

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการ
สหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด

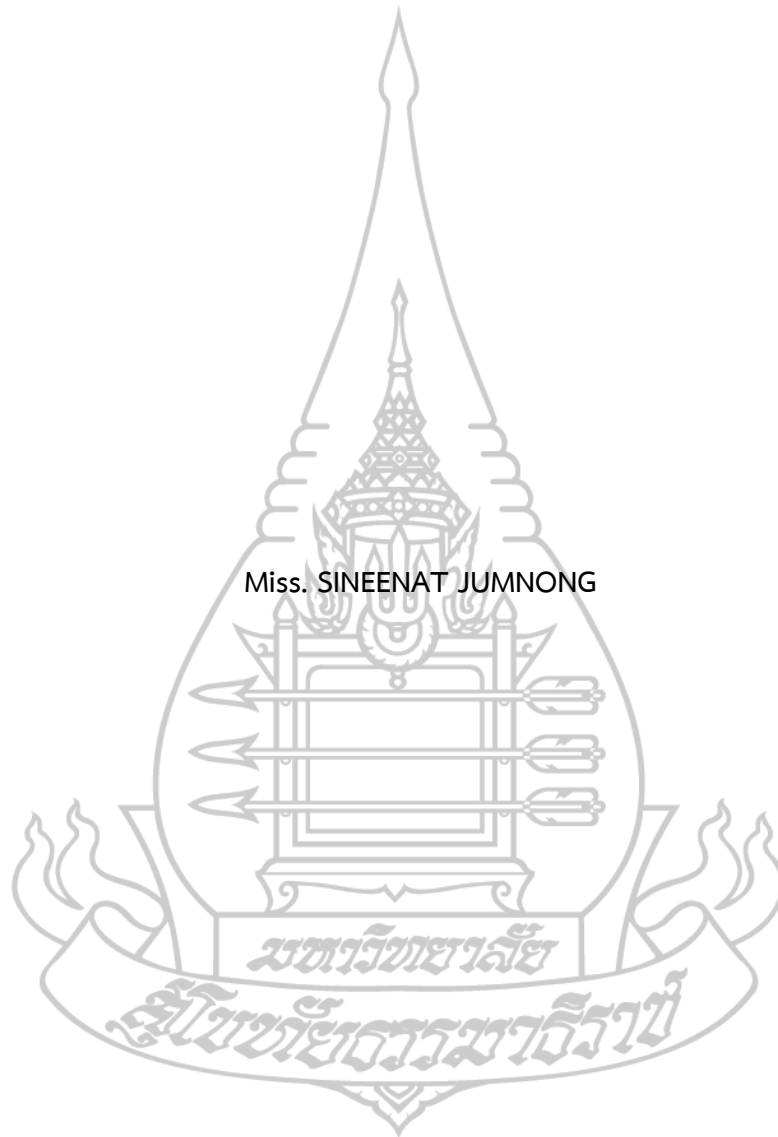


นางสาวสินีนากุ จำนงค์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2566

Factors Affecting Member Satisfaction toward the Service Usage of the
Pattanapracharat Credit Union Cooperative Limited



Miss. SINEENAT JUMNONG

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science Sukhothai Thammathirat Open University

2023

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการ

ใช้บริการ

ชื่อและนามสกุล

สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด

นางสาวสินีนานา จำนงค์

แขนงวิชา / วิชาเอก

บริหารธุรกิจ(กลุ่มวิชาการจัดการทั่วไป)

สาขาวิชา

วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรีย์ ลิ้มปมนต์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2567

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรีย์ ลิ้มปมนต์)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤปดี วรรณาคม)

มหาวิทยาลัย

สุโขทัยธรรมาธิราช

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการ
สหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด
ผู้ศึกษา นางสาวสินีนางู จ่านงค์ รหัสนักศึกษา 2653000634
ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัญฉรีย์ ลิ้มปมนต์ ปีการศึกษา 2566

