

## บรรณานุกรม

กมล ชูทรัพย์, และเสถียร เหลืองอร่าม. หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัทผดุงวิทยา  
จำกัด, 2516.

กุลชน ธนาพงศธร. “ประหยัดและบริการ,” เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล.

พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.

\_\_\_\_\_. “ประโยชน์และบริการ,” เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลหน่วยที่ 8-15.

นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2532.

ขวัญใจ สมรรถบุตร. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่หน่วยพัฒนาการ

เคลื่อนที่ กรป. กลางที่มีต่องานอาสาพัฒนาชมบทของนิสิตนักศึกษาระหว่างปี

พ.ศ.2521-2523. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2524.

จรัส สุวรรณเวลา. การตรวจสอบผลการดำเนินงานกลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ.

คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ. กรุงเทพฯ : ฟอร์แมทพรีนติ้ง จำกัด, 2539.

จิรพร วีระหงษ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ

กรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานตลิ่งชัน. ภาคนิพนธ์ปริญญาพยาบาล

ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์ สถาบัน

บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

ชุตีวรรณ บัวอินทร์. คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง

จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบาย

สาธารณะ. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551.

นนท์ ภักดีพันธ์, ร.ต.อ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร

ตำบลคลองวาด อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตร

มหาบัณฑิต. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม. 2547.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.

ปิยะ อุทาโย. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ. วิทยานิพนธ์

ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารพัฒนา. กรุงเทพฯ :

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

ปิ่นนิภา วนากมล. คุณภาพบริการของโรงพยาบาลค่ายพระนครรัชต์ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ.

วิทยานิพนธ์ปริญญา พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล.

เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.

พนิดา ตามาพงศ์. การให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ. กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

ภัทรารุติ อุดภีระ. คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัด

เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐ

ประศาสนศาสตร์. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.

มณีวรรณ ตันไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน

คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ. สารนิพนธ์ปริญญา

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,

2533.

ยุพธนา ชันติยะ. คุณภาพบริการของสถานบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพในจังหวัด

เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการส่งเสริม

สุขภาพ. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.

เรวดี ศิรินคร. การพัฒนาภาพลักษณ์โรงพยาบาลโดยเน้นคุณภาพ. สารสภากาพยาบาล.

ปีที่ 2 ฉบับที่ 4, 2541.

เรืองเวทย์ แสงรัตน์. ความคาดหวังและความสนใจของนักเรียนเตรียมทหารเกี่ยวกับ

อัตราการเพิ่มของประชากรของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2522.

วราภรณ์ เรืองชัย. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต; กรณีศึกษาทะเล

ชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.

วราภรณ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาล

ตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2547.

วัตรภู อาจหาญ. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกองวิชาการ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.

วิฑูรย์ งามหา. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาด

ของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. คุณภาพคือการอยู่รอด. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ส.เอเชียเพลส, 2543.

วิทวัส สิทธิพันธ์. ความพึงพอใจของผู้ต้องขังที่มีต่อการให้บริการจัดการศึกษาใน

เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.

สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏ

มหาสารคาม, 2549.

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริม

เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2542.

ศรีสมบัติ พรประสิทธิ์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านค้าชนบท ร.พ.ช. : ศึกษาเฉพาะ

กรณีจังหวัดอุดรธานี. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.

ศุภกิจ ชมประยูร. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการธนาคารอัตโนมัติ ศึกษาเฉพาะกรณี

ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544.

สมชาย เมธาคุดชัย. การประเมินการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่จำกัด,

วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,

2544. RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สมศักดิ์ สีนุระเวชญ์. “การประกันคุณภาพการศึกษา,” วารสารวิชาการ. กรุงเทพฯ :

วัฒนาพานิช, 2541.

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ จำกัด. รายงานกิจการการประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2554.

นครสวรรค์ : รีมป์, 2554.

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ จำกัด. ข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ จำกัด 2553.

เพชรบูรณ์ : ดีดี การพิมพ์, 2554.

สันติชัย บัวทอง. รายงานกิจการการประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2554. นครสวรรค์ : รีมป์,

2554.

- สาโรจ ไชยสมบัติ. ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรม  
สามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. ปรินฤญาติพันธ์ การศึกษามหาบัณฑิต. มหาสารคาม  
: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2543.
- สิทธิชัย อุปรกรณ์ศิริการ. การยอมรับของวิศวกรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคกลาง  
จังหวัดชลบุรี ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับองค์กร.  
วิทยานิพนธ์ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2549.
- สรรชัย กิระนันท์วัฒน์. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมชุมชนของ  
เทศบาลนครอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ :  
คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2546.
- สุโท เจริญสุข. หลักจิตวิทยาและพัฒนาการมนุษย์. กรุงเทพฯ : แพรววิทยา, 2525.
- อรนงค์ เกาทอง. คุณภาพการบริการของบุคลากรสำนักงานเลขานุการคณะศิลปกรรมศาสตร์.  
กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ., 2546.
- อดุลย์ หริรักษ์ไสวณีย์. ความพอใจและสภาพปัญหาของลูกค้าต่อการใช้บริการของ บมจ.  
ธนาคารกสิกรไทย เขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสน  
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542.
- อนงศ์ สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ :  
บริษัทเพรส แอนด์ ดีไซน์, 2548.
- Crosby, P.B. *Quality is free*. New York : McGraw-Hill, 1979.
- Charles, W. L. *Global business*. New York : The McGraw-Hill Companies, 2001.
- Donabedian, A. *The Definition of Quality and Approach to Its Measurement*. Ann  
Arbor, Michigan : Health Administration press, 1980.
- Fitzgerald, M.R. and Durant, R.F. "Citizen Evaluation and Urban Management : Service  
Delivery in on Era of Protest," *Public Administration Review*. 21(48) : 585-594  
; November-December, 1980.
- George, W., & John, H. R. *Customer service in public administration*. Public  
Administration Review, 1991.
- Good, C. V. *Dictionary of Education*. New York : McGraw Hill, 1973.
- Good, Carter. V. (Ed.). *Dictionary of education*. 3 rd.ed. New York: McGraw-Hill, 1973.

- Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood. **A patient satisfaction instrument : Precision try Replication.** Nursing Research, 1982.
- Josee, B. **Customer loyalty in high and low involvement service setting : the moderating Impact of positive emotions.** Journal of Marketing Management, 1999.
- Kotler, P. **Marketing management (6th ed.).** Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall, 1988.
- Kotler, Phillip. **Marketing Management : Analysis planning Implementation andControl.** 8th edition, Englewood Cliffs. New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997.
- Millet, John D. **Management in public Services : the Quest of Effective Performance.** New York : McGraw – Hill, 1954.
- Oskamp S. **Attitudes and Opinions.** New Jersey; Prentice-Hall Inc, 1997.
- Remmer,H.H. **Introduction to Opinion and Attitude.** New York : Harper and Brothers Publisher Measurement, 1954.
- Spechler, J. W. **When America Does It Right : Case Studies in Service Quality,** Institute of Industrial Engineer. Norcross, GA., 1988.
- Wloman, B. B. **Dictionary of Behavioral Science.** New York : Van No Strand : Reinhold, 1973.
- Yamane Taro. **Statistics and Introductory Analysis.** (Third Edition.) New York : Harper & Row Publishes inc, 1973.

ภาคผนวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3  
อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ สร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิก ที่ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบ  
สำรวจรายการ (Check-List) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการ  
เป็นสมาชิก

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อ  
คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัด  
เพชรบูรณ์ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 35 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open-Ended) เพื่อให้ผู้ตอบแสดง  
ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสมาชิกที่มารับการบริการของ  
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

3. โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ครบทุกข้อตอนทุกข้อ ข้อมูลที่สมบูรณ์  
จะช่วยให้ผลสรุปน่าเชื่อถือ และนำไปใช้ประโยชน์ได้

4. ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจะเก็บเป็นความลับ และใช้เฉพาะการวิจัยครั้งนี้  
เท่านั้น ไม่มีส่วนใดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินบุคคล หรือหน่วยงาน และจะไม่มีผลกระทบ  
หรือก่อให้เกิดความเสียหายใด ๆ ต่อตำแหน่งหน้าที่การงานของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามมา ณ  
โอกาสนี้

นางสาวกรรณพร แซ่มสีม่วง

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20 - 29 ปี

30 - 39 ปี

40 - 49 ปี

50 ปี ขึ้นไป

3. รายได้ต่อเดือน

ไม่เกิน 10,000 บาท

10,000 บาท แต่ไม่เกิน 20,000 บาท

20,000 บาท แต่ไม่เกิน 30,000 บาท

30,000 บาทขึ้นไป

4. ระยะเวลาเป็นสมาชิก

ไม่เกิน 1 ปี

1 - 5 ปี

6 - 10 ปี

10 ปีขึ้นไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์

ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับคุณภาพการให้บริการได้แก่ มากที่สุด  
มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียวเท่านั้น

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอป่า สามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
	ด้านความเป็นรูปธรรม					
1	สภาพของอาคารมีความสะดวกในการติดต่อ					
2	มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ					
3	มีความหลากหลายของการติดต่อสอบถาม และขอรับบริการ เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ โทรสาร					
4	มีอุปกรณ์ เครื่องเขียนไว้บริการอย่าง เพียงพอ					
5	มีจำนวนบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ					
6	บุคลากรให้ความสะดวกต่อผู้มาติดต่ออย่าง เสมอภาค					
7	มีช่องทางการรับบริการที่จัดไว้เฉพาะเรื่อง					
8	มีการใช้บัตรคิวกรณีมีผู้ขอรับบริการจำนวน มาก					
9	เจ้าหน้าที่แต่งกายมีความเหมาะสมต่อการ ให้บริการ					
10	มีห้องน้ำที่สะอาด					
11	ป้ายบอกเส้นทางบริการมีความ ชัดเจน					
12	มีน้ำดื่มที่สะอาด					
13	บริเวณสำนักงานสะอาดเรียบร้อย					

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	ด้านความเชื่อถือได้					
14	มีการนัดหมายงานที่เชื่อถือได้					
15	พนักงานทำงานตรงเวลา					
16	เอกสารแบบฟอร์มมีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
17	เอกสารแบบฟอร์มมีความถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ					
18	การปฏิบัติงานยึดกฎหมายเป็นหลัก					
19	พนักงานปฏิบัติงานเสร็จสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้					
	ด้านความรับผิดชอบ					
20	ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
21	ความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
22	ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม					
23	ความชัดเจนเด่นชัดของป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการ					
24	ความสะดวกของขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการ					
25	ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
	ด้านความมั่นใจ					
26	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ					
27	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ					

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
28	เจ้าหน้าที่มีความจริงใจในการให้บริการ					
29	เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมเท่าเทียมกันในการให้บริการ					
	ด้านการร่วมรู้สึก					
30	เจ้าหน้าที่เข้าใจงานบริการเป็นอย่างดี					
31	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือสมาชิกอย่างเต็มใจ					
32	เจ้าหน้าที่ให้บริการจนเสร็จสมบูรณ์					
33	เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาของสมาชิกและสามารถแก้ไขปัญหของสมาชิกได้					
34	เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการของสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ					
35	เจ้าหน้าที่จัดให้มีแบบรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกอย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู  
เพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

คำชี้แจง : โปรดให้ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู  
เพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

1.ด้านความเป็นรูปธรรม

.....  
.....

2.ด้านความเชื่อถือได้

.....  
.....

3.ด้านความรับผิดชอบ

.....  
.....

4.ด้านความมั่นใจ

.....  
.....


5.ด้านการร่วมรู้สึก

.....  
.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข

การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

คำถามข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	0	1	2	0.6
4	1	1	1	3	1
5	1	1	1	3	1
6	1	1	1	3	1
7	1	1	1	3	1
8	1	1	1	3	1
9	1	1	1	3	1
10	1	1	1	3	1
11	1	1	1	3	1
12	1	1	1	3	1
13	1	1	1	3	1
14	1	1	1	3	1
15	1	1	1	3	1
16	1	1	1	3	1
17	1	1	1	3	1
18	1	1	1	3	1
19	1	1	1	3	1
20	1	1	1	3	1
21	1	1	1	3	1
22	1	1	1	3	1
23	1	1	1	3	1
24	1	1	1	3	1

คำถามข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่าIOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
25	1	1	1	3	1
26	1	1	1	3	1
27	1	1	1	3	1
28	1	1	1	3	1
29	1	1	1	3	1
30	1	1	1	3	1
31	1	1	1	3	1
32	1	1	1	3	1
33	1	1	1	3	1
34	1	1	1	3	1
35	1	1	1	3	1
36	1	1	1	3	1
37	1	1	1	3	1
38	1	1	1	3	1
39	1	1	1	3	1
40	1	1	1	3	1



ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## ตารางภาคผนวกที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	134.2500	111.3205	.0563	.8570
A2	134.3750	112.2917	.0007	.8589
A3	134.1250	110.1635	.2231	.8510
A4	133.9500	104.8179	.4198	.8463
A5	133.8500	104.2846	.4714	.8448
A6	133.9500	104.9205	.5245	.8440
A7	134.1500	100.2846	.5506	.8417
A8	133.8000	109.8051	.2423	.8506
A9	133.4750	108.4609	.4200	.8476
A10	133.6750	108.9942	.3079	.8493
A11	133.8500	106.9000	.3666	.8478
A12	133.5500	105.9462	.5065	.8449
A13	133.8000	104.2667	.4572	.8452
A14	133.4750	113.5891	-.0647	.8567
A15	132.9250	108.0712	.3767	.8479
A16	133.0000	108.7179	.3269	.8489
A17	133.3750	112.4968	.0213	.8550
A18	133.4250	108.4045	.3818	.8480
A19	133.5500	108.4077	.3749	.8481
A20	133.4750	108.8199	.3852	.8482
A21	133.3750	113.7276	-.0755	.8569
A22	133.4000	110.6564	.1758	.8519
A23	133.5500	108.0487	.3728	.8480
A24	133.7500	112.5513	.0201	.8548

## ตารางภาคผนวกที่ 2 (ต่อ)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A25	133.8000	109.1897	.3226	.8491
A26	133.5250	108.3583	.4374	.8473
A27	133.5500	107.1769	.4437	.8465
A28	133.3500	101.8231	.6948	.8390
A29	133.4000	100.5538	.6588	.8388
A30	133.5500	100.8692	.6030	.8403
A31	133.4750	106.9737	.2215	.8539
A32	133.4500	104.2026	.3350	.8500
A33	133.4500	102.1513	.5870	.8413
A34	133.5750	104.1481	.4667	.8449
A35	133.4000	104.2462	.5040	.8440
A36	133.2500	109.9359	.2503	.8505

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0 N of Items = 36

Alpha = .8521