในระดับมาก ประเด็นที่ประสิทธิภาพสูงสุด คือ ใช้ข้อมูลทางการบัญชี ประเภทงบแสดงฐานะการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านผลสัมฤทธิ์ประสิทธิภาพการใช้ข้อมูลอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นที่ประสิทธิภาพสูงสุด คือ ใช้ข้อมูลทางการบัญชีในการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าในการขอสินเชื่อก่อนเสมอ 3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานสินเชื่อเพศชายมีประสิทธิภาพการใช้ข้อมูลทางการบัญชีในการบริหารสินเชื่อต่ำกว่าเพศหญิง อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการใช้ข้อมูลทางการบัญชีในการบริหารสินเชื่อแตกต่างกัน สาขาที่สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี มีผลให้ประสิทธิภาพการใช้ข้อมูลทางการบัญชีในการบริหารสินเชื่อแตกต่างกัน พนักงานสินเชื่อที่สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีสาขาบริหารธุรกิจ มีประสิทธิภาพการใช้ข้อมูลทางการบัญชีในการบริหารสินเชื่อต่ำกว่าพนักงานสินเชื่อที่สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีสาขาบัญชี พนักงานสินเชื่อที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันไม่ส่งผลให้ประสิทธิภาพการใช้ข้อมูลทางการบัญชีในการบริหารสินเชื่อแตกต่างกันทางสถิติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ทิพวารินทร์ กลิ่นโชยสุคนธ์ (2552, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย ที่มีต่อการปฏิบัติงาน ศึกษาพฤติกรรมของพนักงาน ศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน และศึกษาความแตกต่างระหว่างกลุ่มของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจใน ปัจจัยด้านต่าง ๆ ของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานของ บริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย จำนวน 200 คน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ที่ได้รับ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ Chi-square สถิติ t – Test และวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One – Way Analysis of Variance (One – Way ANOVA) ผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ดังนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 35 ปี ขึ้นไป สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 4 ปีขึ้นไป และเงินเดือน 15,000 –20,000 บาท และเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงาน โดยส่วนใหญ่แล้ว ให้ ความร่วมมือกับกิจกรรมขององค์กรเป็นบางครั้ง มาทำงานสายโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อเดือน ลาพัก ร้อนและลาจิจโดยเฉลี่ย 1-5 ครั้งต่อปี วันศุกร์เป็นวันที่ความสุขในการทำงาน และมีความเป็นตัว ของตัวเองสูง ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขณะปัจจุบัน พบว่า ด้านที่มีความ พึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการติดต่อสื่อสารอีก 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับต่ำ ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีการจัดเก็บข้อมูล เอกสารเป็น ระบบ สะดวกและง่ายต่อการค้นคว้า การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษาระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน เงินเดือน ไม่มีต่อผลต่อพฤติกรรมทุกด้าน ดังนั้น จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้ง ไว้ นอกจากนั้นยังพบอีกว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในทุกๆด้านไม่ต่างกัน เนื่องจากค่านัยสำคัญที่ได้ มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 ดังนั้นจึง เป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ทวิศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557, บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสงขลา เพื่อศึกษาความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา ประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชน ที่มารับบริการจากเทศบาลนครสงขลา รวมทั้งสมาชิกสภาเทศบาลนครสงขลา โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามความสะดวก ทั้งหมด 400 คน ใช้ตัวสถิติวิเคราะห์ คือการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานได้ 390 คนไม่สามารถนับค่าได้จำนวน 10 คนผลการวิจัยพบว่า 1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้าน

กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม และงานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์สระเกษ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิสศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง และงานทะเบียนราษฎรตามลำดับ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวงงานทะเบียนราษฎรและศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ ตามลำดับ 4. ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ ในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ และงานทะเบียนราษฎรตามลำดับ 5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมทั้งด้านรวมทุกหน่วยงาน พบว่าประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลนครสงขลามีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิสส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวงศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ และงานทะเบียน ตามลำดับ 6. ปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่า ควรเพิ่มที่จอดรถในการให้บริการ อยากให้เพิ่มหนังสือพิมพ์รายวันไว้บริการระหว่างรอตรวจ เพิ่มเตียงผู้ป่วยให้มากขึ้น / รถพยาบาลประจำอยากให้มียามประจำไฟฟ้าหน้ากำแพงประตูเจ้าหน้าที่ควรมีเครื่องแบบที่ชัดเจนเป็นแบบแผนเดียวกัน เพื่อป้องกันการสับสนระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนผู้ใช้บริการ การเรียกชื่ออยากให้เรียกซ้ำ 2 ครั้ง หรือใช้ไมโครโฟนก็ได้ เพื่อสะดวกแก่การได้ยิน เพราะอาจมีบางท่านที่มีปัญหาทางหูการเรียกชื่อให้เสียงดังกว่า

ธวัชชัย ทองผึ้ง (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยกำหนดปริมาณสินเชื่อธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิต่อปริมาณการปล่อยสินเชื่อและเปรียบเทียบปริมาณสินเชื่อในช่วงก่อนและหลัง วิธีการศึกษาผลทำการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Squares – OLS) ในรูปของสมการเชิงซ้อน (Multiple Regression Model) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณการให้สินเชื่อของธนาคารมากที่สุดคือ ปริมาณการให้สินเชื่อรวมและปริมาณเงินฝากรวมในปีที่ผ่านมา โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับปริมาณการให้สินเชื่อของธนาคาร ส่วนปริมาณเงินลงทุนมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับปริมาณการให้สินเชื่อของธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

พระมหาเดชินท์ สิทธาภิภูผากา (2554, บทคัดย่อ) ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร 2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยจำแนกตามสถานภาพทั่วไป และ 3. ศึกษาปัญหา อุปสรรค และขอเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างโดยกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่มารับบริการเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 390 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยเชิงสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อบรรยายสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง การทดสอบค่าที (t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มการทดสอบค่า (F-test) โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไปและกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 วิเคราะห์ข้อมูลค่าถ้ามปลายเปิดโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบทผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (=3.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ ด้านอาคารสถานที่ (=3.58) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (=3.51) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (=3.49) อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติในประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนแตกต่างกัน ในขณะที่เพศมีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกันปัญหาอุปสรรค คือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความรักในการบริการน้อย เอกสารอธิบายขั้นตอนการให้บริการด้านต่างๆยังไม่เพียงพอ ด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อมโดยรวมไม่เหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขาดเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์

พิมพ์พิชชา เจียนมะเริง (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทยและบี.โอ. จำกัด จากกลุ่มตัวอย่างสมาชิกสหกรณ์ จำนวน 180 คน ผลการวิจัยพบว่า จำนวนสมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา มีสถานภาพสมรสส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรสมีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ระดับค่าใช้จ่ายต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท และส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 1-4 ปี พฤติกรรมของสมาชิกในการใช้บริการต่อสหกรณ์โดยส่วนใหญ่ในปัจจุบันสมาชิกมีเงินกู้กับสหกรณ์ และส่วนใหญ่จะมีเงินกู้ประเภทสามัญโดยใช้บริการเงินกู้ 1-5 ครั้งต่อปี และมีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินจากสหกรณ์เพื่อใช้ในครอบครัว และปัจจุบันสมาชิกมีหนี้สินกับสถาบันการเงินอื่นด้วย การให้บริการเงินกู้ของสหกรณ์แตกต่างจากสถาบันการเงินอื่น โดยส่วนใหญ่คิดว่าดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น

ได้รับข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ ได้รับข่าวสารจากคำบอกเล่าจากสมาชิก และยังต้องการให้สหกรณ์เปิดรับเงินฝากจากสมาชิก ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านอาคารสถานที่ ระดับพอใจ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเชื่อมั่นในความรู้ อธิษาศัยและความปลอดภัย ด้านบริการทางการเงินและสวัสดิการ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยปานกลาง จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ตำแหน่งหน้าที่การงาน อายุงานในบริษัท และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการบริการ

พิมพ์ลักษณ์ พัฒนชัย (2559, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณเงินกู้ยืมของธนาคารพาณิชย์ไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการกู้ยืมเงินของธนาคาร โดยใช้วิธีการศึกษาด้วยวิธีวิเคราะห์ด้วยสมการถดถอยเชิงซ้อนหลายตัวแปร (Multiple Regression) ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Square Method : OLS) ผลการศึกษา พบว่าตัวแปรอิสระที่เลือกมา มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง หรือเกิดปัญหา Multicollinearity จึงทำการตัดตัวแปรบางตัวที่มีความสัมพันธ์กันสูงออกเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว และตัวแปรที่ส่งผลต่อปริมาณเงินกู้ยืมของธนาคารพาณิชย์คือ ปริมาณเงินความหมายกว้าง (M2) และ สัดส่วนเงินให้กู้ยืมต่อเงินฝาก (Loan / debt ratio)

ภูมา เรืองสินทรัพย์ (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัท สแแต่ท์ส ซีพแแพ็ค (ประเทศไทย) จำกัด เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ จำนวน 266 คน ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์น้อยกว่า 5 ปี และใช้บริการครบทั้ง 3 แบบ คือ เงินฝากทุนเรือนหุ้น เงินกู้ฉุกเฉิน และเงินกู้สามัญ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดระดับมากที่สุด ในด้านบุคลากร ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า เพศและสถานภาพที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจ อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน ในด้านผลิตภัณฑ์ สถานที่ การส่งเสริมการตลาด และกระบวนการ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ให้บริการ การส่งเสริมการตลาด และบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการตลาด บุคลากร และกระบวนการ ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านผลิตภัณฑ์ และสถานที่

รวีพรรณ อุดลวัฒน์ศิริ และ นवलฉวี แสงมหาชัย (2557, บทคัดย่อ) ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อบริการสินเชื่อ ภาพลักษณ์องค์กร และส่วนประสมการตลาดกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคามการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาทัศนคติต่อบริการสินเชื่อความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์องค์กร ส่วนประสมการตลาด และคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม 2. เปรียบเทียบทัศนคติต่อบริการสินเชื่อ ความคิดเห็นต่อ

ภาพลักษณ์องค์กร ส่วนประสมการตลาดและคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน 3. เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพ การให้บริการสินเชื่อ 4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อบริการสินเชื่อ ภาพลักษณ์องค์กรและส่วนประสมการตลาดกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารจำนวน 385 ราย ใช้แบบสอบถามจำนวน 5 ชุด ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามแต่ละชุดมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.881, 0.973, 0.945, 0.972 และ 0.969 วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบ t-test/F-test ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD และ Canonical Correlation ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อบริการสินเชื่อ มองภาพลักษณ์องค์กรในระดับที่ดีที่สุด มีความคิดเห็นว่าส่วนประสมการตลาดมีความเหมาะสมมาก และคุณภาพ การให้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับสูงที่สุด 2. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน มีทัศนคติต่อบริการสินเชื่อและภาพลักษณ์ต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แต่มีความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดและคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน 3. ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังคุณภาพ การให้บริการสูงกว่าการรับรู้ ($P < .05$) ทัศนคติต่อบริการสินเชื่อ ภาพลักษณ์องค์กรและปัจจัยส่วนประสมการตลาด มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$)

รัชพล รวยพงษ์ (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรบางเลนจำกัด จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของสมาชิก ภาระหนี้สิน และการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบไคสแควร์ มีตัวแปรอิสระ คือปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก, ปัจจัยด้านเศรษฐกิจของสมาชิก, ปัจจัยด้านการผลิต, ปัจจัยด้านการตลาด, ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยด้านนโยบายของรัฐตัวแปรตาม คือ การค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรบางเลน จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ภาระหนี้สินและการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ พบว่าสมาชิกส่วนใหญ่มีหนี้ค้างชำระกับสหกรณ์ 50,000 - 100,000 บาท มีหนี้ค้างชำระอื่นนอกจากสหกรณ์ ต่ำกว่า 50,000 บาท และปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นหนี้ค้างชำระ พบว่า ปัจจัยด้านการผลิต ปัจจัยด้านการตลาด ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม มีความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สภาพทั่วไปพบว่า จำนวนพื้นที่ทำการเกษตร มูลค่าทรัพย์สินรายได้และรายจ่ายมีความสัมพันธ์กับการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ ข้อเสนอแนะการแก้ไขปัญหาการค้างชำระหนี้ของสมาชิก คือ รัฐบาลควรมีนโยบายในการช่วยเหลือเรื่องต้นทุนการผลิตและราคาผลผลิตทางการเกษตร สหกรณ์ควรมีการลดอัตราดอกเบี้ยเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิก และควรมีการจัดทำบัญชีครัวเรือนและต้นทุนอาชีพ

วิรัชฐิตา แจ้งเปล่า (2559, บทคัดย่อ) การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี จำกัด เพื่อศึกษาการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี จำกัด ซึ่งเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed research methods) ระหว่างวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ แจกแบบสอบถาม ทั้งหมด 400 คน โดยใช้

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปผลการศึกษาพบว่า สมาชิกสหกรณ์เป็นเพศหญิงจำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 74.25 มีสถานภาพสมรส จำนวน 197 คิดเป็นร้อยละ 49.25 มีอายุมากกว่า 50 ปีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 โดยมีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 62.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท ที่มีเพศอายุและสถานภาพต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครุจำกัดไม่แตกต่างกัน สมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครุ จำกัด แตกต่างกันคุณภาพการบริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเงินกู้สามัญ เงินกู้สามัญ ATM และเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน เนื่องจากสหกรณ์ออมทรัพย์ครุชลบุรี จำกัด มีคุณภาพการบริการต่อสมาชิกและผู้เข้ามาใช้บริการอยู่ในระดับสูงอาทิ การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม สะดวกรวดเร็วข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ บริการได้อย่างถูกต้องและทั่วถึง ตลอดจนเจ้าหน้าที่ได้สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้เข้ามาใช้บริการด้วยการตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหาหรือความไม่เข้าใจ บริการด้วยความเอาใจใส่ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคลและจัดช่วงเวลาให้บริการได้อย่างเหมาะสม พร้อมบริการด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย ตลอดจนการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดีดังกล่าวนี้นี้จึงทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเงินกู้สามัญ เงินกู้สามัญ ATM และเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเงินกู้สามัญ เงินกู้สามัญ ATM และเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน เนื่องจากส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมทางการตลาด เหล่านี้เป็นตัวกระตุ้นและเป็นสิ่งเร้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครุชลบุรี จำกัด เพราะทางสหกรณ์ฯ ได้จัดกระบวนการดังกล่าวให้ตรงกับความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ อีกทั้งสมาชิกยังมีความพอใจในคุณภาพการบริการของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์จึงส่งผลมาถึงส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเงินกู้สามัญ เงินกู้สามัญ ATM และเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน

วิไลลักษณ์ ศรีบุญเรือง (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระหนี้เงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรแม่สะเรียง จำกัด จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สังคมและปัญหาอุปสรรคที่มีผลต่อการค้างชำระหนี้เงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบไคสคว่ำมีตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก, ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ, ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านการบริหารงานของสหกรณ์ ตัวแปรตาม คือ การค้างชำระหนี้เงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรแม่สะเรียง จำกัด จากผลการศึกษาพบว่าสมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41-45 ปี สถานภาพสมรส สมาชิกส่วนใหญ่กู้เงินประเภทเงินกู้ระยะสั้นเพื่อผลิตผลหลัก รายได้จากการประกอบอาชีพ 30,000 - 60,000 บาท ส่วนใหญ่ไม่มีภาระหนี้สินกับสถาบันการเงินอื่น ปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่มีผลต่อการค้างชำระหนี้เงินกู้ของ

สมาชิกสหกรณ์ ได้แก่ ประเภทการกู้เงินของสมาชิก รายได้จากการประกอบอาชีพ และค่าใช้จ่ายในครัวเรือน การติดตามหนี้ของสหกรณ์จะจัดตามอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการค้างชำระหนี้เงินกู้ ได้แก่ ราคาผลผลิตตกต่ำและต้นทุนการผลิตสูง สมาชิกต้องการให้สหกรณ์ลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ขยายเวลาการชำระเงินกู้ และแบ่งการชำระหนี้เงินต้นเป็นงวดๆโดยไม่มีดอกเบี้ยและค่าปรับ

ศุวดี วิเศษยา (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และลักษณะทางศาสตร์ที่แตกต่างกันในด้านเพศ อายุ และยอดขายของธุรกิจ จำนวน 385 ท่าน ที่เคยใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ทั้งสิ้น 5 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยด้านความหลากหลายและความทันสมัยของผลิตภัณฑ์ปัจจัยด้านชื่อเสียงของพนักงาน ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านความถูกต้องและความสะดวกในการใช้บริการ และปัจจัยด้านความมีมาตรฐาน และการใช้งานของผลิตภัณฑ์ในส่วน of ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ได้แก่ ยอดขาย มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

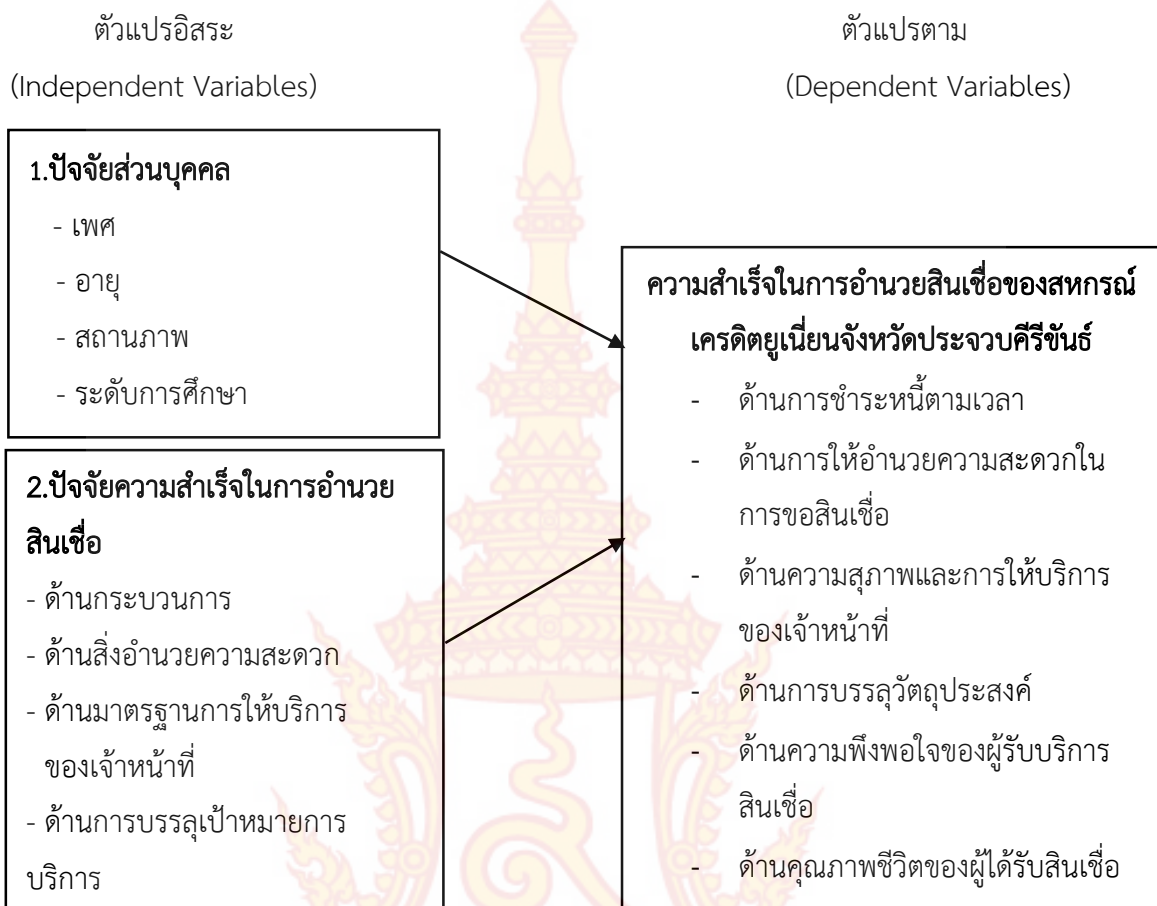
สมศักดิ์ ภู่งาม, รังสรรค์ สิงห์เลิศ, สมสงวน ปัสสาโก, และ เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร (2552, บทคัดย่อ) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ประการแรกเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคาร ประการที่สอง เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และประการที่สามศึกษาข้อเสนอแนะต่อการให้บริการลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 388 คน โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิและการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารในการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมาก ด้านพฤติกรรมพนักงาน ระยะเวลาการให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ และระบบการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม

จังหวัดมหาสารคาม มีทั้งหมด 7 ตัวแปร ตามลำดับความพึงพอใจมากไปหาน้อย คือ ระบบการให้บริการ สถานที่ให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ พฤติกรรมพนักงาน ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการติดต่อบริการในรอบปี และรายได้ตามลำดับ

อัมพร เกียรติสมานวงศ์ (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการและสวัสดิการของ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูจันทบุรี จำกัด ตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือสมาชิกสหกรณ์จำนวน 380 ราย ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 45 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีสมรสแล้ว ตำแหน่งเป็นข้าราชการครู อัตราเงินเดือน 20,001 บาทขึ้นไป เป็นสมาชิกสหกรณ์มาแล้ว 2 - 10 ปี นอกจากนั้นพบว่า ความพึงพอใจระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการส่งเสริมสวัสดิการให้แก่สมาชิก อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมในการให้สวัสดิการอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก สำหรับเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล กับระดับความพึงพอใจพบว่า เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง อัตราเงินเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของสมาชิก ส่วนอายุมี ความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในเชิงบวก

อนุรักษ์ เพชรอินทร์ (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภูมิหลังทางประชากร ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางการตลาด ของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาความแตกต่างภูมิหลังทางประชากรของผู้ใช้บริการกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาความแตกต่างภูมิหลังทางประชากรของผู้ใช้บริการกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ใช้การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจใช้การเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว โดยใช้แบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 113,135 คน ศึกษาจึงได้กำหนดการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ตัวอย่างผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนบุคคลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ทั้งนี้ความต้องการเติมเต็มชีวิตมีความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.50 และกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความต้องการปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.15 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ทั้งนี้ปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ (Product) มีความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.80 และกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดด้านราคา (Price) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.22

2.11 กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาค้นคว้าความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปตามจุดมุ่งหมาย ผู้ทำวิจัยจึงได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 รูปแบบในการศึกษาวิจัย
- 3.2 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 มาตรฐานในการวิจัย
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สมมติฐานทางสถิติ

3.1 รูปแบบในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยศึกษาตัวแปรอิสระเป็นลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตามคือ ความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านมาตรฐานของเจ้าหน้าที่ ด้านการบรรลุเป้าหมายการให้บริการ

3.2 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 79,102 คน

3.2.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 79,102 คน คำนวณขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้

สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรของ Yamane's และกำหนดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95 % เกี่ยวกับการสุ่มตัวอย่างหรือยอมให้มีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ดังสูตรต่อไปนี้

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

โดยที่ e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%
 N = จำนวนประชากรที่ศึกษา
 n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่า

$$n = \frac{79,102}{1+(12202 \times 0.05^2)}$$

$$= 400$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

3.2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มตามสะดวก (Convenience Sampling) เลือกแจกแบบสอบถามสมาชิกที่มาใช้บริการกับทางสหกรณ์เครดิตยูเนียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการเลือกแจกแบบสอบถามเฉพาะกลุ่มเป้าหมาย คือ เลือกสมาชิกที่มาใช้บริการสินเชื่อกับทางสหกรณ์เครดิตยูเนียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เท่านั้น

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสินเชื่อ สำหรับสมาชิกที่มาใช้บริการสินเชื่อกับทางสหกรณ์เครดิตยูเนียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมจำนวนทั้งหมด 400 คน จะมีการทดสอบแบบสอบถามกับกลุ่มประชากรที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างก่อนเพื่อทดสอบความเหมาะสมของแบบสอบถาม จากนั้นเมื่อแก้ไขและได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วจึงนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการศึกษาข้อมูลที่ได้มีผู้รวบรวมไว้แล้ว ทั้งจากเอกสาร บทความ รายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง นำมารวบรวมไว้เป็นข้อมูลอ้างอิง

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นโดยผู้ทำวิจัย อาศัยความรู้ ประสบการณ์ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการอ่านยืมสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมี โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การในการกำหนดคะแนน ดังนี้

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

3.5 มาตรวัดในการวิจัย

มาตรวัดที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

3.5.1 มาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal) ได้แก่ เพศ สถานภาพ

3.5.2 มาตรวัดเรียงลำดับ (Ordinal) ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา

3.5.3 มาตรวัดอันตรภาค (Interval) ได้แก่ ความสำเร็จในการอ่านยืมสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการอ่านยืมสินเชื่อ

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษิตามวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistic Package for the Social Science) มีขั้นตอน ดังนี้

3.6.1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ดังนี้

3.6.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา

3.6.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ระดับความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยยึดเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80	หมายถึง	ระดับความสำเร็จน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60	หมายถึง	ระดับความสำเร็จผลน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40	หมายถึง	ระดับความสำเร็จปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20	หมายถึง	ระดับความสำเร็จผลมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00	หมายถึง	ระดับความสำเร็จมากที่สุด

3.6.2. วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานดังนี้ การทดสอบสมมติฐานกรณีเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม ใช้ t- test ได้แก่ เพศ และกรณีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ One – Way ANOVA ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

3.7. สมมติฐานทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1 ความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับมากที่สุด

สมมติฐานที่ 2 ความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกจากลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการอำนวยความสะดวก

บทที่ 4

ผลการศึกษาวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสำเร็จในการอำนวยการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ เพื่อศึกษาความสำเร็จในการอำนวยการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการอำนวยการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบคำบรรยายเป็นลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ใช้วิธีคำนวณโดยแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ความสำเร็จในการอำนวยการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการอำนวยการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ใช้สถิติ t-test, One Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างจะเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธีการ LSD

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีคำนวณโดยแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและสถานภาพ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามอันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	102	25.5
หญิง	298	74.5
รวม	400	100.0
2. อายุ		
20 - 30 ปี	15	3.8
31 - 40 ปี	69	17.3
41 - 50 ปี	94	23.5
51 - 60 ปี	211	52.8
61 ปีขึ้นไป	11	2.8
รวม	400	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	0	0.0
ประถมศึกษา	185	46.3
มัธยมศึกษา	144	36.0
ปวท.,ปวส.,อนุปริญญา	44	11.0
ปริญญาตรี	27	6.7
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
รวม	400	100.0
4. สถานภาพ		
โสด	13	3.3
สมรส	379	94.8
หย่า,ร้าง,หม้าย	8	1.9
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้าน ปัจจัยส่วนบุคคล ได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 อายุ 20 – 30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 การศึกษาระดับ ปวท.,ปวส.,อนุปริญญา จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และมีการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 94.8 รองลงมาไม่มีสถานภาพโสด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และหย่าร้าง,หม้ายจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

4.2 ความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ด้านกระบวนการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านมาตรฐานของเจ้าหน้าที่ ด้านการบรรลุเป้าหมายการบริการ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการสินเชื่อ และด้านคุณภาพชีวิตของผู้ได้รับสินเชื่อ

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความสำเร็จในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นรายด้าน

ความสำเร็จ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำเร็จ	อันดับ
1. ด้านการชำระหนี้ตามเวลา	4.10	0.27	มาก	1
2. ด้านการให้อำนวยความสะดวกในการขอ สินเชื่อ	3.83	0.22	มาก	2
3. ด้านความสุภาพและการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	3.62	0.36	มาก	4
4. ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์	3.20	0.33	ปานกลาง	5
5. ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการสินเชื่อ	3.73	0.25	มาก	3
6. ด้านคุณภาพชีวิตของผู้ได้รับสินเชื่อ	3.18	0.38	ปานกลาง	6

รวม	3.61	0.21	มาก
-----	------	------	-----

จากตารางที่ 4.2 พบว่าความสำเร็จในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการชำระหนี้ตามเวลา ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมาด้านการให้อำนวยความสะดวกในการขอสินเชื่อ ($\bar{X} = 3.83$) ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการสินเชื่อ ($\bar{X} = 3.73$) ด้านความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.62$) ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ($\bar{X} = 3.20$) และด้านด้านคุณภาพชีวิตของผู้ได้รับสินเชื่อ ($\bar{X} = 3.18$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความสำเร็จในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ	อันดับ
1. การประชาสัมพันธ์ มีเอกสาร รายละเอียดที่เข้าใจง่าย	3.27	0.75	ปานกลาง	7
2. ข้อมูลมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	3.92	0.46	มาก	6
3. ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสมกับระยะเวลา	4.07	0.43	มาก	5
4. ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.79	0.41	มากที่สุด	2
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ที่ชัดเจน	4.86	0.35	มากที่สุด	1
6. การดำเนินการให้บริการด้านต่างๆ ไม่ทำให้ลูกค้าเสียโอกาสหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับ	3.48	0.69	ปานกลาง	3
7. การรักษาความลับ และไม่เปิดเผยข้อมูลลูกค้าแก่สาธารณะ	4.33	0.68	มากที่สุด	4
รวม	4.10	0.27	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าความสำเร็จในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิต ยูเนียนจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ด้านกระบวนการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า 3 อันดับแรก ได้แก่มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมาคือขั้นตอนในการ ให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.79$) และการรักษาความลับ และไม่เปิดเผยข้อมูลลูกค้าแก่ สาธารณะ ($\bar{X} = 4.33$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ มีเอกสาร รายละเอียด ที่เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.27$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความสำเร็จในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิต ยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำเร็จ	อันดับ
1. ความชัดเจนของป้ายบอกทาง และสถานที่ ให้บริการ	3.20	0.40	ปานกลาง	8
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำ ดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	3.62	0.50	มาก	6
3. เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการรองรับการ ให้บริการ	3.68	0.49	มาก	5
4. เจ้าหน้าที่ติดตาม ดูแล ผู้มารับบริการอย่าง ทั่วถึง	3.33	0.60	ปานกลาง	7
5. ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน	4.01	0.45	มาก	4
6. ท่าเลที่ตั้งเดินทางสะดวก ไม่แออัด ไม่คับ แคบ ในการเดินทาง	4.10	0.36	มาก	3
7. สถานที่ให้บริการสะอาด ปลอดภัย และเป็น ระเบียบ	4.54	0.69	มาก	1
8. เครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการที่ ทันสมัย	4.21	0.60	มาก	2
รวม	3.83	0.22	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าความสำเร็จในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิต ยูเนียนจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า 3 ข้อ ที่มีค่ามากที่สุด สถานที่ให้บริการสะอาด ปลอดภัย และเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 4.54$) เครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการที่ทันสมัย ($\bar{X} = 4.21$) และ ท่าเลที่ตั้งเดินทางสะดวก ไม่แออัด ไม่คับแคบ ในการเดินทาง ($\bar{X} = 4.10$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายบอกทาง และ สถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.20$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความสำเร็จในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิต ยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านมาตรฐานเจ้าหน้าที่

ด้านมาตรฐานของเจ้าหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ	อันดับ
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายคดี เป็นมิตร	3.32	0.53	ปานกลาง	5
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว	3.29	0.49	ปานกลาง	6
3. ความรู้ ความสามารถ ความเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี	3.25	0.47	ปานกลาง	7
4. บุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3.81	0.43	มาก	3
5. ทำงานด้วยความรอบครอบ เอาใจใส่	4.07	0.58	มาก	2
6. สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	3.38	0.52	ปานกลาง	4
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.29	0.78	มาก	1
รวม	3.62	0.36	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าความสำเร็จในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิต ยูเนียนจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ด้านมาตรฐานเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X} = 4.29$) ทำงานด้วยความรอบครอบ เอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.07$) และบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ($\bar{X} = 3.81$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.25$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความสำเร็จในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิต ยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการบรรลุเป้าหมายการบริการ

ด้านการบรรลุเป้าหมายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำเร็จ	อันดับ
1. ได้รับบริการตรงตามเป้าหมาย	3.25	0.56	ปานกลาง	1
2. ได้รับความสะดวกสบายเป็นอย่างดี ในการ มาติดต่อใช้บริการ	3.17	0.44	ปานกลาง	4
3. ได้รับคำแนะนำ ปรีกษา หรือการดำเนินการ ตามที่ต้องการ	3.21	0.41	ปานกลาง	3
4. คุ่มค่ากับเวลาที่เสียไป	3.14	0.34	ปานกลาง	5
5. ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม	3.23	0.52	ปานกลาง	2
รวม	3.20	0.33	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าความสำเร็จในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิต ยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการบรรลุเป้าหมายการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า 3 อันดับแรก ได้แก่ ได้รับบริการตรงตามเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.25$) รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.23$) และได้รับคำแนะนำ ปรีกษา หรือการดำเนินการตามที่ต้องการ ($\bar{X} = 3.21$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ คุ่มค่ากับเวลาที่เสียไป ($\bar{X} = 3.14$)

4.3 ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการอำนวยสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใช้สถิติ t-test, One Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธีการ LSD ดังข้อมูลในตาราง

ตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศ

ความสำเร็จ	เพศ		t	Sig.
	เพศชาย	เพศหญิง		
	\bar{X}	\bar{X}		
ความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์ เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์	3.24	3.39	13.26	0.00*
รวม				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 พบว่าความสำเร็จในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์ ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยู
เนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์จำแนกตามอายุ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.40	4	1.10	15.61	0.00*
ภายในกลุ่ม	27.84	395	0.71		
รวม	32.25	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่าความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยู
เนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เนื่องจากค่า P value เท่ากับ.000 มีน้อยกว่าค่า 0.05 แสดงว่ามีความแตกต่างกันของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามวิธีการ LSD test ทำการเปรียบเทียบรายคู่ ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์จำแนกตามลักษณะด้านอายุ

อายุ	อายุ	Mean	Std. Error	Sig.
Difference (I-J)				
20-30	31-40	-0.24348*	0.07564	0.036
	41-50	0.02518	0.07383	0.998
	51-60	-0.19684	0.07095	0.106
	61 up	-0.03333	0.10540	0.999
31-40	20-30	0.24348*	0.07564	0.036
	41-50	0.26866*	0.04209	0.000
	51-60	0.04664	0.03682	0.808
	61 up	0.21014	0.08620	0.206
41-50	20-30	-0.02518	0.07383	0.998
	31-40	-0.26866*	0.04209	0.000
	51-60	-0.22202*	0.03293	0.000
	61 up	-0.05851	0.08461	0.976
51-60	20-30	0.19684	0.07095	0.106
	31-40	-0.04664	0.03682	0.808
	41-50	0.22202*	0.03293	0.000
	61 up	0.16351	0.08212	0.412
61 ขึ้นไป	20-30	.03333	0.10540	0.999
	31-40	-0.21014	0.08620	0.206
	41-50	0.05851	0.08461	0.976
	51-60	-0.16351	0.08212	0.412

จากตารางที่ 4.9 เมื่อทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า มีรายคู่ที่ต่างกัน 4 คู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 กลุ่มตัวอย่างประชากรที่มีอายุ 20-30 ปี มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการอ่านวยสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างจาก กลุ่มประชากรอายุ 31-40 ปี

คู่ที่ 2 กลุ่มตัวอย่างประชากรที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการอ่านวยสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างจาก กลุ่มประชากรอายุ 41-50 ปี

คู่ที่ 3 กลุ่มตัวอย่างประชากรที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการอ่านวยสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างจาก กลุ่มประชากรอายุ 51-60 ปี

คู่ที่ 4 กลุ่มตัวอย่างประชากรที่มีอายุ 51-60 ปี มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการอ่านวยสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างจาก กลุ่มประชากรอายุ 41-50 ปี

ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการอ่านวยสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.44	3	0.48	6.17	0.00*
ภายในกลุ่ม	30.81	396	0.78		
Total	32.25	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่าความสำเร็จในการอ่านวยสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ความสำเร็จในการอ่านวยสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เนื่องจากค่า P valueเท่ากับ.000 ที่มีน้อยกว่าค่า 0.05 แสดงว่ามีความแตกต่างกันของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสำเร็จในการอ่านวยสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามวิธีการ LSD test ทำการเปรียบเทียบรายคู่ ดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ความสำเร็จในการอ่านยลนเชื้อของ สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามลักษณะด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา	Mean		
		Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ประถม	มัธยม	-0.02657	0.03100	0.865
	ปวท.,ปวส.,อนุปริญญา	-0.18108*	0.04679	0.002
	ป.ตรี	-0.13478	0.05747	0.140
มัธยม	ประถม	0.02657	0.03100	0.865
	ปวท.,ปวส.,อนุปริญญา	-0.15451*	0.04805	0.017
	ป.ตรี	-0.10822	0.05850	0.332
ปวท.,ปวส., อนุปริญญา	ประถม	0.18108*	0.04679	0.002
	มัธยม	0.15451*	0.04805	0.017
	ป.ตรี	0.04630	0.06819	0.927
ป.ตรี	ประถม	0.13478	0.05747	0.140
	มัธยม	0.10822	0.05850	0.332
	ปวท.,ปวส.,อนุปริญญา	-0.04630	0.06819	0.927

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 เมื่อทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า มีรายคู่ที่ต่างกัน 3 คู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 กลุ่มตัวอย่างประชากรที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการอ่านยลนเชื้อของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างจาก กลุ่มประชากรที่มีระดับการศึกษา ปวท.,ปวส.,อนุปริญญา

คู่ที่ 2 กลุ่มตัวอย่างประชากรที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการอ่านยลนเชื้อของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างจาก กลุ่มประชากรที่มีระดับการศึกษา ปวท., ปวส., อนุปริญญา

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการอ่านยีนเชื้อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์จำแนกตามสถานภาพ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.82	2	0.41	5.18	0.006
ภายในกลุ่ม	31.43	397	0.07		
รวม	32.25	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พบว่าความสำเร็จในการอ่านยีนเชื้อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ความสำเร็จในการอ่านยีนเชื้อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เนื่องจากค่า P value ที่มีน้อยกว่าค่า 0.05 แสดงว่ามีความแตกต่างกันของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสำเร็จในการอ่านยีนเชื้อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ตามวิธีการ LSD test ทำการเปรียบเทียบรายคู่ ดังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ความสำเร็จในการอ่านยีนเชื้อของ
สหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามลักษณะด้านสถานภาพ

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา	Mean		
		Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
โสด	สมรส	0.14182	0.07937	0.204
	หม้าย หย่าร้าง	0.40625*	0.12644	0.006
สมรส	โสด	-0.14182	0.07937	0.204
	หม้าย หย่าร้าง	0.26443*	0.10053	0.032
หม้าย หย่าร้าง	โสด	-0.40625*	0.12644	0.006
	สมรส	-0.26443*	0.10053	0.032

จากตารางที่ 4.13 เมื่อทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า มีรายคู่ที่ต่างกัน 3 คู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 กลุ่มตัวอย่างประชากรที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างจาก กลุ่มประชากรที่มีสถานภาพ หย่าร้าง

คู่ที่ 2 กลุ่มตัวอย่างประชากรที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างจาก กลุ่มประชากรที่มีสถานภาพ หย่าร้าง

ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์

		ตัวแปร ตามตาม	ด้าน กระบวนการ	ด้านความ สะดวก	ด้าน มาตรฐาน	ด้าน เป้าหมาย
ตัวแปรตาม	Pearson	1	0.256**	0.063	0.448**	0.396**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.212	0.000	0.000
ด้านกระบวนการ	Pearson	0.256**	1	0.269**	0.299**	0.085
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.088
ด้านความ สะดวก	Pearson	0.063	0.269**	1	0.108*	0.176**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	0.212	0.000		0.031	0.000
ด้าน มาตรฐาน	Pearson	0.448**	0.299**	0.108*	1	0.173**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.031		0.001
ด้าน เป้าหมาย	Pearson	0.396**	0.085	0.176**	0.173**	1
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.088	0.000	.001	

ตารางที่ 4.15 สรุปความสัมพันธ์ Correlationsc

ความสำเร็จของการ อำนวยความสะดวก	ปัจจัยที่มีผลความสำเร็จของการ อำนวยความสะดวก	ระดับความสัมพันธ์
	ด้านกระบวนการ	0.256**แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
	ด้านอำนวยความสะดวก	0.063**แสดงว่ามีความสัมพันธ์ปานกลางค่อนข้างต่ำ
	ด้านมาตรฐานเจ้าหน้าที่	0.448**แสดงว่ามีความสัมพันธ์ปานกลางค่อนข้างต่ำ
	ด้านบรรลุป้าหมาย	0.396**แสดงว่ามีความสัมพันธ์ปานกลางค่อนข้างต่ำ

การทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการอำนวยความสะดวก สมมติฐานสถิติ

H0: ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการอำนวยความสะดวก

Ha: ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการอำนวยความสะดวก

จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกที่ระดับ 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.16 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สรุป
สมมติฐานข้อที่ 1 ความสำเร็จในการ อำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านมาตรฐาน และวัตถุประสงค์ของนโยบาย อยู่ใน ระดับสูง	ปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ ยอมรับสมมติฐานแย้ง
สมมติฐานข้อที่ 2 ความสำเร็จในการ อำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ไม่มีความแตกต่าง กันในทัศนะของกลุ่มตัวอย่าง	ปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ ยอมรับสมมติฐานแย้ง
สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความสำเร็จในการนำนโยบายไป ปฏิบัติไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จใน การอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยู เนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	ปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ ยอมรับสมมติฐานแย้ง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อศึกษาความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และเปรียบเทียบความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์จำแนกตามลักษณะประชากรประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือสมาชิกที่มาติดต่อใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย
 - ด้านกระบวนการ
 - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ด้านมาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 - ด้านการบรรลุเป้าหมายการบริการ
2. ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย
 - ด้านการชำระหนี้ตามเวลา
 - ด้านการให้อำนวยความสะดวกในการขอสินเชื่อ
 - ด้านความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 - ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์
 - ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการสินเชื่อ
 - ด้านคุณภาพชีวิตของผู้ได้รับสินเชื่อ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบ check list ประกอบด้วย คำถาม 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ

ตอนที่ 2 ความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 33 ข้อ ด้านกระบวนการ จำนวน 7 ข้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 8 ข้อ ด้านมาตรฐานของเจ้าหน้าที่ จำนวน 7 ข้อ ด้านการบรรลุเป้าหมาย จำนวน 5 ข้อ และด้านความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียน 6 ข้อ มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS การวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล หาค่า หาค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้สถิติ t-test, One Way ANOVA และเปรียบเทียบความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ สำหรับการเปรียบเทียบตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม ใช้สถิติ t-test และการเปรียบเทียบตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติแบบ One Way ANOVA และเปรียบเทียบเป็นรายคู่เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยใช้วิธีของ LSD

5.1 สรุปผลการศึกษาเชิงพรรณนา

ในการวิจัยนี้ ทำการศึกษาความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1.1 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ และร้อยละโดยนำเสนอข้อมูล ดังปรากฏผลจากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม คือ สมาชิกที่มาติดต่อใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามลักษณะประชากร ดังนี้

เพศ พบว่า ลูกค้ำที่มาใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 ส่วนเพศชาย จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ลูกค้ำที่มาใช้บริการอยู่ในช่วงอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 มากที่สุด รองลงมา 41 - 50 จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 อายุ 20-30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 และอายุ 61ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ลูกค้ำที่มาใช้บริการมากที่สุดมีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมา ระดับศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 144 คน คิดเป็น

ร้อยละ 36.0 ระดับการศึกษาปวท.,ปวส.,อนุปริญญา จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ส่วนระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา หรือสูงกว่าปริญญาตรี ไม่พบลูกค้ามาใช้บริการ ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการมีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 94.8 รองลงมา สถานภาพโสด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และ สถานภาพ หย่าร้าง, หมาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

5.1.2 ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการที่มากที่สุด ($= 4.10$, S.D. = 0.27) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($= 3.83$, S.D. = 0.22) ด้านมาตรฐานของเจ้าหน้าที่ ($= 3.62$, S.D. = 0.36) และด้านการบรรลุเป้าหมายการ ($= 3.20$, S.D. = 0.33) ตามลำดับ

5.1.3 ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ ซึ่งสรุปผลได้ดังนี้

เพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน

อายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน

ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน

สถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน

5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านมาตรฐานและวัตถุประสงค์ อยู่ในระดับสูง ปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ ยอมรับสมมติฐานแย้ง

สมมติฐานข้อที่ 2 ความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ไม่มีความแตกต่างกันในทัศนะของกลุ่มตัวอย่าง ปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ ยอมรับสมมติฐานแย้ง

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ ยอมรับสมมติฐานแย้ง

5.3 การอภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่องความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

5.3.1 ความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน เมื่อพิจารณาพบว่าความสำเร็จอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

จากการศึกษาความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านมาตรฐานเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการบรรลุเป้าหมายการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย กำพล แก้วสมนึก (2552) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท พีริซิชั่น ทูลส์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านทรัพยากรในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการและด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสั่งซื้อของลูกค้า ส่งผลให้กิจการสามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

5.3.2 ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ ซึ่งอภิปรายผลได้ดังนี้

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความสัมพันธ์กับการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าลักษณะส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ มีความแตกต่างกัน

ความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศหญิงมีความอ่อนไหวมากกว่าเพศชายทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นสถานภาพที่มีมาแต่กำเนิด และอาจเป็นผลมาจากทางด้านการเลี้ยงดู เพศหญิงจึงชอบเข้าสังคม พบปะผู้คน มีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะสื่อสารมากกว่าเพศชาย แต่ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะสื่อสารเพียงพื้นฐานเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดจากการโต้ตอบสื่อสารนั้นด้วย จึงทำให้การรับรู้ของเพศหญิงและเพศชายแตกต่างกัน

ความสำเร็จในการอ่านวยสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีอายุแตกต่างกัน ความสำเร็จในการอ่านวยสินเชื่อโดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันทั้งนี้อาจเป็นเพราะอายุเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสามารถในการทำความเข้าใจในเนื้อหาและข่าวสารรวมถึงการรับรู้ต่างๆได้มากน้อยต่างกัน การมีประสบการณ์ในชีวิตที่ผ่านมาแตกต่างกัน จึงส่งผลต่ออุปนิสัย ความเข้าใจ ความคิดวิเคราะห์ที่ไม่เหมือนกัน ยิ่งอายุที่เพิ่มขึ้นจะทำให้มีความคิดที่รอบคอบเพิ่มมากขึ้น อายุหรือวัยจึงเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างในเรื่องความคิดและพฤติกรรม

ความสำเร็จในการอ่านวยสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ความสำเร็จในการอ่านวยสินเชื่อโดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การศึกษาจะทำให้คนคนมีความรู้ ความคิด ตลอดจนความเข้าใจในสิ่งต่างๆกว้างขวางลึกซึ้งมากขึ้น การศึกษายังทำให้เกิดความแตกต่างทางทัศนคติ ค่านิยมและคุณธรรมความคิดอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาเตชินท์สิทธาภิภู (ผากา) (2554) เรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($=3.53$) พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติในประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนแตกต่างกัน และสอดคล้องกับ ชนัญชิตา อยู่เดช (2557) เรื่องรูปแบบการจัดการความรู้ในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ผลการทดสอบ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา มีการยอมรับต่อปัจจัยด้านการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน และพบว่า เพศ อายุ มีการยอมรับต่อประสิทธิผลการให้บริการต่างกัน

ความสำเร็จในการอ่านวยสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สถานภาพแตกต่างกัน ความสำเร็จในการอ่านวยสินเชื่อโดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ปัจจุบันการใช้ชีวิตที่ถูกบังคับด้วยกฎเกณฑ์ ภาพแวดล้อม สังคมที่ไม่แตกต่างจากเดิมมากนัก จึงทำให้แม้ว่าสถานภาพจะเปลี่ยนไปอย่างไร แต่ก็ยังต้องดำเนินชีวิตในรูปแบบที่ต่างจากเดิม เช่น แต่งงานแล้วไม่ได้ทำงาน เป็นแม่บ้าน หรือว่าเลิกกันไปแต่ก็ยังต้องทำงานเหมือนเดิม ด้วยสภาวะค่าครองชีพที่สูงขึ้นเรื่อยๆ ภาระค่าใช้จ่ายที่มี จึงทำให้การดำเนินชีวิตแตกต่างไปจากเดิม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนัญชิตา อยู่เดช (2557) รูปแบบการจัดการความรู้ในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี มี ผลการวิจัย พบว่า สถานภาพของผู้มาติดต่อรายได้ต่อเนื่อง และความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ มีการยอมรับต่อประสิทธิผลการให้บริการต่างกัน ส่วนในด้านความคาดหวังต่อประสิทธิผลการให้บริการ เพศ สถานภาพของผู้มาติดต่อ อาชีพ ระดับการศึกษา และความถี่ในการเข้ามาใช้บริการมีการยอมรับต่างกัน

5.4 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

5.4.1 ความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากการศึกษาพบว่า ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านมาตรฐานเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ด้านการบรรลุเป้าหมายอยู่ระดับปานกลาง จึงเสนอให้สหกรณ์เครดิตยูเนียน ควรจัดให้มีการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มศักยภาพและเพิ่มกำลังคน เนื่องจากปริมาณลูกค้าที่มีมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับการให้บริการและรองรับลูกค้าที่มาติดต่อ จึงทำให้เกิดความล่าช้า และงานไม่ต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความคล่องตัว จึงควรลดความซับซ้อนของงานลง ขยายกลุ่มฐานลูกค้ามากขึ้น เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงต่อความช่วยเหลือ สามารถรองรับการให้บริการสินเชื่อให้มีความศักยภาพและประสิทธิภาพสูงสุดซึ่งส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพการทำงานภาพรวมของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

5.4.2 ความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศหญิงมีความอ่อนไหวมากกว่าเพศชายทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นสถานภาพที่มีมาแต่กำเนิด และอาจเป็นผลมาจากทางด้านการเลี้ยงดู เพศหญิงจึงชอบเข้าสังคม พบปะผู้คน มีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะสื่อสารมากกว่าเพศชาย แต่ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะสื่อสารเพียงพื้นฐานเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดจากการโต้ตอบสื่อสารนั้นด้วย จึงทำให้การรับรู้ของเพศหญิงและเพศชายแตกต่างกัน จึงเสนอแนะให้ สหกรณ์เครดิตยูเนียน ควรจัดให้มีความสะดวกแก่เพศหญิงและผู้สูงอายุเป็นพิเศษเช่นจัดช่องบริการสำหรับสตรีและผู้สูงอายุ

5.4.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติควรจะพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการ เช่นการประชาสัมพันธ์ และการจัดทำเอกสารที่ทุกระดับของสมาชิกเข้าใจง่ายและเข้าถึง การมีข้อมูลที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

5.5 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.5.1 การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นการวิจัยในครั้งต่อไปอาจใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลประเภทอื่น เช่น การวิจัยคุณภาพ ซึ่งส่งผลให้การวิจัยมีความสมบูรณ์มากขึ้น

5.5.2 ควรมีการติดตามผลการดำเนินงาน ปัญหา และอุปสรรค ของพนักงานในดำเนินงาน ทั้งก่อนและหลังการอนุมัติสินเชื่อ เพื่อที่สามารถช่วยเหลือ แก้ไข ทำให้สามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่นและรวดเร็ว

5.5.3 แนวทางในการพัฒนาการบริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์

5.5.4 ศึกษาปัญหาและอุปสรรคการให้บริการด้านสินเชื่อสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์



บรรณานุกรม

- กำพล แก้วสมนึก. (2552). *ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการ บริการของบริษัท พีริซิชั่น ทูลส์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด*. เข้าถึงได้จาก: <http://dspace.bu.ac.th.1> สิงหาคม 2562.
- กิตติชัย กาทองทุ่ง. (2555). *ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปริมาณการให้สินเชื่อ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)*. เข้าถึงได้จาก: <http://www.eco.ru.ac.th.13> สิงหาคม 2562.
- กานต์พิชชา กองคนขวา. (2561). *ได้ศึกษาสภาพปัญหาการปล่อยสินเชื่อเพื่อวิสาหกิจ ขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs). สถาบันการเงินในจังหวัดพะเยา*. เข้าถึงได้จาก <https://www.tci-thaijo.org>. 13 สิงหาคม 2562.
- กองสหกรณ์พาณิชย์และธนกิจ.(2551).*กรมส่งเสริมสหกรณ์*. เข้าถึงได้จาก : <https://www.cpd.go.th>. 20 สิงหาคม 2562.
- เคียงเดือน พิจิตรชุมพล. (2553). *ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินที่มีต่อ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม*. เข้าถึงได้จาก: <http://www.conference.phuket.psu.ac.th>. 20 สิงหาคม 2562.
- ชนัญชิตา อยู่เดช. (2557). *รูปแบบการจัดการความรู้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี*. เข้าถึงได้จาก: http://www.kmutt.ac.th/jif/public_html/article_detail.php?ArticleID=138304, 20 สิงหาคม 2562.
- ชลธิชา สุวรรณพิทักษ์ และพัฒน์ พัฒนรังสรรค์. (2560). *ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้ตาม สัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกค้าหนี้สินเชื่อบุคคล กรณีศึกษา : ธนาคารกสิกรไทย จำกัด มหาชน*. เข้าถึงได้จาก: http://www.kmutt.ac.th/jif/public_html/general_search. 22 สิงหาคม 2562.
- ชาตรี คุ่มอนงค์.(2553). *ความพึงพอใจที่มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการคงสิทธิเลขหมาย โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- ณัฐรัตน์ มณชิรัตน์.(2558).*อิทธิพลของการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อการ ใช้บริการผ่านคุณภาพการให้บริการของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัด นครปฐม.สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยานิพนธ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.*
- ณิชภัทร ไทยเทศ. (2553). *ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณสินเชื่อ ธนาคารออมสิน*. เข้าถึงได้จาก: [http://www.utccmbaonline.com/ijbr/doc/\(Edit\)](http://www.utccmbaonline.com/ijbr/doc/(Edit)). 22 สิงหาคม 2562.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธวัชชัย ทองผึ้ง. (2549). *ศึกษาปัจจัยกำหนดปริมาณสินเชื่อ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)*.
เข้าถึงได้จาก: <http://newtdc.thailis.or.th/result.aspx?ntk=subject>. 22 สิงหาคม 2562.
- ทิพวารินทร์ กลิ่นโชยสุคนธ์. (2552). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย*. เข้าถึงได้จาก: http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/401/1/tipvarin_klin.pdf, 4 สิงหาคม 2562.
- ทวิชชัย อรุณฉัต. (2554). *การใช้ข้อมูลทางการบัญชีในการบริหารสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตอำเภอ บางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี.วิทยาลัยราชพฤกษ์.นนทบุรี.*
- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). *การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการ ของเทศบาลนครสงขลา.มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.*
- นิติพล ภูตะโชติ. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมที่จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.* เข้าถึงได้จาก : <https://www.tci-thaijo.org/index.php/vrurdihsjournal/article/view/85223>. 20 สิงหาคม 2562.
- เบญชญา แจ้งเวชฉาย. (2561). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร.การค้นคว้าอิสระ.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ*
- พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู. (2554). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร*. เข้าถึงได้จาก: <http://www.mcu.ac.th/userfiles/file/mcuthesis>. 24 สิงหาคม 2562.
- พิมานมาศ สีสลิตวงศ์ภักดี. (2552). *ความพึงพอใจและพฤติกรรมการบริโภคของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการร้าน Sorbet & Sherbet โกลเด้น เฟลซ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒกรุงเทพมหานคร. 24 สิงหาคม 2562.*
- พิมพ์พิชชา เจียนมะเริง. (2557). *ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์แปรงไทยและบี.โอ.* เข้าถึงได้จาก: <http://bidyalib.eco.ku.ac.th>. 25 สิงหาคม 2562.
- พิมพ์ลภษัญญ์ พัฒนชัย. (2559). *ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณเงินกู้ยืมของธนาคารไทย*. เข้าถึงได้จาก:<http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2272/1/pimlapat.patt>. 25 สิงหาคม 2562.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ภุมา เรื่องสินทรัพย์. (2553). *ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท สแแต่ท์ส์ ซีพีแอฟ (ประเทศไทย) จำกัด*. เข้าถึงได้จาก:
<http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis>. 25 สิงหาคม 2562.
- รวีพรรณ อดุลวัฒน์ศิริ และนวนลณี แสงมหาชัย. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการบริการสินเชื่อ ภาพลักษณ์องค์กร และส่วนประสมการตลาดกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. เข้าถึงได้จาก:
http://www.kmutt.ac.th/jif/public_html/article_detail. 25 สิงหาคม 2562.
- รัชพล รวยพงษ์. (2557). *ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรบางเลน จำกัด จังหวัดนครปฐม*. เข้าถึงได้จาก:
<http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/HumEcon/Sikharin>. 25 สิงหาคม 2562.
- วัชรพงศ์ จันทร์ดี. (กรกฎาคม - ธันวาคม 2559). *การจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อความภักดี ของลูกค้าธนาคารออมสินภาค 9*. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 11(2) , หน้า 71-86.
- วิรัชฐิตา แจงเปล่า. (2559). *การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี จำกัด เพื่อศึกษาการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี จำกัด*. เข้าถึงได้จาก: http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/57750059. 25 สิงหาคม 2562.
- วิไลลักษณ์ ศรีบุญเรือง. (2557) *ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระหนี้เงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรแม่สะเรียง จำกัด จังหวัดแม่ฮ่องสอนธนาคารออมสิน*. เข้าถึงได้จาก:
<https://www.baac.or.th/file-upload/000120-348486-837505>. 27 สิงหาคม 2562.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, และศุภกร เสรีรัตน์. (2542). *การบริหารธุรกิจขนาดย่อม กรุงเทพมหานคร*. Diamond In Business World. 27 สิงหาคม 2562.
- ศุวดี วิเศษยา. (2558). *ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. เข้าถึงได้จาก: <http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis.pdf>. 27 สิงหาคม 2562.
- สาระดีดีดอทคอม. (ม.ป.ป.). *แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับสาร*. เข้าถึงได้จาก: www.saradd.com/index.php?option=com_content&view=article&id. 2 กันยายน 2562.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุวัฒน์ กันภูมิ. (2559). *ประสิทธิผลในการบริหารของฝ่ายบริหารทรัพย์สิน การรถไฟแห่งประเทศไทย*. เข้าถึงได้จาก: <https://rcim.rmutr.ac.th/wp-content/uploads/2017/09/MPA.2559.96.pdf>, 2 กันยายน 2562.
- สมศักดิ์ ภู่งาม, รังสรรค์ สิงห์เลิศ, สมสงวน ปัสสาโก, และเสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร. (มกราคม-เมษายน 2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม*. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 3 (2), หน้า 39-50.
- อนุรักษ์ เพชรอินทร์. (2558). *ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)*. เข้าถึงได้จาก: http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5707011580_4273_3019. 2 กันยายน 2562
- อัมพร เกียรติสมานวงศ์. (2557). *ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการและสวัสดิการของ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูจันทบุรี จำกัด*. เข้าถึงได้จาก: <http://cmcoop.or.th/uploads/journal/20180606151512mJO9F1R.pdf>. 2 กันยายน 2562.
- อุไร ดวงระหว่า. (2554). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ.การค้นคว้าอิสระ.ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.การจัดการทั่วไป.คณะบริหารธุรกิจ.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.ปทุมธานี*
- Kotler and Armstrong, G. (2010). *Principles of Marketing*. 13th Edition. Pearson Education.



ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นเครื่องมือในการวิจัยความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลต่อการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อผลการศึกษา จึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความคิดเห็นของท่านเพื่อความสมบูรณ์ในงานวิจัย ทางผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือที่ดีของท่านโดยข้อมูลจากแบบสอบถามดังกล่าวจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้ประโยชน์เฉพาะการศึกษาวิจัยนี้เท่านั้น

ขอขอบคุณ ณ โอกาสนี้

นางสาวสาวิตรี เงินยวง

นักศึกษาหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



ตอนที่ 1 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ
 - 1. ชาย 1.....
 - 2. หญิง
2. อายุ
 - 1. 20 - 30 ปี 2.....
 - 2. 31 - 40 ปี
 - 3. 41 - 50 ปี
 - 4. 51 - 60ปี
 - 5. 61 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 - 1. ต่ำกว่าประถมศึกษา 3.....
 - 2. ประถมศึกษา
 - 3. มัธยมศึกษา
 - 4. ปวท.,ปวส.,อนุปริญญา
 - 5.ปริญญาตรี
 - 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพ
 - 1.โสด 4.....
 - 2. สมรส
 - 3. หย่าร้าง, หม้าย, แยกกันอยู่

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียง ช่องเดียว
แบบสอบถามส่วนนี้แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความความคิดเห็น

5	หมายถึง	ระดับความสำเร็จมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความสำเร็จมาก
3	หมายถึง	ระดับความสำเร็จปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความสำเร็จน้อย
1	หมายถึง	ระดับความสำเร็จน้อยที่สุด

หัวข้อ	ความสำเร็จ					สำหรับผู้วิจัย	
	5	4	3	2	1		
ด้านกระบวนการ							
1. การประชาสัมพันธ์ มีเอกสาร รายละเอียดที่เข้าใจง่าย						a1	
2. ข้อมูลมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ						a2	
3. ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสมกับระยะเวลา						a3	
4. ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน						a4	
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ที่ชัดเจน						a5	
6. การดำเนินการให้บริการด้านต่างๆ ไม่ทำให้ลูกค้าเสียโอกาสหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับ						a6	
7. การรักษาความลับ และไม่เปิดเผยข้อมูลลูกค้าแก่สาธารณะ						a7	
หัวข้อ	ความสำเร็จ					สำหรับผู้วิจัย	
	5	4	3	2	1		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
1. ความชัดเจนของป้ายบอกทาง และสถานที่ให้บริการ						b1	
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ						b2	
3. เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการรองรับการให้บริการ						b3	
หัวข้อ	ความสำเร็จ					สำหรับผู้วิจัย	

	5	4	3	2	1		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
6. ท่ารถที่ตั้งเดินทางสะดวก ไม่แออัด ไม่คับแคบ ใน การเดินทาง						b6	
7. สถานที่ให้บริการสะอาด ปลอดภัย						b7	
8. เครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการที่ทันสมัย						b8	
ด้านมาตรฐานของเจ้าหน้าที่							
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร						c1	
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว รอบครอบ						c2	
3. ความรู้ ความสามารถ ความเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ ทำเป็นอย่างดี						c3	
4. บุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย						c4	
5. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						c5	
6. สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม						c6	
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิ ชอบ						c7	
ด้านการบรรลุเป้าหมายการบริการ							
1. ได้รับบริการตรงตามเป้าหมาย						d1	
2. ได้รับความสะดวกสบายเป็นอย่างดีในการมาติดต่อ ใช้บริการ						d2	
3. ได้รับคำแนะนำ ปรีกษา หรือการดำเนินการตามที่ ต้องการ						d3	
4. คุ่มค่ากับเวลาที่เสียไป						d4	
5. ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม						d5	

หัวข้อ	ความสำเร็จ					สำหรับผู้วิจัย	
	5	4	3	2	1		
ด้านความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์เครดิตยูเนียน							
1. ด้านการชำระหนี้ตามเวลา						e1	
2. ด้านการให้อำนวยความสะดวกในการขอสินเชื่อ						e2	
3. ด้านความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่						e3	
4. ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์						e4	
5. ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการสินเชื่อ						e5	
6. ด้านคุณภาพชีวิตของผู้ได้รับสินเชื่อ						e6	

****ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม****



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาวสาวิตรี เงินยวง
วัน เดือน ปีเกิด	11 กรกฎาคม 2538
สถานที่เกิด	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ที่อยู่ปัจจุบัน	อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
สถานที่ทำงาน	สหกรณ์เครดิตยูเนียนหนองปลับพัฒนา จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2561	ปริญญาตรี เศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ.2561-ถึงปัจจุบัน	ผู้จัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียนหนองปลับพัฒนา จำกัด

