

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทกัณฑ์ย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	ฅ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการ	33
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	55
บริบทสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์	59
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	74
กรอบแนวคิดในการวิจัย	80
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	81
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	81
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	82

หัวข้อ	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	82
การเก็บรวบรวมข้อมูล	84
การวิเคราะห์ข้อมูล	84
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	86
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	86
ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล	86
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	87
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	104
สรุปผลการวิจัย	104
อภิปรายผล	108
ข้อเสนอแนะ	110
บรรณานุกรม	113
ภาคผนวก	118
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	119
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ	126
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	129
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	132
ประวัติผู้วิจัย	138

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ผลการดำเนินการ โดยทั่วไปเปรียบเทียบระหว่าง 30 พฤศจิกายน 2553 ถึง 30 พฤศจิกายน 2554	62
2 ทุนเรือนหุ้นของสหกรณ์ ตั้งแต่ 1 ธันวาคม 2553 – 30 พฤศจิกายน 2554	63
3 เงินฝาก ตั้งแต่ 1 ธันวาคม 2553 – 30 พฤศจิกายน 2554	63
4 การให้เงินกู้แก่สมาชิก ตั้งแต่ 1 ธันวาคม 2553 – 30 พฤศจิกายน 2554	64
5 สวัสดิการสมาชิก ปี 2554	65
6 จำนวนผู้มาใช้บริการ ณ สหกรณ์และสหกรณ์สาขา 2 และ 3	66
7 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	87
8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์ศรีเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมและ จำแนกรายด้าน	89
9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์ศรีเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านความเป็น รูปธรรมได้ จำแนกรายข้อ	90
10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์ศรีเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านความเชื่อถือ ได้ จำแนกรายข้อ	91
11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์ศรีเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านความ รับผิดชอบ จำแนกรายข้อ	92
12 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์ศรีเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านความมั่นใจ จำแนกรายข้อ	93
13 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์ศรีเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการร่วมรู้สึก จำแนกรายข้อ.....	94

ตารางที่	หน้า
14 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวม จำแนกตามเพศ	95
15 การเปรียบเทียบความแปรปรวนทางเดียว ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดย ภาพรวม และรายด้านจำแนกตามอายุ	96
16 การเปรียบเทียบความแปรปรวนทางเดียว ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดย ภาพรวม และรายด้านจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	97
17 การเปรียบเทียบความแปรปรวนทางเดียว ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ โดย ภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาเป็นสมาชิก	98
18 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านความ เป็นรูปธรรมจำแนกตามอายุ	100
19 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดด้านความเป็นรูปธรรม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	101
20 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์	102

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 รูปแบบการกำหนดคุณภาพบริการ	55
2 โครงสร้างของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์	61
3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	80



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY