

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนบำเหน็จ-1969 ต่อคุณภาพการให้บริการ กู้ยืมเงินบำเหน็จ-1969 ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทยในเขต จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนบำเหน็จ -1969 ต่อคุณภาพการให้บริการกู้ยืมเงินบำเหน็จ -1969 ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักร ในประเทศไทย ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ เก็บรวบรวมจากสมาชิกกองทุน บำเหน็จ-1969 ในเขต จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 310 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ เชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 68.4 มีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 47.4 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 62.6 มีอาชีพ เป็นเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 55.5 มีรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท ร้อยละ 73.5 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 57.1 สังกัด กลุ่มสถาบันการศึกษามากที่สุด ร้อยละ 38.7 มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 มากที่สุดคือ 10-15 ปี ร้อยละ 21.9 ส่วนใหญ่บริการเงินกู้ยืมที่ใช้อยู่ คือ เงินกู้สามัญ (บำเหน็จ-1969) ร้อยละ 84.5 รองลงมาคือเงินกู้ฉุกเฉิน Bow Smile Cash ร้อยละ 23.9 และเงินกู้พิเศษ ร้อยละ 18.7

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการกู้ยืมเงินบำเหน็จ -1969

ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ องค์ประกอบคุณภาพ จากการศึกษาค้นคว้าพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมี ค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.04) ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.99) ด้านความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ด้านความไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ด้านความ น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ด้านการเข้าถึงสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ด้านการตอบสนองสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.73) และด้านการ สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ด้านการเข้าถึงสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา คือ วิธีการขั้นตอนในการยื่นกู้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.89) และ เวลาทำการเปิด – ปิด เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการส่ง SMS ผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งการโอนเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีการติดต่อสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และเจ้าหน้าที่ใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่าย ชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ด้านความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการกู้ยืมเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ปัญหาได้ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.81) และเจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ด้านความสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 3.90) และเจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการทั้งก่อนและหลังการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถือในการจัดสวัสดิการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และรายงานยอดเงินกู้ประจำปี แจ้งข้อมูลของสมาชิกอย่างถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ด้านความไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สมาชิกมีความมั่นใจในสิทธิของตน เมื่อยื่นกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลยอดเงินกู้

ถูกต้อง ตรงกับรายงานยอดเงินกู้ประจำปี (ค่าเฉลี่ย 4.06) และ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินการยื่นกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการเลือกประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และการชำระคืนรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.89) และกรณีเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขได้รวดเร็วตามที่สมาชิกต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงานสวัสดิการฯ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมาคือ ให้บริการที่อำนวยความสะดวก ความปลอดภัย กรณีการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.15) และหน่วยงานสวัสดิการฯ เก็บรักษาความลับของสมาชิก ไม่นำข้อมูลสมาชิกไปเปิดเผย (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมาคือ อาคารสถานที่ร่มรื่น มีที่จอดรถสะดวก สบาย เป็นระเบียบ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.67) และ เจ้าหน้าที่กล่าวคำทักทายสมาชิกด้วยวาจาไพเราะ ด้วยการไหว้ หรือยิ้ม (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของสมาชิกได้ (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความสามารถจดจำชื่อของสมาชิก สร้างความเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.89) และเจ้าหน้าที่มีการเก็บฐานข้อมูลของสมาชิกอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ตารางที่ 64 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย

มีการส่ง SMS ผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งการ โอนเงินกู้เข้าบัญชีของสมาชิก	ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.44	1
หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิกตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้	ด้านความสามารถ	4.42	2
สมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงานสวัสดิการฯ	ด้านความปลอดภัย	4.37	3
สมาชิกมีความมั่นใจในสิทธิของตน เมื่อยื่นกู้ยืมเงิน	ด้านความไว้วางใจ	4.23	4
ให้บริการที่อำนวยความสะดวก ความปลอดภัย กรณีการรับชำระเงิน	ด้านความปลอดภัย	4.15	5
หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถือในการจัดสวัสดิการกู้ยืมเงิน	ด้านความน่าเชื่อถือ	4.15	5
เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลยอดเงินกู้ถูกต้อง ตรงกับรายงานยอดเงินกู้ประจำปี	ด้านความไว้วางใจ	4.06	6
เจ้าหน้าที่มีการติดต่อสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ	ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.03	7
เจ้าหน้าที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของสมาชิกได้	ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก	3.96	8
เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สุภาพ เรียบร้อย	ด้านความสุภาพ	3.92	9
ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ	ด้านการเข้าถึงสมาชิก	3.92	9
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และการชำระคืนรายเดือน	ด้านการตอบสนองสมาชิก	3.91	10
มีช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.91	10
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส	ด้านความสุภาพ	3.90	11
มีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการตลอดเวลา	ด้านการตอบสนองสมาชิก	3.89	12
เจ้าหน้าที่มีความสามารถจดจำชื่อของสมาชิก สร้างความเป็นกันเอง	ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก	3.89	12
วิธีการขั้นตอนในการยื่นกู้ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	ด้านการเข้าถึงสมาชิก	3.89	12
เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน ใช้ภาษาท้องถิ่น	ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.88	13

ตารางที่ 64 (ต่อ) แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการจาก
ค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย

เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการกู้ยืมเงิน ให้แก่สมาชิก	ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.87	14
หน่วยงานสวัสดิการฯ เก็บรักษาความลับของสมาชิก ไม่นำข้อมูลสมาชิกไปเปิดเผย	ด้านความปลอดภัย	3.87	14
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้	ด้านความน่าเชื่อถือ	3.86	15
รายงานยอดเงินกู้ประจำปี แจ้งข้อมูลของสมาชิกอย่าง ถูกต้องครบถ้วน	ด้านความน่าเชื่อถือ	3.85	16
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับ การกู้ยืมเป็นอย่างดี	ด้านความสามารถ	3.81	17
เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และ แก้ปัญหาได้ดี	ด้านความสามารถ	3.81	17
เวลาทำการเปิด-ปิด เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ	ด้านการเข้าถึงสมาชิก	3.81	17
เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในงานระหว่าง ปฏิบัติงาน	ด้านความน่าเชื่อถือ	3.80	18
เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการ ดำเนินการยื่นกู้	ด้านความไว้วางใจ	3.80	18
เจ้าหน้าที่มีการเก็บฐานข้อมูลของสมาชิกอย่างเป็น ระบบ	ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก	3.78	19
สมาชิกสามารถให้สิทธิกู้ยืมเงินได้ตามระเบียบ ข้อบังคับฯ	ด้านความปลอดภัย	3.77	20
เจ้าหน้าที่มีกิริยา วาจาที่สุภาพอ่อนน้อม	ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.75	21
เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วเจ้าหน้าที่สามารถทราบถึง ความต้องการของสมาชิก	ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก	3.75	21
เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการเป็นอย่างดี	ด้านความสามารถ	3.75	21
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการทั้งก่อน และหลังการกู้ยืมเงิน	ด้านความสุภาพ	3.73	22
เจ้าหน้าที่แสดงความนับถือและเป็นมิตรกับสมาชิก	ด้านความสุภาพ	3.72	23
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง สม่าเสมอ	ด้านความน่าเชื่อถือ	3.69	24
อาคารสถานที่ร่มรื่น มีที่จอดรถสะดวก สบาย เป็น ระเบียบ เรียบร้อย	ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่ รู้จัก	3.67	25

ตารางที่ 64 (ต่อ) แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการจาก
ค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย

เจ้าหน้าที่กล่าวคำทักทายสมาชิกด้วยวาจาไพเราะ ด้วยการไหว้หรือยิ้ม	ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.65	26
เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิกตามลำดับก่อนหลังการยื่นเอกสารของคู่	ด้านความไว้วางใจ	3.60	27
กรณีเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขได้รวดเร็วตามที่สมาชิกต้องการ	ด้านการตอบสนองสมาชิก	3.60	27
มีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย พร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว	ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.59	28
สมาชิกฯ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว เป็นระบบ ไม่ต้องรอนาน	ด้านการเข้าถึงสมาชิก	3.59	28
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่สมาชิก	ด้านการตอบสนองสมาชิก	3.53	29
ชื่อของหน่วยงานสวัสดิการ และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย	ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.34	30

องค์ประกอบคุณภาพบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรก 5 อันดับ คือ มีการส่ง SMS ผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งการโอนเงินกู้เข้าบัญชีของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.44) หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.42) สมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงานสวัสดิการฯ (ค่าเฉลี่ย 4.37) สมาชิกมีความมั่นใจในสิทธิของตน เมื่อยื่นกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.23) ให้บริการที่อำนวยความสะดวก ความปลอดภัย กรณีการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.15) หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถือในการจัดสวัสดิการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

**ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการให้บริการกู้ยืมเงินบำเหน็จ -1969 ของหน่วยงาน
สวัสดิการมูลนิธิแห่งประเทศไทย ในเขตจังหวัดเชียงใหม่**

ด้านการเข้าถึงสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ ขั้นตอนการติดต่อ
ยื่นกู้เงิน ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 36.1 รองลงมาคือ เวลาทำการไม่เหมาะสม ควรปรับปรุง ร้อยละ
35.2 และช่องบริการไม่เพียงพอ ต้องรอนาน ร้อยละ 6.1

ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ไม่ได้
อธิบายขั้นตอนในการกู้ยืมเงิน เอกสารหลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ ร้อยละ 51.0
รองลงมาคือ การอธิบายของเจ้าหน้าที่ใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจยาก ไม่ชัดเจน ร้อยละ 21.3 และ
เจ้าหน้าที่มีกิริยาและวาจาไม่สุภาพ ร้อยละ 16.1

ด้านความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา มากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ไม่สามารถ
ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือเมื่อสมาชิกพบปัญหา ร้อยละ 48.1 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจระเบียบ
วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน อย่างเพียงพอ ร้อยละ 22.6 และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดทักษะใน
การบริการ ร้อยละ 7.4

ด้านความสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา มากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ไม่สนใจเอาใจ
ใส่ต่อสมาชิก ใช้วาจาไม่สุภาพ ชอบพูดคุสมาชิก ร้อยละ 37.7 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ไม่มีมนุษย
สัมพันธ์ ไม่ให้ความเป็นกันเอง หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม ร้อยละ 22.3 และ เจ้าหน้าที่ไม่มีความพร้อม
ให้บริการแสดงกิริยามารยาทไม่ดีเมื่อสมาชิกเข้ามาใช้บริการ ร้อยละ 21.6

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา มากที่สุดคือ รายงานยอดเงินกู้
ประจำปี แจ้งข้อมูลต่างๆ ของสมาชิกไม่ถูกต้อง ร้อยละ 15.5 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ขาดความ
รับผิดชอบในงานบริการ ร้อยละ 14.5 และการให้บริการไม่มีคุณภาพ ผิดพลาดบ่อยครั้ง ร้อยละ
14.2

ด้านความไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา มากที่สุดคือ สมาชิกไม่ได้รับความ
สะดวก การดำเนินการจ่ายเงินกู้ล่าช้ากว่ากำหนด ร้อยละ 23.5 รองลงมา เจ้าหน้าที่แจ้งยอดเงินกู้ยืม
ไม่ตรงกับรายงานยอดเงินกู้ประจำปี ร้อยละ 21.6 และ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อสมาชิกไม่เท่าเทียมกัน
ร้อยละ 6.1

ด้านการตอบสนองสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่เฉื่อย
ชา ไม่กระตือรือร้นที่จะให้บริการ ร้อยละ 59.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ทำ
ให้สมาชิกเกิดความสับสน ร้อยละ 15.2 และ เจ้าหน้าที่ไม่ได้ตอบสนองความต้องการใดๆ เมื่อ
สมาชิกร้องขอ ร้อยละ 6.1

ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือสมาชิกถูกตัดสิทธิจากการขอกู้ยืมเงิน ร้อยละ 26.1 รองลงมาคือ สมาชิกรู้สึกไม่ปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่หน่วยงานสวัสดิการฯ ร้อยละ 23.5 และ เจ้าหน้าที่ไม่รักษาความลับของสมาชิก และนำข้อมูลไปเปิดเผยภายนอก ร้อยละ 14.5

ด้าน การสร้าง บริการให้เป็นที่รู้จัก ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ไม่กล่าวคำทักทายสมาชิก ด้วยวาจา หรือการไหว้ ร้อยละ 23.5 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีน้อยเกินไป สมาชิกเข้าถึงได้ยาก ร้อยละ 19.7 และ อาคารสถานที่สกปรก รกรุงรัง ไม่เป็นระเบียบ ร้อยละ 8.7

ด้านความเข้าใจและรู้จักสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา มากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจความต้องการที่จำเป็นของสมาชิก ร้อยละ 30.0 รองลงมาคือ การเก็บฐานข้อมูลของสมาชิกไม่เป็นระบบ (ยุ่งยากในการสืบค้น) ร้อยละ 21.9 และเมื่อเจ้าหน้าที่ได้พบปะพูดคุยกับสมาชิกแล้วไม่ทราบถึงความต้องการของสมาชิก ร้อยละ 7.7

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการกู้ยืมเงินบำนาญ -1969 ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

4.1 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการกู้ยืมเงินบำนาญ -1969 ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

องค์ประกอบคุณภาพบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา ด้าน ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา ด้าน การติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.01) และด้าน ความสามารถ และด้านความไว้วางใจ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ด้านการเข้าถึงสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ วิธีการขั้นตอนในการยื่นกู้ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.85) และ เวลาทำการเปิด-ปิด เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.82)

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

ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
 ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีการส่ง SMS ผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งการ โอนเงินกู้เข้าบัญชีของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.35, 4.48) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีการติดต่อสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.00, 4.05) และ เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน ใช้ภาษาท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 3.89, 3.88)

ด้านความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
 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)

ด้าน ความสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
 ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.89) และ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและตั้งใจให้บริการทั้งก่อนและหลังการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.79)

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

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจ

โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย

สูงสุด 3 ลำดับแรกคือหน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถือในการจัดสวัสดิการ
กู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.17, 4.14) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้
(ค่าเฉลี่ย 3.88, 3.85) และรายงานยอดเงินกู้ประจำปี แจ้งข้อมูลของสมาชิกอย่างถูกต้องครบถ้วน
(ค่าเฉลี่ย 3.86, 3.84)

ด้านความไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจ

โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย

สูงสุด 3 ลำดับแรกคือสมาชิกมีความมั่นใจในสิทธิของตน เมื่อยื่นกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.18, 4.25)
รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลยอดเงินกู้ถูกต้อง ตรงกับรายงานยอดเงินกู้ประจำปี (ค่าเฉลี่ย 4.04,
4.07) และเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินการยื่นกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.79, 3.81)

ด้านการตอบสนองสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึง

พอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

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)

ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจ

โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย

สูงสุด 3 ลำดับแรกคือสมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงานสวัสดิการฯ
(ค่าเฉลี่ย 4.42, 4.35) รองลงมาคือ ให้บริการที่อำนวยความสะดวก ความปลอดภัย กรณีการรับชำระ

เงิน (ค่าเฉลี่ย 4.16, 4.15) และหน่วยงานสวัสดิการฯ เก็บรักษาความลับของสมาชิก ไม่นำข้อมูลสมาชิกไปเปิดเผย (ค่าเฉลี่ย 3.91, 3.85)

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมาคือ อาคารสถานที่ร่มรื่น มีที่จอดรถสะดวก สบาย เป็นระเบียบ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.70) และเจ้าหน้าที่กล่าวคำทักทายสมาชิกด้วยวาจาไพเราะ ด้วยการไหว้ หรือยิ้ม (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กล่าวคำทักทายสมาชิกด้วยวาจาไพเราะ ด้วยการไหว้ หรือยิ้ม (ค่าเฉลี่ย 3.67) และอาคารสถานที่ร่มรื่น มีที่จอดรถสะดวก สบาย เป็นระเบียบ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของสมาชิกได้ (ค่าเฉลี่ย 4.02 , 3.93) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความสามารถจดจำชื่อของสมาชิก สร้างความเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.95 , 3.86) และเมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วเจ้าหน้าที่สามารถทราบถึงความต้องการของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.87, 3.76)

ตารางที่ 65 สรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ
จำแนกตามเพศ

องค์ประกอบคุณภาพ บริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
ด้านการเข้าถึงสมาชิก	ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.97)	วิธีการขั้นตอนในการยื่นกู้ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.91)
ด้านการติดต่อสื่อสาร	การส่ง SMS ผ่าน โทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งการ โอนเงินกู้เข้าบัญชีของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.35)	การส่ง SMS ผ่าน โทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งการ โอนเงินกู้เข้าบัญชีของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.48)
ด้านความสามารถ	หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.39)	หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.43)
ด้านความสุภาพ	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 3.96)	เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.94)
ด้านความน่าเชื่อถือ	หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคง และมีความน่าเชื่อถือในการจัดสวัสดิการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.17)	หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคง และมีความน่าเชื่อถือในการจัดสวัสดิการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.14)
ด้านความไว้วางใจ	สมาชิกมีความมั่นใจในสิทธิของตน เมื่อยื่นกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.18)	สมาชิกมีความมั่นใจในสิทธิของตน เมื่อยื่นกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.25)
ด้านการตอบสนองสมาชิก	มีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.95)	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และการชำระคืนรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.95)
ด้านความปลอดภัย	สมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงานสวัสดิการฯ (ค่าเฉลี่ย 4.42, 4.35)	สมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงานสวัสดิการฯ (ค่าเฉลี่ย 4.42, 4.35)
ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	มีช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น เหมือนกัน (ค่าเฉลี่ย 3.91, 3.91)	มีช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น เหมือนกัน (ค่าเฉลี่ย 3.91, 3.91)
ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก	เจ้าหน้าที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของสมาชิกได้ (ค่าเฉลี่ย 4.02, 3.93)	เจ้าหน้าที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของสมาชิกได้ (ค่าเฉลี่ย 4.02, 3.93)

4.2 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการกู้ยืมเงินบำนาญ -1969 ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

องค์ประกอบคุณภาพบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.08) และด้านความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 4.02)

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

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

ด้านการเข้าถึงสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 10,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.00, 3.90) รองลงมาคือ วิธีการขั้นตอนในการยื่นกู้ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.98, 3.84) และ เวลาทำการเปิด-ปิดเหมาะสม สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.88, 3.78)

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

ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีการส่ง SMS ผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งการโอนเงินกู้เข้าบัญชีของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.51, 4.52) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีการติดต่อสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.14, 4.13) และ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการกู้ยืมเงินให้แก่สมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.96, 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 10,000-30,000 บาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการส่ง SMS ผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งการโอนเงินกู้เข้าบัญชีของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีการติดต่อสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.00) เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน ใช้ภาษาท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ด้านความสามารถ 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 เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ปัญหาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-30,000 บาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือหน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการกู้ยืมเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ปัญหาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.78) และเจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ปัญหาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.97) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการกู้ยืมเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ด้านความสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

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

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-30,000 บาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมา

คือ เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 3.89) และ เจ้าหน้าที่ที่แสดงความนับถือและเป็นมิตรกับสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สวยงาม เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 3.81) และ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการทั้งก่อนและหลังการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถือในการจัดสวัสดิการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในงานระหว่างการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.86)

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

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถือในการจัดสวัสดิการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และรายงานยอดเงินกู้ประจำปี แจ้งข้อมูลของสมาชิกอย่างถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ด้านความไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และ 10,000-30,000 บาท และ 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)

ด้านการตอบสนองสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และการชำระคืนรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 4.02) และ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่สมาชิก (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 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาและช่วยเหลือได้รวดเร็วตามที่สมาชิกต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และการชำระคืนรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.90) และเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่สมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ด้านความปลอดภัย 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)

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก 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 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่กล่าวคำทักทายสมาชิกด้วยวาจาไพเราะ ด้วยการไหว้ หรือยิ้ม (ค่าเฉลี่ย 3.74) และ อาคารสถานที่ร่มรื่น มีที่จอดรถ สะดวก สบาย เป็นระเบียบ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

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

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

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

ตารางที่ 66 สรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

องค์ประกอบคุณภาพ บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
ด้านการเข้าถึงสมาชิก	ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.00.)	ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.90)	วิธีการขั้นตอนในการยื่นกู้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.10)
ด้านการติดต่อสื่อสาร	มีการส่ง SMS ผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งการโอนเงินกู้เข้าบัญชีของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.51)	มีการส่ง SMS ผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งการโอนเงินกู้เข้าบัญชีของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.41)	มีการส่ง SMS ผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งการโอนเงินกู้เข้าบัญชีของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.52)
ด้านความสามารถ	หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.49)	หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.39)	หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.48)
ด้านความสุภาพ	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 3.98)	เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.93)	เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.00)
ด้านความน่าเชื่อถือ	หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถือในการจัดสวัสดิการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.27)	หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถือในการจัดสวัสดิการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.11)	หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถือในการจัดสวัสดิการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.26)
ด้านความไว้วางใจ	สมาชิกมีความมั่นใจในสิทธิของตน เมื่อยื่นกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.33)	สมาชิกมีความมั่นใจในสิทธิของตน เมื่อยื่นกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.21)	สมาชิกมีความมั่นใจในสิทธิของตน เมื่อยื่นกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.19)
ด้านการตอบสนองสมาชิก	มีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.08)	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และการชำระคืนรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.88)	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และการชำระคืนรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 4.00)
ด้านความปลอดภัย	สมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงานสวัสดิการฯ (ค่าเฉลี่ย 4.49)	สมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงานสวัสดิการฯ (ค่าเฉลี่ย 4.35)	สมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงานสวัสดิการฯ (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ตารางที่ 66 (ต่อ) สรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	มีช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.02)	มีช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.87)	มีช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00)
ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก	เจ้าหน้าที่มีความสามารถ ตอบสนองความต้องการที่ จำเป็นของสมาชิกได้ (ค่าเฉลี่ย 4.12)	เจ้าหน้าที่มีความสามารถ ตอบสนองความต้องการที่ จำเป็นของสมาชิกได้ (ค่าเฉลี่ย 3.92)	เจ้าหน้าที่มีความสามารถ ตอบสนองความต้องการที่ จำเป็นของสมาชิกได้ และ เจ้าหน้าที่มีความสามารถจดจำ ชื่อของสมาชิก สร้างความเป็น กันเอง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

4.3 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการกู้ยืมเงินบำนาญ-1969 ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำนาญ-1969

องค์ประกอบคุณภาพบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำนาญ - 1969 ระหว่าง 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้าน การติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.05) และด้าน ความสามารถ และด้านความไว้วางใจ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำนาญ - 1969 ระหว่าง 6-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา ด้าน การติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.89) และด้าน ความน่าเชื่อถือ และด้านความไว้วางใจ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำนาญ - 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 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้าน การติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.04) และด้านความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ด้านการเข้าถึงสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ระหว่าง 1-5 ปี และระหว่าง 21-25 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.00, 4.03) รองลงมาคือ วิธีการขั้นตอนในการยื่นกู้ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.90, 3.98) และ เวลาทำการเปิด-ปิดเหมาะสม สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.89, 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ระหว่าง 6-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ วิธีการขั้นตอนในการยื่นกู้ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือ เวลาทำการเปิด-ปิดเหมาะสม 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)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ตั้งแต่ 26 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือ วิธีการขั้นตอนในการยื่นกู้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.96) และ เวลาทำการเปิด-ปิด เหมาะสม สะดวกในการติดต่อและ (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ระหว่าง 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการส่ง SMS ผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งการโอนเงินกู้เข้าบัญชีของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีการติดต่อสื่อสาร 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 เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการกู้ยืมเงินให้แก่สมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.80, 3.99)

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

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

ด้านความสามารถ 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 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ 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 เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ปัญหาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.88) และ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.79)

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

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

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

ด้านความสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สุภาพ

เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.93) และ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการทั้งก่อนและหลังการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ระหว่าง 6-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 3.64) และเจ้าหน้าที่แสดงความนับถือและเป็นมิตรกับสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.62)

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

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

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ระหว่าง 21-25 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 3.98) และเจ้าหน้าที่แสดงความนับถือและเป็นมิตรกับสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ตั้งแต่ 26 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.04)รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.88) และเจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการทั้งก่อนและหลังการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ด้าน ความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ระหว่าง 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถือในการจัดสวัสดิการกู้ยืมเงิน (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)

ด้านความไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกเหมือนกันคือ สมาชิกมีความมั่นใจในสิทธิของตน เมื่อยื่นกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.38, 4.18, 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)

ด้านการตอบสนองสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุน
บำเหน็จ – 1969 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ –
1969 ระหว่าง 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ สามารถให้
คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และการชำระคืนรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 4.07)
รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.03) และ กรณีเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่
สามารถให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขได้รวดเร็วตามที่สมาชิกต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ระหว่าง
6-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการ
เลือกประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และการชำระคืนรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ มี
เจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.70) และ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการ
ให้บริการแก่สมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ระหว่าง
11-15 ปี และระหว่าง 16-20 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก เหมือนกัน คือ
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่สมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.90, 3.93) รองลงมาคือ
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และการชำระคืนราย
เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.84, 3.76) และกรณีเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขได้
รวดเร็วตามที่สมาชิกต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.63, 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ระหว่าง
21-25 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับ
การเลือกประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และการชำระคืนรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือ มี
เจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.83) และ กรณีเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่สามารถให้
คำปรึกษาและช่วยแก้ไขได้รวดเร็วตามที่สมาชิกต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ตั้งแต่ 26 ปี
ขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการตลอดเวลา
(ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกประเภทเงินกู้ อัตรา

ดอกเบี้ย และการชำระคืนรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ กรณีเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขได้รวดเร็วตามที่สมาชิกต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ

- 1969 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือสมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงานสวัสดิการฯ (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 สมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงานสวัสดิการฯ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือ ให้บริการที่อำนวยความสะดวก ความปลอดภัย กรณีการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.12) และ สมาชิกสามารถให้สิทธิกู้ยืมเงินได้ตามระเบียบข้อบังคับฯ (ค่าเฉลี่ย 3.84)

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

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง 16-20 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงานสวัสดิการฯ (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาคือ ให้บริการที่อำนวยความสะดวก ความปลอดภัย กรณีการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.09) และ สมาชิกสามารถให้สิทธิกู้ยืมเงินได้ตามระเบียบข้อบังคับฯ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง 21-25 ปี และตั้งแต่ 26 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือสมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงานสวัสดิการฯ (ค่าเฉลี่ย 4.33, 4.40) รองลงมาคือ ให้บริการที่อำนวยความสะดวก ความปลอดภัย กรณีการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.15, 4.16) และ หน่วยงานสวัสดิการฯ เก็บรักษาความลับของสมาชิก ไม่นำข้อมูลสมาชิกไปเปิดเผย (ค่าเฉลี่ย 3.82, 3.92)

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นสมาชิก กองทุนบำเหน็จ – 1969 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ระหว่าง 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง 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)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ระหว่าง 6-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กล่าวคำทักทายสมาชิกด้วยวาจาไพเราะ ด้วยการไหว้ หรือยิ้ม (ค่าเฉลี่ย 3.54) และ อาคารสถานที่ร่มรื่น มีที่จอดรถสะดวก สบาย เป็นระเบียบ เรียบร้อย และมีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย พร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ระหว่าง 11-15 ปี และ 16-20 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง 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 ลำดับแรกคือช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่กล่าวคำทักทายสมาชิกด้วยวาจาไพเราะ ด้วยการไหว้ หรือยิ้ม (ค่าเฉลี่ย 3.68) และ อาคารสถานที่ร่มรื่น มีที่จอดรถสะดวก สบาย เป็นระเบียบ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ตั้งแต่ 26 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาคือ อาคารสถานที่ร่มรื่น มีที่จอดรถสะดวก สบาย เป็นระเบียบ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ เจ้าหน้าที่กล่าวคำทักทายสมาชิกด้วยวาจาไพเราะ ด้วยการไหว้ หรือยิ้ม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย พร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการเป็นสมาชิก กองทุนบำเหน็จ – 1969 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ระหว่าง 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของสมาชิกได้ (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถจดจำชื่อของสมาชิก สร้างความเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ เจ้าหน้าที่ที่มีการเก็บฐานข้อมูลของสมาชิกอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ระหว่าง 6-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีการเก็บฐานข้อมูลของสมาชิกอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของสมาชิกได้ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และ เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถจดจำชื่อของสมาชิก สร้างความเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ระหว่าง 11-15 ปี ระหว่าง 21-25 ปี และตั้งแต่ 26 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของสมาชิกได้ (ค่าเฉลี่ย 4.06, 3.90, 4.04) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถจดจำชื่อของสมาชิก สร้างความเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.99, 3.87, 3.96) และ เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วเจ้าหน้าที่สามารถทราบถึงความต้องการของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.87, 3.78 , 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ระหว่าง 16-20 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของสมาชิกได้ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถจดจำชื่อของสมาชิก สร้างความเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.91) และ เจ้าหน้าที่ที่มีการเก็บฐานข้อมูลของสมาชิกอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำนาญ - 1969

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำนาญ - 1969					
	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26 ปีขึ้นไป
ด้านการเข้าถึงสมาชิก	ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.00)	วิธีการขั้นตอนในการยื่นกู้ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.88)	วิธีการขั้นตอนในการยื่นกู้ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.96)	ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.91)	ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.03)	ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.12)
ด้านการติดต่อสื่อสาร	มีการส่ง SMS ผ่านโทรศัพท์มือถือเพื่อแจ้งการโอนเงินกู้เข้าบัญชีของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.49)	มีการส่ง SMS ผ่านโทรศัพท์มือถือเพื่อแจ้งการโอนเงินกู้เข้าบัญชีของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.48)	มีการส่ง SMS ผ่านโทรศัพท์มือถือเพื่อแจ้งการโอนเงินกู้เข้าบัญชีของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.46)	มีการส่ง SMS ผ่านโทรศัพท์มือถือเพื่อแจ้งการโอนเงินกู้เข้าบัญชีของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.24)	มีการส่ง SMS ผ่านโทรศัพท์มือถือเพื่อแจ้งการโอนเงินกู้เข้าบัญชีของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.47)	มีการส่ง SMS ผ่านโทรศัพท์มือถือเพื่อแจ้งการโอนเงินกู้เข้าบัญชีของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.48)
ด้านความสามาร	หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ ให้แก่สมาชิกตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.44)	หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ ให้แก่สมาชิกตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.54)	หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ ให้แก่สมาชิกตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.46)	หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ ให้แก่สมาชิกตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.30)	หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ ให้แก่สมาชิกตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ร	หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ ให้แก่สมาชิกตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ตารางที่ 67 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก กองทุนบำนาญ - 1969

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำนาญ - 1969					
	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26 ปีขึ้นไป
ด้านความสุภาพ	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.02)	เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.88)	เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.90)	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.00)	เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.02)	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.04)
ด้านความน่าเชื่อถือ	หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมี ความน่าเชื่อถือในการ จัดสวัสดิการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.28)	หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมี ความน่าเชื่อถือในการ จัดสวัสดิการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.10)	หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมี ความน่าเชื่อถือในการ จัดสวัสดิการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.09)	หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมี ความน่าเชื่อถือในการ จัดสวัสดิการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.15)	หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมี ความน่าเชื่อถือในการ จัดสวัสดิการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.15)	หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมี ความน่าเชื่อถือในการ จัดสวัสดิการกู้ยืมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.12)
ด้านความไว้วางใจ	สมาชิกมีความมั่นใจ ในสิทธิของตน เมื่อยื่นกู้ยืมเงิน(ค่าเฉลี่ย 4.38)	สมาชิกมีความมั่นใจ ในสิทธิของตน เมื่อยื่นกู้ยืมเงิน(ค่าเฉลี่ย 4.20)	สมาชิกมีความมั่นใจ ในสิทธิของตน เมื่อยื่นกู้ยืมเงิน(ค่าเฉลี่ย 4.15)	สมาชิกมีความมั่นใจ ในสิทธิของตน เมื่อยื่นกู้ยืมเงิน(ค่าเฉลี่ย 4.15)	สมาชิกมีความมั่นใจ ในสิทธิของตน เมื่อยื่นกู้ยืมเงิน(ค่าเฉลี่ย 4.25)	สมาชิกมีความมั่นใจ ในสิทธิของตน เมื่อยื่นกู้ยืมเงิน(ค่าเฉลี่ย 4.32)
ด้านการตอบสนองสมาชิก	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ยและการชำระคืนรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 4.07)	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ยและการชำระคืนรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 4.06)	มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.90)	มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.93)	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และการชำระคืนรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.88)	มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 67 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก กองทุนบำนาญ - 1969

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำนาญ - 1969					
	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26 ปีขึ้นไป
ด้านความปลอดภัย	สมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงานสวัสดิการ ^๑ (ค่าเฉลี่ย 4.44)	สมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงานสวัสดิการ ^๑ (ค่าเฉลี่ย 4.32)	สมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงานสวัสดิการ ^๑ (ค่าเฉลี่ย 4.35)	สมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงานสวัสดิการ ^๑ (ค่าเฉลี่ย 4.41)	สมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงานสวัสดิการ ^๑ (ค่าเฉลี่ย 4.33)	สมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงานสวัสดิการ ^๑ (ค่าเฉลี่ย 4.40)
ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	มีช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00)	มีช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.96)	ช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.93)	ช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.96)	ช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.77)	ช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.82)
ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก	เจ้าหน้าที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของสมาชิกได้ (ค่าเฉลี่ย 4.03)	เจ้าหน้าที่มีการเก็บข้อมูลของสมาชิกอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.78)	เจ้าหน้าที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของสมาชิกได้ (ค่าเฉลี่ย 4.06)	เจ้าหน้าที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของสมาชิกได้ (ค่าเฉลี่ย 3.90)	เจ้าหน้าที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของสมาชิกได้ (ค่าเฉลี่ย 3.98)	เจ้าหน้าที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของสมาชิกได้ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนบำเหน็จ-1969 ต่อคุณภาพการให้บริการ กู้ยืมเงินบำเหน็จ-1969 ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทยในเขต จังหวัดเชียงใหม่ อภิปรายผลตามแนวคิด คุณภาพการบริการ ของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) ประกอบด้วย ด้านการเข้าถึงสมาชิก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองสมาชิก ด้านความปลอดภัย ด้านการ สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก ซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษา ตามที่ได้พบทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

ผลการศึกษา องค์ประกอบคุณภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยใน ระดับมากลำดับแรกคือ ด้านความปลอดภัย ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของกนกรัตน์ ชื่น โทมล (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของ ธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ มากลำดับแรกคือ ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านการเข้าถึงสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ท่าเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับ กนกรัตน์ ชื่น โทมล (2548) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ท่าเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การไปติดต่อ

ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ มีการส่ง SMS ผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งการโอนเงินกู้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ กนกรัตน์ ชื่น โทมล (2548) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า

ด้านความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับ แรกคือหน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้ ซึ่ง สอดคล้องกับกนกรัตน์ ชื่น โทมล (2548) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ลำดับแรกคือสามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้กับกองทุนหมู่บ้าน

ด้านความสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือเจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สุภาพ เรียบร้อย ซึ่งสอดคล้องกับ กนกรัตน์ ชื่น โทมล (2548) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสรี วงศ์ทวีลาภ (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจของ ลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัด

สมุทรสาคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถือในการจัดสวัสดิการกู้ยืมเงิน ซึ่งสอดคล้องกับ กนกรัตน์ ชื่น โกลม (2548) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ได้แก่ ธนาคารมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือได้

ด้านความไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ สมาชิกมีความมั่นใจในสิทธิของตนเมื่อยื่นกู้ยืมเงิน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ กนกรัตน์ ชื่น โกลม (2548) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ความสามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน แต่ไม่สอดคล้องกับ ผลการศึกษา ของเสรี วงศ์ทวีลาภ (2552) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานแสดงออกถึงความ ซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำ ข้อมูลนั้น มาใช้ในการบริการลูกค้า

ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการเลือกประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และการชำระคืนรายเดือน ซึ่งสอดคล้องกับ กนกรัตน์ ชื่น โกลม (2548) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือพนักงานเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของเสรี วงศ์ทวีลาภ (2552) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ มีระบบการให้บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว

ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ สมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงานสวัสดิการฯ ซึ่งสอดคล้องกับ กนกรัตน์ ชื่น โกลม (2548) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือบริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้ากรณีนำเงินสินเชื่อ ไปจัดสรรให้แก่สมาชิก กองทุนหมู่บ้าน แต่ไม่สอดคล้องกับ ผลการศึกษา ของเสรี วงศ์ทวีลาภ (2552) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานให้การบริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพและมีมารยาท

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับ กนกรัตน์ ชื่น โกลม (2548) พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารทำให้รู้สึกสะดวกสบาย และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของเสรี วงศ์ทวีลาภ (2552) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานธนาคารมีการแต่งกายสุภาพและเรียบร้อย

ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของสมาชิกได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับกนกรัตน์ ชื่น โกมล (2548) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของเสรี วงศ์ทวีลาภ (2552) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ เวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า

ข้อค้นพบ

การศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนบำเหน็จ-1969 ต่อคุณภาพการให้บริการ กู้ยืมเงิน บำเหน็จ-1969 ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทยในเขตจังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบดังนี้

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการเงินกู้ยืม ประเภท เงินกู้สามัญ (บำเหน็จ-1969)

- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกด้าน

- **ด้านการติดต่อสื่อสาร** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท รายได้ต่อเดือน 10,000 - 30,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 30,0001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่อง มีการส่ง SMS ผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งการโอนเงินกู้เข้าบัญชีของสมาชิก

- **ด้านการเข้าถึงสมาชิก** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ระหว่าง 16-20 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่อง สมาชิกฯ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว เป็นระบบ ไม่ต้องรอนาน

- **ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุก ระดับ รายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง ชื่อของหน่วยงานสวัสดิการ และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย

- **ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,000-30,000บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่สมาชิก

- **ด้านความสามารถ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลา การเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969 ระหว่าง 6-10 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้

- **ปัญหาด้านการเข้าถึงสมาชิก** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ ขั้นตอนการติดต่อยื่นกู้เงิน ยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือ เวลาทำการไม่เหมาะสม ควรปรับปรุง

- **ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ไม่ได้อธิบายขั้นตอนในการกู้ยืมเงิน เอกสารหลักฐานที่จะต้องใช่ และค่าใช้จ่ายต่างๆ รองลงมาคือ การอธิบายของเจ้าหน้าที่ใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจยาก ไม่ชัดเจน

- **ปัญหาด้านความสามารถ** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำ ช่วยเหลือเมื่อสมาชิกพบปัญหา รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน อย่างเพียงพอ

- **ปัญหาด้านความสุภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ไม่สนใจเอาใจใส่ต่อสมาชิก ใช้วาจาไม่สุภาพ ขอบพุดคุ้ยสมาชิก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่ให้ความเป็นกันเอง หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม

- **ปัญหาด้านความน่าเชื่อถือ** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ รายงานยอดเงินกู้ประจำปี แจ้งข้อมูลต่างๆ ของสมาชิกไม่ถูกต้อง รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ขาดความรับผิดชอบในงานบริการ

- **ปัญหาด้านความไว้วางใจ** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ สมาชิกไม่ได้ได้รับความสะดวก การดำเนินการจ่ายเงินกู้ล่าช้ากว่ากำหนด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แจ้งยอดเงินกู้ยืมไม่ตรงกับรายงานยอดเงินกู้ประจำปี

- **ปัญหาด้านการตอบสนองสมาชิก** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่เฉื่อยชา ไม่กระตือรือร้นที่จะให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ทำให้สมาชิกเกิดความสับสน

- **ปัญหาด้านความปลอดภัย** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ สมาชิกถูกตัดสิทธิจากการขอกู้ยืมเงิน รองลงมาคือ สมาชิกรู้สึกไม่ปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่หน่วยงานสวัสดิการฯ

-**ปัญหาด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ไม่กล่าวคำทักทายสมาชิก ด้วยวาจา หรือการไหว้ รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีน้อยเกินไป สมาชิกเข้าถึงได้ยาก

-**ปัญหาด้านความเข้าใจและรู้จักสมาชิก** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจความต้องการที่จำเป็นของสมาชิก รองลงมาคือ การเก็บฐานข้อมูลของสมาชิกไม่เป็นระบบ (ยุ่งยากในการสืบค้น)

ตารางที่ 68 สรุปปัญหาที่พบของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ปัจจัยย่อยขององค์ประกอบคุณภาพบริการ	จำนวน	องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ลำดับที่
เจ้าหน้าที่เฉื่อยชา ไม่กระตือรือร้นที่จะให้บริการ	183	ด้านการตอบสนองสมาชิก	1
เจ้าหน้าที่ไม่ได้อธิบายขั้นตอนในการกู้ยืมเงิน เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ	158	ด้านการติดต่อสื่อสาร	2
เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำ ช่วยเหลือเมื่อสมาชิกพบปัญหา	149	ด้านความสามารถ	3
เจ้าหน้าที่ไม่สนใจเอาใจใส่ต่อสมาชิก ใช้วาจาไม่สุภาพ ขอบพุดคุ้ยสมาชิก	117	ด้านความสุภาพ	4
ขั้นตอนการติดต่อขยืมเงิน ยุ่งยากซับซ้อน	112	ด้านการเข้าถึง	5
เวลาทำการไม่เหมาะสม ควรปรับปรุง	109	ด้านการเข้าถึง	6
เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจความต้องการที่จำเป็นของสมาชิก	93	ด้านความเข้าใจและรู้จักสมาชิก	7
สมาชิกถูกตัดสิทธิ์จากการขอยืมเงิน	81	ด้านความปลอดภัย	8
สมาชิกไม่ได้รับความสะดวก การดำเนินการจ่ายเงินกู้ล่าช้ากว่ากำหนด	73	ด้านความไว้วางใจ	9
สมาชิกรู้สึกไม่ปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่หน่วยงานสวัสดิการฯ	73	ด้านความปลอดภัย	10
เจ้าหน้าที่ไม่กล่าวคำทักทายสมาชิก ด้วยวาจา หรือการไหว้	73	ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	11
เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน อย่างเพียงพอ	70	ด้านความสามารถ	12
เจ้าหน้าที่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่ให้ความเป็นกันเอง หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม	69	ด้านความสุภาพ	13

ตารางที่ 68 (ต่อ) สรุปปัญหาที่พบของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ปัจจัยย่อยขององค์ประกอบคุณภาพบริการ	จำนวน	องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ลำดับที่
การเก็บฐานข้อมูลของสมาชิกไม่เป็นระบบ (ยุ่งยากในการสืบค้น)	68	ด้านความเข้าใจและรู้จักสมาชิก	14
เจ้าหน้าที่ไม่มีความพร้อมให้บริการแสดงกิจกรรมรายการไม่ดีเมื่อสมาชิกเข้ามาใช้บริการ	67	ด้านความสุภาพ	15
เจ้าหน้าที่แจ้งยอดเงินกู้ยืม ไม่ตรงกับรายงานยอดเงินกู้ประจำปี	67	ด้านความไว้วางใจ	16
การอธิบายของเจ้าหน้าที่ใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจยาก ไม่ชัดเจน	66	ด้านการติดต่อสื่อสาร	17
ช่องทางการให้บริการมีน้อยเกินไป สมาชิกเข้าถึงได้ยาก	61	ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	18
เจ้าหน้าที่มีกิริยาและวาจาไม่สุภาพ	50	ด้านการติดต่อสื่อสาร	19
รายงานยอดเงินกู้ประจำปี แจ้งข้อมูลต่างๆ ของสมาชิกไม่ถูกต้อง	48	ด้านความน่าเชื่อถือ	20
เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ทำให้สมาชิกเกิดความสับสน	47	ด้านการตอบสนองสมาชิก	21
เจ้าหน้าที่ขาดความรับผิดชอบในงานบริการ	45	ด้านความน่าเชื่อถือ	22
เจ้าหน้าที่ไม่รักษาความลับของสมาชิก และนำข้อมูลไปเปิดเผยภายนอก	45	ด้านความปลอดภัย	23
การให้บริการไม่มีคุณภาพ ผิดพลาดบ่อยครั้ง	44	ด้านความน่าเชื่อถือ	24
อาคารสถานที่สกปรก รกรุงรัง ไม่เป็นระเบียบ	27	ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	25
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายไม่สุภาพ	25	ด้านความสุภาพ	26
เมื่อเจ้าหน้าที่ได้พบปะพูดคุยกับสมาชิกแล้ว ไม่ทราบถึงความต้องการของสมาชิก	24	ด้านความเข้าใจและรู้จักสมาชิก	27
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดทักษะในการบริการ	23	ด้านความสามารถ	28
เจ้าหน้าที่ไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจกับสมาชิกได้	22	ด้านความน่าเชื่อถือ	29
เจ้าหน้าที่ไม่สามารถจดจำชื่อของสมาชิกได้	22	ด้านความเข้าใจและรู้จักสมาชิก	30
ช่องบริการไม่เพียงพอ ต้องรอนาน	19	ด้านการเข้าถึง	31
ไม่มีมีการติดต่อสื่อสารใดๆ กับสมาชิก	19	ด้านการติดต่อสื่อสาร	32
หน่วยงานสวัสดิการฯ ขาดความมั่นคง เป็นหน่วยงานที่ไม่มีค่านาเชื่อถือ	19	ด้านความน่าเชื่อถือ	33

ตารางที่ 68 (ต่อ) สรุปปัญหาที่พบของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ปัจจัยย่อยขององค์ประกอบคุณภาพบริการ	จำนวน	องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ลำดับที่
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อสมาชิกไม่เท่าเทียมกัน	19	ด้านความไว้วางใจ	34
เจ้าหน้าที่ไม่ได้ตอบสนองความต้องการใดๆ เมื่อสมาชิกร้องขอ	19	ด้านการตอบสนองสมาชิก	35

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลเพื่อนำเสนอต่อผู้อำนวยการและคณะกรรมการบริหารหน่วยงานสวัสดิการฯ และคณะกรรมการมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย ตามขั้นตอน เพื่อให้หน่วยงานสวัสดิการฯ ได้ให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาคุณภาพบริการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อสามารถแข่งขันกับการสถาบันการเงินอื่นได้ และส่งเสริม สนับสนุน การอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากร ตลอดจนเสนอแนวทางขอแก้ไขระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานสวัสดิการฯ ฉบับปี ค.ศ. 2009 โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับสวัสดิการกู้ยืมเงิน เพื่อขจัดปัญหาที่ค้นพบ และสร้างความพึงพอใจให้กับสมาชิกฯ มากยิ่งขึ้น ดังนี้

ด้านการตอบสนอง จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย แต่ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่เฉื่อยชา ไม่กระตือรือร้นที่จะให้บริการ ดังนั้น หน่วยงานสวัสดิการฯ ควรคำนึงถึงการพัฒนากุศลกรเป็นลำดับแรก ส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการให้บริการ และสร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี (Service Mind) เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่สมาชิก หรือจงใจการทำงาน ด้วยการจ่ายโบนัสพิเศษสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่นประจำปีจากการประเมินผลการทำงาน โดยผู้บริหารของหน่วยงานสวัสดิการฯ

ด้านการติดต่อสื่อสาร จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่มีกิริยา วาจาที่สุภาพอ่อนน้อม และปัญหาที่พบมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ไม่ได้อธิบายขั้นตอนในการกู้ยืมเงิน เอกสารหลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ ดังนั้น หน่วยงานสวัสดิการฯ ควรจัดกิจกรรมเพื่อพบปะ เยี่ยมเยียน ให้ความรู้ ความเข้าใจเรื่องระเบียบข้อบังคับฯ ตลอดจนชี้แจงขั้นตอนต่างๆ และรับฟังข้อเสนอแนะ เพื่อสร้างความเข้าใจแก่สมาชิก และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร

จัดการประชุมสัมมนาเรื่องระเบียบข้อบังคับที่มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไข เพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ถูกต้อง เพื่อสามารถชี้แจงให้สมาชิกเข้าใจในระเบียบปฏิบัติต่างๆ อย่างแม่นยำ ชัดเจนและถูกต้อง ส่วนเอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ในการยื่นกู้และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง ควรระบุไว้ด้านหลังของสัญญาทุกประเภทให้ชัดเจน

ด้านความสามารถ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย แต่ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำ ช่วยเหลือเมื่อสมาชิกพบปัญหา ดังนั้น เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย ควรให้ความสนใจ สอบถามถึงความจำเป็นเร่งด่วน และปัญหาด้านการเงินที่สมาชิก ประสบอยู่ และจัดให้สมาชิกฯ ได้พบปะกับหัวหน้า หรือผู้อำนวยการ เป็นรายบุคคล เพื่อหาแนวทางช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษได้

ด้านความสุภาพ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย แต่ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ไม่สนใจเอาใจใส่ต่อสมาชิก ใช้งานไม่สุภาพ ขอบพูดดูสมาชิก ดังนั้น หน่วยงานสวัสดิการ ควรพิจารณาการโยกย้าย สับเปลี่ยนหน้าที่งาน เพื่อลดปัญหาความขัดแย้ง และหัวหน้าฝ่ายต้องเรียกเจ้าหน้าที่ผู้นั้นมาตักเตือน และรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้น ให้โอกาสปรับปรุง พัฒนาอุปนิสัย สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานเพื่อองค์กร และให้รับทราบกฎ ระเบียบเกี่ยวกับกรณีการเลิกจ้างให้ทราบด้วย

ด้านการเข้าถึงสมาชิก จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ สมาชิกได้รับความสะดวกรวดเร็ว เป็นระบบ ไม่ต้องรอนาน และปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ขั้นตอนการติดต่อยื่นกู้เงิน ยุ่งยากซับซ้อน ดังนั้น หน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย ควรจัดกิจกรรมเพื่อออกไปพบปะเยี่ยมเยียน ชี้แจงขั้นตอนการยื่นกู้ เนื่องจากระเบียบปฏิบัติภายในของแต่ละสถาบัน แต่ละหน่วยงาน ต่างกัน บางแห่งใช้เวลานานเป็นสัปดาห์ กว่าสัญญากู้เงินจะถึงหน่วยงานสวัสดิการฯ อีกทั้งขั้นตอนการยื่นขอกู้ยืมเงิน ได้กำหนดไว้ในระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน หน่วยงานสวัสดิการฯ ควรรวบรวมข้อมูลเพื่อนำเสนอมูลนิธิฯ เพื่อดำเนินการแก้ไขระเบียบข้อบังคับฯ และวิธีปฏิบัติเพื่อให้สมาชิกได้รับความสะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน โดยลดขั้นตอนการอนุมัติตั้งแต่ต้นสังกัด จนถึงหน่วยงานสวัสดิการฯ ให้สะดวกเร็วมากยิ่งขึ้น หรือขยายเวลาการให้บริการเพิ่มในช่วงเวลาที่สมาชิกฯ สะดวก เช่น ขยายเวลาให้บริการถึงเวลา 18.00 น. ในวันจันทร์และวันอังคารทุกสัปดาห์ที่สองของเดือน เนื่องจากเป็นช่วงระยะเวลาที่ทุกหน่วยงาน สถาบัน นำส่งเงินสะสมประจำเดือนถึงหน่วยงานสวัสดิการฯ แล้ว และมีผลให้ยอดเงินกู้ของสมาชิก เพิ่มขึ้นด้วย

ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย แต่ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจความต้องการที่จำเป็นของสมาชิก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรคำนึงถึงปัญหาที่แท้จริงและเอาใจใส่ต่อข้อร้องเรียนต่างๆ ของสมาชิก การเก็บฐานข้อมูลของสมาชิกควรมีการตรวจสอบ ปรับปรุงให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันมากที่สุด เช่น ข้อมูลการเปลี่ยนชื่อ ชื่อสกุล การสมรส การหย่า รวมทั้งข้อมูลการโอนย้ายสังกัด เพื่อความสะดวกในการสืบค้น

ด้านความปลอดภัย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย แต่ปัญหาที่พบมากที่สุดคือสมาชิกถูกตัดสิทธิจากการขอกู้ยืมเงิน ดังนั้น หน่วยงานสวัสดิการฯ ต้องชี้แจงที่มาของการถูกตัดสิทธิให้สมาชิกทราบ และนำเสนอแนวทางแก้ไขระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานสวัสดิการฯ โดยเฉพาะใน ส่วนที่ 2 การกู้ยืมเงินบำเหน็จ - 1969 ที่เกี่ยวกับเงื่อนไขการชำระคืน และสิทธิการขอกู้ใหม่ โดยไม่กำหนดระยะเวลาการชำระคืน เพื่อให้สมาชิกสามารถยื่นขอกู้ครั้งใหม่ได้ตามสิทธิ์ที่มีอยู่ ทั้งนี้ ต้องไม่ก่อให้เกิดความเสียหายใดๆ ต่อการบริหารเงินกองทุนบำเหน็จ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และตอบสนองนโยบายของสภาคริสตจักรในประเทศไทย ที่มุ่งจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรหน่วยงานและสถาบันให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง ชื่อของหน่วยงานสวัสดิการ และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย ดังนั้น ในการจัดกิจกรรมพบปะ เยี่ยมเยียนสมาชิกทั้งในสถาบัน หน่วยงาน และคริสตจักร ควรจัดอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อชี้แจงระเบียบข้อบังคับ ระเบียบปฏิบัติ ให้สมาชิกได้เข้าใจอย่างถูกต้อง อีกทั้งให้สมาชิกได้มีโอกาสสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับเงินสวัสดิการต่าง ๆ ของตนเอง อาทิ เงินสะสม เงินบำเหน็จ เงินชดเชยเกษียณอายุ และเงินกู้ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีตลอดจนรับฟังข้อคิดเห็นต่างๆ ของสมาชิก ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานของหน่วยงานสวัสดิการฯ

ด้านความไว้วางใจ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย แต่ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ สมาชิกไม่ได้รับความสะดวก การดำเนินการจ่ายเงินกู้ล่าช้ากว่ากำหนด ดังนั้น หากพบว่ามีขั้นตอนใดที่เป็นสาเหตุทำให้การจ่ายเงินกู้ล่าช้า ต้องรีบแจ้งต่อผู้อำนวยการสำนักงาน หรือแจ้งเหตุความล่าช้าของระบบการโอนเงินของธนาคาร ให้สมาชิกทราบทันที และการให้บริการต้องไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านความน่าเชื่อถือ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย แต่ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ รายงานขอคเงินกู้ประจำปี แจ้งข้อมูลต่างๆ ของสมาชิกไม่ถูกต้อง ดังนั้น หน่วยงานสวัสดิการฯ ควรคำนึงถึงความไว้วางใจที่สมาชิกมีต่อองค์กร โดยการตรวจเช็คข้อมูลตัวเลขในรายงานขอคเงินกู้ให้ถูกต้อง มีฝ่ายตรวจสอบ ก่อนนำส่งรายงานขอคประจำปีให้แก่สมาชิก เพื่อสร้างความมั่นใจให้สมาชิกรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจในการบริหารเงินกองทุน บำเหน็จ-1969 หากมีการทักท้วงความไม่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ก็สามารถอธิบายสาเหตุให้สมาชิก เข้าใจได้ ซึ่งอาจมีปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ทำให้ข้อมูลไม่ตรงกัน เช่น หน่วยงานต้นสังกัดส่งชำระคเงิน ภายหลังกำหนดการปิดบัญชีประจำปีของหน่วยงานสวัสดิการฯ เป็นต้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved