



ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน  
โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566

นางสาวสุพิชญา รอดภัย

เสนอต่อโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ โครงการพัฒนา  
ศักยภาพนักวิจัยรุ่นใหม่ รุ่นที่ 3 ในเครือโรงเรียนสังฆมณฑลนครราชสีมา

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566
ผู้วิจัย	นางสาวสุพิชญา รอดภัย
ที่ปรึกษา	นายสมบัติ พิมพ์จันทร์ ดร.ศรินนา แก้วสีเคน และนางละออง แวนศิลา
สถาบัน	โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์
ปีที่พิมพ์	2566

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566 การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1.) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566 2.) เพื่อนำผลการวิจัยและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการไปเป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านบริการของกลุ่มเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์และ ตอนที่ 3 การสรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์

กลุ่มตัวอย่าง คือ คุณครูและผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 607-608) ได้จำนวน 338 คน จากนั้นดำเนินการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.20 จำนวน 244 คน และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 27.80 จำนวน 94 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.80 จำนวน 148 คน อายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 43.80 จำนวน 148 คน และอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.40 จำนวน 42 คน ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ เป็นครู จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 และผู้ปกครองนักเรียน จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90

2. ความพึงพอใจของคุณครูและผู้ปกครองนักเรียนต่อการรับบริการงานเครดิตยูเนียนของโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก โดยคุณครูและผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก และด้านที่คุณครูและผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

## ประกาศคุณูปการ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จและสมบูรณ์เป็นรูปเล่มได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ดร.พิรุณ เรืองไพศาล ดร.สมยศ ชินโคตร และดร.พงษ์ศักดิ์ น้อยนาม ผู้ทรงคุณวุฒิ และขอขอบคุณ นายสมบัติ พิมพ์จันทร์ ดร.ศรีรินา แก้วสีเคน และนางละออง แว่นศิลา ที่ปรึกษางานวิจัย ที่กรุณาให้ คำปรึกษา ช่วยตรวจดูเค้าโครงการวิจัย เครื่องมือ สถิติการวิจัย ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง ต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริง ความทุ่มเทและขอกราบ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

การดำเนินการวิจัยมีอาจสำเร็จลุล่วงไปได้หากปราศจากความร่วมมือจาก โรงเรียนมารีย์ อนุสรณ์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ในการสนับสนุนการใช้สถานที่ในการ ดำเนินการวิจัยตลอดโครงการ ขอขอบพระคุณผู้บริหาร ครูโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ และผู้ปกครอง นักเรียนโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการทดลองเครื่องมือและเก็บ รวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

ประโยชน์และคุณค่าอันพึงเกิดขึ้นจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาตอบแทน พระคุณแต่บิดา - มารดา ผู้ให้กำเนิดชีวิต บูรพาจารย์ คณาจารย์ที่ได้อบรมสั่งสอนให้เป็นผู้ที่มีศีล สมาธิ ปัญญา ตลอดทั้งผู้มีส่วนเกื้อกูลให้กำลังใจช่วยเหลือในการศึกษาแก่ผู้วิจัย

สุพิชญา รอดภัย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
ประกาศศุณฺพการ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ง
<b>บทที่</b>	
<b>1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>4</b>
ประวัติความเป็นมาของโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์.....	4
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	5
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน .....	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>18</b>
กลุ่มเป้าหมายการวิจัย.....	18
เครื่องมือใช้ในการวิจัย.....	18
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	19
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	20
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>21</b>
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	21
<b>5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>26</b>
สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	26
บรรณานุกรม.....	27
ภาคผนวก.....	28

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตัวแปรสถานภาพทั่วไป.....	21
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้มารับบริการงาน เครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ โดยภาพรวม.....	22
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้มารับบริการงาน เครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการให้บริการ.....	23
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้มารับบริการงาน เครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	24
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้มารับบริการงาน เครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	25
4.6	แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้มารับบริการ งานเครดิตยูเนียน.....	26

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เครดิตยูเนียน หมายถึง สหกรณ์หรือกลุ่มที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในวงสัมพันธ์เดียวกัน คือ อาศัยอยู่ในชุมชน หมู่บ้าน หรือตำบลหรือโรงงาน บริษัท โรงเรียน หรือวิทยาลัยเดียวกัน และบุคคลเหล่านั้น มีความปรารถนาจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยวิธีการนำเงินของตนเองมาสะสมไว้เป็นกองทุน สมาชิกทุกคนจะต้องสะสมเงินตามความสามารถของตนเองเป็นประจำและสม่ำเสมอ ตามที่สหกรณ์กำหนดกองทุนที่สมาชิกช่วยกันสะสมนี้ก็จะมีเงินมากขึ้น สามารถจะให้สมาชิกที่มีความจำเป็นจะเดือดร้อนทางการเงิน กู้ยืมไปบำบัดปัญหาและความเดือดร้อนเหล่านั้น พร้อมกับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกแต่ละคน ก็สะสมเงินของตนไปในคราวเดียวกันด้วย เงินกู้ก็จะค่อยๆ หดไป ในขณะที่เงินสะสมก็มีมากขึ้น สหกรณ์เครดิตยูเนียนจึงเป็นสหกรณ์ที่มุ่งหวังในการให้สมาชิกช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน บริหารโดยสมาชิกและการทำกิจการทุกอย่าง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับสมาชิก

บทบาทหน้าที่ของงานเครดิตยูเนียน มีดังนี้คือ

1. ส่งเสริมให้สมาชิกออมเงิน เป็นประจำทุกเดือน
2. ดำเนินการรับสมัครสมาชิกเครดิตยูเนียน
3. รับฝากเงิน-ถอนเงิน ประเภทบัญชีออมทรัพย์ และประเภทสะสมหุ้น
4. ให้บริการสินเชื่อ ประเภทต่างๆ ตามที่กลุ่มเครดิตกำหนด
5. ติดตามหนี้ ที่ขาดการชำระ
6. เตรียมสรุปเอกสาร / จัดประชุมคณะกรรมการกลุ่มเครดิต
7. จัดทำเอกสารเพื่อรับการตรวจสอบ จากชุมชนสหกรณ์เครดิต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การดำเนินงานของกลุ่มงานเครดิตยูเนียนเหมือนกับองค์กรธุรกิจอื่นทั่วไป คือ มุ่งให้บริการตามความต้องการของลูกค้า สำหรับกลุ่มงานเครดิตยูเนียนก็มุ่งให้บริการสมาชิกเป็นเป้าหมายหลัก ดังนั้นการให้บริการที่กลุ่มงานเครดิตยูเนียนมีจึงจำเป็นที่จะต้องเกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจเป็นหลัก ไม่ว่าการให้เงินกู้ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของแต่ละที่ การจัดหาสิ่งของมาจำหน่ายตามความต้องการของสมาชิกหรือการรวบรวมผลผลิตของสมาชิกไปจำหน่ายหรือนำมาแปรรูปแล้วจำหน่าย ดังนั้น การทำธุรกิจไม่ว่าองค์กรใดๆ ก็ตามเป้าหมายส่วนใหญ่ คือ กำไรจากการดำเนินธุรกิจ ซึ่งรูปแบบธุรกิจของเครดิตยูเนียนก็เหมือนกัน การดำเนินงานก็ต้องมีกำไรจากการดำเนินงาน แต่ในส่วนงานของระบบเครดิตยูเนียนจะแตกต่างจากองค์กรอื่นตรงที่ว่า เมื่อมีกำไรจะต้องนำเอากำไรดังกล่าวมาแบ่งปันตามที่กำหนดในข้อบังคับ และที่ประชุมใหญ่ของสมาชิกเป็นผู้กำหนดสัดส่วนดังกล่าว เนื่องจากเป้าหมายในการจัดตั้งเครดิตยูเนียนเพื่อสร้างความกินดีอยู่ดีในหมู่มวลสมาชิก ไม่ใช่การจะมีกำไรจากการดำเนินงานที่สูงๆ

แนวทางหนึ่งในการประเมินคุณภาพงานบริการ คือ การพิจารณาความพึงพอใจในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการใช้บริการ โดยที่ความพึงพอใจต่อบริการมีองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่ง คือ การรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ ซึ่งผู้ให้บริการนำเสนอโดยการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ และผู้รับบริการประเมินว่าผู้ให้บริการนำเสนอโดยการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการและผู้รับบริการประเมินว่าผู้ให้บริการดำเนินการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใดในเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อสารและการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการว่ามีความเต็มใจและจริงใจเพียงใดในการบริการ ฯลฯ การรับรู้ในเรื่องเหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพ การบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความตระหนัก ความเข้าใจ เห็นคุณค่าของการประเมินตนเองและระลึกอยู่เสมอว่า การประเมินตนเองอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง เป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จ โดยต้องกำหนดแนวทางในการดำเนินงานอย่างเป็นวงจรบรรลุเป้าหมาย มีระบบติดตามประเมินผลให้ทราบปัญหา และความก้าวหน้า จึงได้จัดทำงานวิจัยนี้เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาตนเอง และนำเสนอแก่ผู้ที่จะต้องใช้อ้อมตามความเหมาะสม

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566
2. เพื่อนำผลการวิจัยและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการไปเป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านบริการของกลุ่มเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566 อยู่ในระดับดีมาก

## ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
  - 1.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ คุณครูและผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566
  - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ คุณครูและผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 607 - 608) ได้จำนวน 338 คน จากนั้นดำเนินการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling)

## 2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ คุณครูและผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึก หรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งเป็นไปในทางบวกหรือลบ

2. การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวกสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

3. เครดิตยูเนียน หมายถึง สหกรณ์หรือกลุ่มงานที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในวงสัมพันธ์เดียวกัน คือ อาศัยอยู่ในชุมชน หมู่บ้าน หรือตำบลหรือโรงงาน บริษัท โรงเรียน หรือวิทยาลัยเดียวกัน และบุคคลเหล่านั้น มีความปรารถนาจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยวิธีการนำเงินของตนเองมาสะสมไว้เป็นกองทุน สมาชิกทุกคนจะต้องสะสมเงินตามความสามารถของตนเองเป็นประจำและสม่ำเสมอ ตามที่สหกรณ์กำหนดกองทุนที่สมาชิกช่วยกันสะสมนี้ก็จะเงินมากขึ้นสามารถจะให้สมาชิกที่มีความจำเป็นจะเดือดร้อนทางการเงิน กู้ยืมไปบำบัดปัญหาและความเดือดร้อนเหล่านั้น พร้อมกับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกแต่ละคน ก็จะสะสมเงินของตนไปในคราวเดียวกันด้วย เงินกู้ก็จะค่อยๆ หหมดไป ในขณะที่เงินสะสมก็มีมากขึ้น สหกรณ์เครดิตยูเนียนจึงเป็นสหกรณ์ที่มุ่งหวังในการให้สมาชิกช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน บริหารโดยสมาชิกและการทำกิจการทุกอย่าง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับสมาชิก

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ใช้เป็นข้อมูลในการบริหารจัดการงานด้านการบริการของกลุ่มเครดิตยูเนียน

2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาตนเองและนำเสนอแก่ผู้ที่จะต้องใช้อัตตามความเหมาะสม

3. งานด้านเครดิตยูเนียนจะได้ประโยชน์จากการนำผลการวิจัยไปใช้เป็นเครื่องในการบริหารจัดการด้านการบริการให้บรรลุตามเป้าหมาย



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566 ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ประวัติความเป็นมาของโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์
  - 1.1 ปรัชญาของโรงเรียน
  - 1.2 วิสัยทัศน์ของโรงเรียน
  - 1.3 พันธกิจของโรงเรียน
  - 1.4 อัตลักษณ์ของโรงเรียน
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
  - 2.1 ความหมายของการบริการ
  - 2.2 กระบวนการให้บริการ
  - 2.3 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 3.1 ความหมายของความพึงพอใจ
  - 3.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจ
  - 3.3 รูปแบบของความพึงพอใจ
  - 3.4 การศึกษาและวัดความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับงานเครดิตยูเนียน
  - 4.1 ประวัติเครดิตยูเนียนในประเทศไทย
  - 4.2 ความหมายของเครดิตยูเนียน
  - 4.3 หลักการของเครดิตยูเนียน
  - 4.4 จิตตารมณ์และคุณธรรมของเครดิตยูเนียน
  - 4.5 ความหมายและประเภทของสมาชิกเครดิตยูเนียน
  - 4.6 ประโยชน์ของการเป็นสมาชิกเครดิตยูเนียน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## ประวัติความเป็นมาของโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์

พุทธศักราช 2524 พระสังฆราชยออาภิมพเยาว์ มณีทรัพย์ มุขนายกมิสซังโรมันคาทอลิก นครราชสีมา เป็นผู้ก่อตั้งโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ และบาทหลวงวิโรจน์ สมหมายเป็นผู้รับผิดชอบโครงการจัดตั้งโรงเรียนในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ ได้ซื้อที่ดินเนื้อที่ 15 ไร่ 3 งาน ทำการสร้างอาคารต่างๆ มากมาย โดยตั้งชื่อว่าโรงเรียนอนุบาลมารีย์อนุสรณ์ ได้รับอนุญาตให้เปิดทำการสอนเมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ พุทธศักราช 2525 และในพุทธศักราช 2526 ได้เปลี่ยนชื่อจากโรงเรียนอนุบาลมารีย์อนุสรณ์ เป็นโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ การบริหารงานและการดำเนินการศึกษาของโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ มีการพัฒนาต่อเนื่องทำให้มีจำนวนนักเรียนเพิ่มขึ้นในปีต่อมา

โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ตั้งอยู่เลขที่ 100 หมู่ 13 ตำบลชุดเห็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ 31000 โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ เป็นโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดบุรีรัมย์ เปิดทำการสอนตั้งแต่พุทธศักราช 2525 จนถึงปัจจุบัน และเป็นโรงเรียนขนาดใหญ่สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ สอนตั้งแต่ระดับเตรียมอนุบาล – มัธยมศึกษาตอนต้น โดยจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเป็นไปตามนโยบายของการจัดการการศึกษาแห่งชาติ ตามจุดหมายหลักการ และโครงสร้างของหลักสูตรที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด

### ปรัชญาของโรงเรียน

การจัดการศึกษา เพื่อพัฒนาคนให้เป็นมนุษย์ในทุกระดับ

### วิสัยทัศน์ของโรงเรียน

“โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์เป็นองค์กรการศึกษาคาทอลิกที่เด่นคุณธรรม เลิศล้ำวิชาการ เชี่ยวชาญเทคโนโลยี มีครูคุณภาพด้วยบรรยากาศการเรียนรู้ มุ่งสู่สากล”

### พันธกิจของโรงเรียน

1. ปลูกฝังคุณธรรมให้ครู บุคลากร นักเรียน ให้มีอัตลักษณ์ 4
2. พัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ให้ได้มาตรฐานสู่ศตวรรษที่ 21
3. พัฒนาผู้เรียนให้มีความสามารถในการเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ
4. พัฒนาครูและบุคลากรให้มีความสามารถในการจัดการเรียนรู้ และสามารถใช้อินเทอร์เน็ตสารสนเทศอย่างมืออาชีพ
5. การจัดการสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้
6. พัฒนาระบบงาน บุคลากร ให้มีมาตรฐานสู่สากล

### อัตลักษณ์ของโรงเรียน

ลูกมารีย์ รักเมตตา ซื่อสัตย์ กตัญญู อยู่อย่างพอเพียง

## แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

### ความหมายของบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

วีรพงษ์ (2539) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ไพโรพนา (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

พงษ์เทพ (2546) ให้ความหมายของงานบริการว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

รัชชา (2535) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
  - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
  - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
  - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
  - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
  - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competency) ประกอบด้วย
  - 3.1 สามารถในการสื่อสาร
  - 3.2 สามารถในการบริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
  - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก
  - 4.2 ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป
  - 4.3 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน

- 4.4 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
- 4.5 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงติดต่อได้สะดวก
- 5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
  - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
  - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- 8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์
- 9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
  - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
  - 9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- 10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
  - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
  - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
  - 10.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่
  - 1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ
  - 1.2 บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย
  - 1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ
  - 1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆจะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

กลุณ (2528) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

1. การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
2. การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
3. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
4. การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
5. การให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนั้นเป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ และสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

การวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
2. ความสามารถตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
3. ความแน่นอน (Assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
4. ความเข้าใจลูกค้า (Empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย
5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

## กระบวนการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบ เช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ)

## เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเพียรอย่างเต็มที่และคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการ ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช : 2545)

1. ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีธรรมาศยานอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) นั้นหมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ

10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหา และทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการ ดังกล่าว

## แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน (2543) ได้รวบรวมกลุ่มแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบของ แรงจูงใจไว้ 4 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory motivation) ทฤษฎีนี้เขาได้เสนอ ความต้องการในด้านต่างๆกัน ของมนุษย์เรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอดไป จนถึงความต้องการทางสังคม และความต้องการการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่าและพัฒนา ตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น มาสโลว์ ถือว่าการเรียงลำดับความต้องการนี้มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะมี ต้องการในระดับสูงๆ ได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว

2. ทฤษฎีการจูงใจ การบำรุงรักษา ของ Herzberg ได้กล่าวถึงปัจจัยการจูงใจ ซึ่งเป็น ตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ ได้แก่ โอกาส ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ได้แก่ นโยบายของ องค์กร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3. ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จหรือเรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้น ถ้าบุคคลใดมีสูงจะมีความปรารถนาที่จะ ทำสิ่งหนึ่งให้ลุล่วงไปด้วยดี

4. ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของ บุคคลจะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่จะบังเกิดขึ้นแล้ว ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom นี้ ทำนาย ว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่างๆที่เขาปรารถนา

### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอ้างอิงตามประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างและคล้ายคลึงตามแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชอบใจ หรือความรู้สึกชอบพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ

ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุดเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและเป็นไป ตามสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกระดับบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือ ประสิทธิภาพของสินค้าและบริการกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการกล่าวคือถ้าผลที่ ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวัง จะทำให้เกิดความไม่พอใจถึงผลที่ได้รับจากสินค้า และบริการนั้นตรงกับความคาดหวังทำให้เกิดความพึงพอใจและถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการ นั้น สูงกว่าความคาดหวัง จะทำให้เกิดความประทับใจกระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของ ผู้ปฏิบัติงาน คือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายามและถ้ามีความพยายามมากจะ ปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้นซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

## ความหมายของความพึงพอใจ นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

วิลลิสท์ ทรียงกูร (2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเราและมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว-ดี พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

พิน ทองพูน (2529) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกชอบหรือยินดีเต็มใจหรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางวัตถุ และด้านจิตใจ

หลุย จำปาเทศ (2533) ความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ดีที่มีความชอบพอใจ มีความเต็มใจ มีความสบายใจ ได้รับการยกย่อง ในการให้บริการ มีความพอใจในการบริการ ทำให้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ผู้บริการ เกิดความพึงพอใจและมีความสนใจ และรู้สึกรักที่จะให้บริการ

## องค์ประกอบความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ วีรวัฒน์ ปันนิตามัย และสุรกุล เจนอบรม (2542, อ้างอิงในปานจิต บุรณสมภพ, 2548:27) ได้กล่าวว่างค์ประกอบความพึงพอใจในการบริการ เป็นความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วย

1. ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นอย่างน้อยเพียงใด

2. ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของการให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยเมตริจิตของการบริการที่แท้จริง (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542 และ Kotler, 1994 อ้างอิงใน สุคนธ์ธาร สุรเดชพิภพ, 2549)

## รูปแบบความพึงพอใจ

การศึกษาความพึงพอใจที่นิยมใช้ส่วนใหญ่มีหลากหลายรูปแบบ ในที่นี้ได้จำแนกตามสาเหตุต่างๆที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริโภคสินค้าและบริการของผู้บริโภค โดยใช้หลักการเปรียบเทียบมาช่วยในการจำแนกรูปแบบด้วย ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 4 รูปแบบ ดังนี้ (กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ, 2549 อ้างอิงใน ปฐมกานต์ยาดี, 2552)



## 1. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

ความพอใจในลักษณะนี้ เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งนี้เป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

คำนิยามความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประมาณค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับผลการดำเนินการอันเกิดขึ้นจริงของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลังการบริโภค จากนิยามนี้สามารถนำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ

1.1 ความคาดหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้าย่อมตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่างๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า การโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น

1.2 ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้าจะประมาณค่าผลการดำเนินงานของสินค้าจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังการบริโภค

1.3 ความไม่ตรงกันความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงมักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริง จะนำมาซึ่งความพอใจของผู้บริโภคที่สูงขึ้น

## 2. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างทั้ง 2 สิ่ง เป็นที่มาของคำนิยามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่า ความพึงพอใจเป็นผลมาจากปฏิกิริยาของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อการประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้นๆ โดยหลักการความพึงพอใจมีอยู่ 3 ประการด้วยกันคือ

2.1 การดำเนินงานที่รับรู้ได้ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้ความรู้สึกรับรู้ได้และสามารถจะแสดงปฏิกิริยาต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นได้

2.2 ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคได้มีการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นต้องมีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป ควรพอเหมาะกับคุณสมบัติของสินค้าและบริการนั้นๆ

2.3 ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม เป็นเสมือนกับความคาดหวัง แต่มีความแตกต่างกัน คือ ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่เหมาะสมแล้วความปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้นๆ ด้วย

คำนิยามของความปรารถนา คือเป็นระดับของคุณสมบัติและประโยชน์ที่ผู้บริโภคเชื่อว่าจะนำมาซึ่งคุณค่าในระดับสูงขึ้น และเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงผลการดำเนินงานในอนาคต โดยที่เขาได้สร้างความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความปรารถนา โดยที่ความคาดหวังเป็นความเชื่อเกี่ยวกับคุณสมบัติหรือประโยชน์ของสินค้าที่มีอยู่และอาจเกิดขึ้นได้ในขณะที่ความปรารถนาเป็นการประมาณค่าขอบเขตของคุณสมบัติหรือประโยชน์ขอสินค้าเพื่อให้ได้มาซึ่งคุณค่าในสิ่งขึ้น

ความปรารถนาที่เหมาะสมเป็นผลมาจากความแตกต่างระหว่างผลการดำเนินการที่รับรู้ได้กับความปรารถนาในตัวสินค้า หากความปรารถนาและความคาดหวังเป็นบวก ผู้บริโภคย่อมมีความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

### 3. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความยุติธรรม

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เป็นความคาดหวังในด้านความยุติธรรม ความถูกต้องในการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย คำนิยามของคำว่ายุติธรรมนั้นหมายถึง ความถูกต้องที่แต่ละบุคคลสมควรจะได้รับ ถ้าผู้บริโภคทราบว่า การซื้อขายมีความถูกต้องยุติธรรม จะนำมาซึ่งความพึงพอใจ โดยความยุติธรรมนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการประเมินเวลา และเงินของผู้ซื้อว่าสมควรกับเวลาและความพยายามในการซื้อขายสินค้าของผู้ขาย รวมถึงผลจากการซื้อขายด้วย

### 4. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความหวังจากประสบการณ์พื้นฐาน

ความพึงพอใจในลักษณะนี้ เกิดจากการตั้งบรรทัดฐานจากประสบการณ์ในอดีต คำนิยามของความพึงพอใจ หมายถึง ผลมาจากการประมาณค่าในการบริโภคสินค้าหรือบริการ ถ้าผลการประเมินสินค้ามากกว่าความคาดหวังที่เกิดจากประสบการณ์ในอดีต ผู้บริโภคจะเกิดความพึงพอใจในทางตรงกันข้าม ถ้าผลการประเมินสินค้าน้อยกว่าความคาดหวังจากประสบการณ์ในอดีตแล้ว ผู้บริโภคจะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ ในทางตรงข้ามถ้าผลการประเมินสินค้าน้อยกว่าความคาดหวังจากประสบการณ์ในอดีตแล้ว ผู้บริโภคจะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ การเปรียบเทียบในรูปแบบนี้จะแตกต่างจากรูปแบบแรก คือ ในรูปแบบแรกความคาดหวังของลูกค้าสามารถเกิดขึ้นไม่ต้องอาศัยประสบการณ์ในสินค้าหรือบริการที่เกิดขึ้นในอดีต

#### การศึกษาและการวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจถือว่าเป็นเรื่องที่ยากพอสมควร เพราะเป็นเรื่องของจิตใจ ซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล จึงเป็นสิ่งที่ยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถวัดได้จากทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ซึ่งวิธีวัดความพึงพอใจสามารถทำได้ 3 วิธีคือ (คณิต ดวงหัตถ์, 2537)

1. **การใช้แบบสอบถาม** เป็นวิธีที่เป็นที่นิยมมากที่สุด โดยผู้สอบถามจะออกแบบแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น

2. **การสัมภาษณ์** เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะให้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. **การสังเกต** เป็นวิธีที่ไม่ค่อยเป็นที่นิยม โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดกริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

## แนวคิดเกี่ยวกับงานเครดิตยูเนียน

### ประวัติเครดิตยูเนียนในประเทศไทย

เมื่อปี พ.ศ. 2506 คณะสงฆ์คณะเยซุอิตแห่งคาทอลิก จัดสัมมนาระดับชาติเรื่อง “การพัฒนาเครดิตยูเนียน” ที่บ้านเซเวียร์ อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ มีผู้แทนจากประเทศเกาหลีใต้ ญี่ปุ่น ไต้หวัน ฮองกงและไทย เครดิตยูเนียนจึงได้เริ่มขึ้นในประเทศไทยตั้งแต่ปีนั้นเป็นต้นมา

ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2507 บาทหลวงอัลเฟรด บอนแนนจ์ และนายแพทย์ชวลิต จิตรานุกเคราะห์ ได้จัดตั้งสมาคม “ศูนย์กลางเทวา” ขึ้นที่สลัมห้วยขวาง เพื่ออบรมศึกษาผู้ใหญ่และช่วยคนยากจนโดยวิธีเครดิตยูเนียน ขณะนั้นเครดิตยูเนียน ได้เริ่มแพร่หลายไปมากแล้วในต่างประเทศ คุณพ่อบอนแนนจ์ ทราบดีถึงคุณประโยชน์อันมหาศาลของวิธีการเครดิตยูเนียนจึงได้ส่งนายอัมพร วัฒนวงศ์ เจ้าหน้าที่ของสมาคมศูนย์กลางเทวา ไปศึกษางานพัฒนาและเครดิตยูเนียน ณ สถาบันเซียร์โซลิน ประเทศฟิลิปปินส์ เป็นเวลา 1 ปี (พ.ศ.2507 – พ.ศ. 2508) จึงได้กลับมาจัดประกายเครดิตยูเนียนขึ้น โดยพยายามชักชวนรวมกลุ่มคนในแนวคิดใหม่ของการพัฒนาวิธีการนี้ แก่ชาวบ้านในชุมชนที่ตั้งของสมาคม จนกระทั่งสามารถจัดตั้งกลุ่มเครดิตยูเนียนขึ้นสำเร็จ เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2508 ด้วยจำนวนสมาชิกแรกเริ่ม 13 คน เงินทุนรวม 360 บาท โดยใช้ชื่อว่า “กลุ่มเครดิตยูเนียนแห่งศูนย์กลางเทวา” นับเป็นเครดิตยูเนียนแห่งแรกในประเทศไทย จากนั้นเป็นต้นมา ขบวนการเครดิตยูเนียนก็แพร่ขยายและก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง โดยมีชุมชนสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด เป็นศูนย์กลางของขบวนการเครดิตยูเนียนในปัจจุบัน

### ความหมายของเครดิตยูเนียน

ความเป็นมาคำว่า “เครดิตยูเนียน” เป็นคำที่ เฟรเดริช วิลเลียม ไรฟ์ไฟเชิน ผู้ริเริ่มก่อตั้งเครดิตยูเนียน ได้คิดค้นและริเริ่มจัดตั้งในรูปของสมาคมครั้งแรกในประเทศเยอรมันนี้ ประกอบด้วยคำที่แสดงปรัชญาของสมาคมนี้ไว้ชัดเจน 2 คำ คือ “เครดิต (Credit)” หมายความว่า “ความเชื่อถือได้ ความไว้วางใจได้” และคำว่า “ยูเนียน (Union)” หมายความว่า “การรวมเป็นหนึ่งเดียวกัน” เป็นการรวมเอาความไว้วางใจซึ่งกันและกันเข้าเป็นหนึ่งเดียวกัน เพื่อดำเนินงานร่วมกัน ให้บรรลุจุดหมายการดำเนินงานของสมาคมนี้มีลักษณะของสหกรณ์เต็มตัว จึงเรียกว่า “สหกรณ์เครดิตยูเนียน”

“สหกรณ์เครดิตยูเนียน” เป็นสมาคมที่รวมเอาคนที่ไว้วางใจกันและกันเข้าเป็นหนึ่งเดียวกัน เพื่อร่วมกันดำเนินกิจการอันจะเป็นประโยชน์แก่การแก้ไขปัญหา ความทุกข์ ความเดือดร้อน ของกันและกัน และช่วยส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีแก่สมาชิกและครอบครัว

เครดิตยูเนียน คือ กลุ่มงานที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในวงสัมพันธ์เดียวกัน เช่น อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นที่อยู่อาศัย ที่ทำงาน สถานศึกษา หรือประกอบอาชีพเดียวกัน หรือมีกิจกรรมร่วมกันในลักษณะต่อเนื่อง และบุคคลเหล่านั้นมีความปรารถนา จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยวิธีการนำ เงินของตนมาสะสมไว้เป็นกองทุน สมาชิกทุก ๆ คนจะ ต้องสะสมเงินตามความสามารถของตนเป็นประจำและสม่ำเสมอตามที่สหกรณ์กำหนด และเงินในกองทุนนี้จะสามารถช่วยเหลือสมาชิกที่มีความจำเป็นและเดือดร้อนทางด้านการเงิน กู้ยืมไป แก้ไขปัญหาและบำบัดความเดือดร้อนเหล่านั้น หรือถ้าไม่มีความเดือดร้อนเงินสะสมก็จะมีมากขึ้น สหกรณ์เครดิตยูเนียน จึงเป็น

สหกรณ์ที่มุ่งหวังให้สมาชิกช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน บริหารงานโดยสมาชิกและทำกิจการทุกอย่างเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับสมาชิก

“สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน” มีปณิธานสูงสุดที่การพัฒนาคนให้มีคุณภาพและศักยภาพที่จะทำงานให้หมู่คณะ ช่วยพัฒนาความเจริญก้าวหน้า ความมั่นคงแก่สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน ด้วยหลักการพัฒนาจิตใจ พัฒนาเศรษฐกิจ และพัฒนาสังคม ให้มีดุลยภาพ โดยมุ่งให้คนมีในสิ่งต่อไปนี้

1. มีการเรียนรู้ร่วมกันทั้งทางโลกและทางธรรมมากขึ้น (To Learn More) หมายความว่าให้คนเรียนรู้ปัญหาของคน ของสังคมรอบข้างด้วยตนเอง เรียนรู้วิธีการแก้ปัญหาและเรียนรู้ที่จะสร้างความเป็นอยู่ที่ดีร่วมกัน ตลอดจนเรียนรู้เรื่องต่างๆ ที่จะสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีร่วมกัน

2. มีความจำเริญในทรัพย์และจำเริญในธรรมร่วมกันมากขึ้น (To Have More) หมายความว่าให้คนในสังคมมีฐานะทางเศรษฐกิจดีขึ้นไปด้วยกัน และสังคมสงบสุข ปราศจากภัยและอบายมุข ผู้คนเป็นคนที่อยู่ร่วมกันอย่างมีสันติสุข

3. มีความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ด้วยกัน (To Be More) หมายความว่า คนทุกคนในขบวนการสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนจะเป็นผู้มีเกียรติเสมอภาคกัน ไม่ถูกเหยียดหยาม เหยียดข่ม หรือถูกแบ่งชนชั้น ทุกคนสามารถดำรงฐานะของตนในความเป็นมนุษย์ได้อย่างภาคภูมิมีเกียรติมีศักดิ์ศรีเท่าเทียมกัน

### หลักการของเครดิตยูเนี่ยน

ในการประชุมสมัชชาใหญ่ผู้แทนสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนของสภาเครดิตยูเนี่ยนโลกครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2527 ได้มีการกำหนดหลักการสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนสากลประกอบด้วยหลักการสำคัญ 3 หลักการมีดังนี้

1. หลักแห่งประชาธิปไตย ประกอบด้วย
  - 1.1 เปิดรับสมาชิกทั่วไปด้วยความสมัครใจ
  - 1.2 การควบคุมโดยระบอบประชาธิปไตย
  - 1.3 ความเป็นกลาง
2. หลักแห่งการให้บริการสมาชิก ประกอบด้วย
  - 2.1 การให้บริการแก่สมาชิก
  - 2.2 การจัดสรรผลประโยชน์แก่มวลสมาชิก
  - 2.3 สร้างเสถียรภาพทางการเงิน
3. หลักแห่งเป้าหมายทางสังคม ประกอบด้วย
  - 3.1 การให้การศึกษาอย่างต่อเนื่อง
  - 3.2 การร่วมมือระหว่างสหกรณ์
  - 3.3 ความรับผิดชอบต่อสังคม

## จิตตารมณ์และคุณธรรมของเครดิตยูเนียน

การรวมกันเพื่อแสวงหาประโยชน์เป็นปรัชญาของธุรกิจทุนนิยมเสรีซึ่งเป็นการรวมกันโดยมีผลประโยชน์เป็นสิ่งจูงใจ หากไม่มีผลประโยชน์จะแตกแยกกันไป ไม่ได้มีจิตใจเห็นคุณค่า การรวมกันด้วยความสำนึกในฐานะมนุษย์ คนที่อยู่ในสังคมปัจจุบันส่วนมากมีจิตใจที่จะหาประโยชน์ หรือมองหาแต่ผลได้ให้ตนเองเป็นที่ตั้ง จึงมีการแก่งแย่งแข่งขัน ระบบการศึกษามักมุ่งเฉพาะจิตใจเช่นนั้น ในทางศาสนาเรียกว่าความเห็นแก่ตัว ซึ่งสิ่งนี้เองเป็นตัวการที่ขัดขวางการรวมกันของคน เครดิตยูเนียนจึงมุ่งอบรมสมาชิกให้มองเห็นอันตรายของความเห็นแก่ตัว ซึ่งไม่เพียงแต่จะขัดขวางการรวมกันเข้าด้วยกัน แต่ยังเป็นอุปสรรคในการดำเนินงานของหมู่คณะอีกด้วย อุดมการณ์ของเครดิตยูเนียนหรือที่เรียกว่าจิตตารมณ์นั้นมีความเชื่อว่า หากคนเรามุ่งแต่จะให้กัน โดยไม่แสวงหาสิ่งตอบแทน แล้วคนเราจะสามารถรวมกันได้อย่างแน่นเหนียว ฉะนั้นผู้ที่เข้าเป็นสมาชิกของเครดิตยูเนียน จึงควรพิจารณาถึงอันตรายของความเห็นแก่ได้ เห็นแก่ตัว พยายามสลัดทิ้งไป แล้วหันมาฝึกการให้หรือคลายความเห็นแก่ตัวลง มุ่งแต่จะให้เพื่อนที่อยู่ในสังคมเดียวกัน

การให้เป็นการผูกมิตรที่ดี แต่การให้โดยไม่คำนึงถึงขีดความสามารถของตนก็อาจให้ตนเองเดือดร้อนได้ ในขณะเดียวกันการให้ที่ไม่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับก็ก่อทุกข์แก่ผู้รับได้เช่นกัน เมื่อคนจะเข้ามารวมกันเพื่อให้เพื่อนทุกคนจะต้องคำนึงว่า ตนมีอะไรจะให้เพื่อนได้โดยที่ตนไม่เดือดร้อน และยังให้ก็ยังมีมากขึ้น ในขณะเดียวกันก็ต้องสำรวจด้วยว่า สิ่งที่เราจะให้เพื่อนนั้นเป็นสิ่งที่เพื่อนต้องการโดยแท้จริง และการให้ต้องเป็นความสมัครใจของทั้งสองฝ่ายด้วย

การให้ จึงเป็นหน้าที่อันสำคัญยิ่งของสมาชิกเครดิตยูเนียน การให้ในที่นี้มิใช่การให้ แบบการทำบุญ ทำทาน แต่เป็นการให้ระหว่างเพื่อนสมาชิก เป็นการให้เพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เป็นการให้ที่ช่วยให้ชีวิตของแต่ละคนมีความหมาย มีความเจริญ มีความสุขเป็นการให้ที่นำมาซึ่งความสงบสุขแห่งสังคม สมาชิกแต่ละคนมุ่งให้ส่วนรวม ส่วนรวมก็จะให้สมาชิกแต่ละคน เป็นการตอบแทน ในที่สุดแล้ว การให้นำมาซึ่งการได้ของแต่ละคน

## ความหมายและประเภทของสมาชิกเครดิตยูเนียน

สมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนียน หมายถึง ประชาชนอาชีพต่างๆ ที่อยู่ในวงสัมพันธ์เดียวกันและสมัครใจเข้าเป็นสมาชิกโดยไม่มีการบังคับและจะลาออกเมื่อใดก็ได้ทุกเวลา ถ้าไม่มีพันธะใดๆ กับสหกรณ์

วงสัมพันธ์ หมายถึง สมาชิกที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยในบริเวณเดียวกัน เช่นในหมู่บ้านเดียวกัน อำเภอ หรือจังหวัดเดียวกัน หรือบุคคลที่ประกอบอาชีพหรืออยู่ในสมาคมเดียวกัน เช่น พนักงานโรงงาน ผู้รับราชการ หรือสมาคมตาบอดและคนพิการ เป็นต้น

สมาชิกในเครดิตยูเนียนมี 2 ประเภท คือ

1. สมาชิกสามัญ คือ บุคคลที่บรรลุนิติภาวะที่ผ่านกระบวนการเป็นสมาชิกโดยสมบูรณ์ และมีหน้าที่สิทธิในการใช้บริการจากเครดิตยูเนียนทุกประการตามระเบียบข้อบังคับของเครดิตยูเนียน
2. สมาชิกสมทบ คือ บุคคลที่บรรลุนิติภาวะหรือไม่บรรลุนิติภาวะสมัครเป็นสมาชิก เพื่อใช้บริการของเครดิตยูเนียนบางประการ แต่ไม่มีสิทธิเป็นตัวแทนหรือใช้สิทธิใช้เสียงในเครดิตยูเนียน

## ประโยชน์ของการเป็นสมาชิกเครดิตยูเนียน

### 1. เป็นคนรู้จักประหยัดและออม

เครดิตยูเนียนจัดตั้งในชุมชนของสมาชิก ดังนั้น สมาชิกของเครดิตยูเนียน จึงมีที่สะสมเงินที่สะดวกและรวดเร็วไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปฝากเงินที่ไกลๆ แม้มีเงินจำนวนน้อยหรือมากก็ตาม สมาชิกก็สามารถที่จะสะสมได้

### 2. ช่วยแก้ไขปัญหาการเงิน

เมื่อสมาชิกมีความเดือดร้อนหรือความจำเป็นที่จะต้องใช้จ่ายเงิน สมาชิกมีสิทธิ์ที่จะขอกู้เงินจากเครดิตยูเนียนได้ในอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม จำนวนเงินที่สมาชิกจะกู้ได้นั้นขึ้นอยู่กับความจำเป็นและความเดือดร้อน ความสามารถในการชำระคืน และการสะสมค่าหุ้นของสมาชิกเอง

### 3. สร้างความมั่นคงแก่สมาชิกและครอบครัว

เครดิตยูเนียนแต่ละแห่ง จะจัดให้มีบริการในรูปแบบต่างๆ แล้วแต่ความต้องการของสมาชิกและเงินทุนที่เครดิตยูเนียนมีอยู่ เช่น บริการกองทุนการสงเคราะห์แก่สมาชิก (สก.1) , กองทุนสวัสดิการแก่สมาชิก (สก.2) ซึ่งมีส่วนสร้างความมั่นคงให้เกิดขึ้นแก่ครอบครัวและสมาชิก

### 4. สามารถพัฒนาชุมชนและสังคม

กิจกรรมของเครดิตยูเนียนช่วยให้ประชาชนในชุมชนเกิดการประหยัดและออม เพื่อสร้างกองทุนขึ้นในชุมชนเพื่อช่วยเหลือบำบัดความทุกข์ร้อนที่เกิดขึ้น เพื่อให้รู้จักการแก้ไขและตัดสินใจช่วยเหลือกันเองในชุมชนของตนเองเป็นการฝึกผู้นำในชุมชน

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรรณณี ศักดิ์ทอง (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียนชุมชนวัดไทรน้อย อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ผลการ วิจัยพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนวัดไทรน้อยมีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อม ภายในโรงเรียนทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนชุมชนวัดไทรน้อย ที่นักเรียนในปกครองต่างช่วงชั้นมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บังอร รัตนมณี และ กัญญา เจริญศักดิ์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน คือ บุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในภาพรวม บุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว พบว่านักศึกษาที่เรียนหลักสูตรระดับ การศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการ การศึกษา ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า นักศึกษาปริญญาตรีต่อเนื่อง 2-3 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า นักศึกษา ปริญญาตรี 4 ปี

อรอนงค์ ไชยบุญเรือง (2552) ศึกษาการวางแผนการเงินส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มีการวางแผนในด้านของหนี้สินมากที่สุด เมื่อศึกษารูปแบบการวางแผนการเงินแต่ละรูปแบบ จะเห็นว่า การวางแผนการซื้อหรือครอบครองสินทรัพย์ ส่วนใหญ่วางแผนการซื้อหรือครอบครองสินทรัพย์สภาพคล่อง การวางแผนในด้านของหนี้สิน ส่วนใหญ่เกิดจากสินเชื่อเนกประสงค์ การวางแผนการออมและการลงทุน ส่วนใหญ่คือเงินฝากออมทรัพย์ การวางแผนภาษี ส่วนใหญ่มีรายการลดหย่อน ภาษีจากการประกันชีวิต การวางแผนเกษียณ ส่วนใหญ่นำเงินออมที่ได้จากกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมาใช้หลังการเกษียณ

จันทร์เพ็ญ บุญฉาย (2552) ศึกษาการจัดการเงินส่วนบุคคลกรณีศึกษาเฉพาะกลุ่มวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 46.8 มีความรู้และความเข้าใจต่อการวางแผนทางการเงิน ส่วนใหญ่มีการจัดทำงบประมาณรายรับ - รายจ่าย และเมื่อเปรียบเทียบพบว่างบประมาณค่าใช้จ่ายที่ตั้งไว้เท่ากับค่าใช้จ่ายจริงเป็นส่วนใหญ่ และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 51.5 มีวินัยการเงิน โดยเมื่อเปรียบเทียบรายได้และรายจ่าย พบว่า มีรายได้กับรายจ่ายในระดับพอๆกัน

ศิรินารท สายอ่อง (2552) ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจ ต่อการบริการการศึกษาในด้านบุคลากร โครงการบัณฑิตศึกษา รองลงมา คุณภาพการ บริการ ส่วนด้านสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

อำนาจ ผมทอง (2552) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 ซึ่งผลการวิจัยพบว่ามี ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการบริหารสภาพแวดล้อม ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566 ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมายการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
  - 2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
  - 2.2 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### กลุ่มเป้าหมายการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566 การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน ของโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566 จำนวน 338 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

##### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566

##### 2. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

###### แบบสอบถามความพึงพอใจ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566 มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566 มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน

2. สร้างเครื่องมือแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า (Rating & scales) 5 ระดับ ตามวิธีของ ลิเคอร์ท (Likert) โดยกำหนดค่าระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็นแต่ละช่วงคะแนนและความหมาย ดังนี้

- |         |         |   |
|---------|---------|---|
| ระดับ 1 | หมายถึง | เหมาะสม / เห็นด้วย / พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด |
| ระดับ 2 | หมายถึง | เหมาะสม / เห็นด้วย / พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย       |



ระดับ 3 หมายถึง เหมาะสม / เห็นด้วย / พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง เหมาะสม / เห็นด้วย / พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ระดับ 5 หมายถึง เหมาะสม / เห็นด้วย / พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

สำหรับการให้ความหมายของค่าที่วัดได้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการให้ความหมาย โดยการให้ค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านและรายข้อ ดังนี้

1.00 - 1.50 หมายถึง เหมาะสม / เห็นด้วย / พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

1.51 - 2.50 หมายถึง เหมาะสม / เห็นด้วย / พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

2.51 - 3.50 หมายถึง เหมาะสม / เห็นด้วย / พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3.51 - 4.50 หมายถึง เหมาะสม / เห็นด้วย / พึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

4.51 - 5.00 หมายถึง เหมาะสม / เห็นด้วย / พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3. นำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน

4. นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-objective congruence: IOC) (สุวิมล ตรีภานันท์, 2549, หน้า 139 อ้างถึงใน ประยูร อิม สวาสดิ์, 2552, หน้า 74) โดยใช้เกณฑ์การประเมินความสอดคล้อง (Index of consistency : IOC) ของผู้เชี่ยวชาญ มีดังนี้

ให้คะแนนเท่ากับ + 1 หมายถึง แน่ใจว่าถูกต้อง สอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์

ให้คะแนนเท่ากับ 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้อง

ให้คะแนนเท่ากับ - 1 หมายถึง ยังไม่ถูกต้อง ไม่สอดคล้อง ไม่ตรงกับค่าดัชนีความสอดคล้อง

ที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิ มีจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

1. นายสมบัติ พิมพ์จันทร์

2. ดร.ศรินนา แก้วสีเคน

3. นางละออง แว่นศิลา

5. นำแบบสอบถามไปปรึกษาคณะกรรมการจัดการศึกษาของโรงเรียน

6. ตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของคณะกรรมการจัดการศึกษาของโรงเรียน

7. จัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์นำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเริ่มเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยได้ดำเนินการขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังผู้ตอบแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

## การวิเคราะห์ข้อมูล

### สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ค่าคะแนนเฉลี่ย

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	X	แทน	ผลคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 2. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน
	$x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

### การแปลความหมายและการแปลผล

- 5 หมายถึง ข้อสอบข้อนี้วัดได้ตามจุดประสงค์มากที่สุด
- 4 หมายถึง ข้อสอบข้อนี้วัดได้ตามจุดประสงค์มาก
- 3 หมายถึง ข้อสอบข้อนี้วัดได้ตามจุดประสงค์ปานกลาง
- 2 หมายถึง ข้อสอบข้อนี้วัดได้ตามจุดประสงค์น้อย
- 1 หมายถึง ข้อสอบข้อนี้วัดได้ตามจุดประสงค์น้อยที่สุด

## บทที่ 4 ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566 ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ขั้นตอน ตามลำดับดังนี้

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้เสนอผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566

**ตอนที่ 3** การสรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรสถานภาพทั่วไปของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์**

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566 จำนวน 338 คน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ และสถานภาพที่เกี่ยวข้องของโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ มีรายละเอียดดังนี้

**ตารางที่ 4.1** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรสถานภาพทั่วไปของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566

สถานภาพทั่วไป	จำนวน ( n=338 คน )	ร้อยละ (100)
เพศ		
ชาย	94	27.80
หญิง	244	72.20
อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	42	12.40
31 – 40 ปี	148	43.80
41 ปีขึ้นไป	148	43.80

สถานภาพที่เกี่ยวข้องโรงเรียนเรียนมารีย์อนุสรณ์		
ครู	192	57.10
ผู้ปกครอง	146	42.90

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566 เมื่อตอบแบบสอบถามแล้วสรุปได้ดังรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 72.20 และเพศชายจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 31- 40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 43.80 และมีอายุในช่วงน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุมีสถานภาพที่เกี่ยวข้องของโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ เป็นครู จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 และผู้ปกครอง จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566 แบ่งออกเป็นการวิเคราะห์ทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีรายละเอียดดังนี้

### ภาพรวมการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566

การบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.33	0.71	มาก
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.34	0.70	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.41	0.65	มาก
เฉลี่ย	4.35	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566 ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียนในระดับมาก ( $\bar{X}$ =4.35; S.D.=0.70)

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก โดยด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$ =4.41; S.D.=0.65) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$ =4.34; S.D.=0.70) และด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$ =4.33; S.D.=0.71) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุด

### ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566 ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ	4.44	0.64	มาก
2. มีการให้บริการที่เป็นธรรม (ไม่เลือกปฏิบัติ)	4.25	0.78	มาก
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.32	0.70	มาก
เฉลี่ย	4.33	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566 ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการในภาพรวมความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียนในระดับมาก ( $\bar{X}$ =4.33; S.D.=0.71)

เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า ทุกรายการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก โดยรายการที่ 1 เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ ( $\bar{X}$ =4.44; S.D.=0.64) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ รายการที่ 2 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ( $\bar{X}$ =4.32; S.D.=0.70) และรายการที่ 1 มีการให้บริการที่เป็นธรรม (ไม่เลือกปฏิบัติ) ( $\bar{X}$ =4.25; S.D.=0.78) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุด

## ด้านที่ 2 ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566 ด้านที่ 2 ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านที่ 2 ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.42	0.67	มาก
2. มีการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหา	4.30	0.74	มาก
3. มีความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	4.30	0.77	มาก
4. คุณภาพของงานที่ได้รับบริการในแต่ละครั้ง	4.31	0.67	มาก
5. ระยะเวลาในการให้บริการงานฝาก - ถอนเงิน	4.36	0.67	มาก
เฉลี่ย	4.35	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียนในระดับมาก ( $\bar{X}=4.35$ ; S.D.=0.70)

เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า ทุกรายการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก โดยรายการที่ 1 ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ( $\bar{X}=4.42$ ; S.D.=0.67) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ รายการที่ 5 ระยะเวลาในการให้บริการงานฝาก - ถอนเงิน ( $\bar{X}=4.36$ ; S.D.=0.67) ในรายการที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ รายการที่ 2 มีการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหา ( $\bar{X}=4.30$ ; S.D.=0.74) และรายการที่ 3 มีความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X}=4.30$ ; S.D.=0.77)

## ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566 ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้ความสะดวกในการให้บริการ	4.41	0.66	มาก
2. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่	4.41	0.64	มาก
เฉลี่ย	4.41	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566 ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียนในระดับมาก ( $\bar{X}$ =4.41; S.D.=0.65)

เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า ทุกรายการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก ทั้งรายการที่ 1 การให้ความสะดวกในการให้บริการ ( $\bar{X}$ =4.41; S.D.=0.66) และรายการที่ 2 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ ( $\bar{X}$ =4.41; S.D.=0.64)

### ตอนที่ 3 การสรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566

ผลการสรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 338 คน โดยมีผู้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมาจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.87 โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่
1. เจ้าหน้าที่บริการดี ใส่ใจรายละเอียด	7
2. การบริการสะดวกและรวดเร็ว	2
3. พัฒนาระบบ การบริการ และรักษามาตรฐานการบริการที่ดีแบบนี้ตลอดไป	2
4. เจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ และเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	1
5. อยากให้ปรับดอกเบี้ยเงินรับฝากขึ้นอีก	1
6. ผู้ให้บริการไม่ควรนำข้อมูลของผู้รับบริการมาเผยแพร่	1

## บทที่ 5

### สรุปผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566 ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ และเพื่อนำผลวิจัยและข้อเสนอแนะไปเป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เป็นผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ (คุณครูและผู้ปกครอง) จำนวน 338 คน จากนั้นได้ทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นสถิติในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566 ผลการวิจัยพบว่า

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566 พบว่า

1. จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.20 จำนวน 244 คน และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 27.80 จำนวน 94 คน
2. จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.80 จำนวน 148 คน อายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 43.80 จำนวน 148 คน และอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.40 จำนวน 42 คน ตามลำดับ
3. จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพที่เกี่ยวข้องของโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ เป็นครู จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 และผู้ปกครอง จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90
4. เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก โดยด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$ =4.41; S.D.=0.65) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$ =4.34; S.D.=0.70) และด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$ =4.33; S.D.=0.71) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุด

#### ข้อเสนอแนะ

ควรศึกษาวิจัยเชิงลึกในด้านขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่พบว่ามีความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการน้อยที่สุด เพื่อยื่นเสนอให้แก่ผู้บริหารได้รับทราบ และเป็นแนวทางกับผู้ให้บริการ ได้นำไปปรับปรุงและแก้ไขตามความเหมาะสมของสถานการณ์ เตรียมความพร้อมในการให้บริการเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการบริการงาน และให้ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น



## บรรณานุกรม

- กุ่มศักดิ์ สารกิตติพันธ์. (2538). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ศิษย์เก่า และครูที่มีต่อการบริหารโรงเรียนกรุงเทพคริสเตียนวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2542). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- วิมลสิทธิ์ หริยางกูร. (2526). พฤติกรรมของมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธรร สุทธราชูท. (2553). การบริหารจัดการเชิงจิตวิทยา. กรุงเทพมหานคร : เนติกุลการพิมพ์.
- นงลักษณ์ กลมเกลี้ยง. (2554). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนวัดบูรพาพิทยาราม (ธรรมรัตน์ศึกษาประชาอุทิศ) จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นากเกสร แก้วตา. (2551). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารงานโรงเรียนศิริมาตย์เทวี อำเภอบ้าน จังหวัดเชียงราย. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- วีรวัฒน์ ปันนิตามัย. (2542). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- บงอร รัตนมณี และกันยา เจริญศักดิ์. (2553). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. กรุงเทพมหานคร.
- หลุย จำปาเทศ. (2553). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสามัคคีสาส์นจำกัด
- วีระพล บดีรัฐ. (2543). PDCA วงจรสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพมหานคร : ประชาชนจำกัด
- ศิรินารถ สายอ่อง. (2552). ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย  
เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน  
โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความและกาเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริง  
เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

1) ชาย  2) หญิง

2. อายุ

1) น้อยกว่า 30 ปี  2) 31-40 ปี  3) 41 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพที่เกี่ยวข้องโรงเรียนเรียนมารีย์อนุสรณ์

1) คุณครูโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์  
 2) ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์  
อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2566

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของท่านข้อละ 1 ช่อง

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ งานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.1	เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ					
1.2	มีการให้บริการที่เป็นธรรม ( ไม่เลือกปฏิบัติ )					
1.3	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
2.1	ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน					
2.2	มีการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหา					

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ งานเครดิตยูเนียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
<b>2. ด้านวิชาการ (ต่อ)</b>						
2.3	มีความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ					
2.4	คุณภาพของงานที่ได้รับบริการในแต่ละครั้ง					
2.5	ระยะเวลาในการให้บริการงานฝาก - ถอนเงิน					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
3.1	การให้ความสะดวกในการให้บริการ					
3.2	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถามค่ะ

## ประวัติผู้ทำวิจัย



ชื่อ-สกุล : นางสาวสุพิชญา รอดภัย  
วัน/เดือน/ปีเกิด : วันพฤหัสบดีที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2538  
ที่อยู่ปัจจุบัน : 428 / 12 หมู่ 3 ตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ 31000  
หมายเลขโทรศัพท์มือถือ : 081-3901969  
Email : Supitchayajune@gmail.com

### ประวัติการศึกษา

- สำเร็จการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จาก โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ จังหวัดบุรีรัมย์
- สำเร็จการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จาก โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ จังหวัดบุรีรัมย์
- สำเร็จการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จาก โรงเรียนบุรีรัมย์พิทยาคม จังหวัดบุรีรัมย์
- สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบัญชีบัณฑิต สาขาวิชาบัญชี (บช.บ.)

จากคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม