

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนบำเหน็จ-1969 ต่อคุณภาพการให้บริการกู้ยืมเงินบำเหน็จ-1969 ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งประเทศไทย ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ สามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการกู้ยืมเงินบำเหน็จ -1969 ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งประเทศไทย ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบในการให้บริการกู้ยืมเงินบำเหน็จ -1969 ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งประเทศไทย ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการกู้ยืมเงินบำเหน็จ -1969 ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งประเทศไทย ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ -1969

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	98	31.6
หญิง	212	68.4
รวม	310	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 68.4 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 31.6

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	27	8.7
31-40 ปี	85	27.4
41-50 ปี	147	47.4
51 ปีขึ้นไป	51	16.5
รวม	310	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 47.4 รองลงมาอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 27.4 อายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 16.5 และอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 8.7

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	85	27.4
สมรส	194	62.6
หย่า	17	5.5
อื่นๆ ได้แก่ หม้าย	14	4.5
รวม	310	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 62.6 รองลงมาเป็นโสด ร้อยละ 27.4 หย่า ร้อยละ 5.5 และอื่นๆ ได้แก่ หม้าย ร้อยละ 4.5

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ครู อาจารย์	95	30.6
แพทย์	3	1.0
ศาสตราจารย์, ครูศาสนา คิษยาภิบาล	9	2.9
เจ้าหน้าที่	172	55.5
พยาบาล	31	10.0
รวม	310	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ เป็นเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 55.5 รองลงมาคือ ครู อาจารย์ ร้อยละ 30.6 อื่นๆ ได้แก่พยาบาล ร้อยละ 10.0 ศาสตราจารย์ ครูศาสนา คิษยาภิบาล ร้อยละ 2.9 และแพทย์ ร้อยละ 1.0

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	51	16.5
10,000-30,000 บาท	228	73.5
30,001-50,000 บาท	30	9.7
50,001-70,000 บาท	1	0.3
รวม	310	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท ร้อยละ 73.5 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 16.5 มีรายได้ต่อเดือน 30,001-50,000 บาท ร้อยละ 9.7 และมีรายได้ต่อเดือน 50,001-70,000 บาท ร้อยละ 0.3

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญา	53	17.1
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	28	9.0
ปริญญาตรี	177	57.1
ปริญญาโท	51	16.5
ปริญญาเอก	1	0.3
รวม	310	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 57.1 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญา ร้อยละ 17.1 ปริญญาโท ร้อยละ 16.5 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 9.0 และปริญญาเอก ร้อยละ 0.3

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
โรงเรียน	120	38.7
มหาวิทยาลัย	37	11.9
โรงพยาบาล	102	32.9
คริสตจักร	8	2.6
คริสตจักรภาค	7	2.3
หน่วยงานอื่นๆ	36	11.6
รวม	310	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในสังกัดโรงเรียนมากที่สุด ร้อยละ 38.7 รองลงมาคือ โรงพยาบาล ร้อยละ 32.9 มหาวิทยาลัย ร้อยละ 11.9 หน่วยงานอื่นๆ ร้อยละ 11.6 คริสตจักร ร้อยละ 2.6 คริสตจักรภาค ร้อยละ 2.3

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก กองทุนบำเหน็จ - 1969

ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ปี	61	19.7
6-10 ปี	50	16.1
11-15 ปี	68	21.9
16-20 ปี	46	14.8
21-25 ปี	60	19.4
26 ปีขึ้นไป	25	8.1
รวม	310	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 มากที่สุดคือ 11-15 ปี ร้อยละ 21.9 รองลงมาคือ 1-5 ปี ร้อยละ 19.7 20-25 ปี ร้อยละ 19.4 6-10 ปี ร้อยละ 16.1 21-25 ปี ร้อยละ 14.8 และ 26 ปีขึ้นไป ร้อยละ 8.1

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการเงินกู้ยืมที่ใช้อยู่

บริการเงินกู้ยืมที่ใช้อยู่	จำนวน	ร้อยละ
เงินกู้สามัญ (บำเหน็จ-1969)	262	84.5
เงินกู้ฉุกเฉิน Bow Smile Cash	74	23.9
เงินกู้พิเศษ	58	18.7

* เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (ตามสิทธิ์ของสมาชิก)

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ใช้บริการกู้ยืม เงินกู้สามัญ (บำเหน็จ-1969) ร้อยละ 84.5 รองลงมาคือ เงินกู้ฉุกเฉิน Bow Smile Cash ร้อยละ 23.9 และ เงินกู้พิเศษ ร้อยละ 18.7

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการกู้ยืมเงินบำเหน็จ -1969 ของ
หน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านการเข้าถึงสมาชิก

ด้านการเข้าถึงสมาชิก	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวก ต่อการติดต่อ	98 (31.6)	88 (28.4)	124 (40.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.92 (มาก)	1
เวลาทำการเปิด – ปิด เหมาะสม สะดวกในการ ติดต่อ	47 (15.2)	158 (51.0)	105 (33.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.81 (มาก)	3
วิธีการขั้นตอนในการยื่นกู้ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	47 (15.2)	201 (64.8)	43 (13.9)	19 (6.1)	0 (0.0)	3.89 (มาก)	2
สมาชิกฯ ได้รับความ สะดวกรวดเร็ว เป็นระบบ ไม่ต้องรอนาน	0 (0.0)	203 (65.5)	88 (28.4)	19 (6.1)	0 (0.0)	3.59 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.80 (มาก)	

จากตารางที่ 10 พบว่า ด้านการเข้าถึงสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก
เรียงลำดับคือ ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา คือ วิธีการขั้นตอน
ในการยื่นกู้ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.89) เวลาทำการเปิด – ปิด เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ
(ค่าเฉลี่ย 3.81) สมาชิกฯ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว เป็นระบบ ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เจ้าหน้าที่มีการ ติดต่อสื่อสาร โดยให้ ข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ	72 (23.2)	176 (56.8)	62 (20.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.03 (มาก)	2
เจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย ขั้นตอนต่างๆ ในการกู้ยืม เงินให้แก่สมาชิก	47 (15.2)	176 (56.8)	87 (28.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.87 (มาก)	4
เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาคำพูดที่ เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ ภาษาท้องถิ่น	47 (15.2)	179 (57.7)	84 (27.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.88 (มาก)	3
เจ้าหน้าที่มีกิริยา วาจาที่ สุภาพอ่อนน้อม	23 (7.4)	185 (59.7)	102 (32.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.75 (มาก)	5
มีการส่ง SMS ผ่าน โทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้ง การโอนเงินกู้เข้าบัญชีของ สมาชิก	155 (50.0)	136 (43.9)	19 (6.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.44 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.99 (มาก)	

จากตารางที่ 11 พบว่า ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ มีการส่ง SMS ผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งการโอนเงินกู้เข้าบัญชีของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีการ ติดต่อสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.03) เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 3.88) เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการกู้ยืมเงินให้แก่สมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.87) เจ้าหน้าที่มีกิริยา วาจาที่สุภาพอ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความสามารถ

ด้านความสามารถ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการเป็นอย่างดี	48 (15.5)	136 (43.9)	126 (40.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.75 (มาก)	3
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบปฏิบัติ เกี่ยวกับการกู้ยืมเป็นอย่างดี	25 (8.1)	200 (64.5)	85 (27.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.81 (มาก)	2
เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ปัญหาได้ดี	47 (15.1)	158 (51.0)	105 (33.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.81 (มาก)	2
หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้	130 (41.9)	180 (58.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.42 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.95 (มาก)	

จากตารางที่ 12 พบว่า ด้านความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการกู้ยืมเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ปัญหาได้ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.81) และ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านความสุภาพ

ด้านความสุภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส	98 (31.6)	82 (26.5)	130 (41.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.90 (มาก)	2
เจ้าหน้าที่แสดงความนับ ถือและเป็นมิตรกับสมาชิก	0 (0.0)	224 (72.3)	86 (27.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.72 (มาก)	4
เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วย แบบฟอร์มที่สุภาพ เรียบร้อย	40 (12.9)	206 (66.5)	64 (20.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.92 (มาก)	1
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและ เต็มใจให้บริการทั้งก่อน และหลังการกู้ยืมเงิน	0 (0.0)	227 (73.2)	83 (26.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.73 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.82 (มาก)	

จากตารางที่ 13 พบว่า ด้านความสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก
เรียงลำดับ คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือ
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 3.90) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจ
ให้บริการทั้งก่อนและหลังการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และเจ้าหน้าที่แสดงความนับถือและเป็นมิตร
กับสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถือในการจัดสวัสดิการกู้ยืมเงิน	68 (21.9)	221 (71.3)	21 (6.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.15 (มาก)	1
เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในงานระหว่างการปฏิบัติงาน	48 (15.5)	153 (49.3)	109 (35.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.80 (มาก)	4
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้	0 (0.0)	267 (86.1)	43 (13.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.86 (มาก)	2
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง สม่าเสมอ	40 (12.9)	180 (58.0)	43 (13.9)	47 (15.2)	0 (0.0)	3.69 (มาก)	5
รายงานยอดเงินกู้ประจำปี แจ้งข้อมูลของสมาชิกอย่างถูกต้องครบถ้วน	68 (21.9)	173 (55.8)	22 (7.1)	47 (15.2)	0 (0.0)	3.85 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)						3.87 (มาก)	

จากตารางที่ 14 พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถือในการจัดสวัสดิการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.86) รายงานยอดเงินกู้ประจำปี แจ้งข้อมูลของสมาชิกอย่างถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.85) เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในงานระหว่างการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.80) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง สม่าเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านความไว้วางใจ

ด้านความไว้วางใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สมาชิกมีความมั่นใจใน สิทธิของตน เมื่อยื่นกู้ยืม เงิน	113 (36.5)	156 (50.3)	41 (13.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.23 (มาก)	1
เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลยอด เงินกู้ถูกต้อง ตรงกับ รายงานยอดเงินกู้ประจำปี	40 (12.9)	248 (80.0)	22 (7.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.06 (มาก)	2
เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก สะดวกและรวดเร็วในการ ดำเนินการยื่นกู้	0 (0.0)	248 (80.0)	62 (20.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.80 (มาก)	3
เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ สมาชิกตามลำดับก่อนหลัง การยื่นเอกสารขอู้	0 (0.0)	186 (60.0)	124 (40.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.60 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.92 (มาก)	

จากตารางที่ 15 พบว่า ด้านความไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ สมาชิกมีความมั่นใจในสิทธิของตน เมื่อยื่นกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลยอดเงินกู้ถูกต้อง ตรงกับรายงานยอดเงินกู้ประจำปี (ค่าเฉลี่ย 4.06) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินการยื่นกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิกตามลำดับก่อนหลังการยื่นเอกสารขอู้ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านการตอบสนองสมาชิก

ด้านการตอบสนองสมาชิก	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ให้บริการตลอดเวลา	48 (15.5)	181 (58.4)	81 (26.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.89 (มาก)	2
เจ้าหน้าที่มีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการแก่สมาชิก	0 (0.0)	163 (52.6)	147 (47.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.53 (มาก)	4
เจ้าหน้าที่สามารถให้ คำแนะนำ เกี่ยวกับการ เลือกประเภทเงินกู้ อัตรา ดอกเบี้ย และการชำระ คืนรายเดือน	83 (26.8)	117 (37.7)	110 (35.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.91 (มาก)	1
กรณีเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่ สามารถให้คำปรึกษา และ ช่วยเหลือได้รวดเร็ว ตามที่สมาชิกต้องการ	0 (0.0)	186 (60.0)	124 (40.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.60 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.73 (มาก)	

จากตารางที่ 16 พบว่า ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการเลือกประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และการชำระคืนรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.89) กรณีเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษา และช่วยเหลือได้รวดเร็วตามที่สมาชิกต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่สมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สมาชิกมีความปลอดภัย เมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจาก หน่วยงานสวัสดิการฯ	116 (37.4)	194 (62.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.37 (มาก)	1
สมาชิกสามารถใช้สิทธิ กู้ยืมเงินได้ตามระเบียบ ข้อบังคับฯ	0 (0.0)	238 (76.8)	72 (23.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.77 (มาก)	4
หน่วยงานสวัสดิการฯ เก็บ รักษาความลับของสมาชิก ไม่นำข้อมูลสมาชิก ไปเปิดเผย	47 (15.2)	176 (56.8)	87 (28.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.87 (มาก)	3
ให้บริการที่อำนวยความสะดวก ความปลอดภัย กรณีการรับชำระเงิน	47 (15.2)	263 (84.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.15 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.04 (มาก)	

จากตารางที่ 17 พบว่า ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ สมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงานสวัสดิการฯ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมาคือ ให้บริการที่อำนวยความสะดวก ความปลอดภัย กรณีการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.15) หน่วยงานสวัสดิการฯ เก็บรักษาความลับของสมาชิก ไม่นำข้อมูลสมาชิกไปเปิดเผย (ค่าเฉลี่ย 3.87) และสมาชิกสามารถใช้สิทธิกู้ยืมเงินได้ตามระเบียบข้อบังคับฯ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

ด้านการสร้างบริการให้ เป็นที่รู้จัก	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อาคารสถานที่ร่มรื่น มีที่ จอดรถสะดวก สบาย เป็น ระเบียบ เรียบร้อย	23 (7.4)	163 (52.6)	124 (40.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.67 (มาก)	2
เจ้าหน้าที่กล่าวคำทักทาย สมาชิกด้วยวาจาไพเราะ ด้วยการไหว้ หรือยิ้ม	223 (71.9)	66 (21.3)	21 (6.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.65 (มาก)	3
ชื่อของหน่วยงาน สวัสดิการ และตรา สัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและ จดจำง่าย	0 (0.0)	174 (56.2)	68 (21.9)	68 (21.9)	0 (0.0)	3.34 (ปาน กลาง)	5
มีอุปกรณ์เครื่องใช้ สำนักงานที่ทันสมัย พร้อมให้บริการอย่าง รวดเร็ว	0 (0.0)	183 (59.0)	127 (41.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.59 (มาก)	4
มีช่องทางให้สมาชิกเข้าถึง ได้ในหลายช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	43 (13.9)	196 (63.2)	71 (22.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.91 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.63 (มาก)	

จากตารางที่ 18 พบว่าด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ มีช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.91) อาคารสถานที่ร่มรื่น มีที่จอดรถสะดวกสบาย เป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่กล่าวคำทักทายสมาชิกด้วยวาจาไพเราะ ด้วยการไหว้ หรือยิ้ม (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ชื่อของหน่วยงานสวัสดิการ และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.34)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai umbrella (parasol) above its head. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก

ด้านการเข้าใจและรู้จัก สมาชิก	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถ จดจำชื่อของสมาชิก สร้าง ความเป็นกันเอง	70 (22.6)	157 (50.6)	62 (20.0)	21 (6.8)	0 (0.0)	3.89 (มาก)	2
เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้ว เจ้าหน้าที่สามารถทราบถึง ความต้องการของสมาชิก	72 (23.2)	87 (28.1)	151 (48.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.75 (มาก)	4
เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถ ตอบสนองความต้องการที่ จำเป็นของสมาชิกได้	70 (22.6)	157 (50.6)	83 (26.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.96 (มาก)	1
เจ้าหน้าที่มีการเก็บ ฐานข้อมูลของสมาชิก อย่างเป็นระบบ	0 (0.0)	242 (78.1)	68 (21.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.78 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.84 (มาก)	

จากตารางที่ 19 พบว่าด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของสมาชิกได้ (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถจดจำชื่อของสมาชิก สร้างความเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.89) เจ้าหน้าที่มีการเก็บฐานข้อมูลของสมาชิกอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และเมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วเจ้าหน้าที่สามารถทราบถึงความต้องการของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านการเข้าถึงสมาชิก	3.80	มาก	8
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.99	มาก	2
ด้านความสามารถ	3.95	มาก	3
ด้านความสุภาพ	3.82	มาก	7
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.87	มาก	5
ด้านความไว้วางใจ	3.92	มาก	4
ด้านการตอบสนองสมาชิก	3.73	มาก	9
ด้านความปลอดภัย	4.04	มาก	1
ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.63	มาก	10
ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก	3.84	มาก	6

จากตารางที่ 20 พบว่าองค์ประกอบคุณภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.04) ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.99) ด้านความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ด้านความไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ด้านการเข้าถึงสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ด้านการตอบสนองสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบในการให้บริการกู้ยืมเงินบำเหน็จ-1969 ของหน่วยงาน
สวัสดิการมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทยในเขตจังหวัดเชียงใหม่

3.1 ปัญหาที่พบในการให้บริการกู้ยืมเงินบำเหน็จ-1969 ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิ
แห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทยในเขตจังหวัดเชียงใหม่ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการเข้าถึง
สมาชิก

ด้านการเข้าถึงสมาชิก	จำนวน	ร้อยละ
ทำเลที่ตั้งหน่วยงานสวัสดิการฯ ไม่เหมาะสม หายาก ไม่สะดวกในการติดต่อ	10	3.2
เวลาทำการไม่เหมาะสม ควรปรับปรุง	109	35.2
ขั้นตอนการติดต่อยื่นกู้เงิน ยุ่งยากซับซ้อน	112	36.1
ช่องบริการไม่เพียงพอ ต้องรอนาน	19	6.1

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถาม 310 ราย, ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 21 พบว่าด้านการเข้าถึงสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา มากที่สุด คือ ขั้นตอนการติดต่อยื่นกู้เงิน ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 36.1 รองลงมาคือ เวลาทำการไม่เหมาะสม ควรปรับปรุง ร้อยละ 35.2 ช่องบริการไม่เพียงพอ ต้องรอนาน ร้อยละ 6.1 ทำเลที่ตั้งหน่วยงานสวัสดิการฯ ไม่เหมาะสม หายาก ไม่สะดวกในการติดต่อ ร้อยละ 3.2

จากปัจจัยย่อยด้านความพึงพอใจที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในวิธีการขั้นตอนในการยื่นกู้ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.80) จำนวน 201 ราย แต่กลับมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 112 ราย (ร้อยละ 36.1) พบว่ามีปัญหามากที่สุด ในขั้นตอนการติดต่อยื่นกู้เงินยุ่งยากซับซ้อน อาจเนื่องจากมาจากกระบวนการภายในของหน่วยงานต้นสังกัดของสมาชิคนั้นต้องผ่านหน่วยงานภายในหลายฝ่าย เช่น ฝ่ายบุคคล ฝ่ายการเงิน จนถึงฝ่ายบริหาร เป็นผู้เซ็นอนุมัติในสัญญากู้เงิน และรวบรวมนำส่งตามกำหนดเวลาของหน่วยงานนั้น ๆ มิใช่ความยุ่งยากซับซ้อน หรือขั้นตอนที่หน่วยงานสวัสดิการฯ ดำเนินการ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลบริการไม่ถูกต้อง	0	0.0
เจ้าหน้าที่ไม่ได้อธิบายขั้นตอนในการกู้ยืมเงิน เอกสารหลักฐานที่จะต้องใช่ และค่าใช้จ่ายต่างๆ	158	51.0
การอธิบายของเจ้าหน้าที่ใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจยาก ไม่ชัดเจน	66	21.3
เจ้าหน้าที่มีกิริยาและวาจาไม่สุภาพ	50	16.1
ไม่มีการติดต่อสื่อสารใดๆ กับสมาชิก	19	6.1

จากตารางที่ 22 พบว่า ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา มากที่สุด คือเจ้าหน้าที่ไม่ได้อธิบายขั้นตอนในการกู้ยืมเงิน เอกสารหลักฐานที่จะต้องใช่ และค่าใช้จ่ายต่างๆ ร้อยละ 51.0 รองลงมาคือ การอธิบายของเจ้าหน้าที่ใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจยาก ไม่ชัดเจน ร้อยละ 21.3 เจ้าหน้าที่มีกิริยาและวาจาไม่สุภาพ ร้อยละ 16.1 ไม่มีการติดต่อสื่อสารใดๆ กับสมาชิก ร้อยละ 6.1

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความสามารถ

ด้านความสามารถ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดทักษะในการบริการ	23	7.4
เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน อย่างเพียงพอ	70	22.6
เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำ ช่วยเหลือเมื่อสมาชิกพบปัญหา	149	48.1
หน่วยงานสวัสดิการฯ จ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ล่าช้ากว่ากำหนดที่สัญญาไว้	0	0.0

จากตารางที่ 23 พบว่า ด้านความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำ ช่วยเหลือเมื่อสมาชิกพบปัญหา ร้อยละ 48.1 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน อย่างเพียงพอ ร้อยละ 22.6 และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดทักษะในการบริการ ร้อยละ 7.4

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความสุภาพ

ด้านความสุภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่ให้ความเป็นกันเอง หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม	69	22.3
เจ้าหน้าที่ไม่สนใจเอาใจใส่ต่อสมาชิก ใช้งานไม่สุภาพ ชอบพูดคุสมาชิก	117	37.7
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายไม่สุภาพ	25	8.1
เจ้าหน้าที่ไม่มีความพร้อมให้บริการแสดงกิจกรรมรยาท ไม่ดีเมื่อสมาชิกเข้ามาใช้บริการ	67	21.6

จากตารางที่ 24 พบว่า ด้านความสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ไม่สนใจเอาใจใส่ต่อสมาชิก ใช้งานไม่สุภาพ ชอบพูดคุสมาชิก ร้อยละ 37.7 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่ให้ความเป็นกันเอง หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม ร้อยละ 22.3 เจ้าหน้าที่ไม่มีความพร้อมให้บริการแสดงกิจกรรมรยาทไม่ดีเมื่อสมาชิกเข้ามาใช้บริการ ร้อยละ 21.6 และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายไม่สุภาพ ร้อยละ 8.1

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานสวัสดิการฯ ขาดความมั่นคง เป็นหน่วยงานที่ไม่มีมีความน่าเชื่อถือ	19	6.1
เจ้าหน้าที่ขาดความรับผิดชอบในงานบริการ	45	14.5
เจ้าหน้าที่ไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจกับสมาชิกได้	22	7.1
การให้บริการไม่มีคุณภาพ ผิดพลาดบ่อยครั้ง	44	14.2
รายงานยอดเงินกู้ประจำปี แจ้งข้อมูลต่างๆ ของสมาชิกไม่ถูกต้อง	48	15.5

จากตารางที่ 25 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา มากที่สุดคือ รายงานยอดเงินกู้ประจำปี แจ้งข้อมูลต่างๆ ของสมาชิกไม่ถูกต้อง ร้อยละ 15.5 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ขาดความรับผิดชอบในงานบริการ ร้อยละ 14.5 การให้บริการไม่มีคุณภาพ ผิดพลาดบ่อยครั้ง ร้อยละ 14.2 เจ้าหน้าที่ไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจกับสมาชิกได้ ร้อยละ 7.1 และ หน่วยงานสวัสดิการฯ ขาดความมั่นคง เป็นหน่วยงานที่ไม่มีมีความน่าเชื่อถือ ร้อยละ 6.1

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความไว้วางใจ

ด้านความไว้วางใจ	จำนวน	ร้อยละ
สมาชิกรู้สึกไม่มั่นใจในสิทธิของตน เมื่อยื่นกู้ยืมเงิน	0	0.0
เจ้าหน้าที่แจ้งยอดเงินกู้ยืม ไม่ตรงกับรายงานยอดเงินกู้ประจำปี	67	21.6
สมาชิกไม่ได้รับความสะดวก การดำเนินการจ่ายเงินกู้ล่าช้ากว่ากำหนด	73	23.5
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อสมาชิกไม่เท่าเทียมกัน	19	6.1

จากตารางที่ 26 พบว่า ด้านความไว้วางใจผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา มากที่สุดคือ สมาชิกไม่ได้รับความสะดวก การดำเนินการจ่ายเงินกู้ล่าช้ากว่ากำหนด ร้อยละ 23.5 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แจ้งยอดเงินกู้ยืม ไม่ตรงกับรายงานยอดเงินกู้ประจำปี ร้อยละ 21.6 และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อสมาชิกไม่เท่าเทียมกัน ร้อยละ 6.1

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการตอบสนองสมาชิก

ด้านการตอบสนองสมาชิก	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ บางครั้งต้องรอนาน	0	0.0
เจ้าหน้าที่เฉื่อยชา ไม่กระตือรือร้นที่จะให้บริการ	183	59.0
เจ้าหน้าที่ไม่ห้คำแนะนำที่ถูกต้อง ทำให้สมาชิกเกิดความสับสน	47	15.2
เจ้าหน้าที่ไม่ได้ตอบสนองความต้องการใดๆ เมื่อสมาชิกร้องขอ	19	6.1

จากตารางที่ 27 พบว่า ด้านการตอบสนองสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา มากที่สุดคือเจ้าหน้าที่เฉื่อยชา ไม่กระตือรือร้นที่จะให้บริการ ร้อยละ 59.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ไม่ห้คำแนะนำที่ถูกต้อง ทำให้สมาชิกเกิดความสับสน ร้อยละ 15.2 และ เจ้าหน้าที่ไม่ได้ตอบสนองความต้องการใดๆ เมื่อสมาชิกร้องขอ ร้อยละ 6.1

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	จำนวน	ร้อยละ
สมาชิกรู้สึกไม่ปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่หน่วยงานสวัสดิการฯ	73	23.5
เจ้าหน้าที่ไม่รักษาความลับของสมาชิก และนำข้อมูลไปเปิดเผยภายนอก	45	14.5
สมาชิกถูกตัดสิทธิจากการขอกู้ยืมเงิน	81	26.1

จากตารางที่ 28 พบว่า ด้านความปลอดภัย สมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา มากที่สุดคือสมาชิกถูกตัดสิทธิจากการขอกู้ยืมเงิน ร้อยละ 26.1 รองลงมาคือ สมาชิกรู้สึกไม่ปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่หน่วยงานสวัสดิการฯ ร้อยละ 23.5 และ เจ้าหน้าที่ไม่รักษาความลับของสมาชิก และนำข้อมูลไปเปิดเผยภายนอก ร้อยละ 14.5

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	จำนวน	ร้อยละ
อาคารสถานที่สกปรก รกรุงรัง ไม่เป็นระเบียบ	27	8.7
เจ้าหน้าที่ไม่กล้าคำทักทายสมาชิก ด้วยวาจา หรือการไหว้	73	23.5
ชื่อของหน่วยงานสวัสดิการฯ และตราสัญลักษณ์ไม่เป็นที่รู้จัก จดจำยาก	0	0.0
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานล่าสมัย ทำให้การบริการล่าช้า	0	0.0
ช่องทางการให้บริการมีน้อยเกินไป สมาชิกเข้าถึงได้ยาก	61	19.7

จากตารางที่ 29 พบว่า ด้านการสร้าง บริการให้เป็นที่รู้จัก ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ไม่กล้าคำทักทายสมาชิก ด้วยวาจา หรือการไหว้ ร้อยละ 23.5 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีน้อยเกินไป สมาชิกเข้าถึงได้ยาก ร้อยละ 19.7 และ อาคารสถานที่สกปรก รกรุงรัง ไม่เป็นระเบียบ ร้อยละ 8.7

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความเข้าใจ และรู้จักสมาชิก

ด้านความเข้าใจและรู้จักสมาชิก	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ไม่สามารถจดจำชื่อของสมาชิกได้	22	7.1
เมื่อเจ้าหน้าที่ได้พบปะพูดคุยกับสมาชิกแล้ว ไม่ทราบถึงความต้องการของสมาชิก	24	7.7
เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจความต้องการที่จำเป็นของสมาชิก	93	30.0
การเก็บฐานข้อมูลของสมาชิกไม่เป็นระบบ (ยุ่งยากในการสืบค้น)	68	21.9

จากตารางที่ 30 พบว่าด้าน ความเข้าใจและรู้จักสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา มากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจความต้องการที่จำเป็นของสมาชิก ร้อยละ 30.0 รองลงมาคือ การเก็บ ฐานข้อมูลของสมาชิกไม่เป็นระบบ (ยุ่งยากในการสืบค้น) ร้อยละ 21.9 เมื่อเจ้าหน้าที่ได้พบปะ พูคุยกับสมาชิกแล้ว ไม่ทราบถึงความต้องการของสมาชิก ร้อยละ 7.7 และ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถ จดจำชื่อของสมาชิกได้ ร้อยละ 7.1

3.2 ข้อเสนอแนะในการให้บริการกู้ยืมเงินบำนาญ-1969 ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิ แห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทยในเขตจังหวัดเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะ	จำนวนราย
- อยากให้พิจารณาปรับลดอัตราดอกเบี้ย	51
- อยากให้ยกเลิกระเบียบที่กำหนดให้ชำระคืนครบ 48 เดือน จึงจะกู้ใหม่ได้	72
- อยากให้หน่วยงานสวัสดิการฯ ออกไปพบปะ เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับระเบียบฯ และรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของสมาชิกฯ	14
- อยากให้ปรับปรุง Website ข้อมูลส่วนตัวของสมาชิก	3
- อยากให้ปรับปรุงอาคารสถานที่ทำงานใหม่ และเพิ่มกำลังคนช่วงพักกลางวัน	3
- อยากให้เพิ่มช่องทางการแจ้ง โอนเงินกู้เข้าบัญชี (นอกจากการส่ง SMS)	2
- อยากให้หน่วยงานสวัสดิการฯ เปิดทำการเวลา 08.00 น.	1
- อยากให้หน่วยงานสวัสดิการฯ มีศูนย์บริการในภาคอื่น ๆ ด้วย	1

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการกู้ยืมเงินบำนาญ -1969 ของ
หน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งประเทศไทย ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

4.1 ข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการกู้ยืมเงินบำนาญ -1969 ของ
หน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งประเทศไทย ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม
เพศ

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการเข้าถึง
สมาชิก จำแนกตามเพศ

ด้านการเข้าถึงสมาชิก	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ	3.97 (มาก)	3.89 (มาก)	3.92 (มาก)
เวลาทำการเปิด-ปิด เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ	3.82 (มาก)	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)
วิธีการขั้นตอนในการยื่นกู้ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.85 (มาก)	3.91 (มาก)	3.89 (มาก)
สมาชิกฯ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว เป็นระบบ ไม่ ต้องรอนาน	3.51 (มาก)	3.63 (มาก)	3.59 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่าด้านการเข้าถึงสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศ
หญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ
แรกคือทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ วิธีการขั้นตอนในการ
ยื่นกู้ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.85) และ เวลาทำการเปิด-ปิด เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ
(ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ วิธีการขั้นตอนในการยื่นกู้ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.89) และเวลาทำการเปิด-ปิด เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้าน การติดต่อสื่อสาร จำแนกตามเพศ

ด้านการติดต่อสื่อสาร	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เจ้าหน้าที่มีการติดต่อสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)
เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการกู้ยืมเงินให้แก่สมาชิก	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)	3.87 (มาก)
เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน ใช้ภาษาท้องถิ่น	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)	3.88 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีกิริยา วาจาที่สุภาพอ่อนน้อม	3.77 (มาก)	3.74 (มาก)	3.75 (มาก)
มีการส่ง SMS ผ่าน โทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งการ โอนเงินกู้เข้าบัญชีของสมาชิก	4.35 (มาก)	4.48 (มาก)	4.44 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.97 (มาก)	4.01 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่าด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีการส่ง SMS ผ่าน โทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งการ โอนเงินกู้เข้าบัญชีของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.35, 4.48) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีการติดต่อสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.00, 4.05) และ เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน ใช้ภาษาท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 3.89, 3.88)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านความสามารถจำแนกตามเพศ

ด้านความสามารถ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการเป็นอย่างดี	3.83 (มาก)	3.71 (มาก)	3.75 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการกู้ยืมเป็นอย่างดี	3.90 (มาก)	3.76 (มาก)	3.81 (มาก)
เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ปัญหาได้ดี	3.82 (มาก)	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)
หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้	4.39 (มาก)	4.43 (มาก)	4.42 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.98 (มาก)	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าด้านความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือหน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการกู้ยืมเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.90) และเจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือหน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ปัญหาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.81) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการกู้ยืมเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านความสุภาพ
จำแนกตามเพศ

ด้านความสุภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส	3.96 (มาก)	3.87 (มาก)	3.90 (มาก)
เจ้าหน้าที่แสดงความนับถือและเป็นมิตรกับสมาชิก	3.74 (มาก)	3.73 (มาก)	3.72 (มาก)
เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สุภาพ เรียบร้อย	3.89 (มาก)	3.94 (มาก)	3.92 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการทั้งก่อนและหลังการกู้ยืมเงิน	3.79 (มาก)	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่าด้านความสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.89) และ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการทั้งก่อนและหลังการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 3.87) และ เจ้าหน้าที่แสดงความนับถือและเป็นมิตรกับสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามเพศ

ด้านความน่าเชื่อถือ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถือในการจัดสวัสดิการผู้ยืมเงิน	4.17 (มาก)	4.14 (มาก)	4.15 (มาก)
เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในงานระหว่างกรปฏิบัติงาน	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้	3.88 (มาก)	3.85 (มาก)	3.86 (มาก)
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง สม่าเสมอ	3.64 (มาก)	3.71 (มาก)	3.69 (มาก)
รายงานยอดเงินกู้ประจำปี แจ้งข้อมูลของสมาชิกอย่างถูกต้องครบถ้วน	3.86 (มาก)	3.84 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)

จากตารางที่ 3 5 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือหน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถือในการจัดสวัสดิการผู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.17, 4.14) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.88, 3.85) และรายงานยอดเงินกู้ประจำปี แจ้งข้อมูลของสมาชิกอย่างถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.86,3.84)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านความ ใ้วางใจ จำแนกตามเพศ

ด้านความใ้วางใจ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สมาชิกมีความมั่นใจในสิทธิของตน เมื่อยื่นกู้ยืมเงิน	4.18 (มาก)	4.25 (มาก)	4.23 (มาก)
เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลยอดเงินกู้ถูกต้อง ตรงกับรายงานยอดเงินกู้ประจำปี	4.04 (มาก)	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)
เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินการยื่นกู้	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)
เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิกตามลำดับก่อนหลังการยื่นเอกสารของกู้	3.63 (มาก)	3.58 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.91 (มาก)	3.93 (มาก)	3.92 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าด้านความใ้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย

สูงสุด 3 ลำดับแรกคือสมาชิกมีความมั่นใจในสิทธิของตน เมื่อยื่นกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.18, 4.25)

รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลยอดเงินกู้ถูกต้อง ตรงกับรายงานยอดเงินกู้ประจำปี (ค่าเฉลี่ย 4.04,

4.07) และเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินการยื่นกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.79, 3.81)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านการ
ตอบสนองสมาชิก จำแนกตามเพศ

ด้านการตอบสนองสมาชิก	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการตลอดเวลา	3.95 (มาก)	3.87 (มาก)	3.89 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่สมาชิก	3.58 (มาก)	3.50 (มาก)	3.53 (มาก)
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และการชำระคืนรายเดือน	3.84 (มาก)	3.95 (มาก)	3.91 (มาก)
กรณีเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาและช่วย แก้ไขได้รวดเร็วตามที่สมาชิกต้องการ	3.63 (มาก)	3.58 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.75 (มาก)	3.73 (มาก)	3.73 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าด้านการตอบสนองสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและ
เพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ

แรกคือมีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถ ให้
คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และการชำระคืนรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.84)
และกรณีเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขได้รวดเร็วตามที่สมาชิกต้องการ
(ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ
เจ้าหน้าที่สามารถ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และการชำระคืนราย
เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.87) และกรณี
เกิดปัญหา เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขได้รวดเร็วตามที่สมาชิกต้องการ (ค่าเฉลี่ย
3.58)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านความ ปลอดภัยสมาชิก จำแนกตามเพศ

ด้านความปลอดภัย	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงาน สวัสดิการฯ	4.42 (มาก)	4.35 (มาก)	4.37 (มาก)
สมาชิกสามารถให้สิทธิกู้ยืมเงินได้ตามระเบียบข้อบังคับฯ	3.79 (มาก)	3.76 (มาก)	3.77 (มาก)
หน่วยงานสวัสดิการฯ เก็บรักษาความลับของสมาชิก ไม่นำ ข้อมูลสมาชิกไปเปิดเผย	3.91 (มาก)	3.85 (มาก)	3.87 (มาก)
ให้บริการที่อำนวยความสะดวก ความปลอดภัย กรณีการรับ ชำระเงิน	4.16 (มาก)	4.15 (มาก)	4.15 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.07 (มาก)	4.03 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศ หญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย

สูงสุด 3 ลำดับแรกคือสมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงานสวัสดิการฯ

(ค่าเฉลี่ย 4.42, 4.35) รองลงมาคือ ให้บริการที่อำนวยความสะดวก ความปลอดภัย กรณีการรับชำระ เงิน (ค่าเฉลี่ย 4.16, 4.15) และหน่วยงานสวัสดิการฯ เก็บรักษาความลับของสมาชิก ไม่นำข้อมูล สมาชิกไปเปิดเผย (ค่าเฉลี่ย 3.91, 3.85)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามเพศ

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อาคารสถานที่ร่มรื่น มีที่จอดรถสะดวก สบาย เป็นระเบียบ เรียบร้อย	3.70 (มาก)	3.66 (มาก)	3.67 (มาก)
เจ้าหน้าที่กล่าวคำทักทายสมาชิกด้วยวาจาไพเราะ ด้วยการไหว้ หรือยิ้ม	3.60 (มาก)	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)
ชื่อของหน่วยงานสวัสดิการ และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จัก และจดจำง่าย	3.30 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
มีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย พร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.58 (มาก)	3.59 (มาก)	3.59 (มาก)
มีช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	3.91 (มาก)	3.91 (มาก)	3.91 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.62 (มาก)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น เหมือนกัน (ค่าเฉลี่ย 3.91, 3.91) รองลงมาคือ อาคารสถานที่ร่มรื่น มีที่จอดรถสะดวก สบาย เป็นระเบียบ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.70, 3.66) และเจ้าหน้าที่กล่าวคำทักทายสมาชิกด้วยวาจาไพเราะ ด้วยการไหว้ หรือยิ้ม (ค่าเฉลี่ย 3.60, 3.67)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านการเข้าใจ และรู้จักสมาชิก จำแนกตามเพศ

ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เจ้าหน้าที่มีความสามารถจดจำชื่อของสมาชิก สร้างความเป็นกันเอง	3.95 (มาก)	3.86 (มาก)	3.89 (มาก)
เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วเจ้าหน้าที่สามารถทราบถึงความต้องการของสมาชิก	3.87 (มาก)	3.69 (มาก)	3.75 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของสมาชิกได้	4.02 (มาก)	3.93 (มาก)	3.96 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีการเก็บฐานข้อมูลของสมาชิกอย่างเป็นระบบ	3.83 (มาก)	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.92 (มาก)	3.81 (มาก)	3.84 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่าด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของสมาชิกได้ (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความสามารถจดจำชื่อของสมาชิก สร้างความเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.95) และเมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วเจ้าหน้าที่สามารถทราบถึงความต้องการของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ จำแนกตามเพศ

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	เพศ		
	ชาย ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	หญิง ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านการเข้าถึงสมาชิก	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.97 (มาก)	4.01 (มาก)	3.99 (มาก)
ด้านความสามารถ	3.98 (มาก)	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)
ด้านความสุภาพ	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)	3.82 (มาก)
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)
ด้านความไว้วางใจ	3.91 (มาก)	3.93 (มาก)	3.92 (มาก)
ด้านการตอบสนองสมาชิก	3.75 (มาก)	3.73 (มาก)	3.73 (มาก)
ด้านความปลอดภัย	4.07 (มาก)	4.03 (มาก)	4.04 (มาก)
ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.62 (มาก)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)
ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก	3.92 (มาก)	3.81 (มาก)	3.84 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าองค์ประกอบคุณภาพบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา ด้านความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.01) และ ด้านความสามารถ และด้านความไว้วางใจ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.93)

4.2 ข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการกู้ยืมเงินบำนาญ -1969 ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทยในเขตจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการเข้าถึงสมาชิก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการเข้าถึงสมาชิก	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	น้อยกว่า 10,000 บาท n=51 คน	10,000- 30,000 บาท n=228	30,001 บาทขึ้นไป n=31	รวม n=310
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	3.90 (มาก)	3.92 (มาก)
เวลาทำการเปิด-ปิด เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ	3.88 (มาก)	3.78 (มาก)	3.97 (มาก)	3.81 (มาก)
วิธีการขั้นตอนในการยื่นกู้ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.98 (มาก)	3.84 (มาก)	4.10 (มาก)	3.89 (มาก)
สมาชิกฯ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว เป็นระบบ ไม่ต้องรอนาน	3.55 (มาก)	3.60 (มาก)	3.65 (มาก)	3.59 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.85 (มาก)	3.78 (มาก)	3.90 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่าด้านการเข้าถึงสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.00, 3.90) รองลงมาคือ วิธีการขั้นตอนในการยื่นกู้ ไม่

ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.98, 3.84) และ เวลาทำการเปิด-ปิด เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.88, 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ วิธีการขั้นตอนในการยื่นกู้ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือ เวลาทำการเปิด-ปิด เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.97) และ ท่าเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้าน การติดต่อสื่อสาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการติดต่อสื่อสาร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	น้อยกว่า 10,000 บาท n=51 คน	10,000- 30,000 บาท n=228	30,001 บาทขึ้นไป n=31	รวม n=310
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เจ้าหน้าที่มีการติดต่อสื่อสาร โดยให้ข้อมูล ที่ถูกต้องแม่นยำ	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)	4.03 (มาก)
เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการกู้ยืมเงินให้แก่สมาชิก	3.96 (มาก)	3.84 (มาก)	3.99 (มาก)	3.87 (มาก)
เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน ใช้ภาษาท้องถิ่น	3.94 (มาก)	3.86 (มาก)	3.97 (มาก)	3.88 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีกิริยา วาจาที่สุภาพอ่อนน้อม	3.88 (มาก)	3.71 (มาก)	3.77 (มาก)	3.75 (มาก)
มีการส่ง SMS ผ่าน โทรศัพท์มือถือ เพื่อ แจ้งการ โอนเงินกู้เข้าบัญชีของสมาชิก	4.51 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.08 (มาก)	3.96 (มาก)	4.07 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่าด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีการส่ง SMS ผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งการโอนเงินกู้เข้าบัญชีของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.51, 4.52) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่มีการติดต่อสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.14, 4.13) และ เจ้าหน้าที่ที่สามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการกู้ยืมเงินให้แก่สมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.96, 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการส่ง SMS ผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งการโอนเงินกู้เข้าบัญชีของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีการติดต่อสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.00) เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน ใช้ภาษาท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านความสามารถ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านความสามารถ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	น้อยกว่า 10,000 บาท n=51 คน	10,000- 30,000 บาท n=228	30,001 บาทขึ้นไป n=31	รวม n=310
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการเป็นอย่างดี	3.78 (มาก)	3.74 (มาก)	3.74 (มาก)	3.75 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการกู้ยืมเป็นอย่างดี	3.92 (มาก)	3.78 (มาก)	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)
เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ปัญหาได้ดี	3.88 (มาก)	3.78 (มาก)	3.97 (มาก)	3.81 (มาก)
หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้	4.49 (มาก)	4.39 (มาก)	4.48 (มาก)	4.42 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.02 (มาก)	3.92 (มาก)	4.01 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าด้านความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการกู้ยืมเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.92) และ เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ปัญหาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับ

การกู้ยืมเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ปัญหาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.78) และเจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ปัญหาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.97) และ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการกู้ยืมเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านความสุภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านความสุภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	น้อยกว่า 10,000 บาท n=51 คน	10,000- 30,000 บาท n=228	30,001 บาทขึ้นไป n=31	รวม n=310
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี และยิ้มแย้ม แจ่มใส	3.98 (มาก)	3.89 (มาก)	3.81 (มาก)	3.90 (มาก)
เจ้าหน้าที่แสดงความนับถือและเป็นมิตร กับสมาชิก	3.73 (มาก)	3.72 (มาก)	3.74 (มาก)	3.72 (มาก)
เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สุภาพ เรียบร้อย	3.84 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจ ให้บริการทั้งก่อนและหลังการกู้ยืมเงิน	3.82 (มาก)	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)	3.73 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)	3.82 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่าด้านความสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สวยงาม เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.84) และเจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการทั้งก่อนและหลังการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สวยงาม เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 3.89) และ เจ้าหน้าที่แสดงความนับถือและเป็นมิตรกับสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สวยงาม เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 3.81) และ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการทั้งก่อนและหลังการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านความน่าเชื่อถือ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	น้อยกว่า 10,000 บาท n=51 คน	10,000- 30,000 บาท n=228	30,001 บาทขึ้นไป n=31	รวม n=310
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถือในการจัดสวัสดิการกู้ยืมเงิน	4.27 (มาก)	4.11 (มาก)	4.26 (มาก)	4.15 (มาก)
เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในงานระหว่างการปฏิบัติงาน	3.86 (มาก)	3.82 (มาก)	3.58 (มาก)	3.80 (มาก)
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้	3.92 (มาก)	3.85 (มาก)	3.87 (มาก)	3.86 (มาก)
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง สม่าเสมอ	3.63 (มาก)	3.72 (มาก)	3.55 (มาก)	3.69 (มาก)
รายงานยอดเงินกู้ประจำปี แจ้งข้อมูลของสมาชิกอย่างถูกต้องครบถ้วน	3.84 (มาก)	3.87 (มาก)	3.65 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)	3.78 (มาก)	3.87 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถือในการจัดสวัสดิการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในงานระหว่างการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 10,000-30,000 บาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถือในการจัดสวัสดิการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ รายงานยอดเงินกู้ประจำปี แจ้งข้อมูลของสมาชิกอย่างถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.87) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถือในการจัดสวัสดิการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และ รายงานยอดเงินกู้ประจำปี แจ้งข้อมูลของสมาชิกอย่างถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านความไว้วางใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านความไว้วางใจ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	น้อยกว่า 10,000 บาท n=51 คน	10,000- 30,000 บาท n=228	30,001 บาทขึ้นไป n=31	รวม n=310
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สมาชิกมีความมั่นใจในสิทธิของตน เมื่อยื่นกู้ยืมเงิน	4.33 (มาก)	4.21 (มาก)	4.19 (มาก)	4.23 (มาก)
เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลยอดเงินกู้ถูกต้อง ตรงกับรายงานยอดเงินกู้ประจำปี	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)
เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและรวดเร็ว ในการดำเนินการยื่นกู้	3.88 (มาก)	3.77 (มาก)	3.87 (มาก)	3.80 (มาก)
เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิกตามลำดับ ก่อนหลังการยื่นเอกสารของกู้	3.65 (มาก)	3.59 (มาก)	3.61 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.99 (มาก)	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)	3.92 (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่าด้านความไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และมีรายได้ตั้งแต่ 10,000-30,000 บาท และมีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกเหมือนกันคือ สมาชิกมีความมั่นใจในสิทธิของตน เมื่อยื่นกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.33, 4.21, 4.19) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลยอดเงินกู้ถูกต้อง ตรงกับรายงานยอดเงินกู้ประจำปี (ค่าเฉลี่ย 4.08, 4.06, 4.00) และ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินการยื่นกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.88, 3.77, 3.87)

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการตอบสนองสมาชิก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการตอบสนองสมาชิก	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	น้อยกว่า 10,000 บาท n=51 คน	10,000- 30,000 บาท n=228	30,001 บาทขึ้นไป n=31	รวม n=310
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการตลอดเวลา	4.08 (มาก)	3.85 (มาก)	3.90 (มาก)	3.89 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่สมาชิก	3.69 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.53 (มาก)
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และการชำระคืนรายเดือน	4.02 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)
กรณีเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขได้รวดเร็วตามที่สมาชิกต้องการ	3.65 (มาก)	3.59 (มาก)	3.61 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.86 (มาก)	3.70 (มาก)	3.78 (มาก)	3.73 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่าด้านการตอบสนองสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และการชำระคืนรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 4.02) และ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่สมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และการชำระคืนรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.85) และ กรณีเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขได้รวดเร็วตามที่สมาชิกต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และการชำระคืนรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.90) และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่สมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านความปลอดภัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านความปลอดภัย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	น้อยกว่า 10,000 บาท n=51 คน	10,000- 30,000 บาท n=228	30,001 บาทขึ้นไป n=31	รวม n=310
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงานสวัสดิการฯ	4.49 (มาก)	4.35 (มาก)	4.39 (มาก)	4.37 (มาก)
สมาชิกสามารถให้สิทธิกู้ยืมเงินได้ตามระเบียบข้อบังคับฯ	3.75 (มาก)	3.78 (มาก)	3.74 (มาก)	3.77 (มาก)
หน่วยงานสวัสดิการฯ เก็บรักษาความลับของสมาชิก ไม่นำข้อมูลสมาชิกไปเปิดเผย	3.94 (มาก)	3.86 (มาก)	3.84 (มาก)	3.87 (มาก)
ให้บริการที่อำนวยความสะดวก ความปลอดภัย กรณีการรับชำระเงิน	4.20 (มาก)	4.13 (มาก)	4.23 (มาก)	4.15 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.09 (มาก)	4.03 (มาก)	4.05 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 49 พบว่าด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท 10,000-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก เหมือนกัน คือ สมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงานสวัสดิการฯ (ค่าเฉลี่ย 4.49, 4.35, 4.39) รองลงมาคือ ให้บริการที่อำนวยความสะดวก ความปลอดภัย กรณีการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.20, 4.13, 4.23) และ หน่วยงานสวัสดิการฯ เก็บรักษาความลับของสมาชิก ไม่นำข้อมูลสมาชิกไปเปิดเผย (ค่าเฉลี่ย 3.94, 3.86, 3.84)

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	น้อยกว่า 10,000 บาท n=51 คน	10,000- 30,000 บาท n=228	30,001 บาทขึ้นไป n=31	รวม n=310
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อาคารสถานที่ร่มรื่น มีที่จอดรถสะดวก สบาย เป็นระเบียบ เรียบร้อย	3.75 (มาก)	3.66 (มาก)	3.65 (มาก)	3.67 (มาก)
เจ้าหน้าที่กล่าวคำทักทายสมาชิกด้วยวาจา ไพเราะ ด้วยการไหว้ หรือยิ้ม	3.69 (มาก)	3.63 (มาก)	3.74 (มาก)	3.65 (มาก)
ชื่อของหน่วยงานสวัสดิการ และตรา สัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย	3.24 (ปาน กลาง)	3.37 (ปาน กลาง)	3.32 (ปาน กลาง)	3.34 (ปาน กลาง)
มีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย พร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.65 (มาก)	3.57 (มาก)	3.61 (มาก)	3.59 (มาก)
มีช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลาย ช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.02 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.67 (มาก)	3.62 (มาก)	3.66 (มาก)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 50 พบว่าด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และ 10,000 -30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก เหมือนกัน คือ มีช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.02, 3.87) รองลงมาคือ อาคารสถานที่ร่มรื่น มีที่จอดรถสะดวก สบาย เป็นระเบียบ

เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.75, 3.66) และ เจ้าหน้าที่กล่าวคำทักทายสมาชิกด้วยวาจาไพเราะ ด้วยการไหว้ หรือยิ้ม (ค่าเฉลี่ย 3.69, 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่กล่าวคำทักทาย สมาชิกด้วยวาจาไพเราะ ด้วยการไหว้ หรือยิ้ม (ค่าเฉลี่ย 3.74) และ อาคารสถานที่ร่มรื่น มีที่จอดรถ สะดวก สบาย เป็นระเบียบ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการเข้าใจ และรู้จักสมาชิก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	น้อยกว่า 10,000 บาท n=51 คน	10,000- 30,000 บาท n=228	30,001 บาทขึ้นไป n=31	รวม n=310
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เจ้าหน้าที่มีความสามารถจดจำชื่อของสมาชิก สร้างความเป็นกันเอง	4.06 (มาก)	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)
เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วเจ้าหน้าที่สามารถทราบถึงความต้องการของสมาชิก	3.82 (มาก)	3.71 (มาก)	3.90 (มาก)	3.75 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของสมาชิกได้	4.12 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีการเก็บฐานข้อมูลของสมาชิกอย่างเป็นระบบ	3.86 (มาก)	3.75 (มาก)	3.84 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.97 (มาก)	3.80 (มาก)	3.94 (มาก)	3.84 (มาก)

จากตารางที่ 51 พบว่าด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของสมาชิกได้ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถจดจำชื่อของสมาชิก สร้างความเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.06) และ เจ้าหน้าที่ที่มีการเก็บฐานข้อมูลของสมาชิกอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของสมาชิกได้ (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถจดจำชื่อของสมาชิก สร้างความเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.84) และเจ้าหน้าที่ที่มีการเก็บฐานข้อมูลของสมาชิกอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้น้อยกว่า 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของสมาชิกได้ และเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถจดจำชื่อของสมาชิก สร้างความเป็นกันเอง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วเจ้าหน้าที่สามารถทราบถึงความต้องการของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.90) และเจ้าหน้าที่ที่มีการเก็บฐานข้อมูลของสมาชิกอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	น้อยกว่า 10,000 บาท n=51 คน	10,000- 30,000 บาท n=228	30,001 บาทขึ้นไป n=31	รวม n=310
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านการเข้าถึงสมาชิก	3.85 (มาก)	3.78 (มาก)	3.90 (มาก)	3.80 (มาก)
ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.08 (มาก)	3.96 (มาก)	4.07 (มาก)	3.99 (มาก)
ด้านความสามารถ	4.02 (มาก)	3.92 (มาก)	4.01 (มาก)	3.95 (มาก)
ด้านความสุภาพ	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)	3.82 (มาก)	3.82 (มาก)
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)	3.78 (มาก)	3.87 (มาก)
ด้านความไว้วางใจ	3.99 (มาก)	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)	3.92 (มาก)
ด้านการตอบสนองสมาชิก	3.86 (มาก)	3.70 (มาก)	3.78 (มาก)	3.73 (มาก)
ด้านความปลอดภัย	4.09 (มาก)	4.03 (มาก)	4.05 (มาก)	4.04 (มาก)
ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.67 (มาก)	3.62 (มาก)	3.66 (มาก)	3.63 (มาก)
ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก	3.97 (มาก)	3.80 (มาก)	3.94 (มาก)	3.84 (มาก)

จากตารางที่ 52 พบว่าองค์ประกอบคุณภาพบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา ด้าน การติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.08) และด้าน ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา ด้าน การติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.96) และด้านความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้าน การติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.05) และด้านความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 4.01)

4.3 ข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการกู้ยืมเงินบำเหน็จ -1969 ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ-1969

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการเข้าถึงสมาชิก จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ-1969

ด้านการเข้าถึงสมาชิก	ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969						
	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26 ปีขึ้นไป	รวม
	n=61	n=50	n=68	n=46	n=60	n=25	n=310
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)	3.90 (มาก)	3.91 (มาก)	4.03 (มาก)	4.12 (มาก)	3.92 (มาก)
เวลาทำการเปิด-ปิด เหมาะสมสะดวกในการติดต่อ	3.89 (มาก)	3.64 (มาก)	3.88 (มาก)	3.70 (มาก)	3.88 (มาก)	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)
วิธีการขั้นตอนในการยื่นกู้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)	3.96 (มาก)	3.63 (มาก)	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)	3.89 (มาก)
สมาชิกฯ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว เป็นระบบ ไม่ต้องรอนาน	3.52 (มาก)	3.54 (มาก)	3.68 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.72 (มาก)	3.59 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.83 (มาก)	3.67 (มาก)	3.85 (มาก)	3.67 (มาก)	3.89 (มาก)	3.91 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตารางที่ 53 พบว่าด้านการเข้าถึงสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง 1-5 ปี และระหว่าง 21-25 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก เหมือนกัน คือ ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.00,4.03) รองลงมาคือ วิธีการขั้นตอนใน

การยื่นกู้ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.90, 3.98) และ เวลาทำการเปิด-ปิด เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.89, 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ระหว่าง 6-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ วิธีการขั้นตอนในการยื่นกู้ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือ เวลาทำการเปิด-ปิด เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ระหว่าง 11-15 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ วิธีการขั้นตอนในการยื่นกู้ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และ เวลาทำการเปิด-ปิด เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ระหว่าง 16-20 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมาคือ เวลาทำการเปิด-ปิด เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และ วิธีการขั้นตอนในการยื่นกู้ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ตั้งแต่ 26 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือ วิธีการขั้นตอนในการยื่นกู้ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.96) และ เวลาทำการเปิด-ปิด เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้าน การ ติดต่อบริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969						
	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26 ปี ขึ้นไป	รวม
	n=61	n=50	n=68	n=46	n=60	n=25	n=310
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เจ้าหน้าที่มีการติดต่อสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ	4.13 (มาก)	3.88 (มาก)	4.06 (มาก)	3.87 (มาก)	4.12 (มาก)	4.12 (มาก)	4.03 (มาก)
เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการกู้ยืมเงินให้แก่สมาชิก	3.90 (มาก)	3.80 (มาก)	3.99 (มาก)	3.74 (มาก)	3.87 (มาก)	3.88 (มาก)	3.87 (มาก)
เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน ใช้ภาษาท้องถิ่น	3.92 (มาก)	3.78 (มาก)	3.96 (มาก)	3.76 (มาก)	3.92 (มาก)	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีกิริยา วาจาที่สุภาพ อ่อนน้อม	3.85 (มาก)	3.52 (มาก)	3.79 (มาก)	3.78 (มาก)	3.70 (มาก)	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)
มีการส่ง SMS ผ่าน โทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งการ โอนเงินกู้เข้าบัญชีของสมาชิก	4.49 (มาก)	4.48 (มาก)	4.46 (มาก)	4.24 (มาก)	4.47 (มาก)	4.48 (มาก)	4.44 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.06 (มาก)	3.89 (มาก)	4.05 (มาก)	3.88 (มาก)	4.01 (มาก)	4.05 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 54 พบว่าด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการส่ง SMS ผ่าน โทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งการ โอนเงินกู้เข้าบัญชีของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีการติดต่อสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และ เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน ใช้ภาษาท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง 6-10 ปี และระหว่าง 11-15 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก เหมือนกันคือ มีการส่ง SMS ผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งการโอนเงินกู้เข้าบัญชีของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.48,4.46) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่มีการติดต่อสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.88,4.06) และ เจ้าหน้าที่ที่สามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการกู้ยืมเงินให้แก่สมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.80, 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง 16-20 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คือ มีการส่ง SMS ผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งการ โอนเงินกู้เข้าบัญชีของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่มีการติดต่อสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และ เจ้าหน้าที่ที่มีกริยา วาจาที่สุภาพอ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง 21-25 ปี และตั้งแต่ 26 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก เหมือนกันคือ มีการส่ง SMS ผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งการโอนเงินกู้เข้าบัญชีของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.47,4.48) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่มีการติดต่อสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.12,4.12) และ เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน ใช้ภาษาท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 3.92,3.92)

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านความสามารถ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969

ด้านความสามารถ	ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969						
	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26 ปี ขึ้นไป	รวม
	n=61	n=50	n=68	n=46	n=60	n=25	n=310
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการเป็นอย่างดี	3.77 (มาก)	3.48 (มาก)	3.79 (มาก)	3.83 (มาก)	3.80 (มาก)	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการกู้ยืมเป็นอย่างดี	3.90 (มาก)	3.76 (มาก)	3.74 (มาก)	3.78 (มาก)	3.85 (มาก)	3.80 (มาก)	3.81 (มาก)
เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ปัญหาได้ดี	3.89 (มาก)	3.64 (มาก)	3.88 (มาก)	3.70 (มาก)	3.88 (มาก)	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)
หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้	4.44 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.30 (มาก)	4.37 (มาก)	4.36 (มาก)	4.42 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	3.97 (มาก)	3.90 (มาก)	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 55 พบว่าด้านความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง 1-5 ปี และระหว่าง 6-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก เหมือนกัน คือ หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.44, 4.54) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการกู้ยืมเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.90, 3.76) และเจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ปัญหาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.89, 3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง 11-15 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ปัญหาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.88) และ เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะในการให้บริการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง 16-20 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะในการให้บริการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.83) และ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการกู้ยืมเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง 21-25 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ปัญหาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.88) และ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการกู้ยืมเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ตั้งแต่ 26 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ปัญหาได้ดี และเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะในการให้บริการเป็นอย่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.84) และ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการกู้ยืมเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านความสุภาพ
จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969

ด้านความสุภาพ	ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969						
	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26 ปี ขึ้นไป	รวม
	n=61	n=50	n=68	n=46	n=60	n=25	n=310
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส	4.02 (มาก)	3.64 (มาก)	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	4.04 (มาก)	3.90 (มาก)
เจ้าหน้าที่แสดงความนับถือและ เป็นมิตรกับสมาชิก	3.77 (มาก)	3.62 (มาก)	3.71 (มาก)	3.72 (มาก)	3.78 (มาก)	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)
เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วย แบบฟอร์มที่สุภาพ เรียบร้อย	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)	3.90 (มาก)	3.89 (มาก)	4.02 (มาก)	3.88 (มาก)	3.92 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็ม ใจให้บริการทั้งก่อนและหลัง การกู้ยืมเงิน	3.80 (มาก)	3.60 (มาก)	3.74 (มาก)	3.76 (มาก)	3.73 (มาก)	3.76 (มาก)	3.73 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.88 (มาก)	3.69 (มาก)	3.78 (มาก)	3.84 (มาก)	3.88 (มาก)	3.85 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 56 พบว่าด้านความสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกระยะเวลาการเป็น
สมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ -
1969 ระหว่าง 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่
ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สุภาพ
เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.93) และ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการทั้งก่อนและหลังการกู้ยืม
เงิน (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง
6-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สุภาพ

เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 3.64) และเจ้าหน้าที่แสดงความนับถือและเป็นมิตรกับสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง 11-15 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 3.78) และเจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการทั้งก่อนและหลังการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง 16-20 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.89) และเจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการทั้งก่อนและหลังการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง 21-25 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 3.98) และเจ้าหน้าที่แสดงความนับถือและเป็นมิตรกับสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ตั้งแต่ 26 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.88) และเจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการทั้งก่อนและหลังการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969						
	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26 ปี ขึ้นไป	รวม
	n=61	n=50	n=68	n=46	n=60	n=25	n=310
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถือในการจัดสวัสดิการผู้ยืมเงิน	4.28 (มาก)	4.10 (มาก)	4.09 (มาก)	4.15 (มาก)	4.15 (มาก)	4.12 (มาก)	4.15 (มาก)
เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในงานระหว่างปฏิบัติงาน	3.85 (มาก)	3.68 (มาก)	3.74 (มาก)	3.91 (มาก)	3.78 (มาก)	3.96 (มาก)	3.80 (มาก)
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้	3.93 (มาก)	3.82 (มาก)	3.84 (มาก)	3.85 (มาก)	3.87 (มาก)	3.84 (มาก)	3.86 (มาก)
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง สม่ำเสมอ	3.77 (มาก)	3.80 (มาก)	3.50 (มาก)	3.76 (มาก)	3.70 (มาก)	3.60 (มาก)	3.69 (มาก)
รายงานยอดเงินกู้ประจำปี แจ้งข้อมูลของสมาชิกอย่างถูกต้องครบถ้วน	3.89 (มาก)	3.98 (มาก)	3.69 (มาก)	3.93 (มาก)	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.94 (มาก)	3.88 (มาก)	3.77 (มาก)	3.92 (มาก)	3.86 (มาก)	3.86 (มาก)	3.87 (มาก)

จากตารางที่ 57 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถือในการจัดสวัสดิการผู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และรายงานยอดเงินกู้ประจำปี แจ้งข้อมูลของสมาชิกอย่างถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง 6-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถือในการจัดสวัสดิการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือ รายงานยอดเงินกู้ประจำปี แจ้งข้อมูลของสมาชิกอย่างถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.98) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง 11-15 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถือในการจัดสวัสดิการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในงานระหว่างการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง 16-20 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถือในการจัดสวัสดิการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือ รายงานยอดเงินกู้ประจำปี แจ้งข้อมูลของสมาชิกอย่างถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.93) และ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในงานระหว่างการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง 21-25 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถือในการจัดสวัสดิการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และ รายงานยอดเงินกู้ประจำปี แจ้งข้อมูลของสมาชิกอย่างถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ตั้งแต่ 26 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถือในการจัดสวัสดิการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในงานระหว่างการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.96) และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านความ ใ้วางใจ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969

ด้านความใ้วางใจ	ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969						
	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26 ปี ขึ้นไป	รวม
	n=61	n=50	n=68	n=46	n=60	n=25	n=310
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สมาชิกมีความมั่นใจในสิทธิ ของตน เมื่อยื่นกู้ยืมเงิน	4.38 (มาก)	4.18 (มาก)	4.15 (มาก)	4.15 (มาก)	4.25 (มาก)	4.32 (มาก)	4.23 (มาก)
เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลยอดเงินกู้ ถูกต้อง ตรงกับรายงานยอด เงินกู้ประจำปี	4.10 (มาก)	4.18 (มาก)	4.01 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)
เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และรวดเร็วในการดำเนินการ ยื่นกู้	3.90 (มาก)	3.72 (มาก)	3.79 (มาก)	3.74 (มาก)	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)
เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิก ตามลำดับก่อนหลังการยื่น เอกสารของกู้	3.64 (มาก)	3.44 (ปาน กลาง)	3.63 (มาก)	3.59 (มาก)	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)	3.92 (มาก)

จากตารางที่ 58 พบว่าด้านความใ้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกระยะเวลาการเป็น สมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกเหมือนกันคือ สมาชิกมีความมั่นใจในสิทธิของ ตน เมื่อยื่นกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.38, 4.20, 4.15, 4.15, 4.25, 4.32) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูล ยอดเงินกู้ถูกต้อง ตรงกับรายงานยอดเงินกู้ประจำปี (ค่าเฉลี่ย 4.10, 4.18, 4.01, 4.00, 4.03, 4.00) และ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินการยื่นกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.90, 3.72, 3.79, 3.74, 3.82, 3.80)

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านการตอบสนองสมาชิก จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969

ด้านการตอบสนองสมาชิก	ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969						
	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26 ปี ขึ้นไป	รวม
	n=61	n=50	n=68	n=46	n=60	n=25	n=310
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ให้บริการตลอดเวลา	4.03 (มาก)	3.70 (มาก)	3.90 (มาก)	3.93 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการแก่สมาชิก	3.59 (มาก)	3.45 (ปาน กลาง)	3.57 (มาก)	3.50 (มาก)	3.48 (ปาน กลาง)	3.56 (มาก)	3.53 (มาก)
เจ้าหน้าที่สามารถให้ คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือก ประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และการชำระคืนรายเดือน	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)	3.84 (มาก)	3.76 (มาก)	3.88 (มาก)	3.80 (มาก)	3.91 (มาก)
กรณีเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่ สามารถให้คำปรึกษาและ ช่วยเหลือได้รวดเร็วตามที่ สมาชิกต้องการ	3.64 (มาก)	3.44 (ปาน กลาง)	3.63 (มาก)	3.59 (มาก)	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.83 (มาก)	3.66 (มาก)	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)	3.73 (มาก)

จากตารางที่ 59 พบว่าด้านการตอบสนองสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ยและการชำระคืนรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 4.07)

รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.03) และ กรณีเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขได้รวดเร็วตามที่สมาชิกต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ระหว่าง 6-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ยและการชำระคืนรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.70) และเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่สมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ระหว่าง 11-15 ปี และระหว่าง 16-20 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก เหมือนกัน คือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.90, 3.93) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และการชำระคืนรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.84, 3.76) และกรณีเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขได้รวดเร็วตามที่สมาชิกต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.63, 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ระหว่าง 21-25 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และการชำระคืนรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.83) และ กรณีเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขได้รวดเร็วตามที่สมาชิกต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ตั้งแต่ 26 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และการชำระคืนรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ กรณีเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขได้รวดเร็วตามที่สมาชิกต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านความปลอดภัย จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969

ด้านความปลอดภัย	ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969						
	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26 ปี ขึ้นไป	รวม
	n=61	n=50	n=68	n=46	n=60	n=25	n=310
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้ บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงาน สวัสดิการฯ	4.44 (มาก)	4.32 (มาก)	4.35 (มาก)	4.41 (มาก)	4.33 (มาก)	4.40 (มาก)	4.37 (มาก)
สมาชิกสามารถให้สิทธิกู้ยืมเงิน ได้ตามระเบียบข้อบังคับฯ	3.77 (มาก)	3.84 (มาก)	3.74 (มาก)	3.87 (มาก)	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)	3.77 (มาก)
หน่วยงานสวัสดิการฯ เก็บ รักษาความลับของสมาชิก ไม่ นำข้อมูลสมาชิกไปเปิดเผย	3.84 (มาก)	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	3.82 (มาก)	3.92 (มาก)	3.87 (มาก)
ให้บริการที่อำนวยความสะดวก ความปลอดภัย กรณี การรับชำระเงิน	4.15 (มาก)	4.12 (มาก)	4.22 (มาก)	4.09 (มาก)	4.15 (มาก)	4.16 (มาก)	4.15 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 60 พบว่าด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงานสวัสดิการฯ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ ให้บริการที่อำนวยความสะดวก ความปลอดภัย กรณีการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.15) และ หน่วยงานสวัสดิการฯ เก็บรักษาความลับของสมาชิก ไม่นำข้อมูลสมาชิกไปเปิดเผย (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง 6-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืม

เงินจากหน่วยงานสวัสดิการฯ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือ ให้บริการที่อำนวยความสะดวก ความปลอดภัย ธุรณการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.12) และ สมาชิกสามารถให้สิทธิกู้ยืมเงินได้ตามระเบียบข้อบังคับฯ (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง 11-15 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงานสวัสดิการฯ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือ ให้บริการที่อำนวยความสะดวก ความปลอดภัย ธุรณการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ หน่วยงานสวัสดิการฯ เก็บรักษาความลับของสมาชิก ไม่นำข้อมูลสมาชิกไปเปิดเผย (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง 16-20 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงานสวัสดิการฯ (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาคือ ให้บริการที่อำนวยความสะดวก ความปลอดภัย ธุรณการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.09) และสมาชิกสามารถให้สิทธิกู้ยืมเงินได้ตามระเบียบข้อบังคับฯ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง 21-25 ปี และตั้งแต่ 26 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงานสวัสดิการฯ (ค่าเฉลี่ย 4.33, 4.40) รองลงมาคือ ให้บริการที่อำนวยความสะดวก ความปลอดภัย ธุรณการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.15, 4.16) และ หน่วยงานสวัสดิการฯ เก็บรักษาความลับของสมาชิก ไม่นำข้อมูลสมาชิกไปเปิดเผย (ค่าเฉลี่ย 3.82, 3.92)

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969						
	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26 ปีขึ้นไป	รวม
	n=61	n=50	n=68	n=46	n=60	n=25	n=310
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อาคารสถานที่ร่มรื่น มีที่จอดรถ สะดวก สบาย เป็นระเบียบ เรียบร้อย	3.75 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.72 (มาก)	3.65 (มาก)	3.80 (มาก)	3.67 (มาก)
เจ้าหน้าที่กล่าวคำทักทาย สมาชิกด้วยวาจาไพเราะ ด้วยการไหว้ หรือยิ้ม	3.72 (มาก)	3.54 (มาก)	3.69 (มาก)	3.59 (มาก)	3.68 (มาก)	3.64 (มาก)	3.65 (มาก)
ชื่อของหน่วยงานสวัสดิการ และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จัก และจดจำง่าย	3.43 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
มีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย พร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.62 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.57 (มาก)	3.58 (มาก)	3.64 (มาก)	3.59 (มาก)
มีช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)	3.96 (มาก)	3.77 (มาก)	3.82 (มาก)	3.91 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.70 (มาก)	3.53 (มาก)	3.64 (มาก)	3.67 (มาก)	3.62 (มาก)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 61 พบว่า ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ผู้ตอบแบบสอบถามทุก
ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
มาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ -
1969 ระหว่าง 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีช่องทางให้สมาชิกเข้าถึง
ได้ในหลายช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00)
รองลงมาคือ อาคารสถานที่ร่มรื่น มีที่จอดรถสะดวก สบาย เป็นระเบียบ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.75)
และเจ้าหน้าที่กล่าวคำทักทายสมาชิกด้วยวาจาไพเราะ ด้วยการไหว้ หรือยิ้ม (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง
6-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลาย
ช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา
คือเจ้าหน้าที่กล่าวคำทักทายสมาชิกด้วยวาจาไพเราะ ด้วยการไหว้ หรือยิ้ม (ค่าเฉลี่ย 3.54) และ
อาคารสถานที่ร่มรื่น มีที่จอดรถสะดวก สบาย เป็นระเบียบ เรียบร้อย และมีอุปกรณ์เครื่องใช้
สำนักงานที่ทันสมัย พร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง
11-15 ปี และ 16-20 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก เหมือนกัน คือ ช่องทางให้
สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น
(ค่าเฉลี่ย 3.93, 3.96) รองลงมาคือ อาคารสถานที่ร่มรื่น มีที่จอดรถสะดวก สบาย เป็นระเบียบ
เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.74, 3.72) และ เจ้าหน้าที่กล่าวคำทักทายสมาชิกด้วยวาจาไพเราะ ด้วยการไหว้
หรือยิ้ม (ค่าเฉลี่ย 3.69, 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง
21-25 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลาย
ช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา
คือ เจ้าหน้าที่กล่าวคำทักทายสมาชิกด้วยวาจาไพเราะ ด้วยการไหว้ หรือยิ้ม (ค่าเฉลี่ย 3.68) และ
อาคารสถานที่ร่มรื่น มีที่จอดรถสะดวก สบาย เป็นระเบียบ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ตั้งแต่ 26 ปี
ขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง
เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาคือ อาคาร
สถานที่ร่มรื่น มีที่จอดรถสะดวก สบาย เป็นระเบียบ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ เจ้าหน้าที่กล่าว

คำทักทายสมาชิกด้วยวาจาไพเราะ ด้วยการไหว้หรือยิ้ม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย พร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการเข้าใจและรู้จักสมาชิก จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969

ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก	ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969						
	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26 ปีขึ้นไป	รวม
	n=61	n=50	n=68	n=46	n=60	n=25	n=310
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถจดจำชื่อของสมาชิก สร้างความเป็นกันเอง	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)	3.99 (มาก)	3.91 (มาก)	3.87 (มาก)	3.96 (มาก)	3.89 (มาก)
เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้ว เจ้าหน้าที่สามารถทราบถึงความต้องการของสมาชิก	3.75 (มาก)	3.54 (มาก)	3.87 (มาก)	3.74 (มาก)	3.78 (มาก)	3.72 (มาก)	3.75 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของสมาชิกได้	4.03 (มาก)	3.74 (มาก)	4.06 (มาก)	3.98 (มาก)	3.90 (มาก)	4.04 (มาก)	3.96 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีการเก็บฐานข้อมูลของสมาชิกอย่างเป็นระบบ	3.85 (มาก)	3.78 (มาก)	3.79 (มาก)	3.80 (มาก)	3.72 (มาก)	3.68 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.91 (มาก)	3.67 (มาก)	3.93 (มาก)	3.86 (มาก)	3.82 (มาก)	3.85 (มาก)	3.84 (มาก)

จากตารางที่ 62 พบว่า ด้าน การเข้าใจและรู้จักสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของสมาชิกได้ (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มี

ความสามารถจดจำชื่อของสมาชิก สร้างความเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ เจ้าหน้าที่ที่มีการเก็บ
ฐานข้อมูลของสมาชิกอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง
6-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีการเก็บฐานข้อมูลของสมาชิก
อย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการที่
จำเป็นของสมาชิกได้ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และ เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถจดจำชื่อของสมาชิก สร้างความ
เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง
11-15 ปี ระหว่าง 21-25 ปี และ ตั้งแต่ 26 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก
เหมือนกันคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของสมาชิกได้ (ค่าเฉลี่ย
4.06, 3.90, 4.04) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถจดจำชื่อของสมาชิก สร้างความเป็นกันเอง
(ค่าเฉลี่ย 3.99, 3.87, 3.96) และ เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วเจ้าหน้าที่สามารถทราบถึงความต้องการของ
สมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.87, 3.78, 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง
16-20 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถตอบสนองความ
ต้องการที่จำเป็นของสมาชิกได้ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถจดจำชื่อของ
สมาชิก สร้างความเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.91) และ เจ้าหน้าที่ที่มีการเก็บฐานข้อมูลของสมาชิกอย่าง
เป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ-1969

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969						
	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26 ปี ขึ้นไป	รวม
	n=61	n=50	n=68	n=46	n=60	n=25	n=310
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านการเข้าถึงสมาชิก	3.83 (มาก)	3.67 (มาก)	3.85 (มาก)	3.67 (มาก)	3.89 (มาก)	3.91 (มาก)	3.80 (มาก)
ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.06 (มาก)	3.89 (มาก)	4.05 (มาก)	3.88 (มาก)	4.01 (มาก)	4.05 (มาก)	3.99 (มาก)
ด้านความสามารถ	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	3.97 (มาก)	3.90 (มาก)	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)	3.95 (มาก)
ด้านความสุภาพ	3.88 (มาก)	3.69 (มาก)	3.78 (มาก)	3.84 (มาก)	3.88 (มาก)	3.85 (มาก)	3.82 (มาก)
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.94 (มาก)	3.88 (มาก)	3.77 (มาก)	3.92 (มาก)	3.86 (มาก)	3.86 (มาก)	3.87 (มาก)
ด้านความไว้วางใจ	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)	3.92 (มาก)
ด้านการตอบสนองสมาชิก	3.83 (มาก)	3.66 (มาก)	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)	3.73 (มาก)
ด้านความปลอดภัย	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)
ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่ รู้จัก	3.70 (มาก)	3.53 (มาก)	3.64 (มาก)	3.67 (มาก)	3.62 (มาก)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)
ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก	3.91 (มาก)	3.67 (มาก)	3.93 (มาก)	3.86 (มาก)	3.82 (มาก)	3.85 (มาก)	3.84 (มาก)

จากตารางที่ 63 พบว่าองค์ประกอบคุณภาพบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ

แรกคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.05) และ ด้านความสามารถ และด้านความไว้วางใจ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ระหว่าง 6-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.89) และด้าน ความน่าเชื่อถือ และด้านความไว้วางใจ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ระหว่าง 11-15 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา ด้านการติดต่อสื่อสาร(ค่าเฉลี่ย 4.05) และด้านความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ระหว่าง 16-20 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และด้านความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ระหว่าง 21-25 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้าน การติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.00) และด้านความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ตั้งแต่ 26 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้าน การติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.04) และด้านความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.96)