

คุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหารจังหวัดเชียงใหม่



ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2561

คุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหารจังหวัดเชียงใหม่



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

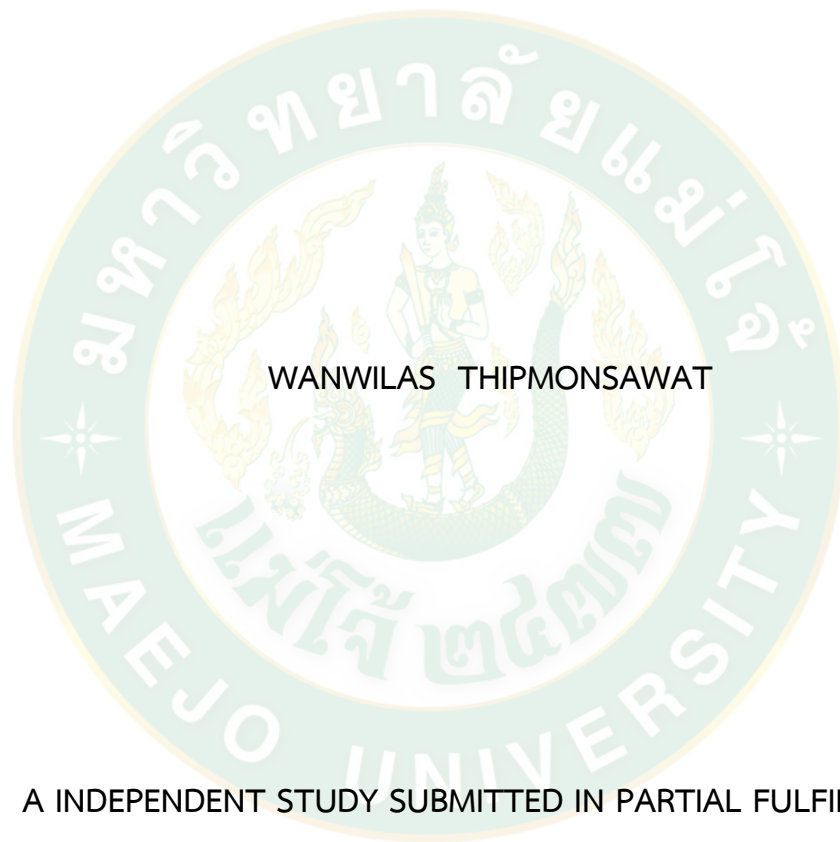
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

QUALITY OF THE VILLAGE FUND SERVICE IN NONGHARN SUB-DISTRICT,
SANSAI DISTRICT, CHIANG MAI PROVINCE



WANWILAS THIPMONSAWAT

A INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS
ADMINISTRATION

IN BUSINESS ADMINISTRATION
GRADUATE SCHOOL MAEJO UNIVERSITY

2018

Copyright of Maejo University

คุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหารจังหวัดเชียงใหม่

วรรณวิลาส ทิพย์มลสวัสดิ์

การค้นคว้าอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(รองศาสตราจารย์ ดร.จกมลดิษฐ์ แสงอาสภวิริยะ)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานวิน สงเคราะห์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อายุส หยูเย็น)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ประธานอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูษณิศา เตชเถกิง)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ เม่งอำพัน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ชื่อเรื่อง	คุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหารจังหวัด เชียงใหม่
ชื่อผู้เขียน	นางสาววรรณวิลาส ทิพย์มลสวัสดิ์
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	รองศาสตราจารย์ ดร.จกกลบดินทร์ แสงอาสาทวีริยะ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหารจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ โดยการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลโดยให้กลุ่มตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการทบทวนเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ในเทศบาลตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน โดยข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้วิจัยมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคำนวณทางสถิติ โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อจำแนกข้อมูลปัจจัยที่นำมาศึกษา จากนั้นผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐานระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามด้วยสถิติ Independent Samples t-test , One-way Analysis เพื่อวิเคราะห์และอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

ผลการวิจัย พบว่าสมาชิกกองทุนหมู่บ้านส่วนใหญ่มีเพศหญิง อายุในช่วง 31-40 ปี สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือนในช่วง 15,000 บาทขึ้นไป ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพค้าขาย ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก 4-5 ปี จำนวนครั้งที่ใช้บริการ 2 สัปดาห์ต่อครั้ง

ผลการวิจัยสมมติฐาน พบว่า สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีสถานภาพ และระยะในการเป็นสมาชิกที่แตกต่างกันมีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน ส่วนสมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ และจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, กองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่



Title	Quality of the Village Fund Service in Nongharn Sub-district, Sansai District, Chiang Mai Province
Author	Miss Wanwilas Thipmonsawat
Degree	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory Committee Chairperson	Associate Professor Dr. Jongkolbordin Saengasaphawiriya

ABSTRACT

This survey study aimed to explore quality of the village fund service in Nongharn municipality, Sansai district, Chiang Mai province. A set of questionnaires was used for data collection administered with 400 members of the village fund in Nongharn municipality. Obtained data were analyzed by using frequency, percentage, mean, and standard deviation. Independent sample t-test and One-Way analysis were employed to explain relationships of independent variables and dependent variables.

Findings showed that most of the respondents were female, 31-40 years old, married, traders, and their educational attainment was higher than bachelor's degree. They were members of the village fund for 4-5 years and contacted the village fund for every two weeks. For the hypothesis testing, it was found that there was the difference in status and time span of being the village fund member. The difference in sex, age, monthly income, educational attainment, occupation, and frequency of service using had no difference in quality of service of the village fund with a statistical significance level at 0.05

Keywords: quality of service providing, Nongharn village fund

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการค้นคว้าอิสระเล่มนี้ได้รับความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร.จกมลดิษฐ์ แสงอัสภวิริยะ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาณวิน สงเคราะห์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อายุส หยูเย็น อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย รวมถึงการตรวจและแก้ไขเนื้อหาในส่วนต่างๆ ของงานวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของอาจารย์ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน พนักงานเทศบาลตำบลหนองหาร เขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ทุกท่านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้สละเวลา ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและช่วยเหลือประสานงาน ให้กำลังใจที่ดีเสมอมา รวมถึงมิตรภาพที่ดี

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ญาติพี่น้องทุกท่าน ที่ให้ความปรารถนาดี คอยให้คำแนะนำที่ดี และเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยตลอดมา คุณค่าและประโยชน์ต่างๆ ที่พึงมีของการค้นคว้าอิสระเล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

วรรณวิลาส ทิพย์มลสวัสดิ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามงานวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์งานวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามคำศัพท์.....	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ.....	5
ข้อมูลทั่วไปของตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่.....	8
แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ.....	10
ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ.....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
บทสรุป.....	22
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	22

การทดสอบสมมติฐาน.....	23
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	24
สถานที่ดำเนินการวิจัย.....	25
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	25
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	25
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	26
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	27
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่.....	28
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้าน ในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่.....	31
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....	37
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	58
สรุปผล.....	58
อภิปรายผล.....	61
ข้อเสนอแนะ.....	62
บรรณานุกรม.....	64
ภาคผนวก.....	66
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	67
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย.....	73
บรรณานุกรม.....	74
ประวัติผู้วิจัย.....	74

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	21
2	28
3	31
4	32
5	33
6	34
7	35
8	36
9	37
10	38
11	40

ตารางที่	หน้า
12 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุน หมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพ	41
13 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ที่มีสถานภาพ กับปัจจัยคุณภาพด้านการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ	42
14 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ที่มีสถานภาพ กับปัจจัยคุณภาพด้านการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ	43
15 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุน หมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	44
16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ที่มีรายได้ ต่อเดือนกับปัจจัยคุณภาพด้านการบริการ ด้านความเชื่อมั่น	45
17 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุน หมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา	46
18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ที่มีระดับ การศึกษากับปัจจัยคุณภาพด้านการบริการ ด้านความเชื่อมั่น	47
19 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุน หมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ	48
20 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ที่มีอาชีพ กับปัจจัยคุณภาพด้านการบริการด้านความเชื่อมั่น	50
21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ที่มีอาชีพ กับปัจจัยคุณภาพด้านการบริการด้านการตอบสนอง	51
22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ที่มีอาชีพ กับปัจจัยคุณภาพด้านการบริการด้านความน่าเชื่อถือ	52
23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุน หมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาใน การเป็นสมาชิก	53
24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ที่มีระยะเวลา ในการเป็นสมาชิกกับปัจจัยคุณภาพด้านการบริการด้านความน่าเชื่อถือ	55
25 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุน หมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ	56

ตารางที่

หน้า

- 26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ที่มีจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการกับปัจจัยคุณภาพด้านการบริการ ด้านความเชื่อมั่น

57



สารบัญภาพ

ภาพที่

1 กรอบแนวคิดการวิจัย

หน้า

22



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากปัญหาที่สำคัญทางเศรษฐกิจและความยากจนในระดับประเทศที่ส่งผลกระทบต่อสังคมไทยในหลายด้านและยังเป็นปัญหาเรื้อรังที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศเพราะเนื่องจากในอดีตประเทศไทยได้กำหนดยุทธศาสตร์สำคัญของการพัฒนาประเทศที่จะมุ่งเน้นพัฒนาทางเศรษฐกิจเป็นสำคัญ โดยการนำทรัพยากรธรรมชาติและแรงงานที่มีอยู่ในประเทศมาใช้และอีกส่วนหนึ่งก็มีการนำเข้าจากต่างประเทศเช่นกัน เพื่อนำมาใช้ขยายฐานการผลิตในประเทศไทย รัฐบาลจึงส่งเสริมการลงทุนทางด้านโรงงานอุตสาหกรรมเป็นจำนวนมาก และแนวทางการพัฒนาประเทศมีอัตราการเจริญเติบโตอยู่ระดับที่น่าพอใจ ทั้งจากการขยายตัวทางรายได้ประชาชนและผลิตภัณฑ์ ซึ่งเกิดจากผลประโยชน์จากการขยายตัวทางเศรษฐกิจที่ไม่ดีนัก และผู้ประกอบการเกษตรอยู่เป็นจำนวนมากกลับมีปัญหาดังกล่าวเพิ่มมากยิ่งขึ้น เห็นได้ชัดเจนคือ ปัญหาความยากจน การอพยพของแรงงานภาคการเกษตรเข้ามารับจ้างขายแรงงานในเมืองใหญ่ ซึ่งเมื่อมีอพยพมาอยู่ในเมืองใหญ่มากขึ้นจึงทำให้เกิดปัญหาด้านสังคมตามมา ปัญหาการกระจายรายได้ที่ไม่เท่าเทียมกัน ก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำของรายได้ระหว่างคนในภาคอุตสาหกรรมกับภาคการเกษตรเป็นอย่างมาก

นโยบายจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง เป็นนโยบายเร่งด่วนภายใต้การนำของ พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร ซึ่งได้แถลงต่อรัฐสภาเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2544 และถือเป็นนโยบายที่ใช้ในการหาเสียง เมื่อการเลือกตั้งในวันที่ 6 มกราคม 2544 ดังนั้นรัฐบาลของ พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร จึงให้ความสำคัญกับนโยบายนี้ค่อนข้างมาก การผลักดันเพื่อให้มีนโยบายลงสู่การปฏิบัติอย่างรวดเร็ว เห็นได้จากการตั้งคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ (สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี) ภายในเวลาไม่ถึงสองเดือนหลังจากแถลงนโยบายต่อรัฐสภา (ประกาศวันที่ 22 มีนาคม 2544) และหลังจากนั้นก็ได้มีการจัดแผนปฏิบัติงานและงบประมาณในการดำเนินงานจนสามารถผลักดันให้มีการโอนเงินกองทุนหมู่บ้านไปให้หมู่บ้านต่างๆทั่วประเทศ (ยงยุทธ เจริญรัตน์, 2550: 20)

นโยบายจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองโดยจัดสรรเงินให้หมู่บ้านและชุมชนเมืองละ 1 ล้านบาท จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจนในระดับรากฐานของประเทศ โดยให้หมู่บ้านหรือชุมชนเป็นผู้กำหนดอนาคตและจัดการหมู่บ้านและชุมชน ด้วยคุณค่าและภูมิปัญญาของตนเอง เกื้อกูลประโยชน์ ต่อผู้ด้อยโอกาสในหมู่บ้านและชุมชน เสริมสร้างการเชื่อมโยงกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างชุมชน ราชการ และประชาสังคม รวมถึงการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นและเป็นการพัฒนาประชาธิปไตย

พื้นฐาน ให้หมู่บ้านหรือชุมชน มีขีดความสามารถในการบริหารจัดการคน เงินทุน และทรัพยากรต่างๆ ด้วยตนเอง และเป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนในหมู่บ้านและชุมชนเพื่อลงทุนประกอบอาชีพ สร้างงาน สร้างรายได้ ลดรายจ่าย บรรเทาเหตุฉุกเฉิน และความจำเป็นเร่งด่วน (สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ, 2555: 44)

ในการดำเนินงานตามนโยบายกองทุนหมู่บ้านให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ รัฐบาลจึงได้กระจายอำนาจการบริหารจัดการให้ชุมชนเป็นผู้รับผิดชอบตามปรัชญาของกองทุนหมู่บ้าน โดยมีกลไกสำคัญในการนำนโยบายเข้าไปปฏิบัติให้บรรลุผล ได้แก่ คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ซึ่งเป็นบุคคลที่ถูกคัดเลือกโดยประชาชนส่วนใหญ่ในหมู่บ้านจำนวน 9-15 คน ทำหน้าที่บริหารจัดการเงินกองทุนหมู่บ้าน มีอำนาจหน้าที่ตามระเบียบว่าด้วยการจัดตั้งคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองดังนี้

1. บริหารจัดการกองทุนรวมทั้งตรวจสอบ กำกับดูแล จัดสรรผลประโยชน์ของเงินกองทุนเพื่อให้สอดคล้องและเกื้อกูลกับกองทุนอื่นๆ ที่มีอยู่แล้วในหมู่บ้าน
2. ออกระเบียบข้อบังคับหลักเกณฑ์ หรือวิธีการเกี่ยวกับการบริหารกองทุนที่ไม่ขัดแย้งกับระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด และต้องได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมสมาชิก
3. รับสมาชิกและจัดทำทะเบียนสมาชิก ทั้งที่เป็นกลุ่มองค์กรชุมชน หรือปัจเจกบุคคลในหมู่บ้านหรือชุมชนเมือง
4. สืบสวนและจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบอาชีพอุตสาหกรรมครัวเรือนและวิสาหกิจชุมชนในเขตท้องที่หมู่บ้านหรือชุมชนเมืองนั้น ตลอดจนสำรวจและจัดทำข้อมูลดังกล่าวของกองทุนอื่นๆ ที่มีอยู่แล้วในหมู่บ้านหรือชุมชนเมือง
5. พิจารณาการให้กู้เงินตามระเบียบหลักเกณฑ์และวิธีการที่กองทุนกำหนด
6. ทำนิติกรรมสัญญาหรือดำเนินการกำหนดเงื่อนไขเกี่ยวกับภาระผูกพันของกองทุน
7. จัดหรือเรียกประชุมสมาชิกตามที่กำหนดหรือได้ตกลงกันหรือตามที่สมาชิกจำนวนไม่น้อยกว่า 1 ใน 5 ของสมาชิกทั้งหมดลงลายมือชื่อทำหนังสือร้องขอและจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน นับแต่วันที่รับคำร้อง
8. จัดทำบัญชีและส่งมอบเงินที่ได้รับการจัดสรรดอกผล ผลตอบแทน หรือรายได้ที่เกิดขึ้นจากเงินที่ได้รับการจัดสรรจากคณะกรรมการคืนให้แก่กองทุนให้ครบตามจำนวนที่ได้รับอนุมัติให้เบิกจ่ายในกรณีที่คณะกรรมการมีหนังสือหรือคำสั่งเป็นที่ยุติ เนื่องจากคณะกรรมการกองทุนไม่ปฏิบัติตามหรือบริหารจัดการกองทุนไม่เป็นไปตามระเบียบหรือข้อบังคับที่กองทุนกำหนด

เทศบาลตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ในเขตอำเภอสันทราย ประกอบไปด้วย ที่อยู่อาศัย พาณิชยกรรม สถาบันการศึกษา สถาบันศาสนาและสถาบันราชการ และพื้นที่ในเขตชุมชนส่วนใหญ่จะทำอาชีพรับจ้างเกษตรกรรมการค้าขายรับราชการทำให้มีการควบคุมดูแลอย่างกว้างขวางและยังไม่ครบถ้วน ทำให้เกิดปัญหาในหลายๆ ด้านเช่น ด้านการตอบข้อซักถามของสมาชิกและความถูกต้องรวดเร็ว

การจัดส่งเอกสารที่ล่าช้า อย่างไรก็ตามยังประสบปัญหาในเรื่องของคุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่

จากประเด็นดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาคุณภาพด้านการบริการกับกองทุนหมู่บ้านในเขตเทศบาลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ว่าประสบความสำเร็จและล้มเหลวอย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคอย่างไรบ้าง ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลทั้งหมดมาปรับปรุงแนวคิด มุมมอง ความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาให้กับกองทุนและยังเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาในการดำเนินงานคุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านพื้นที่อื่นๆ อีกต่อไป

คำถามงานวิจัย

1. คุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านในเขตเทศบาลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ เป็นอย่างไร
2. ปัญหาและอุปสรรคใดที่มีผลต่อคุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านในเขตเทศบาลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์งานวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านในเขตเทศบาลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงคุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านในเขตเทศบาลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเป็นประโยชน์และนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพในการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านอื่นๆ และเป็นข้อมูลให้ผู้อื่นที่สนใจเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านในเขตเทศบาลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านในเขตเทศบาลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ สมาชิกของกองทุนหมู่บ้านในเขตเทศบาลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน

นิยามคำศัพท์

1. คุณภาพการบริการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการได้รับคุณภาพบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยคุณภาพบริการ 5 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่น ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการตอบสนอง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่

1.1 ด้านความเชื่อมั่นคือ ความสามารถในการให้บริการสมาชิกได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ให้สัญญา

1.2 ด้านลักษณะทางกายภาพคือ อาคารสถานที่ของกองทุนหมู่บ้านที่ดี อุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

1.3 ด้านการตอบสนองคือ ความพร้อมหน่วยงานบริการ และผู้ปฏิบัติงานให้บริการที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทีที่สมาชิกต้องการ ด้วยความเต็มใจและถูกต้องรวดเร็ว

1.4 ด้านความน่าเชื่อถือคือ ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ ไว้วางใจได้และปลอดภัยรวมถึงมารยาทของพนักงานและความมีมนุษยสัมพันธ์อันดีที่แสดงออกทำให้มั่นใจในบริการที่ได้รับ มีความรู้ที่จะแก้ไขปัญหาให้สมาชิกได้

1.5 ด้านความเอาใจใส่คือ การเอาใจใส่ให้ความสนใจ ต่อสมาชิกเฉพาะรายที่เข้ามาใช้บริการ ทำให้สมาชิกมีความรู้สึกว่าเป็นคนพิเศษเสมอ

2. กองทุนหมู่บ้าน หมายถึง กองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหารจังหวัดเชียงใหม่

3. เทศบาลตำบลหนองหาร หมายถึง เทศบาลที่ตั้งอยู่ในเขตท้องที่อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เป็นเทศบาลตำบลหนองหาร ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ณ วันที่ 27 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2552 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 128 ตอนพิเศษ 17 วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2554 และมีโครงสร้างหน่วยงานภายในออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ สำนักงานปลัดกองคลัง และกองช่าง

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องคุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัด เชียงใหม่ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาและนำมาทำความเข้าใจการแก้ปัญหาและการดำเนินการได้อย่างถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ
2. ข้อมูลทั่วไปของตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่
3. แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ

1. นโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ

กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ (2556: 1-5) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองไว้ดังนี้เป็นนโยบายของรัฐบาลสมัย พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี เพื่อใช้เป็นกลไกการเสริมสร้างการพึ่งตนเองของหมู่บ้านและชุมชนเมืองในด้านการเรียนรู้การสร้างและพัฒนาความคิดริเริ่ม และการแก้ไขปัญหาและเสริมสร้างศักยภาพทางสังคมของประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนเมืองกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอยู่ภายใต้การบริหารงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติโดยก่อนที่จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจำนวนหมู่บ้านละ 1 ล้านบาทนั้น คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติมีหลักการวัดความพร้อมในสามประเด็นหลัก คือ ความสนใจและการมีส่วนร่วมของประชาชนในหมู่บ้านหรือชุมชนเมือง ความพร้อมของคณะกรรมการกองทุน ซึ่งเน้นความพร้อมของทั้งบุคคลในด้านความรู้และประสบการณ์ในการบริหารจัดการ ความพร้อมของระบบการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของคณะกรรมการกองทุนโดยสมาชิก และความพร้อมของการบริหารจัดการที่สอดคล้องและเกื้อกูลกันระหว่างกองทุนหมู่บ้านหรือชุมชนเมืองกับกองทุนอื่นๆ ที่อยู่ในหมู่บ้าน หากกองทุนผ่านเกณฑ์การประเมินจะได้รับเงินอุดหนุนอีก 100,000 บาท

กระบวนการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านคือ การจัดเวทีชาวบ้าน เพื่อเลือกคณะกรรมการกองทุนจำนวน 9-15 คน สมัครเข้าร่วมเป็นสมาชิกกองทุน ร่างกฎระเบียบข้อบังคับในการรับสมาชิกการระดมทุน ระบบบัญชี ระบบตรวจสอบ ภารกิจของคณะกรรมการ และขอรับการจัดสรรเงินจากคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติด้วยการขอขึ้นทะเบียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองกับธนาคารออมสินหรือ ธกส. พร้อมระเบียบข้อบังคับกองทุนและเปิดบัญชีกับธนาคาร

หลังการประเมินผลการดำเนินการในการคัดเลือกคณะกรรมการกองทุน คุณสมบัติของคณะกรรมการกองทุน ความรู้ ประสบการณ์และความมั่นใจในการบริหารกองทุนของคณะกรรมการกองทุน ระเบียบข้อบังคับในการดำเนินการกองทุน การมีส่วนร่วมของชาวบ้าน หรือสมาชิกในการจัดการกองทุน การปฏิบัติของสมาชิกตามระเบียบ และข้อบังคับของกองทุนและการเปิดบัญชีเงินฝากของกองทุน จึงอนุมัติเงินจัดสรรตามผลการประเมินความพร้อม (สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ, 2555: 4) โดยที่กองทุนหมู่บ้านมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการ คือ

1. เป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนในหมู่บ้าน สำหรับการลงทุนเพื่อการพัฒนาอาชีพสร้างงานสร้างรายได้หรือการบรรเทาเหตุฉุกเฉินและความจำเป็นเร่งด่วน และการนำไปสู่การสร้างกองทุนสวัสดิภาพที่ดีแก่ประชาชนในหมู่บ้าน
2. ส่งเสริมและพัฒนาหมู่บ้านและชุมชนเมืองให้มีขีดความสามารถในการจัดระบบและบริหารจัดการเงินทุนของตนเอง
3. เสริมสร้างกระบวนการพึ่งพาตนเองของหมู่บ้านในการเรียนรู้ การสร้างและพัฒนาความคิดริเริ่ม เพื่อเสริมสร้างศักยภาพและส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงในหมู่บ้านและชุมชนเมือง
4. กระตุ้นเศรษฐกิจในระดับฐานรากของประเทศ รวมทั้งเสริมสร้างภูมิคุ้มกันทางเศรษฐกิจและสังคมในประเทศในอนาคต
5. เสริมสร้างศักยภาพและความเข้มแข็ง ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประชาชนในหมู่บ้านหรือชุมชนเมือง

2. โครงสร้างการจัดการกองทุนหมู่บ้าน

2.1 คณะกรรมการมาจากการเลือกสรรของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านจำนวน 9-15 คน ประกอบด้วย ประธานกรรมการกองทุน รองประธานกรรมการกองทุน เลขานุการ เหรัญญิก ผู้ตรวจสอบภายในและประชาสัมพันธ์โดยมีที่ปรึกษากองทุน ทั้งนี้คณะกรรมการกองทุนมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 2 ปี เมื่อครบกำหนดระยะเวลาหนึ่งปี นับแต่วันที่กรรมการกองทุนเข้ารับตำแหน่งให้กรรมการกองทุนจับฉลากออกจำนวนกึ่งหนึ่งของคณะกรรมการทั้งหมดและคณะกรรมการจะดำรงตำแหน่งเกินสองวาระติดต่อกันไม่ได้

2.2 คณะกรรมการกองทุนมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการกองทุนตรวจสอบ กำกับ ดูแล จัดสรรผลประโยชน์ของเงินกองทุน ออกระเบียบข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารกองทุน ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่คณะกรรมการกำหนดหรือมอบหมายโดยแบ่งหน้าที่เป็น

- 1) ประธานกรรมการกองทุนมีอำนาจหน้าที่เป็นประธานการประชุมคณะกรรมการกองทุน เรียกประชุมคณะกรรมการกองทุน แต่งตั้งคณะอนุกรรมการกองทุน เพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติงานอย่างหนึ่งอย่างใด ตามมติหรือที่คณะกรรมการกองทุนมอบหมาย
- 2) รองประธาน มีหน้าที่ทำงานแทนประธานกรรมการกองทุน เมื่อประธานกรรมการกองทุนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้หรือเมื่อประธานมอบหมาย
- 3) เภรัณูฎีกองทุน มีหน้าที่รวบรวม จัดเก็บ ดูแลรักษาเงินทุน และรายได้ของกองทุน รวมทั้งการจัดทำบัญชี พร้อมควบคุมการใช้จ่ายเงินกองทุน
- 4) เลขานุการกองทุน มีหน้าที่ติดต่อประสานงานทั่วไป นัดประชุมกรรมการกองทุนจดและบันทึกรายงานการประชุม ตลอดจนรายงานผลการดำเนินงานของกองทุน
- 5) ผู้ตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบบัญชี กำกับ ดูแล เงินทุนให้เป็นไปตามมติที่คณะกรรมการกองทุนกำหนด รวมทั้งการประเมินผลการดำเนินงานของกองทุน
- 6) ประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ในการผลิตเอกสาร สิ่งพิมพ์ให้ข่าวสารแก่สมาชิกและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.3 คณะกรรมการกองทุนต้องมีการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง โดยต้องมีกรรมการกองทุนเข้าร่วมประชุมอย่างน้อยกึ่งหนึ่งของกรรมการทั้งหมด ถึงจะถือว่าครบองค์ประชุม

2.4 สมาชิกของกองทุนหมู่บ้าน ต้องเป็นผู้ที่ทำงานหรือพักอาศัยอยู่ในหมู่บ้านเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน ก่อนการจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านและได้รับการอนุมัติเข้าเป็นสมาชิกโดยชอบธรรมจากคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน โดยชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้า ตลอดจนมีการถือหุ้นๆ ละ 10 บาท อย่างน้อยหนึ่งหุ้นแต่ต้องไม่เกินหนึ่งในห้าของจำนวนหุ้นทั้งหมดที่มีอยู่ในกองทุนและต้องมีการฝากเงินออมทรัพย์สัจจะทุกเดือนแล้วแต่ระเบียบข้อบังคับกองทุนกำหนด

2.5 กิจกรรมหลักของกองทุนหมู่บ้าน

- 1) ให้สมาชิกกู้ยืม ทั้งจากเงินทุนตั้งต้นของกองทุนที่ได้รับจัดสรรจากรัฐบาลและเงินจากการฝากเงินสัจจะออมทรัพย์ของสมาชิก ตลอดจนจากบัญชีเงินรับฝากจากสมาชิก สมาชิกสามารถกู้ยืมเงินกองทุนเพื่อนำไปใช้จ่ายในกิจกรรมพัฒนาอาชีพ การสร้างงาน การเพิ่มรายได้ การลดรายจ่ายและบรรเทาเหตุฉุกเฉินและจำเป็นเร่งด่วน โดยที่สมาชิกต้องยื่นความจำนงและโครงการที่กู้ โดยแบ่งการกู้ยืมออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

- 2) เงินกู้สามัญรายหนึ่งจะสามารถกู้ได้ไม่เกิน 20,000 บาท อันเป็นอำนาจอนุมัติของคณะกรรมการกองทุน หากต้องการขอกู้ที่มากกว่านั้นแต่ไม่เกิน 50,000 บาท ต้องขออนุมัติจากที่ประชุม

สมาชิก และมีระยะเวลาชำระคืนภายใน 1 ปี ส่วนอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามกองทุนหมู่บ้านแต่ละแห่งกำหนด

3) เงินกู้ถูกเงินเป็นการกู้เฉพาะกรณีเพื่อการอันจำเป็น สามารถกู้ได้ไม่เกิน 3,000 บาท โดยมีระยะเวลาใช้คืนไม่เกิน 1 ปี ซึ่งเป็นไปตามกำหนดของกองทุนเช่นเดียวกับอัตราดอกเบี้ย

4) รับฝากเงินสัจจะออมทรัพย์ สมาชิกต้องมีการฝากออมทรัพย์สัจจะทุกเดือนๆ ละเท่าๆ กัน และจะสามารถเพิ่มจำนวนเงินฝากสัจจะได้ปีละหนึ่งครั้งในวันประชุมใหญ่สามัญประจำปีซึ่งจำนวนเงินนี้สมาชิกสามารถถอนและปิดบัญชีได้ก็ต่อเมื่อพ้นสภาพการเป็นสมาชิกกองทุนโดยสมาชิกจะได้รับเงินปันผลเมื่อมีการจัดสรรผลประโยชน์

5) รับฝากเงินทั่วไป กองทุนสามารถรับฝากเงินจากสมาชิกได้ โดยสมาชิกจะได้รับดอกเบี้ยเงินฝากตอบแทน

ข้อมูลทั่วไปของตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่

1. ประวัติความเป็นมา

ตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ เดิมเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาร ต่อมาได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เป็นเทศบาลตำบลหนองหาร ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ณ วันที่ 27 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2552 และประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 128 ตอนพิเศษ 17 วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2554

2. ลักษณะที่ตั้ง

เทศบาลตำบลหนองหารปัจจุบันตั้งอยู่ที่ 399 หมู่ 7 ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของที่ว่าการอำเภอสันทราย อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอสันทราย 14 กิโลเมตร อยู่ห่างจากตัวจังหวัดเชียงใหม่ 14 กิโลเมตร มีเนื้อที่ทั้งหมด 31,745 ไร่ หรือ คิดเป็น 15.3% ของเนื้อที่ทั้งอำเภอ โดยแบ่งเป็นพื้นที่ในความรับผิดชอบออกเป็นหมู่บ้านทั้งหมด 5 หมู่บ้าน ปัจจุบันเทศบาลตำบลหนองหารมีประชากรในเขตรับผิดชอบทั้งหมด จำนวน 4,332 คน (ณ วันที่ 31 มีนาคม 2558) แยกเป็นชาย 2,049 คน หญิง 2,283 คน สามารถแบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ กลุ่มที่เป็นผู้ริเริ่มตั้งถิ่นฐานมาตั้งแต่บรรพบุรุษ และกลุ่มที่อพยพโยกย้ายมาจากต่างถิ่นอื่น เช่น มาจากต่างอำเภอ คือ อ.สันกำแพง อ.ดอยสะเก็ด และมาจากต่างจังหวัด เช่น จ.ลำพูน มากที่สุด และมาจากภาคกลางเป็นบางส่วน เป็นต้น การเดินทางเข้าสู่พื้นที่โดยทางรถยนต์สามารถใช้เส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1001 (เชียงใหม่-พร้าว) มีอาณาเขตติดต่อกันดังนี้ (เทศบาลตำบลหนองหาร, 2560: 10)

ทิศเหนือ ติดต่อกับเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
 ทิศตะวันออก ติดต่อกับเทศบาลตำบลป่าไผ่ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
 ทิศตะวันตก ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่
 ทิศใต้ ติดต่อกับเทศบาลเมืองแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
 โดยที่เทศบาลตำบลหนองหารประกอบด้วย 5 หมู่บ้าน คือ
 หมู่ที่ 1 บ้านแม่เตาไห
 หมู่ที่ 7 บ้านหนองหาร
 หมู่ที่ 8 บ้านวิเวก
 หมู่ที่ 10 บ้านเกษตรใหม่
 หมู่ที่ 13 บ้านดอยน้อยพัฒนา

3. วิสัยทัศน์

เมืองสวยงามน่าอยู่ มุ่งสู่ตำบลแห่งคุณภาพชีวิต เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้คู่คุณธรรม

4. ลักษณะภูมิประเทศ

เป็นพื้นที่ลาดเอียงจากทิศตะวันออกมาทางทิศตะวันตก และจากทิศเหนือมาใต้ มีบริเวณภูเขาในหมู่ 1, 13 และ 10 ทางตอนเหนือของตำบลมีคลองชลประทานและแม่น้ำไหลผ่านในแนวเหนือใต้

5. เศรษฐกิจ

5.1 พื้นที่ชุมชน ประกอบด้วย ที่อยู่อาศัย พาณิชยกรรม สถาบันการศึกษา สถาบันศาสนาและสถาบันราชการ

5.2 พื้นที่เกษตรกรรม ส่วนใหญ่ปลูกข้าว รองลงมา คือ ไม้ผล และไม้ประดับ

6. ประเภทผู้นำ

6.1 ผู้นำที่เป็นทางการโดยการเป็นผู้นำที่ประชาชนคัดเลือกขึ้นมาปกครองหมู่บ้านตำบล คือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้าน และเป็นที่ยอมรับของทางราชการ

6.2 ผู้นำของกลุ่มเกษตรกรจะถูกคัดเลือกให้มาดำเนินงานแทนตัวของสมาชิก โดยไม่ได้รับค่าตอบแทนเป็นรายเดือน นอกจากค่าตอบแทนในการทำงานเป็นบางครั้ง

6.3 สมาชิกของกลุ่มจะต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามกติกา ของกลุ่มเกษตรกรและเป็นสมาชิก ของกลุ่มที่ดี เพื่อให้การทำงานของคณะกรรมการดำเนินงานไปด้วยดี

6.4 การดำเนินงานจะทำโดยคณะกรรมการซึ่งประกอบด้วย ประธานรองประธานเลขานุการ เภรัณยูกรรมการและหัวหน้าหน่วยเกษตรกรรม ทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยดี

6.5 การแบ่งผลประโยชน์ จะแบ่งสัดส่วนการถือหุ้น และการใช้บริการตามธุรกิจการซื้อขาย ที่สมาชิกทำกับกลุ่ม

6.6 ปัญหาที่ผ่านมาของกลุ่มเกษตรกร เป็นปัญหาที่สมาชิกกลุ่มไม่ชำระหนี้สินทำให้กลุ่มไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ ในปัจจุบันได้มีสมาชิกที่เป็นหนี้ได้เห็นความสำคัญในการจัดตั้งกลุ่มยินยอมใช้หนี้ และคณะกรรมการเป็นที่ยอมรับของสมาชิกกลุ่ม จึงทำให้กลุ่มเกษตรกรฟื้นตัวขึ้น สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้จนเป็นกลุ่มหนึ่งที่มีกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพการรวมกลุ่มของชาวบ้าน หรือกลุ่มวิสาหกิจชุมชนตำบลหนองหารจากเดิม 5 หมู่บ้าน ปัจจุบันเหลือเพียงแค่ 3 หมู่บ้าน ที่ยังดำเนินการอยู่ ได้แก่ หมู่ 7 บ้านหนองหาร หมู่ 8 บ้านวิเวก และหมู่ 10 บ้านเกษตรใหม่

7. กองทุนหมู่บ้าน

สวัสดิการชุมชน

แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

1. คำนิยามและความหมายเกี่ยวกับคุณภาพ

คุณภาพ คือ ความอยู่รอดซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งแห่งความสำเร็จที่สำคัญอย่างยิ่งของอุตสาหกรรม ในปัจจุบัน คือต้องมีทั้งคุณภาพของสินค้า บริการ และคุณภาพของคนในองค์กร องค์กรจึงจะอยู่รอด “คุณภาพของงานบริการประชาชน” ซึ่งในปัจจุบันมรการเรียกร้องในเรื่องคุณภาพของการบริการประชาชน เพิ่มขึ้นทุกขณะ จึงทำให้ราชการต้องปรับเปลี่ยนทั้งแนวคิดและวิธีปฏิบัติงานใหม่ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้เป็นที่พอใจมากยิ่งขึ้น (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2541: 12)

คุณภาพ คือ การอยู่รอด ซึ่งทุกวันนี้สิ่งที่เราได้ยินและได้ฟังจนคุ้นหูคือ คำว่าคุณภาพเราทุกคนต่างต้องการคุณภาพ ลูกค้าต้องการสินค้าหรือการบริการที่มีคุณภาพ เจ้าหน้าที่ธนาคารต้องการลูกหนี้ที่มีคุณภาพ ประชาชนต้องการนักการเมือง และข้าราชการที่มีคุณภาพ เราต้องการระบบการศึกษาที่มีคุณภาพ และอื่นๆ ที่เรายังต้องการเรียกร้องให้มีคุณภาพอีกมากมาย คุณภาพจึงไม่ใช่ทางเลือกที่จะมีก็ได้หรือไม่มีก็ได้อีกต่อไปดังนั้น จากนี้ไปคุณภาพจะเป็นถนนเส้นเดียวเท่านั้นที่เราทุกคนจะต้องเดินกันต่อไปและยากที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ถ้าเราต้องการอยู่รอดคุณภาพจึงหมายถึงถึง

1. ความเป็นไปได้ตามความต้องการหรือตามที่กำหนดไว้
2. ความเหมาะสมกับการใช้งาน (คำจำกัดความของจัวร์)
3. ความพึงพอใจของลูกค้า

4. คุณลักษณะต่างๆ ทั้งหมดของผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการ แสดงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการตามที่กำหนด

คุณภาพมาตรฐานสากล ISO คุณภาพ คือ ความรู้สึกแต่ละคนที่เกี่ยวข้องมักจะขึ้นอยู่กับ “ความพึงพอใจ” ลูกค้าผู้ใช้สินค้าหรือบริการเป็นหลัก

ดังนั้นคุณภาพจึงไม่ได้หมายถึงความคิดหรือความดีที่สุด แต่หมายถึงการเป็นไปตามความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก หรือจะพูดว่าสินค้าและบริการที่ลูกค้าซื้อหามาใช้นั้น สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

สรุป คุณภาพ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าในสินค้าหรือบริการที่ดี สินค้าที่มีคุณภาพ อย่างเช่น การทำให้ลูกค้ามีความประทับใจในตัวสินค้าและการบริการที่ดี เป็นต้น

2. ความสำคัญของคุณภาพ

ความสำคัญของคุณภาพคือการให้บริการจะเน้นถึงความสำคัญของกระบวนการไปสู่ความเป็นเลิศ โดยรูปแบบจะกำหนดแนวทางและทิศทางของความสำเร็จของงานบริการ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2541: 20-22) ซึ่งมีปัจจัย 7 ประการ ดังนี้

- 2.1 การทำให้ลูกค้าพอใจและประทับใจ
- 2.2 การประกันคุณภาพ
- 2.3 วิธีการ ระบบ และเทคโนโลยี
- 2.4 การตระหนักถึงคุณภาพ
- 2.5 การฝึกอบรม
- 2.6 การมีส่วนร่วม
- 2.7 การเป็นที่รู้จัก การยอมรับนับถือ

สรุปได้ว่า ความสำคัญของคุณภาพหมายถึงการให้บริการเน้นถึงความสำเร็จของกระบวนการไปสู่ความเป็นเลิศ จะประกอบด้วย เช่น การทำให้ลูกค้าพอใจและประทับใจ การประกันคุณภาพ วิธีการ ระบบ และเทคโนโลยีการตระหนักถึงคุณภาพการฝึกอบรมการมีส่วนร่วม

3. ความหมายของการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริการ สรุปได้ดังนี้

Kotler (2000: 464) กล่าวว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรมใดๆ หรือการปฏิบัติที่กลุ่มหรือคณะใดคณะหนึ่ง สามารถเสนอสิ่งสำคัญที่มองไม่เห็นเป็นตัวเป็นตน และไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผลผลิตของบริการอาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้

คำว่าบริการน่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจ เพราะคำว่าบริการนั้น หมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นให้คนอื่นมีความสุข ความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็น่าจะมีความสุขที่ตัวเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเรา คือ การบริการแล้วละก็งานที่เราทำจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริงๆ นั้น ต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้นั้นมาให้บริการเขาได้ ความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจ หรือองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ หรือสินค้าที่มีคุณภาพเลิศเท่านั้นการพัฒนาให้มีหัวใจบริการกับคนในองค์กรก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้ งานบริการคือการทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's satisfaction) ลูกค้าทุกคนมีความแตกต่างกันไป ดังนั้นเราต้องบริการที่ดีให้เขาพอใจจึงจะเป็นงานที่มีคุณภาพ (สุชุม นวลสกุล, 2538: 11)

ซูซัย สมิทธิไกร (2554: 20) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ว่าหมายถึงกิจกรรมหรือ ผลประโยชน์เชิงนามธรรมซึ่งผู้ให้บริการได้เสนอขายโดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองบริการนั้นๆ อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายสินค้าหรือไม่ก็ได้ ดังนั้นการบริการจึงเกี่ยวข้องกับ การเสนอขายความพยายาม และการปฏิบัติงาน หรือการกระทำใดๆ ให้แก่อีกฝ่ายหนึ่งโดยผู้รับบริการมิได้เป็นเจ้าของการให้บริการนั้นๆ เหมือน เช่น การเป็นเจ้าของสินค้า

จากความหมายข้างต้นจึงสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรมหรือการให้ความช่วยเหลือปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและให้ความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้

4. ลักษณะของการบริการ

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ สมชาย หิรัญกิตติ, 2544: 77) กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ดังนี้

4.1 ไม่สามารถจับต้องได้ คือการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ลูกค้าไม่อาจ ชิม เห็น รู้สึกได้ ยิน หรือดม การบริการได้ก่อนซื้อไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้าไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลังไม่เคยเจอปัญหาการสูญเสียด้านสินค้าคงคลัง ดังนั้นปัญหาการให้บริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาดบริการ จะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ 10 มากกว่าตัวการบริการ รวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจ จนสามารถบอกต่อไปยังบุคคลใกล้ชิด

4.2 ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ คือให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกันก็แยกไม่ได้เกิดข้อจำกัดด้านเวลาโดยกลยุทธ์การให้บริการคือการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว

4.3 ไม่แน่นอน คือ ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว การบริหารกิจการต้องมุ่งสนใจในขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ของโปรแกรมทางการตลาดนั้น คือกิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

4.4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ คือ บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหาแต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทันใจหรือไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะใน การวางแผน การตั้งราคาและการส่งเสริมการบริการ

5. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ จากการศึกษาพบว่าผู้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการดังนี้

Bloom (1983: 101) กล่าวว่าไว้ว่าคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Crossbie (1983: 401) กล่าวว่าไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้นเป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

Schmenner (1995: 141) กล่าวว่าไว้ว่าคุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงกับความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวังคุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวกหรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ในประเด็นเดียวกันนี้ เลฟล็อก (Lovelock, 1996: 199) มองว่าคุณภาพการให้บริการว่ามีความหมายอย่างกว้างๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่เขาจะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 69) ได้อธิบายความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ว่าเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ เวลานั้น

สุนันทา ทวีผล (2550: 99) กล่าวว่าไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่ 1) ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร และ 2) ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

6. พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี

6.1 อัยยาศัยดี ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัยยาศัยอันดี ทั้งด้วย สีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม

6.2 มิมิตรไมตรี พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้บริการเห็นว่า มิมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจ ตั้งแต่ต้น ความมิมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็กๆ น้อยๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ

6.3 ความมุ่งมั่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมากเพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจ งานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงานหรือทำงานไปเรื่อยๆ เฉื่อยๆ เอาดีไม่ได้การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการ

บริการผู้ใช้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

6.4 แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อเป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้ เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการอย่างแน่นอน

6.5 กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ประชาชนผู้ให้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจ ผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตา หรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานนับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติ ปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใดๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงาน

6.6 วาจาสุภาพ ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮากพูดหยาบคาย ก้าวร้าวทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคนหรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

6.7 น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียงหรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงห้วน เสียงดีอย่างนี้กร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

6.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพและมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมึนงงมารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ตั้งใจอาจพูดคำหยาบหรืออาจถึงขั้นชู้ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

6.9 รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ดังนั้นเมื่อประชาชนผู้รับบริการมีปัญหาหรือ

ข้อร้องเรียนใดๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับปัญหาอย่าได้

6.10 กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ต่ออย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยและแล้ว่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้วยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและ ผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

6.11 มีวินัย พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวาและมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

6.12 ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูดตั้งนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

สรุปได้ว่า นอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่นๆ ที่ดีเยี่ยมช่วยให้การทำงานบริการดีขึ้น หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังเป็นนิสัยก็จะเป็นพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จไปด้วยดี และการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการถือว่าได้มีความสำคัญยิ่งในปัจจุบัน

วีรพงษ์ เณลิมจิรรัตน์ (2543: 24) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการคือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ ปัจจัยคุณภาพบริการมักประกอบด้วยคำ 2 คำ มีความหมายแตกต่างกันเล็กน้อยกล่าวคือ Characteristics of service quality หมายถึง ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของบริการมุ่งเน้นที่บุคลิกภาพ หรือลักษณะพิเศษเฉพาะตัวของผู้ให้บริการหรือตัวบริการนั้นๆ

Attributes of service quality หมายถึง คุณลักษณะทางคุณภาพของบริการ มุ่งเน้นถึง หน่วยวัด หรือประเด็นเปรียบเทียบ หรือมาตรวัดทั่วไป ที่ใช้วัดเปรียบเทียบระดับคุณภาพของ หน่วยงานบริการ 2 แห่ง อาทิ ความรวดเร็ว ความแม่นยำ ความสะอาด ฯลฯ ถือว่าเป็น Attribute factor ของคุณภาพบริการให้นี้เรียกรวมกันว่า ปัจจัยคุณภาพบริการ

ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของบริการจากงานวิจัย (Parasuraman, 1985: 99) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้า ว่าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยสรุปว่า มีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. ความตอบสนอง/การสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า

3. ความสามารถ/สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญ
4. การเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของบริการ
6. ความสามารถและสมบูรณ์ ในการสื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่างๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
7. ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
9. ความเข้าอกเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

6. การวัดคุณภาพของบริการ

6.1 ด้านความเชื่อมั่น (Reliability) คือ ความคงเส้นคงวาและความไว้วางใจได้ในการใช้งานหรือดำเนินงานเช่น ให้คำตอบที่ถูกต้องต่อคำถาม มีสารสนเทศพร้อมให้บริการ เก็บประวัติอย่างถูกต้อง มีดาต้าเบสที่ทันสมัยเสมอการยื่นโน้ตส์ให้คืนหนังสือ และค่าปรับต้องถูกต้อง

6.2 ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) คือ รูปร่างทางกายภาพที่สัมผัสได้ของการบริการ เช่น เวลาที่รอใช้บริการ ความพร้อมของคอมพิวเตอร์ การเข้าถึง ออนไลน์ โดยปราศจากการรอที่นานเกินไป เวลาทำงานของห้องสมุด เป็นไปตามที่คาดหวัง สถานที่และความสะอาดสบายของห้องสมุด

6.3 ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความพร้อมหน่วยงานบริการ และผู้ปฏิบัติงาน ให้บริการที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทีที่เขาต้องการ โดยไม่ปล่อยให้ต้องรอนาน

6.4 ด้านความน่าเชื่อถือ (Assurance) คือ ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในงาน ของหน่วยงานบริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการ ที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณค่ากับเงินและเวลาที่ใช้ไปและเกิดความรู้สึกมั่นใจในคุณภาพของการบริการ

6.5 ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) คือ การดูแลและการตั้งอกตั้งใจบริการลูกค้า การหลีกเลี่ยงอคติ พยายามเข้าใจผู้ใช้บริการ โดยคำถามที่สุภาพ พัฒนา คำแนะนำ ที่สละสลวย กะทัดรัด และกระจ่างชัด ณ จุดบริการ สอนทักษะการบริการห้องสมุด ทำให้ผู้ใช้บริการมั่นใจว่า ปัญหาของเขา/เธอจะได้รับการแก้ไข และที่สำคัญของคุณภาพงานบริการ คือ 1) ด้านความเชื่อมั่น และ 2) ด้านลักษณะทางกายภาพ

7. องค์ประกอบของคุณภาพบริการ

บริการที่ดี คือ การให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อประชาชนมารับบริการจากเราสิ่งที่เขาต้องการก็คือ ความถูกต้องรวดเร็ว ความสะอาดสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่น ไม่ตรีจิต มิตรภาพ “คุณภาพการบริการ” ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจการเงิน การท่องเที่ยว โรงแรมธุรกิจบันเทิง หรือแม้แต่บริการ

สาธารณสุขต่างเอาแพ้-ชนะกันที่การให้ความสำคัญ ความอบอุ่นความสะดวกสบายใจแก่ลูกค้า หรือผู้รับบริการนั่นเอง ปกติแล้วคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

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

แต่ด้วยเหตุที่คุณภาพการบริการวัดกันที่ความรู้สึกส่วนตัวของผู้รับบริการ คุณภาพบริการจึงต้องเริ่มจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการนำหน้ามาก่อนเสมอขณะให้บริการประชาชนต่อให้มีความรู้มากเพียงใด ประสบการณ์มากมายเพียงใด หากแต่ปราศจากความรู้สึกที่ดี หรืออยู่ในระหว่างกำลังโมโห หรือโกรธเพื่อนร่วมงานอยู่อารมณ์บริการที่ไม่พึงประสงค์เหล่านี้นอกจากจะส่งกระแสไปรบกวนจิตใจผู้รับบริการโดยตรงแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการที่ไม่มี คุณภาพอันเป็นการทำลายภาพพจน์ของตัวเอง สถาบันและวิชาชีพได้เป็นอย่างมากด้วย ตรงกันข้าม ถ้าบริการเริ่มจากความยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจไม่ตรีจิตมิตรภาพ สร้างความพอใจถูกใจ ประทับใจ แก่ผู้รับบริการก่อนแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างก็สะดวกสบายและง่ายไปหมด

ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ

ในแง่แนวคิดทางวิชาการแนวคิดพื้นฐานในเรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลักคือ 1) แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า 2) คุณภาพการให้บริการ และ 3) คุณค่าของตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น (Oliver, 1993: 171)

ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนินและเทเลอร์ (Taylor, 1992: 144) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด คอร์ดบ์เป็ลสกี รัสท์ และชาร์ฮอริก ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าคุณภาพการให้บริการเป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคลแนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือบิทเนอร์ ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่าคุณภาพการให้บริการสามารถวัดได้ผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

โดยประการที่ได้กล่าวมาข้างต้น ก่อให้เกิดกรอบการพิจารณาตัวแบบการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐาน 3 แนวคิดดังกล่าวได้ในสองนัยยะ กล่าวคือ นัยแรก คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากทั้งสามองค์ประกอบ หรืออย่างน้อย 2 องค์ประกอบรวมกันและนัยยะที่สอง คุณภาพการให้บริการ พิจารณาได้จากตัวชี้วัดซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเป็นหลัก เช่น แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ (service quality) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้เขียนพบว่า นักวิจัยส่วนใหญ่มักให้ความสนใจทำการศึกษาค้นคว้าคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิดหลักคือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดคุณภาพการให้บริการ อย่างไรก็ตาม โดยแนวคิดแรกมุ่งวัดความพึงพอใจในมิติต่างๆ ส่วนแนวคิดที่สองวัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL (Ziethaml & Parasuraman et al., 1990: 111)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุรพันธ์ เต็ดขาด (2541) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร: ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่าภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาแยกเป็นประเภทของการให้บริการประเภทบริการเสริมอื่นๆ อยู่ในเกณฑ์พอใจ ส่วนประเภทบริการเงินกู้ ประเภทบริการเงินฝาก ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา การให้ความสำคัญของปัจจัยเหตุผลแห่งความพอใจหรือไม่พอใจในการบริการของลูกค้า และปัจจัยลักษณะทั่วไปของธนาคาร ได้แก่ ความรวดเร็วและทันเวลา ความพร้อมในการให้บริการ ผู้ให้บริการรู้บทบาทของตนเองและความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพสาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัด ชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพสาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นได้ว่าด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมา คือด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารและด้านลักษณะทางกายภาพตามลำดับ พฤติกรรมของผู้รับบริการจากธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการประเภทฝาก-ถอน โดยมีความถี่ในการมารับบริการเดือนละ 2-3 ครั้ง ต่อวันที่มาใช้บริการเป็นส่วนใหญ่คือวันจันทร์-ศุกร์ช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ ระหว่าง 13.00-16.30 น. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ จะพบว่า ผู้รับบริการจากธนาคารกรุงเทพสาขาดอนหัวฝ้อที่มีอาชีพและความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้รับบริการธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อที่มี

ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนวันที่มาติดต่อขอรับบริการและช่วงเวลามาติดต่อรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

นพพร สะไบบาง (2553) ศึกษาการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) สาขาแม่โจ้ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน จากจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด 3 ด้าน จากจำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ

นนทยา สุริมล (2551) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่าคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านตำบลม่วงน้อย มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก งานที่มีการปฏิบัติมากคือการเตรียมความพร้อมกองทุนหมู่บ้าน รองลงมาคือการดำเนินการให้กู้เงินกองทุนหมู่บ้าน และงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางเป็นเรื่องการติดตามดูแลช่วยเหลือสมาชิกกองทุนสำหรับความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุน จะเห็นได้ว่าสมาชิกกองทุนที่กู้ยืมเงินมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุน มีดังนี้

1. การรับรู้ข่าวสารมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการจัดการภายในกองทุนหมู่บ้าน และมีผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุน
2. การศึกษารายได้ประสบการณ์การทำงานและอาชีพ มีผลต่อความรู้ความเข้าใจการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้าน แต่ความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการจัดการภายในกองทุนหมู่บ้าน
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการจัดการภายในกองทุนหมู่บ้าน มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุน ปัญหาในการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้าน จะพบว่าเป็นปัญหาการขาดแคลนเครื่องมือและสถานที่ในการปฏิบัติงาน จำนวนเงินกองทุนไม่เพียงพอต่อความต้องการของสมาชิก คณะกรรมการบางรายยังไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่และการไม่ปฏิบัติตามระเบียบกองทุนของสมาชิกกองทุนบางราย

สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีโดยแยกเป็นรายด้านดังนี้ คือ ด้านความสามารถอยู่ในระดับดี เป็นลำดับที่ 1 รองลงมา คือ ด้านจดหน่วยหรือพิมพ์บิลอยู่ในระดับดีและลำดับถัดไปคือด้านความมั่นคงด้านความซื่อสัตย์ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความเข้าใจด้านการสื่อสาร ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านการเข้าถึงบริการด้านคุณภาพไฟฟ้าด้านการตอบสนองด้านการสร้างสิ่งจับต้องได้อยู่ในระดับที่ดีตามลำดับ ผลการ

เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทการใช้ไฟต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 1 สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

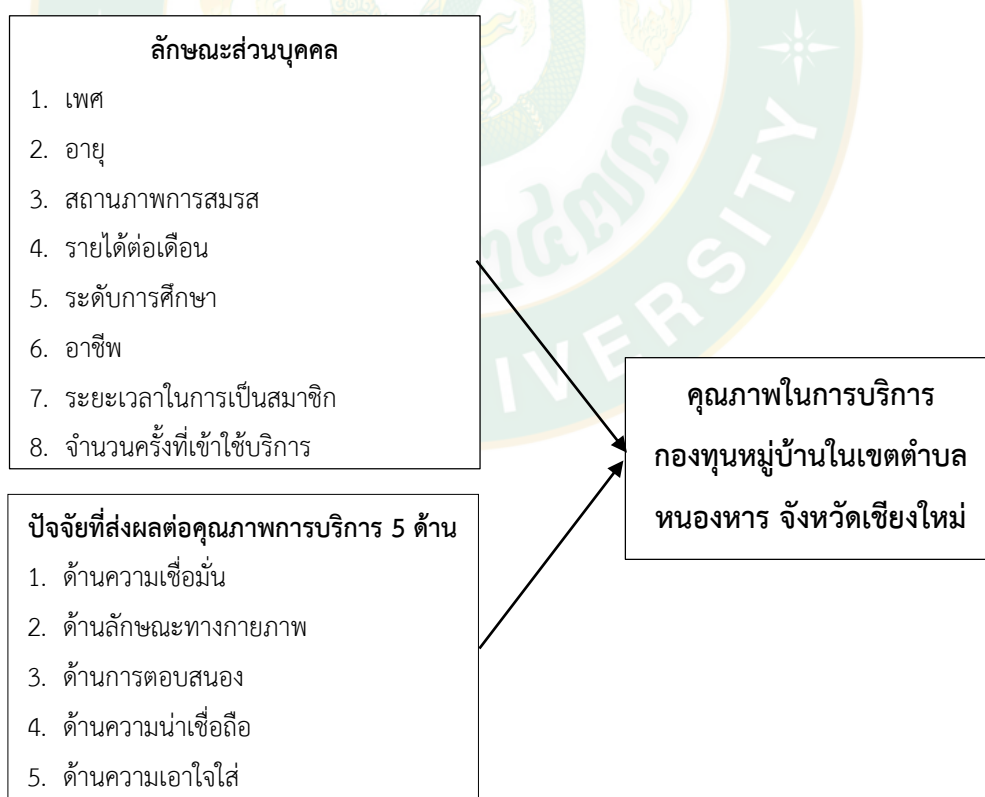
ชื่อผู้ทำวิจัย	ปี	ชื่อเรื่อง	แนวคิดและทฤษฎี
สุรพันธ์ เต็ดขาด	2541	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร: ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม	1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ 2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
ชลธิชา ศรีบำรุง	2557	คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัด ชลบุรี	1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ 2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 3. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติและความคิดเห็น
นพพร สะไบบาง	2553	การให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาแม่ใจ	1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ 2. ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด 7 P's
นนทยา สุริมล	2551	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน	1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ 2. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร	2557	คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของ Penchansky and Thomas 2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ 3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

บทสรุป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยที่ได้นำข้อมูลและแนวคิดซึ่งเกิดจากงานวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณอย่างเป็นระบบ เพื่อหาคุณภาพด้านบริการ จากการวัดคุณภาพด้านการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการตอบสนอง ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเอาใจใส่ ซึ่งงานวิจัยหลายเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการนำเครื่อง SERVQUAL มาประยุกต์ใช้ในการวิจัยส่งผลให้การรับรู้ด้านคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้านแตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาเรื่องคุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ว่าคุณภาพด้านบริการอยู่ในระดับใด โดยเลือกศึกษาจากคุณภาพทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการตอบสนอง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ที่ส่งผลต่อคุณภาพด้านการบริการ และนำมาแสดงเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การทบทวนมาตรฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการที่แตกต่างกันมีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.2 สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.7 สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.8 สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่องคุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัด เชียงใหม่ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านคุณภาพการให้บริการเพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุง แกไขการบริการแก่สมาชิก มีระเบียบและขั้นตอนดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรการวิจัยในครั้งนี้คือ สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ทั้งเพศหญิงและเพศชายในตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มสมาชิกกองทุนหมู่บ้านทั้งเพศหญิงและเพศชายใน ตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยได้มาจากการ คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนด ความเชื่อมั่นที่ 95% ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554: 55)

$$\text{ใช้สูตร } n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

e = ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05

p = สัดส่วนประชากรที่สนใจศึกษา

q = $(1 - p)$

z = ค่ามาตรฐานของระดับความเชื่อมั่น 95% จะเท่ากับ 1.96

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(1 - 0.5)}{(0.05)^2}$$

$$= 384.16 \text{ หรือ } 385$$

สถานที่ดำเนินการวิจัย

กองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ความเชื่อมั่นของงานวิจัย นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและปรับปรุงแล้ว ไปทดสอบกับประชากรจำนวน 30 ชุดกับกลุ่มตัวอย่าง ที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับประชากรที่ต้องการศึกษา จากนั้นจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient หรือ α coefficient) ของนูนนอลลี (Nunnally, 1978: 144) ได้เสนอแนะไว้คือมีค่าความเชื่อมั่น 0.70 ขึ้นไปในการหาความน่าเชื่อถือ
2. ความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยการให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจทั้งหมด 3 ท่าน เพื่อพิจารณาว่าเครื่องมือมีความครอบคลุมมากน้อยแค่ไหน และนำคำแนะนำเหล่านั้นมาปรับเปลี่ยนแก้ไขให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในงานวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ คือ ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยการแจกแบบสอบถามสมาชิกกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 400 คน โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน

ข้อมูลทุติยภูมิ คือ เป็นข้อมูลเกี่ยวข้องที่ได้รวบรวมมาจากการศึกษาค้นคว้าตำราบทความทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ เอกสาร วารสาร และเอกสารทางอินเทอร์เน็ตต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำวิจัย โดยนำมาใช้ในการสร้างกรอบคิดในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ 400 ชุดแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก และจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ คำถามจะเป็นลักษณะปลายปิด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้าน มีผลต่อการดำเนินงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อมั่น 2) ด้านลักษณะทางกายภาพ 3) ด้านการตอบสนอง 4) ด้านความน่าเชื่อถือ และ 5) ด้านความเอาใจใส่ ต่อสมาชิกที่มีความคิดเห็นอย่างไรบ้าง โดยใช้มาตราวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ตสเกล (Likert, 1970: 18) ในการวัดคุณภาพด้านการบริการ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

ให้คะแนนเท่ากับ 5 หมายความว่า ระดับคุณภาพบริการเห็นด้วยมากที่สุด

ให้คะแนนเท่ากับ 4 หมายความว่า ระดับคุณภาพบริการเห็นด้วยมาก

ให้คะแนนเท่ากับ 3 หมายความว่า ระดับคุณภาพบริการปานกลาง

ให้คะแนนเท่ากับ 2 หมายความว่า ระดับคุณภาพบริการเห็นด้วยน้อย

ให้คะแนนเท่ากับ 1 หมายความว่า ระดับคุณภาพบริการเห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่สมาชิกได้รับจากการให้บริการของกองทุนหมู่บ้าน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพระยะเวลาในการเป็นสมาชิก และจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาใช้ตารางแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านมีผลต่อการดำเนินงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อมั่น 2) ด้านลักษณะทางกายภาพ 3) ด้านการตอบสนอง 4) ด้านความน่าเชื่อถือ และ 5) ด้านความเอาใจใส่ โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรผลค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ดังนี้

คะแนน 4.51-5.00 หมายถึง มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนน 3.51-4.50 หมายถึง มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก

คะแนน 2.51-3.50 หมายถึง มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 1.51-2.50 หมายถึง มีระดับคุณภาพอยู่ในอยู่ระดับน้อย

คะแนน 1.00-1.50 หมายถึง มีระดับคุณภาพในอยู่ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับคุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลหาร โดยจะเปรียบเทียบระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบ Independent Samples, t-test และ One-way ANOVA และการเปรียบเทียบระหว่างตัวแปรที่แตกต่างกัน 3 กลุ่ม ขึ้นไป

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคที่สมาชิกได้รับจากการให้บริการของกองทุนหมู่บ้าน

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาในหัวข้อเรื่อง คุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ทั้งเพศหญิงและเพศชาย ในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน ข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Qualitative Analysis) โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง X

N แทน จำนวนคน

T แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (T- distribution)

F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (F- distribution)

P แทน ความน่าจะเป็น

S.D แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

Sig แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

α แทน ค่าความเชื่อมั่น

df แทน ระดับชั้นความเสรี

SS แทน ผลรวมของผลต่างกำลังสอง (Sum of Square)

MS แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน

Ho แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)

H1 แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

* แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างสมาชิก จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของสมาชิก

ข้อมูลทั่วไปของสมาชิก	จำนวนสมาชิก (400)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	182	45.50
หญิง	218	54.50
อายุ		
20-30 ปี	81	20.25
31-40 ปี	152	38.00
41-50 ปี	38	9.50
มากกว่า 50 ปี	129	32.25
สถานภาพ		
โสด	114	28.50
สมรส	274	68.50
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	12	3.00
รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	14	3.50
5,000-10,000 บาท	43	10.75
10,001-15,000 บาท	84	21.00
15,000 บาท ขึ้นไป	259	64.75
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	24	6.00
ปริญญาตรี	110	27.50
สูงกว่าปริญญาตรี	266	66.50

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของสมาชิก	จำนวนสมาชิก (400)	ร้อยละ
อาชีพ		
ทำนา	53	13.25
ทำไร่	18	4.50
ทำสวน	69	17.25
ค้าขาย	71	17.75
รับจ้างทั่วไป	40	10.00
เลี้ยงสัตว์	50	12.50
พนักงานเอกชน	35	13.75
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	64	16.00
ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก		
ต่ำกว่า 1 ปี	40	10.00
2-3 ปี	105	26.25
4-5 ปี	152	38.00
6-7 ปี	103	25.75
จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ		
2 สัปดาห์ต่อครั้ง	355	88.75
1-2 เดือนต่อครั้ง	31	7.75
3-4 เดือนต่อครั้ง	14	3.50

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 2 พบว่าสมาชิกกองทุนหมู่บ้านส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 ส่วนเพศชาย จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50

ด้านของอายุ พบว่าสมาชิกกองทุนหมู่บ้านส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31-40 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาอยู่ในช่วงมากกว่า 50 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 อายุช่วง

20-30 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 และอายุช่วง 41-50 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

ด้านสถานภาพ พบว่าสมาชิกกองทุนหมู่บ้านส่วนใหญ่สถานภาพโสด จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 รองลงมา สถานภาพสมรส จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่าสมาชิกกองทุนหมู่บ้านส่วนใหญ่รายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,000 บาทขึ้นไป จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.75 รองลงมารายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 รายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,000-10,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 และรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง น้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่าสมาชิกกองทุนหมู่บ้านส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 รองลงมา ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ด้านอาชีพ พบว่าสมาชิกกองทุนหมู่บ้านส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 รองลงมาอาชีพทำสวน จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 อาชีพทำนา จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 อาชีพเลี้ยงสัตว์ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 และอาชีพทำไร่ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

ด้านระยะเวลาในการเป็นสมาชิก พบว่าสมาชิกกองทุนหมู่บ้านมีระยะเวลาในการเป็นสมาชิก 4-5 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาระยะเวลาในการเป็นสมาชิก 2-3 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก 6-7 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 และระยะเวลาในการเป็นสมาชิกต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ด้านจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ พบว่าสมาชิกกองทุนหมู่บ้านมีจำนวนครั้งที่เข้า 2 อาทิตย์ต่อครั้ง จำนวน 355 คน คิดเป็นร้อยละ 88.75 รองลงมาจำนวนครั้งที่เข้า 1-2 เดือนต่อครั้ง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 และจำนวนครั้งที่เข้า 3-4 เดือนต่อครั้ง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้าน
ในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่**

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงดังนี้

ตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นในแต่ละด้าน ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ แสดงโดยภาพรวม

คุณภาพด้านการบริการ ของกองทุนหมู่บ้าน	Mean	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านความเชื่อมั่น	4.01	0.39	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.20	0.43	มาก
ด้านการตอบสนอง	4.10	4.43	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.12	0.43	มาก
ด้านความเอาใจใส่	4.11	0.43	มาก
รวม	4.11	0.29	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความคิดมากที่สุดด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) รองลงมา คือด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) ด้านความเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) ด้านการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) และด้านความเชื่อมั่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่น

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความเชื่อมั่น

ด้านความเชื่อมั่น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่สามารถทำให้สมาชิกเกิดความมั่นใจในการบริการ	4.28	0.61	มากที่สุด
2. สมาชิกเชื่อว่าเจ้าหน้าที่จะเสนอข้อมูลทางการเงินที่ดีต่อตนเองเสมอ	4.06	0.47	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมในการให้บริการแก่สมาชิกกันเอง	3.91	0.68	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	3.86	0.77	มาก
5. สมาชิกรู้สึกมั่นใจในการมาใช้บริการกองทุนบ้าน	3.93	0.68	มาก
รวม	4.01	0.39	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความคิดเห็นของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความเชื่อมั่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้าน ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่สามารถทำให้สมาชิกเกิดความมั่นใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28) รองลงมาสมาชิกเชื่อว่าเจ้าหน้าที่จะเสนอข้อมูลทางการเงินที่ดีต่อตนเองเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) สมาชิกรู้สึกมั่นใจในการมาใช้บริการกองทุนบ้าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมในการให้บริการแก่สมาชิกกันเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) และ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) ตามลำดับ

2. ด้านลักษณะทางกายภาพ

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
1. มีการจัดสถานที่ให้บริการ สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.36	0.66	มากที่สุด
2. มีความสะดวกในการเดินทางมายังกองทุนหมู่บ้าน	4.17	0.65	มาก
3. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ให้บริการที่ทันสมัย	4.13	0.59	มาก
4. เจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังคำแนะนำความคิดเห็นของสมาชิกทุกท่าน	4.09	0.56	มาก
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	4.25	0.61	มากที่สุด
รวม	4.20	0.43	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความคิดเห็นของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้าน ลำดับแรก คือ มีการจัดสถานที่ให้บริการ สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36) รองลงมาเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25) มีความสะดวกในการเดินทางมายังกองทุนหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ให้บริการที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) และกรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาที่รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) ตามลำดับ

3. ด้านการตอบสนองความต้องการต่อสมาชิก

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อสมาชิก

ด้านการตอบสนองความต้องการต่อสมาชิก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. สมาชิกได้รับการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	4.10	0.57	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	4.12	0.64	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลแก่สมาชิกมีจำนวนเพียงพอ	4.14	0.55	มาก
4. เจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลเรื่องการกู้ยืมเงินอย่างชัดเจน	3.99	0.551	มาก
5. สมาชิกสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างสะดวกและทุกเวลา	4.15	0.64	มาก
รวม	4.10	0.43	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความคิดเห็นของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อสมาชิก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าระดับความคิดเห็นของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้าน ลำดับแรก คือ สมาชิกสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างสะดวกและทุกเวลา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลแก่สมาชิกมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) สมาชิกได้รับการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) และเจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลเรื่องการกู้ยืมเงินอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) ตามลำดับ

4. ด้านความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการแก่สมาชิก	4.05	0.68	มาก
2. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยและให้ความรู้ในด้านต่างๆ แก่สมาชิกได้เป็นอย่างดี	4.25	0.66	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา เกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆ ของกองทุนได้ดี	4.13	0.53	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.07	0.56	มาก
5. มีการเปิด-ปิดให้บริการ ตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ	4.10	0.62	มาก
รวม	4.12	0.43	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความคิดเห็นของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้าน ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยและให้ความรู้ในด้านต่างๆ แก่สมาชิกได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25) รองลงมาเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา เกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆ ของกองทุนได้ดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) มีการเปิดปิดให้บริการ ตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) เจ้าหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการแก่สมาชิก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) ตามลำดับ

5. ด้านความเอาใจใส่

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความเอาใจใส่

ด้านความเอาใจใส่	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่นำเสนอผลิตภัณฑ์/บริการ ตรงกับความต้องการของแก่สมาชิก	4.11	0.61	มาก
2. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะของสมาชิก	4.13	0.66	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่สามารถจดจำรายละเอียดของสมาชิกได้เป็นอย่างดี	4.08	0.62	มาก
4. เจ้าหน้าที่ถือว่าผลประโยชน์ของท่านเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	4.07	0.63	มาก
5. เจ้าหน้าที่เข้าใจ ความต้องการของสมาชิก	4.17	0.59	มาก
รวม	4.11	0.43	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความคิดเห็นของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความเอาใจใส่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้าน ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของสมาชิก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) รองลงมาเจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะของสมาชิก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) เจ้าหน้าที่นำเสนอผลิตภัณฑ์/บริการ ตรงกับความต้องการของแก่สมาชิก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) เจ้าหน้าที่ที่สามารถจดจำรายละเอียดของสมาชิกได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08) และเจ้าหน้าที่ถือว่าผลประโยชน์ของท่านเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการที่แตกต่างกันมีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน

H0 : สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านไม่แตกต่างกัน

H1 : สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	t-test for Equality of Means				
		N	Mean	S.D.	t	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น	ชาย	182	4.05	0.39	1.74	0.97
	หญิง	218	3.98	0.39		
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ชาย	182	4.26	0.26	2.74	0.29
	หญิง	218	4.15	0.03		
ด้านการตอบสนอง	ชาย	182	4.12	0.03	0.74	0.99
	หญิง	218	4.08	0.03		
ด้านความน่าเชื่อถือ	ชาย	182	4.12	0.03	0.20	0.56
	หญิง	218	4.12	0.03		
ด้านความเอาใจใส่	ชาย	182	0.43	0.32	-1.69	0.83
	หญิง	218	0.43	0.29		
ปัจจัยคุณภาพด้านการบริการ	ชาย	182	0.28	0.21	0.98	0.62
	หญิง	218	0.31	0.21		

หมายเหตุ Sig. < 0.05

จากตารางที่ 9 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ พบว่าเพศที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า สมาชิกกองทุนหมู่บ้านทั้งสองเพศ ไม่ส่งผลต่อปัจจัยคุณภาพด้านการบริการ ของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่

สมมติฐานข้อที่ 1.2 สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน

H0 : สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านไม่แตกต่างกัน

H1 : สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 10 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	อายุ	Mean	S.D.	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น	20-30 ปี	3.97	0.42	1.42	0.24
	31-40 ปี	4.00	0.38		
	41-50 ปี	4.12	0.42		
	51-60 ปี	3.99	0.35		
ด้านลักษณะทางกายภาพ	20-30 ปี	4.28	0.40	2.89	0.04*
	31-40 ปี	4.16	0.51		
	41-50 ปี	4.32	0.28		
	51-60 ปี	4.15	0.34		
ด้านการตอบสนอง	20-30 ปี	4.14	0.41	2.09	0.10
	31-40 ปี	4.11	0.47		
	41-50 ปี	3.94	0.50		
	51-60 ปี	4.09	0.35		

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	อายุ	Mean	S.D.	F	Sig.
ด้านความน่าเชื่อถือ	20-30 ปี	4.17	0.44	1.77	0.15
	31-40 ปี	4.09	0.47		
	41-50 ปี	4.23	0.45		
	51-60 ปี	4.08	0.36		
ด้านความเอาใจใส่	20-30 ปี	4.15	0.40	2.51	0.06
	31-40 ปี	4.14	0.45		
	41-50 ปี	3.95	0.47		
	51-60 ปี	4.08	0.39		
ปัจจัยคุณภาพด้านการบริการ	20-30 ปี	4.14	0.25	0.72	0.54
	31-40 ปี	4.10	0.32		
	41-50 ปี	4.11	0.29		
	51-60 ปี	4.08	0.28		

หมายเหตุ Sig. < 0.05

จากตารางที่ 10 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ ค่า Sig. ที่น้อยกว่า 0.05 มี 1 ด้าน ได้แก่ด้านลักษณะทางกายภาพ หมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า สมาชิกกองทุนหมู่บ้านด้านอายุ ไม่ส่งผลต่อปัจจัยคุณภาพด้านการบริการ ของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ยกเว้นแต่ด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีช่วงอายุเป็นตัววัด และผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ที่มีอายุกับปัจจัยคุณภาพด้านการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
		4.28	4.16	4.32	4.15
20-30 ปี	4.28	-	0.12 (0.05)	-0.04 (0.62)	0.13 (0.04*)
31-40 ปี	4.16	-	-	-0.16 (0.04*)	0.01 (0.87)
41-50 ปี	4.32	-	-	-	0.17 (0.03*)
51-60 ปี	4.15	-	-	-	-

หมายเหตุ * แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 11 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างอายุที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่ามีความแตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มอายุในช่วง 20-30 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มอายุในช่วง 51-60 ปี ส่วนกลุ่มอายุในช่วง 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มอายุในช่วง 41-50 ปี และกลุ่มอายุในช่วง 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มอายุในช่วง 51-60 ปี โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.13 0.16 และ 0.17 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 1.3 สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน

H0 : สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านไม่แตกต่างกัน

H1 : สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 12 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปรที่ศึกษา	สถานภาพ	Mean	S.D.	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น	โสด	3.09	0.43	1.08	0.34
	สมรส	4.01	0.36		
	หย่าร้าง	4.13	0.38		
ด้านลักษณะทางกายภาพ	โสด	4.23	0.57	3.15	0.04*
	สมรส	4.18	0.34		
	หย่าร้าง	4.48	0.37		
ด้านการตอบสนอง	โสด	4.11	0.48	1.44	0.24
	สมรส	4.08	0.41		
	หย่าร้าง	4.28	0.19		
ด้านความน่าเชื่อถือ	โสด	4.11	0.52	6.67	0.00**
	สมรส	4.11	0.37		
	หย่าร้าง	4.57	0.43		
ด้านความเอาใจใส่	โสด	4.07	0.48	0.62	0.54
	สมรส	4.12	0.40		
	หย่าร้าง	4.13	0.54		
ปัจจัยคุณภาพด้านการบริการ	โสด	4.09	0.35	3.26	0.04*
	สมรส	4.10	0.26		
	หย่าร้าง	4.32	0.23		

หมายเหตุ Sig < 0.05

จากตารางที่ 12 พบว่าผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพ ค่า Sig. ที่น้อยกว่า 0.05 มี 2 ด้าน ได้แก่ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านความน่าเชื่อถือ หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า สถานภาพสมาชิกกองทุนหมู่บ้านเป็นตัววัดที่

ส่งผลต่อปัจจัยคุณภาพด้านการบริการ ในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 13-14

ตารางที่ 13 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ที่มีสถานภาพกับปัจจัยคุณภาพด้านการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ

สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	โสด	สมรส	หย่าร้าง
โสด	4.11	-	0.06 (0.89)	-0.45 (0.00**)
สมรส	4.11	-	-	-0.46 (0.00**)
หย่าร้าง	4.57	-	-	-

หมายเหตุ * แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 13 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างสถานภาพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความน่าเชื่อถือ พบว่ามีความแตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มสถานภาพหย่าร้าง และส่วนกลุ่มสถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มสถานภาพหย่าร้าง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45 และ 0.46 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ที่มีสถานภาพกับ ปัจจัยคุณภาพด้านการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ

สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	โสด	สมรส	หย่าร้าง
		4.23	4.18	4.48
โสด	4.23	-	0.04 (0.40)	-0.27 (0.04*)
สมรส	4.18	-	-	-0.31 (0.02*)
หย่าร้าง	4.48	-	-	-

หมายเหตุ * แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 14 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างสถานภาพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านลักษณะทางกายภาพพบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มสถานภาพหย่าร้าง และส่วนกลุ่มสถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มสถานภาพหย่าร้าง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27 และ 0.31 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 1.4 สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน

H0 : สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านไม่แตกต่างกัน

H1 : สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 15 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	รายได้ต่อเดือน	Mean	S.D.	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น	น้อยกว่า 5,000 บาท	3.81	0.42	5.15	0.00**
	5,000-10,000 บาท	3.88	0.38		
	10,001-15,000 บาท	3.95	0.40		
	15,000 บาทขึ้นไป	4.06	0.37		
ด้านลักษณะทางกายภาพ	น้อยกว่า 5,000 บาท	4.15	0.35	1.56	0.19
	5,000-10,000 บาท	4.21	0.30		
	10,001-15,000 บาท	4.11	0.50		
	15,000 บาทขึ้นไป	4.22	0.41		
ด้านการตอบสนอง	น้อยกว่า 5,000 บาท	4.24	0.34	1.56	0.20
	5,000-10,000 บาท	4.14	0.37		
	10,001-15,000 บาท	4.02	0.50		
	15,000 บาทขึ้นไป	4.10	0.41		
ด้านความน่าเชื่อถือ	น้อยกว่า 5,000 บาท	4.14	0.37	1.24	0.29
	5,000-10,000 บาท	4.08	0.41		
	10,001-15,000 บาท	4.05	0.47		
	15,000 บาทขึ้นไป	4.14	0.42		
ด้านความเอาใจใส่	น้อยกว่า 5,000 บาท	4.11	0.44	0.83	0.48
	5,000-10,000 บาท	4.14	0.42		
	10,001-15,000 บาท	4.04	0.47		
	15,000 บาทขึ้นไป	4.12	0.41		
ปัจจัยคุณภาพด้านการบริการ	น้อยกว่า 5,000 บาท	4.09	0.22	2.39	0.07
	5,000-10,000 บาท	4.09	0.25		
	10,001-15,000 บาท	4.03	0.35		
	15,000 บาทขึ้นไป	4.13	0.28		

หมายเหตุ Sig. < 0.05

จากตารางที่ 15 พบว่าผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ค่า Sig. ที่น้อยกว่า 0.05 มี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น หมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า รายได้ของสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ไม่ส่งผลต่อปัจจัยคุณภาพด้านการบริการ

ของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ยกเว้นแต่ด้านความเชื่อมั่น ที่มีช่วงรายได้เป็นตัววัด ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ที่มีรายได้ต่อเดือน กับปัจจัยคุณภาพด้านการบริการ ด้านความเชื่อมั่น

รายได้ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า	5,000-	10,001-15,000	15,000
		5,000 บาท	10,000 บาท	บาท	ขึ้นไป
		3.81	3.88	3.95	4.06
น้อยกว่า 5,000 บาท	3.81	-	-0.06 (0.58)	-0.13 (0.24)	-0.25 (0.02*)
5,000-10,000 บาท	3.88	-	-	-0.07 (0.36)	-0.18 (0.00**)
10,001-15,000 บาท	3.95	-	-	-	-0.11 (0.02*)
15,000 บาทขึ้นไป	4.06	-	-	-	-

หมายเหตุ * แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 16 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความเชื่อมั่น พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มรายได้ 15,000 บาท ขึ้นไป ส่วนกลุ่มรายได้ 5,000-10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มรายได้ 15,000 บาทขึ้นไป และกลุ่มรายได้ 10,001-15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มรายได้ 15,000 บาทขึ้นไป โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25 0.18 และ 0.11 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 1.5 สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน

H0 : สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านไม่แตกต่างกัน

H1 : สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 17 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	ระดับการศึกษา	Mean	S.D.	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.90	0.35	5.01	0.01*
	ปริญญาตรี	3.93	0.39		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.05	0.38		
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.25	0.31	2.70	0.07
	ปริญญาตรี	4.11	0.45		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.22	0.42		
ด้านการตอบสนอง	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.15	0.20	0.19	0.82
	ปริญญาตรี	4.10	0.46		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.09	0.43		
ด้านความน่าเชื่อถือ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.24	0.30	2.26	0.11
	ปริญญาตรี	4.05	0.45		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.13	0.43		
ด้านความเอาใจใส่	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.14	0.30	0.17	0.85
	ปริญญาตรี	4.09	0.45		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.11	0.43		
ปัจจัยคุณภาพด้านการบริการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.13	0.16	2.01	0.14
	ปริญญาตรี	4.05	0.32		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.12	0.29		

หมายเหตุ Sig. < 0.05

จากตารางที่ 17 พบว่าผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา ค่า Sig. ที่น้อยกว่า 0.05 มี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาสมาชิกกองทุนหมู่บ้านไม่ส่งผลต่อปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ยกเว้นแต่ด้านความน่าเชื่อถือ ที่มีระดับการศึกษาเป็นตัววัด ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ที่มีระดับการศึกษา กับปัจจัยคุณภาพด้านการบริการ ด้านความเชื่อมั่น

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		3.90	3.93	4.05
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.90	-	-0.27 (0.75)	-0.15 (0.07)
ปริญญาตรี	3.93	-	-	-0.12 (0.01*)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.05	-	-	-

หมายเหตุ * แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 18 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความเชื่อมั่น พบว่ามีความแตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.12 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 1.6 สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน

H0 : สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านไม่แตกต่างกัน

H1 : สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 19 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	อาชีพ	Mean	S.D.	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น	ทำนา	4.02	0.42	3.90	0.00**
	ทำไร่	4.08	0.18		
	ทำสวน	4.11	0.30		
	ค้าขาย	3.93	0.39		
	รับจ้างทั่วไป	4.01	0.38		
	เลี้ยงสัตว์	4.06	0.35		
	พนักงานเอกชน	3.75	0.48		
	ราชการ-รัฐวิสาหกิจ	4.02	0.38		
	ด้านลักษณะทางกายภาพ	ทำนา	4.18		
ทำไร่		4.06	0.66		
ทำสวน		4.22	0.43		
ค้าขาย		4.19	0.36		
รับจ้างทั่วไป		4.08	0.52		
เลี้ยงสัตว์		4.27	0.39		
พนักงานเอกชน		4.32	0.42		
ราชการ-รัฐวิสาหกิจ		4.16	0.37		
ด้านการตอบสนอง		ทำนา	4.09	0.34	2.09
	ทำไร่	3.99	0.53		
	ทำสวน	4.08	0.46		
	ค้าขาย	4.25	0.32		
	รับจ้างทั่วไป	4.07	0.50		
	เลี้ยงสัตว์	4.01	0.51		
	พนักงานเอกชน	3.99	0.45		
	ราชการ-รัฐวิสาหกิจ	4.14	0.35		

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	อาชีพ	Mean	S.D.	F	Sig.
ด้านความน่าเชื่อถือ	ทำนา	4.10	0.34	2.12	0.04*
	ทำไร่	4.08	0.52		
	ทำสวน	4.06	0.44		
	ค้าขาย	4.21	0.44		
	รับจ้างทั่วไป	4.10	0.47		
	เลี้ยงสัตว์	4.12	0.46		
	พนักงานเอกชน	3.94	0.48		
	ราชการ-รัฐวิสาหกิจ	4.23	0.34		
	ด้านความเอาใจใส่	ทำนา	4.06		
ทำไร่		4.08	0.47		
ทำสวน		4.06	0.39		
ค้าขาย		4.19	0.44		
รับจ้างทั่วไป		4.08	0.46		
เลี้ยงสัตว์		4.08	0.46		
พนักงานเอกชน		4.09	0.50		
ราชการ-รัฐวิสาหกิจ		4.17	0.35		
ปัจจัยคุณภาพด้านการบริการ		ทำนา	4.09	0.26	0.98
	ทำไร่	4.06	0.41		
	ทำสวน	4.11	0.31		
	ค้าขาย	4.15	0.24		
	รับจ้างทั่วไป	4.08	0.35		
	เลี้ยงสัตว์	4.10	0.31		
	พนักงานเอกชน	4.02	0.32		
	ราชการ-รัฐวิสาหกิจ	4.14	0.20		

หมายเหตุ Sig. < 0.05

จากตารางที่ 19 พบว่าผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ ค่า Sig. ที่น้อยกว่า 0.05 มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนอง และด้านความน่าเชื่อถือ

หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า อาชีพสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน เป็นตัววัดในการตัดสินใจ หรือส่งผลต่อด้านความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนอง ด้านความน่าเชื่อถือ ของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 20-22

ตารางที่ 20 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ที่มีอาชีพกับปัจจัยคุณภาพด้านการบริการด้านความเชื่อมั่น

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ทำนา	ทำไร่	ทำสวน	ค้าขาย	รับจ้างทั่วไป	เลี้ยงสัตว์	พนักงานเอกชน	ราชการ/รัฐวิสาหกิจ
		4.02	4.08	4.11	3.93	4.01	4.06	3.75	4.02
ทำนา	4.02	-	-0.06 (0.57)	-0.09 (0.19)	0.09 (0.20)	-0.06 (0.44)	-0.04 (0.58)	0.27 (0.00**)	0.01 (0.93)
ทำไร่	4.08	-	-	-0.30 (0.75)	0.15 (0.14)	-0.00 (0.98)	0.02 (0.86)	0.33 (0.00**)	0.07 (0.52)
ทำสวน	4.11	-	-	-	0.15 (0.05)	-0.00 (0.69)	0.02 (0.49)	0.33 (0.00**)	0.66 (0.14)
ค้าขาย	3.93	-	-	-	-	-0.15 (0.05)	-0.13 (0.06)	0.18 (0.02*)	-0.08 (0.21)
รับจ้างทั่วไป	4.01	-	-	-	-	-	0.02 (0.80)	0.33 (0.00**)	0.07 (0.38)
เลี้ยงสัตว์	4.06	-	-	-	-	-	-	0.31 (0.00**)	0.05 (0.51)
พนักงานเอกชน	3.75	-	-	-	-	-	-	-	-0.26 (0.00**)
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.02	-	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ * แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 20 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างอาชีพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความเชื่อมั่น พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มอาชีพทำนามีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มอาชีพพนักงานเอกชน ส่วนกลุ่มอาชีพทำไร่

มีค่าเฉลี่ยมากกว่าอาชีพพนักงานเอกชน ส่วนกลุ่มอาชีพทำสวนมีค่าเฉลี่ยมากกว่าอาชีพพนักงาน
 เอกชน ส่วนกลุ่มอาชีพค้าขายมีค่าเฉลี่ยมากกว่าอาชีพพนักงานเอกชน ส่วนกลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไปมี
 ค่าเฉลี่ยมากกว่าอาชีพพนักงานเอกชน ส่วนกลุ่มเลี้ยงสัตว์มีค่าเฉลี่ยมากกว่าอาชีพพนักงานเอกชน
 และกลุ่มพนักงานเอกชนมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจโดยมีค่าระดับนัยสำคัญทาง
 สถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27, 0.33, 0.33, 0.18, 0.33, 0.31 และ 0.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ที่มีอาชีพกับปัจจัย
 คุณภาพด้านการบริการด้านการตอบสนอง

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ทำนา	ทำไร่	ทำสวน	ค้าขาย	รับจ้าง ทั่วไป	เลี้ยงสัตว์	พนักงาน เอกชน	ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
		4.09	3.99	4.08	4.25	4.07	4.01	3.99	4.14
ทำนา	4.09	-	0.09 (0.39)	0.00 (0.97)	-0.16 (0.04*)	0.02 (0.85)	0.75 (0.37)	0.09 (0.32)	-0.05 (0.52)
ทำไร่	3.99	-	-	-0.09 (0.39)	-0.26 (0.02*)	-0.08 (0.50)	-0.02 (0.84)	-0.01 (0.97)	-0.15 (0.19)
ทำสวน	4.08	-	-	-	-0.16 (0.03*)	0.01 (0.87)	0.07 (0.36)	0.09 (0.31)	-0.05 (0.46)
ค้าขาย	4.25	-	-	-	-	0.18 (0.04*)	0.23 (0.01*)	0.25 (0.01*)	0.11 (0.14)
รับจ้าง ทั่วไป	4.07	-	-	-	-	-	0.56 (0.52)	0.08 (0.44)	-0.07 (0.43)
เลี้ยงสัตว์	4.01	-	-	-	-	-	-	-0.18 (0.85)	-0.16 (0.12)
พนักงาน เอกชน	3.99	-	-	-	-	-	-	-	-0.14 (0.11)
ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4.14	-	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ * แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 21 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างอาชีพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการ
 บริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการตอบสนอง พบว่า มีความ
 แตกต่างกันได้แก่ กลุ่มอาชีพทำนามีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มอาชีพค้าขาย ส่วนกลุ่มอาชีพทำไร่มีค่าเฉลี่ย

น้อยกว่าอาชีพค้าขาย ส่วนกลุ่มอาชีพทำสวนมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าอาชีพค้าขาย และส่วนกลุ่มอาชีพค้าขายมีค่าเฉลี่ยมากกว่าอาชีพรับจ้างทั่วไป เลี้ยงสัตว์ และพนักงานเอกชน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.16 0.26 0.16 0.18 0.23 และ 0.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ที่มีอาชีพกับปัจจัยคุณภาพด้านการบริการด้านความน่าเชื่อถือ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ทำนา	ทำไร่	ทำสวน	ค้าขาย	รับจ้าง ทั่วไป	เลี้ยง สัตว์	พนักงาน เอกชน	ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
		4.10	4.08	4.06	4.21	4.10	4.12	3.94	4.23
ทำนา	4.10	-	0.02 (0.86)	0.04 (0.64)	-0.12 (0.14)	-0.00 (0.98)	-0.03 (0.76)	0.16 (0.09)	-0.13 (0.11)
ทำไร่	4.08	-	-	0.02 (0.88)	-0.14 (0.23)	-0.22 (0.86)	-0.05 (0.69)	0.13 (0.28)	-0.15 (0.20)
ทำสวน	4.06	-	-	-	-0.15 (0.04*)	-0.04 (0.65)	-0.06 (0.43)	0.12 (0.19)	-0.16 (0.03*)
ค้าขาย	4.21	-	-	-	-	0.11 (0.18)	0.09 (0.26)	0.27 (0.00**)	-0.11 (0.88)
รับจ้าง ทั่วไป	4.10	-	-	-	-	-	-0.24 (0.79)	0.16 (0.12)	-0.13 (0.15)
เลี้ยงสัตว์	4.12	-	-	-	-	-	-	0.18 (0.06)	-0.10 (0.22)
พนักงาน เอกชน	3.94	-	-	-	-	-	-	-	-0.28 (0.00**)
ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4.23	-	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ * แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 22 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างอาชีพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มอาชีพทำสวนมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มอาชีพค้าขาย ส่วนกลุ่มอาชีพทำไร่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าอาชีพค้าขาย ส่วนกลุ่มอาชีพทำสวนมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าอาชีพค้าขาย และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนกลุ่มอาชีพค้าขายมีค่าเฉลี่ยมากกว่าอาชีพพนักงานเอกชน และส่วนอาชีพพนักงาน มี

ค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.15 0.16 0.27 และ 0.28 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 1.7 สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน

H0 : สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านไม่แตกต่างกัน

H1 : สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิก

ตัวแปรที่ศึกษา	ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก	Mean	S.D.	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น	ต่ำกว่า 1 ปี	4.01	0.36	0.02	0.99
	2-3 ปี	4.01	0.37		
	4-5 ปี	4.00	0.41		
	6-7 ปี	4.00	0.36		
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ต่ำกว่า 1 ปี	4.22	0.41	1.09	0.35
	2-3 ปี	4.25	0.35		
	4-5 ปี	4.15	0.54		
	6-7 ปี	4.19	0.28		
ด้านการตอบสนอง	ต่ำกว่า 1 ปี	4.17	0.28	2.56	0.06
	2-3 ปี	4.17	0.40		
	4-5 ปี	4.03	0.50		
	6-7 ปี	4.08	0.36		

ตารางที่ 23 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก	Mean	S.D.	F	Sig.
ด้านความน่าเชื่อถือ	ต่ำกว่า 1 ปี	4.06	0.29	4.71	0.00**
	2-3 ปี	4.25	0.40		
	4-5 ปี	4.06	0.50		
	6-7 ปี	4.10	0.35		
ด้านความเอาใจใส่	ต่ำกว่า 1 ปี	4.18	0.39	1.60	0.19
	2-3 ปี	4.16	0.41		
	4-5 ปี	4.07	0.48		
	6-7 ปี	4.07	0.37		
ปัจจัยคุณภาพด้านการบริการ	ต่ำกว่า 1 ปี	4.12	0.21	2.84	0.04*
	2-3 ปี	4.17	0.25		
	4-5 ปี	4.06	0.36		
	6-7 ปี	4.09	0.23		

หมายเหตุ Sig. < 0.05

จากตารางที่ 23 พบว่าผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิก ค่า Sig. ที่น้อยกว่า 0.05 มี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ หมายความว่า ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกที่แตกต่างกันมีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ช่วงระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของกองทุนหมู่บ้านเป็นตัววัดในการตัดสินใจ หรือส่งผลต่อด้านความน่าเชื่อถือ นอกนั้นไม่ส่งผลต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกกับปัจจัยคุณภาพด้านการบริการด้านความน่าเชื่อถือ

ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 1ปี	2-3 ปี	4-5 ปี	6-7 ปี
ต่ำกว่า 1 ปี	4.06	-	-0.20 (0.01*)	-0.01 (0.94)	-0.05 (0.55)
2-3 ปี	4.25	-	-	0.19 (0.00**)	0.15 (0.01*)
4-5 ปี	4.06	-	-	-	-0.04 (0.44)
6-7 ปี	4.10	-	-	-	-

หมายเหตุ * แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 24 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาในการเป็นสมาชิกที่ต่างกันมีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มระยะเวลาในการเป็นสมาชิกต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มระยะเวลา 2-3 ปี และกลุ่มระยะเวลา 2-3 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มระยะเวลา 4-5 ปี และ 6-7 ปี โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.12 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 1.8 สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการที่ต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน

H0 : สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการที่ต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านไม่แตกต่างกัน

H1 : สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการที่ต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 25 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ	Mean	S.D.	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น	2 อาทิตย์ต่อครั้ง	4.03	0.38	3.66	0.03*
	1-2 เดือนต่อครั้ง	3.91	0.35		
	3-4 เดือนต่อครั้ง	3.79	0.38		
ด้านลักษณะทางกายภาพ	2 อาทิตย์ต่อครั้ง	4.19	0.44	0.10	0.90
	1-2 เดือนต่อครั้ง	4.21	0.31		
	3-4 เดือนต่อครั้ง	4.15	0.30		
ด้านการตอบสนอง	2 อาทิตย์ต่อครั้ง	4.09	0.43	0.51	0.60
	1-2 เดือนต่อครั้ง	4.19	0.39		
	3-4 เดือนต่อครั้ง	4.15	0.30		
ด้านความน่าเชื่อถือ	2 อาทิตย์ต่อครั้ง	4.12	0.43	0.70	0.50
	1-2 เดือนต่อครั้ง	1.12	0.39		
	3-4 เดือนต่อครั้ง	3.98	0.46		
ด้านความเอาใจใส่	2 อาทิตย์ต่อครั้ง	4.10	0.42	0.47	0.63
	1-2 เดือนต่อครั้ง	4.16	0.42		
	3-4 เดือนต่อครั้ง	4.02	0.50		
ปัจจัยคุณภาพด้านการบริการ	2 อาทิตย์ต่อครั้ง	4.11	0.29	0.48	0.55
	1-2 เดือนต่อครั้ง	4.11	0.26		
	3-4 เดือนต่อครั้ง	4.02	0.22		

หมายเหตุ Sig. < 0.05

จากตารางที่ 25 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ ค่า Sig. ที่น้อยกว่า 0.05 มี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น หมายความว่า จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการที่แตกต่างกันมีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า จำนวนครั้งที่เข้าใช้งานในแต่ละครั้งของสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน เป็นตัววัดในการตัดสินใจหรือส่งผลต่อด้านความเชื่อมั่น นอกนั้นไม่ส่งผลต่อปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ที่มีจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการกับปัจจัยคุณภาพด้านการบริการ ด้านความเชื่อมั่น

จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	2 อาทิตย์ต่อครั้ง	1-2 เดือนต่อครั้ง	3-4 เดือนต่อครั้ง
		4.03	3.91	3.79
2 อาทิตย์ต่อครั้ง	4.03	-	0.12 (0.11)	0.24 (0.02*)
1-2 เดือนต่อครั้ง	3.91	-	-	0.12 (0.32)
3-4 เดือนต่อครั้ง	3.79	-	-	-

หมายเหตุ * แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 26 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความเชื่อมั่นพบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ 2 อาทิตย์ต่อครั้ง มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มจำนวน 3-4 เดือนต่อครั้ง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหารจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ทั้งเพศหญิงและเพศชาย ในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน

ทั้งนี้สำหรับวิธีวิเคราะห์ผลการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการเบื้องต้นด้วยการนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคำนวณทางสถิติ โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อจำแนกข้อมูลปัจจัยที่นำมาศึกษา จากนั้นผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐานระหว่างต้นแปรอิสระและตัวแปรตามด้วยสถิติ Independent Samples t-test, One-way ANOVA เพื่อวิเคราะห์และอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

สรุปผล

จากผลการวิเคราะห์แบบสอบถามของสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ในตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ สรุปผลการศึกษา คุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลหนองหารจังหวัดเชียงใหม่ โดยการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวไปของสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่

จากการวิเคราะห์ พบว่า สมาชิกกองทุนหมู่บ้านส่วนใหญ่มีเพศหญิง อายุในช่วง 31-40ปี สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือนในช่วง 15,000 บาทขึ้นไป ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพค้าขาย ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก 4-5 ปี จำนวนครั้งที่ใช้บริการ 2 อาทิตย์ต่อครั้ง

2. ความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่

เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงได้ดังนี้

เป็นการแสดงระดับความคิดเห็นในแต่ละด้าน ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ โดยเป็นการแสดงภาพรวม

จากการพิจารณาในปัจจุบันคุณภาพด้านการบริการของสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ รองลงมา คือด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง และด้านความเชื่อมั่น ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้าน ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถทำให้สมาชิกเกิดความมั่นใจในการบริการ รองลงมาสมาชิกเชื่อว่าเจ้าหน้าที่จะเสนอข้อมูลทางการเงินที่ดีต่อตนเองเสมอ สมาชิกรู้สึกมั่นใจในการมาใช้บริการกองทุนบ้าน เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมในการให้บริการแก่สมาชิกด้วยความเป็นกันเอง และ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ตามลำดับ

2.2 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้าน ลำดับแรก คือ มีการจัดสถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย รองลงมาเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย มีความสะดวกในการเดินทางมายังกองทุนหมู่บ้าน มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ให้บริการที่ทันสมัย และ กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงทีรวดเร็วตามที่สมาชิกต้องการ ตามลำดับ

2.3 ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการต่อสมาชิก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้าน ลำดับแรก คือ สมาชิกสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างสะดวกและตลอดเวลา รองลงมาเจ้าหน้าที่ที่ให้ข้อมูลแก่สมาชิกมีจำนวนเพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น สมาชิกได้รับบริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลเรื่องการกู้ยืมเงินได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

2.4 ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้าน ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยและให้ความรู้ในด้านต่างๆ แก่สมาชิกได้เป็นอย่างดี รองลงมาเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา เกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆ ของกองทุนได้ดี มีการเปิด - ปิดให้บริการ ตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการแก่สมาชิก ตามลำดับ

2.5 ปัจจัยด้านความเอาใจใส่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้าน ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่เข้าใจ ความต้องการของสมาชิก รองลงมาเจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะของสมาชิก

เจ้าหน้าที่นำเสนอผลิตภัณฑ์/บริการ ตรงกับความต้องการแก่สมาชิก เจ้าหน้าที่ที่สามารถจดจำรายละเอียดของสมาชิกได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ถือว่าผลประโยชน์ของท่านเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดตามลำดับ

3. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการที่แตกต่างกันมีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน พบว่า สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.2 สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน พบว่า สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน พบว่าสมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน พบว่า สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน พบว่า สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน พบว่า สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.7 สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน พบว่า สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.8 สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านแตกต่างกัน พบว่า สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาคุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหารจังหวัดเชียงใหม่ ตามที่ได้กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถนำข้อสรุปมาอภิปรายผลตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ มีประเด็นอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเพศ พบว่า สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สรารุช ตาละซอน, 2558: 63) พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดมหาสารคามไม่แตกต่างกัน

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกอายุ พบว่า สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สรารุช ตาละซอน, 2558: 68) พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดมหาสารคามไม่แตกต่างกัน

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้าน ในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกสถานภาพ พบว่า สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สรารุช ตาละซอน, 2558: 69) พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดมหาสารคามแตกต่างกัน

4. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกรายได้ต่อเดือน พบว่า สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร, 2557: 45) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน

มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557: 70) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพไม่แตกต่างกัน

5. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกระดับการศึกษา พบว่า สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557: 89) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพไม่แตกต่างกัน

6. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านต่อคุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกอาชีพ พบว่า สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557: 88) ที่ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอสำหรับองค์กร

1.1 ด้านความเชื่อมั่น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ คือ ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่จะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง บุคลิกภาพที่ดีเหมาะสมในการให้บริการแก่สมาชิก เพื่อให้สมาชิกรู้สึกมั่นใจในการมาใช้บริการกองทุนบ้าน และเชื่อว่าเจ้าหน้าที่จะเสนอข้อมูลทางการเงินที่ดีต่อตนเองเสมอ

1.2 ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ คือ ผู้บริหารควรให้เจ้าหน้าที่รู้จักรับฟังคำแนะนำความคิดเห็นของสมาชิกทุกท่าน จะต้องมีความรู้เรื่องมือ อุปกรณ์ ให้บริการที่ทันสมัย และมีความสะดวกในการเดินทางมายังกองทุนหมู่บ้าน

1.3 ด้านการตอบสนองความต้องการต่อสมาชิก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ในเรื่องการกู้ยืมเงิน เพื่อจะได้อธิบายให้กับสมาชิกได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อสมาชิก และสมาชิกสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างสะดวกและทุกเวลา

1.4 ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ คือผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ควรทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในการให้บริการ สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการแก่สมาชิก เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา เกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆ ของกองทุนได้ดี และมีการเปิด - ปิดให้บริการ ตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ

1.5 ด้านความเอาใจใส่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ควรถือว่าผลประโยชน์ของท่านเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด สามารถจดจำรายละเอียดของสมาชิกได้เป็นอย่างดี นำเสนอผลิตภัณฑ์/บริการ ตรงกับความต้องการของสมาชิก รับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะของสมาชิกและเข้าใจ ความต้องการของสมาชิก

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการ กับกลุ่มตัวอย่างอื่นนอกเหนือจากสมาชิกของกองทุน เพื่อขยายขอบเขตการศึกษา และเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ในการวิเคราะห์ และปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกมากขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น ปัจจัยกองทุนหมู่บ้าน เพื่อที่จะได้ที่ทราบถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิก

2.3 ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสมาชิกของกองทุนหมู่บ้านที่หลากหลาย เพื่อนำผลไปใช้ในการปรับปรุงระบบการบริหาร

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2554. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. 2557. คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ **จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูชัย สมितिไกร. 2554. การบริการ. เชียงใหม่: เทศบาลตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย **จังหวัดเชียงใหม่**
- นนทยา สุริมล. 2551. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน **ตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นพพร สะใบบาง. 2553. การให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร **สาขาแม่ใจ**. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยแม่ใจ.
- ยงยุทธ เจริญรัตน์. 2550. ประเมินผลการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง **ศึกษาเฉพาะกรณีกองทุนชุมชนเมืองของกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2541. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: เนตรนิมิตการพิมพ์.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. 2543. คุณภาพในการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ สมชาย หิรัญกิตติ. 2544. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: วิธีวิธีพัฒนา.
- สรารัฐ ตาละซอน. 2558. คุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย ใน **จังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ. 2555. **ระเบียบกองทุนหมู่บ้าน**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.villagefund.or.th/post/89310> (21 มิถุนายน 2560).
- สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร. 2557. คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา **จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุขุม นवलสกุล. 2538. **กลยุทธ์ผู้นำ**. กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ.

- สุนันทา ทวีผล. 2550. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา
แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3
(สคช.). ปัญหาพิเศษปริญญาโท. มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- สุรพันธ์ เต็ดขาด. 2541. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคาร เพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร: ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- สมวงศ์ พงศ์สภาพร. 2550. **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ยูพีซี
แอลบุ๊กส์.**
- Kotler, P. 2000. **Marketing Management.** The Millennium edition. New Jersey:
Prentice-Hall.
- Likert, R. 1976. **The Method of Constructing and Attitude Scale.** New York:
Wiley & Son.
- Oliver, P. E. 1993. Formal models of collective action. **Annual Review of
Sociology**, 19(1), 271-300.
- Schmenner, R. W. 1995. **Service operations management.** Englewood Cliffs, NJ
Prentice-Hall.
- Taylor, S. A. 1992. Measuring Service Quality: A Re-examination and Extension.”
Journal of Marketing, 56(7), 55-68.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. 1990. **Delivering quality service:
Balancing customer perceptions and expectations.** New York: The Free Press.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ ระดับปริญญาโท สาขาการจัดการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อศึกษาคุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ โดยข้อมูลการตอบแบบสอบถามของท่านจะเก็บเป็นความลับและนำไปใช้ประโยชน์ต่อการวิจัยเท่านั้น เพื่อความสมบูรณ์ในการวิจัยจึงขอความกรุณา ท่านให้ข้อมูลตามความจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้าน

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่สมาชิกได้รับจากการให้บริการของกองทุนหมู่บ้าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่อง หรือเติมคำในช่องว่างตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

20 – 30 31 - 40
 41 – 50 51 - 60 มากกว่า 60 ขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

โสด สมรส หย่าร้าง

4. รายได้ต่อเดือน

น้อยกว่า 5,000 5,000 – 10,000 10,001 – 15,000
 15,000 ขึ้นไป

5. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพ

ทำนา ทำไร่ ทำสวน ค้าขาย
 รับจ้างทั่วไป เลี้ยงสัตว์ พนักงานเอกชน
 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

7. ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก

- ต่ำกว่า 1 ปี 2 - 3 ปี 4 - 5 ปี 6 - 7 ปี
- มากกว่า 7 ปี

8. จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ

- 2 อาทิตย์ต่อครั้ง 1 - 2 เดือนต่อครั้ง 3 - 4 เดือนต่อครั้ง
- อื่นๆ

**ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการบริการ
ของกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่**

คำชี้แจง

ด้านความเชื่อมั่น คือ ความสามารถในการให้บริการสมาชิกได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ให้สัญญา

ด้านลักษณะทางกายภาพ คือ อาคาร สถานที่ของกองทุนหมู่บ้านที่ดี อุปกรณ์เครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

ด้านการตอบสนอง คือ ความพร้อมหน่วยงานบริการ และผู้ปฏิบัติงานให้บริการที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทีที่สมาชิกต้องการ ด้วยความเต็มใจและถูกต้องรวดเร็ว

ด้านความน่าเชื่อถือ คือ ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ ไว้วางใจได้และปลอดภัยรวมถึงมารยาทของพนักงานธนาคารและความมีมนุษยสัมพันธ์อันดีที่แสดงออกทำให้มั่นใจในบริการที่ได้ มีความรู้ที่จะแก้ไขปัญหาให้สมาชิกได้

ด้านความเอาใจใส่ คือ การเอาใจใส่ให้ความพอใจ ต่อสมาชิกเฉพาะรายที่เข้ามาใช้บริการทำให้สมาชิกมีความรู้สึกว่าเป็นคนพิเศษเสมอ

โปรดทำเครื่องหมาย / ในหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียง 1 ตัวเลือก

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ	ระดับคุณภาพการบริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านความเชื่อมั่น					
1. เจ้าหน้าที่สามารถทำให้สมาชิกเกิดความมั่นใจในการบริการ					
2. สมาชิกเชื่อว่าเจ้าหน้าที่จะเสนอข้อมูลทางการเงินที่ดีต่อตนเองเสมอ					
3. เจ้าหน้าที่ที่มีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมในการให้บริการแก่สมาชิก					
4. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง					
5. สมาชิกรู้สึกมั่นใจในการมาใช้บริการกองทุนบ้าน					
ด้านลักษณะทางกายภาพ					
1. มีการจัดสถานที่ให้บริการ สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
2. มีความสะดวกในการเดินทางมายังกองทุนหมู่บ้าน					
3. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ให้บริการที่ทันสมัย					
4. เจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังคำแนะนำความคิดเห็นของสมาชิกทุกท่าน					
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย					
ด้านการตอบสนองความต้องการต่อสมาชิก					
1. สมาชิกได้รับการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น					
3. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลแก่สมาชิกมีจำนวนเพียงพอ					
4. เจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลเรื่องการกู้ยืมเงินอย่างชัดเจน					
5. สมาชิกสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างสะดวกและทุกเวลา					
ด้านความน่าเชื่อถือ					
1. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการแก่สมาชิก					
2. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยและให้ความรู้ในด้านต่างๆ แก่สมาชิกได้เป็นอย่างดี					
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา เกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆ ของกองทุนได้ดี					
4. เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ					
5. มีการเปิด - ปิดให้บริการ ตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ					

ด้านความเอาใจใส่					
1. เจ้าหน้าที่นำเสนอผลิตภัณฑ์/บริการ ตรงกับความต้องการของแก่สมาชิก					
2. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะของสมาชิก					
3. เจ้าหน้าที่สามารถจดจำรายละเอียดของสมาชิกได้เป็นอย่างดี					
4. เจ้าหน้าที่ถือว่าผลประโยชน์ของท่านเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด					
5. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของสมาชิก					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่สมาชิกได้รับจากการให้บริการของกองทุนหมู่บ้าน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





ภาคผนวก ข

ประวัติผู้วิจัย

บรรณานุกรม



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาววรรณวิลาส ทิพย์มลสวัสดิ์
เกิดเมื่อ	25 ธันวาคม 2534
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2558 ปริญญาตรี สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2554 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสตรีนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
ประวัติการทำงาน	-