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยด้านบุคคล (2) ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้
บริการ (3) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ (4) ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการที่มีความสัมพันธ์
ต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด และ (5)
ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน
พัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน
พัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด จำนวน 642 คน ผู้ศึกษากำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการของเครจซ์และ
มอร์แกน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 241 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ใน
การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ไคสแควร์ และวิเคราะห์สมการ
ถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ข้อมูลด้านบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุมากกว่า 50
ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก 11 – 15 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
15,001- 20,000 บาท และรายจ่ายต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท (2) ด้านพฤติกรรมการใช้บริการส่วนใหญ่
เลือกใช้บริการเนื่องจากอัตราดอกเบี้ย/เงินปันผล ความถี่ในการใช้บริการ 10 ครั้งขึ้นไป ช่วงเวลาที่ใช้บริการ เวลา
10.31 – 12.30 น. (3) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจโดย
รวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ และลำดับ
สุดท้าย คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านธุรกิจรับฝากเงิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านธุรกิจสินเชื่อ โดย
ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4) ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการ กับความพึงพอใจ
ของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สาเหตุที่เลือกใช้
และช่วงเวลาที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (5) ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ
พบว่า ด้านธุรกิจรับฝากเงิน และด้านธุรกิจสินเชื่อ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนา
ประชากรราษฎร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ ความพึงพอใจ, การใช้บริการ, สหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด

Independent Study title: Factors Affecting Member Satisfaction toward the Service Usage of the Pattanapracharat Credit Union Cooperative Limited

Author: Miss. SINEENAT JUMNONG; ID: 2653000634;

Degree: Master of Business Administration

Independent Study Advisor: Assistant Professor Dr. Ajjaree Limpamont; Academic year: 2023

Abstract

The objectives of this research were to study (1) personal factors, (2) behavior of service usage factors, (3) service quality factors, (4) personal factors and the behavior of service usage factors affecting member satisfaction toward the service usage of the Pattanapracharat Credit Union Cooperative Limited, and (5) service quality factors affecting member satisfaction toward the service usage of the Pattanapracharat Credit Union Cooperative Limited.

This study was quantitative research. The population was 642 members of the Pattanapracharat Credit Union Cooperative Limited. The sample size was determined using the Krejcie and Morgan method, with a total of 241 samples. The study instrument was a questionnaire. The statistical analysis used for the data analysis consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation, chi-square, and multiple regression analysis.

The study results showed that (1) Most members were female over 50 years, single status, lower secondary education level, membership period of 11 – 15 years, average income of 15,001- 20,000 baht, and average expenses of 10,000 - 20,000 baht. (2) Regarding the behavior of service usage factors, most members use the service because of the interest rate/dividends, had the frequency of using the service 10 times or more, had service time from 10:31 a.m. - 12:30 p.m. (3) For service quality factors, overall opinion on member satisfaction was at the highest level. The highest level of satisfaction was reliability, and the lowest was care and attention. Overall, the deposit business was at a high level, and the credit business was at the highest level. (4) Regarding the relationship between personal factors and behavior of service usage factors affecting member satisfaction toward the service usage of the cooperative, genders, ages, educational levels, average incomes, the reason for choosing the service, and the period of service usage were related at the statistical significance of 0.05 level. (5) For service quality factors, the deposit business and the credit business affected member satisfaction toward the service usage of the Pattanapracharat Credit Union Cooperative Limited at the statistical significance of 0.05 level.

Keywords : Satisfaction, Service Usage, Pattanapracharat Credit Union Cooperative Limited

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการ สหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด สำเร็จลงได้เพราะได้รับความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรีย์ ลิ้มปมนต์และกรรมการสอบ อาจารย์ ดร.นฤบดี วรรณาคม ที่กรุณาให้คำปรึกษาเชิงวิชาการและคำแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ศึกษา ส่งผลให้ การศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากขึ้น ผู้ศึกษาขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณ นายมงคล เกิดสินธุ์ ตำแหน่ง นักวิชาการสหกรณ์ชำนาญการพิเศษ ผศ.ดร. นฤบดี วรรณาคม ตำแหน่ง อาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช และ นางสาวศศิธร ชัยภัทรอมร ตำแหน่ง ผู้จัดการ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการศึกษา ส่งผลให้การศึกษา ค้นคว้าอิสระเล่มนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่านที่ ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์อันมีค่าแก่ผู้ศึกษาและขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกตลอด ระยะเวลาการศึกษา

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาและกัลยาณมิตรทุกท่านสำหรับมิตรภาพ กำลังใจ และความ ช่วยเหลือตลอดระยะเวลาการศึกษาจนประสบผลสำเร็จ

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณ บิดา มารดาและครอบครัว ที่ให้การอุปการะ อบรมสั่งสอน และสนับสนุนด้านการศึกษาแก่ผู้ศึกษาจนประสบความสำเร็จ ผู้ศึกษาขอกราบขอบคุณผู้มีพระคุณ สูงสุดในชีวิตของผู้ศึกษา

นางสาวสินีนานู จำนงค์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญรูปภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภค	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	15
ประวัติสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด.....	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	23
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล	28
การวิเคราะห์ข้อมูล	29

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	30
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	61
สรุปการศึกษา.....	61
อภิปรายผล.....	67
ข้อเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	79
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	80
ภาคผนวก ข การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ	87
ภาคผนวก ค การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ.....	96
ภาคผนวก ง หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	100
ประวัติผู้ศึกษา	105



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 31

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม 34

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
..... 36

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ด้านการบริการ 37

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ด้านความน่าเชื่อถือ..... 38

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการ
ให้บริการด้านการตอบสนองการให้บริการสมาชิก 39

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ด้านการให้ความมั่นใจ..... 40

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ด้านการดูแลเอาใจใส่..... 41

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านธุรกิจรับฝากเงิน..... 43

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านธุรกิจสินเชื่อ 44

ตารางที่ 4.11 ค่าโคสแคว์แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง เพศกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการ
ใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด 45

ตารางที่ 4.12 ค่าโคสแคว์แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง อายุกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการ
ใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด 46

ตารางที่ 4.13 ค่าโคสแคว์แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง สถานภาพกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อ
การใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด 47

ตารางที่ 4.14 ค่าโคสแคว์แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษากับความพึงพอใจของสมาชิกที่
มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด 49

ตารางที่ 4.15 ค่าไคสแคว์แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกกับความพึงพอใจ
ของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด
..... 50

ตารางที่ 4.16 ค่าไคสแคว์แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจของ
สมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด ... 52

ตารางที่ 4.17 ค่าไคสแคว์แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจของ
สมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด ... 53

ตารางที่ 4.18 ค่าไคสแคว์แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง สาเหตุที่เลือกใช้บริการกับความพึงพอใจของ
สมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด 54

ตารางที่ 4.19 ค่าไคสแคว์แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ความถี่ในการใช้บริการกับความพึงพอใจของ
สมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด 56

ตารางที่ 4.20 ค่าไคสแคว์แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ช่วงเวลาที่ใช้บริการกับความพึงพอใจของ
สมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด 57

ตารางที่ 4.21 ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของ
สหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด ด้านธุรกิจเงินรับฝาก..... 59

ตารางที่ 4.22 ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของ
สหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด ด้านธุรกิจสินเชื่อ..... 60



สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพที่ 3.1 กราฟแสดงการทดสอบการแจกแจงแบบปกติของตัวแปรอิสระคือ ด้านการบริการ ด้าน
 ความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองการให้บริการสมาชิก ด้านการให้ความมั่นใจและด้าน
 การดูแลเอาใจใส่ กับตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในการใช้บริการ 97

ภาพที่ 3.2 แผนภาพการกระจาย Scatterplot ของตัวแปรอิสระคือ ด้านการบริการ ด้านความ
 น่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองการให้บริการสมาชิก ด้านการให้ความมั่นใจและด้านการ
 ดูแลเอาใจใส่ กับตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในการใช้บริการ..... 99



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสถานการณ์เศรษฐกิจปกติภาคธุรกิจใช้บริการสถาบันการเงินเพื่อการดำเนินธุรกิจทั้งในรูปแบบของการขายสินค้าและบริการในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการท่องเที่ยว การส่งออก และรายจ่ายที่เกิดขึ้นจากการผลิตสินค้าและค่าจ้างแรงงาน รวมทั้งการใช้บริการในรูปแบบของการกู้ยืมเพื่อการลงทุนและขยายกิจการ สำหรับประชาชนทั่วไปสามารถใช้บริการในลักษณะการออมและการกู้ยืมส่วนบุคคล แต่ในสภาพเศรษฐกิจขณะนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลังเหตุการณ์การระบาดของโคโรนาไวรัส (COVID-19) ภาคธุรกิจทั้งขนาดใหญ่และขนาดเล็กรวมถึงประชาชนทั่วไปได้รับผลกระทบอย่างมาก เนื่องจากสถาบันการเงินเป็นตัวกลางในการให้บริการทั้งด้านการออมเงินและการให้กู้ยืม การใช้บริการของสถาบันการเงินจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้ธุรกิจยังคงดำรงอยู่ได้ บุคคลทั่วไปซึ่งได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าวเช่นกัน ส่วนหนึ่งต้องประสบกับภาวะความยากจน ไม่มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและมีหนี้สิน จำเป็นต้องอาศัยสถาบันการเงินเพื่อให้สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ อย่างไรก็ตามขั้นตอนและเงื่อนไขในการดำเนินการค่อนข้างมากและเข้มงวด คนส่วนหนึ่งอาจไม่สามารถดำเนินการตามเงื่อนไขได้ครบถ้วน สถาบันการเงินดำเนินการอยู่ในหลายรูปแบบ เช่น ธนาคาร บริษัทเงินทุน บริษัทประกันภัยและบริษัทประกันชีวิต รวมทั้งสหกรณ์เครดิตยูเนียน

สหกรณ์เครดิตยูเนียนเป็นสหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในวงสัมพันธ์เดียวกัน เช่นอาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นที่อยู่อาศัย ที่ทำงาน สถานศึกษา ประกอบอาชีพเดียวกัน หรือมีกิจกรรมร่วมกันในลักษณะต่อเนื่อง และบุคคลเหล่านั้นมีความปรารถนาจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยวิธีการนำเงินของตนมาสะสมไว้เป็นกองทุน สมาชิกทุก ๆ คนจะต้องสะสมเงินตามความสามารถของตนเป็นประจำและสม่ำเสมอตามที่สหกรณ์กำหนด และเงินในกองทุนนี้จะสามารถช่วยเหลือสมาชิกที่มีความจำเป็นและเดือดร้อนทางการเงิน กู้ยืมไป แก้ไขปัญหาและบำบัดความเดือดร้อนเหล่านั้น หรือถ้าไม่มีความเดือดร้อนเงินสะสมก็จะมีมากขึ้น สหกรณ์เครดิตยูเนียนจึงเป็นสหกรณ์ที่มุ่งหวังให้สมาชิกช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันบริหารงานโดยสมาชิกและทำกิจการทุกอย่างเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับสมาชิก

สหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรชาวมุสลิม จำกัด เริ่มก่อตั้งขึ้นครั้งแรกในลักษณะของกลุ่มบุคคลที่มีอาชีพเกษตรกรรม รับจ้าง ค้าขายและแม่บ้าน ซึ่งมีภูมิลำเนาในท้องที่ตำบลนาหูกวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ขอจัดตั้งเป็น “กลุ่มเครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรชาวมุสลิม” ขึ้นเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2534 โดยมีสำนักงานตั้งอยู่ที่โรงเรียนประชากรชาวมุสลิมบำรุง ซึ่งกลุ่มได้ดำเนินธุรกิจตั้งแต่นั้นเรื่อยมาจนถึงวันขอจัดตั้งเป็นสหกรณ์และได้รับจดทะเบียนสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรชาวมุสลิม จำกัด ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 มาตรา 7 (1) มาตรา 11 และมาตรา 12 ตามใบสำคัญรับจดทะเบียน เลขทะเบียนสหกรณ์ที่ อ.007841 เลขทะเบียนข้อบังคับที่ อ.063345 เมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2541 เป็นสหกรณ์ประเภทสหกรณ์ออมทรัพย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาบุคคล ครอบครัวและสังคมโดยทั่วไป ให้สมาชิกออมโดยการถือหุ้นและฝากเงินในสหกรณ์และให้เงินกู้แก่สมาชิกสำหรับใช้เพื่อกิจการอันจำเป็นหรือมีประโยชน์ มีสมาชิกแรกตั้งจำนวน 59 คน ถือหุ้นแรกตั้งจำนวน 74,074 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท เป็นเงินทั้งสิ้น 740,700.00 บาท สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 99 หมู่ที่ 11 ตำบลนาหูกวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยเริ่มดำเนินธุรกิจตั้งแต่นั้นเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน แต่ปัจจุบันนายทะเบียนสหกรณ์ได้รับจดทะเบียนเปลี่ยนข้อบังคับ โดยเปลี่ยนประเภทสหกรณ์จากสหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นสหกรณ์เครดิตยูเนียน ตามเลขทะเบียนข้อบังคับที่ 7700001325496 เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2549 (รายงานประจำปีสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรชาวมุสลิม จำกัด, 2567)

ปัจจุบันสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรชาวมุสลิม จำกัด มีสมาชิกทั้งหมด 642 คน โดยมีฝ่ายบริหาร คือ คณะกรรมการดำเนินการ ประกอบด้วย ประธานกรรมการ 1 คน และกรรมการอีก 14 คน มีฝ่ายตรวจสอบการดำเนินงานและการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ เพื่อเป็นการป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น 3 คน และฝ่ายจัดการ ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินงานตามนโยบายของฝ่ายบริหารหรือคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ซึ่งมีเจ้าหน้าที่สหกรณ์ 3 คน ในส่วนของธุรกิจของสหกรณ์ที่ให้บริการแก่สมาชิก ได้แก่ ธุรกิจสินเชื่อและธุรกิจเงินรับฝาก ซึ่งในการบริหารงานของสหกรณ์ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการแก่สมาชิกโดยสหกรณ์กำหนดวิสัยทัศน์ของสหกรณ์ว่า “เป็นองค์กรสีขาว บริการด้วยใจ เทคโนโลยีทันสมัย ใส่ใจสมาชิก ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง” และพันธกิจของสหกรณ์ก็เน้นถึงความสำคัญในการบริการแก่สมาชิกเช่นเดียวกัน คือ พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ และการจัดสวัสดิการ ส่งเสริมคุณภาพชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ดังนั้น การสร้างความมั่นใจในการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกสหกรณ์จะส่งผลถึงความพึงพอใจ

ของสมาชิกสหกรณ์ในการรับบริการ ทำให้สมาชิกสหกรณ์เกิดความมั่นใจและเชื่อมั่นในการรับบริการ ซึ่งจะส่งผลดีแก่สหกรณ์ในด้านต่าง ๆ เช่นเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานหรือการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ที่มีความหลากหลาย ซึ่งธุรกิจทั้งหมดของสหกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการทั้งนั้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด ซึ่งผู้ศึกษาเป็นข้าราชการที่รับผิดชอบ แนะนำ ส่งเสริม กำกับ ดูแล สหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด โดยผู้ศึกษาต้องการสะท้อนความคิดเห็น ความรู้สึกของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการรับบริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ ซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินงานและการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ และการศึกษาในครั้งนี้ นอกจากสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด จะนำข้อมูลไปปรับใช้ในการพัฒนาการให้บริการ สหกรณ์อื่น ๆ หรือบุคคลทั่วไปที่สนใจอาจนำผลการศึกษาไปพัฒนาเพื่อต่อยอดให้แก่สหกรณ์หรือองค์กรของผู้ที่สนใจได้อีกด้วย

2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

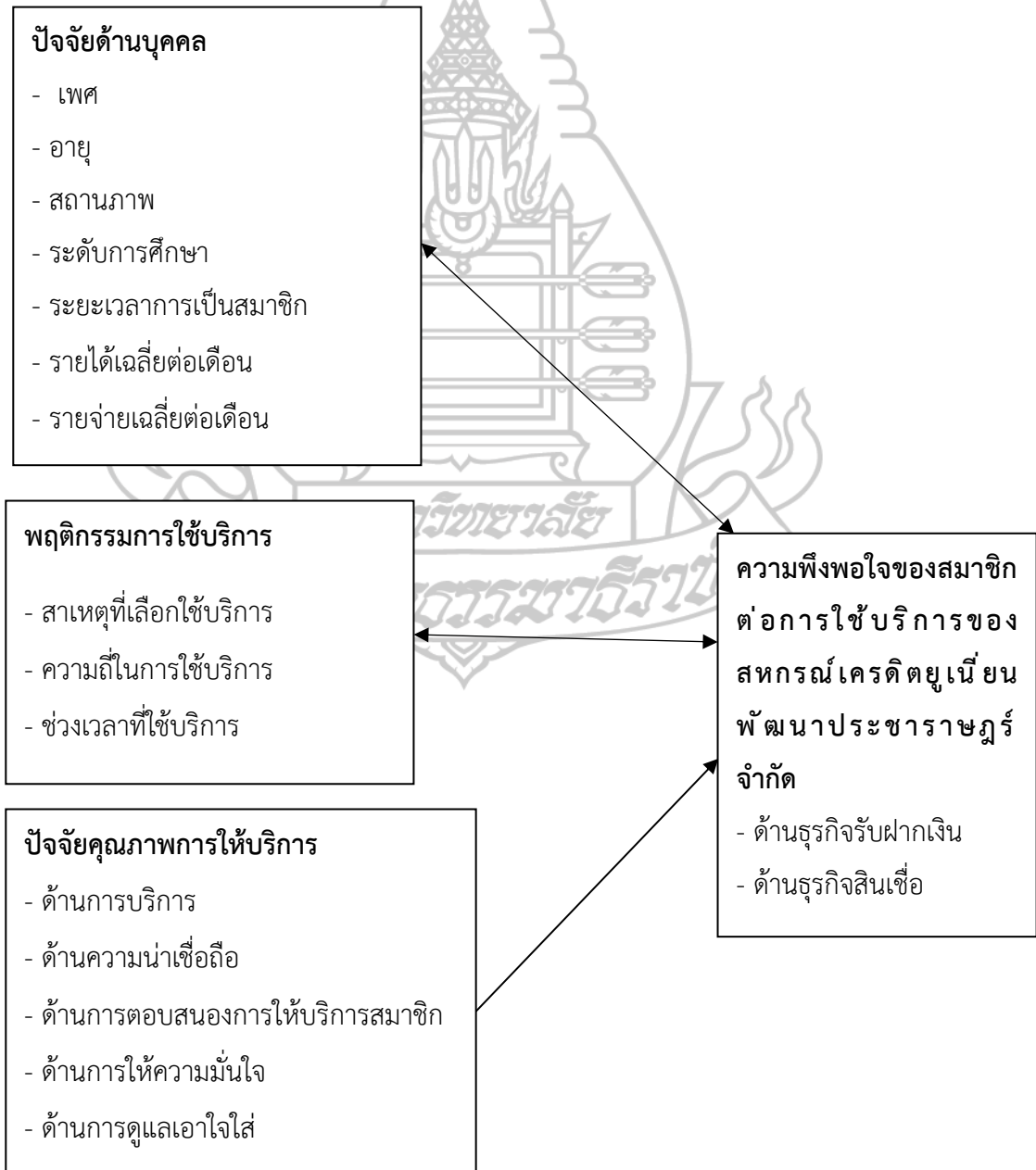
- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคคลของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด
- 2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยทางคุณภาพการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด
- 2.4 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด
- 2.5 เพื่อศึกษาปัจจัยทางคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ผู้ศึกษาได้พัฒนารอบแนวคิดการวิจัยที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านปัจจัยการให้บริการ ที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการใช้บริการ สามารถกำหนด เป็นกรอบแนวคิดของการศึกษาได้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 **ขอบเขตด้านประชากร** : ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด ตำบลนาหูกวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวนทั้งหมด 642 ราย

4.2 **ขอบเขตด้านเนื้อหา** : การศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

4.3 ขอบเขตด้านตัวแปร ประกอบด้วย

4.3.1 **ตัวแปรอิสระ** ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 2) ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ประกอบด้วย สาเหตุที่เลือกใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และ 3) ปัจจัยทางคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองการใช้บริการสมาชิก ด้านการให้ความมั่นใจและด้านการดูแลเอาใจใส่

4.3.2 **ตัวแปรตาม** ได้แก่ ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิต ยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด ประกอบด้วย ด้านธุรกิจรับฝากเงินและธุรกิจสินเชื่อ

4.4 ขอบเขตด้านเวลา

เริ่มศึกษาตั้งแต่ 1 พฤษภาคม 2567 – 31 สิงหาคม 2567

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 **ปัจจัยด้านบุคคล** หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลของสมาชิกต่อการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน

5.2 พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง พฤติกรรมส่วนตัวของสมาชิกในการใช้บริการของสหกรณ์ ประกอบด้วย สาเหตุที่เลือกใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ และเวลาที่ใช้บริการ

5.3 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองการให้บริการสมาชิก ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่

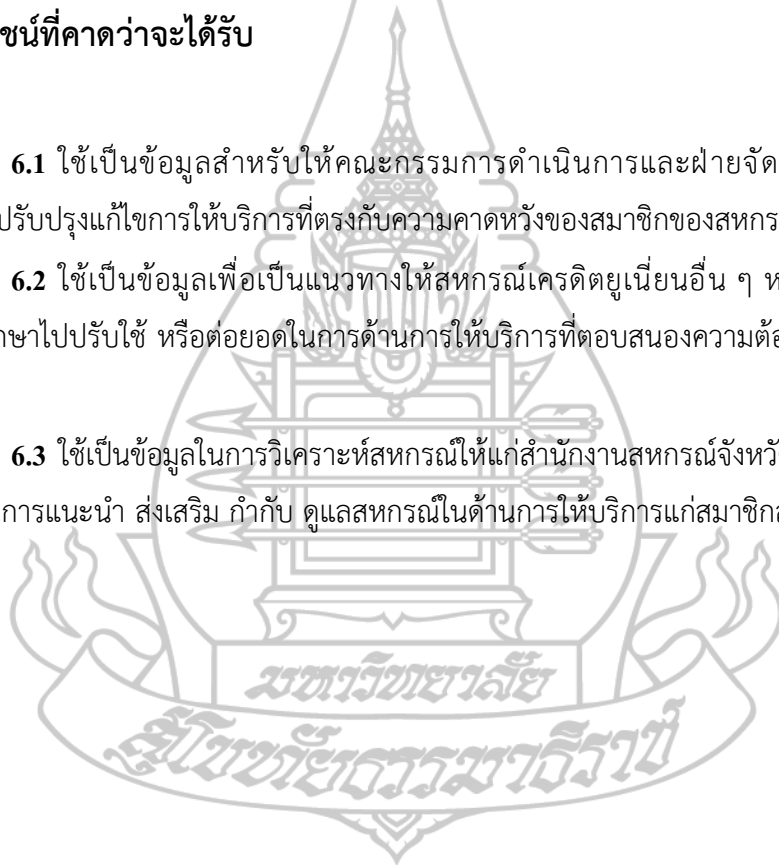
5.4 กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง สมาชิกที่มีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจรับฝากเงิน และธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ จำนวน 241 คน

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ใช้เป็นข้อมูลสำหรับให้คณะกรรมการดำเนินการและฝ่ายจัดการของสหกรณ์ นำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของสมาชิกของสหกรณ์

6.2 ใช้เป็นข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางให้สหกรณ์เครดิตยูเนียนอื่น ๆ หรือบุคคลที่สนใจ นำผลการศึกษาไปปรับใช้ หรือต่อยอดในการดำเนินการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของสมาชิกสหกรณ์

6.3 ใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์สหกรณ์ให้แก่สำนักงานสหกรณ์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อวางแผนการแนะนำ ส่งเสริม กำกับ ดูแลสหกรณ์ในด้านการให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์
เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service quality)
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ประวัติสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคดังกล่าวจะถูกใช้เป็นข้อมูล พื้นฐานที่สำคัญ เพื่อกำหนด
กิจกรรมทางการตลาดต่าง ๆ เช่น การวางแผนการตลาด การจัดองค์การ การตลาด การจัดสรร
ทรัพยากรการตลาด การประสานงานการตลาด การรายงานการตลาด ตลอดจนมีการประเมินผล
และควบคุมกิจกรรมการตลาด

ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค

นภาพรธรรม คณานุกรักษ์ (2556, น.14) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภคโดยการประสม
ประสานศาสตร์ต่าง ๆ เช่น ศาสตร์ด้านจิตวิทยา (psychology) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับบุคคล
ศาสตร์ ด้านสังคม (sociology) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มศาสตร์ด้านจิตวิทยาสังคม (social
psychology) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับบุคคลมีส่วนร่วมกับกลุ่มอย่างไร ศาสตร์ด้านมานุษยวิทยา
(anthropology) เป็นการศึกษาผลกระทบของสังคมที่มีต่อบุคคล และศาสตร์ด้านเศรษฐศาสตร์
ทำให้เข้าใจ พฤติกรรมผู้บริโภคได้ดีขึ้น และจัดเป็นองค์ความรู้ใหม่สำหรับนักการตลาดในยุคนี้
ซึ่งในอดีตการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคมักจะอ้างอิงทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ที่มีความเชื่อว่าผู้บริโภค

ตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการด้วยตนเอง โดยการพิจารณาจากผลประโยชน์ที่จะได้รับอย่างมีเหตุผล และจะต้องได้รับผลประโยชน์สูงสุด จึงจะทำการตัดสินใจ แต่ในภายหลังพบว่า การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคไม่ได้ตัดสินใจซื้อด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังได้รับอิทธิพลจากครอบครัว เพื่อน สื่อ และบุคคลต้นแบบ รวมทั้งการตัดสินใจซื้อเกิดจากอารมณ์ และสถานการณ์ด้วย ซึ่งจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมผู้บริโภคเกิดจากปัจจัยหลายๆ ด้านที่ทำให้เกิดโมเดลพฤติกรรมผู้บริโภคที่กระทบต่อกระบวนการคิด และอารมณ์ของผู้บริโภคขณะทำการตัดสินใจซื้อ

ชูชัย สมितिไกร (2557, น.6) พฤติกรรมผู้บริโภค (consumer behavior) เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือกลุ่มในการจัดหา การเลือกสรร การซื้อ การใช้ และการจัดการภายหลังการบริโภคผลิตภัณฑ์/บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในช่วงเวลาหนึ่งๆ พฤติกรรมผู้บริโภค การกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือก การซื้อ การใช้ และการกำจัดส่วนที่เหลือของสินค้า หรือบริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของตน สามารถอธิบายโดยละเอียดคือ การตัดสินใจเลือก การซื้อ การใช้ และการกำจัดส่วนที่เหลือ

ลักส์วัฒน์ ศุภผลกุลนันท์ (2558, น.61) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่อิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อของผู้บริโภค เป็นการศึกษาเพื่อทราบถึงลักษณะผู้บริโภคนานาชาติ และเพื่อที่จะจัดสิ่งกระตุ้นทางการตลาดให้เหมาะสมเมื่อผู้ซื้อได้รับสิ่งกระตุ้นทางการตลาด หรือสิ่งกระตุ้นอื่นๆ ผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อเปรียบเสมือนกล่องดำ ที่ผู้ขายไม่สามารถคาดคะเนได้ งานของผู้ขาย และนักการตลาดคือ ค้นหาว่าลักษณะของผู้ซื้อและความรู้สึกนึกคิดได้รับอิทธิพลสิ่งใดบ้าง การศึกษาลักษณะผู้ซื้อเป็นเป้าหมาย จะมีประโยชน์แก่นักการตลาด คือ ทราบความต้องการและลักษณะของลูกค้าเพื่อที่จะจัดสรรประสมทางการตลาดต่าง ๆ กระตุ้น และสนองความต้องการของผู้ซื้อ ที่เป็นเป้าหมายได้ถูกต้อง ซึ่งลักษณะของพฤติกรรมผู้บริโภคมีดังนี้

1. พฤติกรรมผู้บริโภคจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจหลายประการ (consumer behavior involves many decisions) พฤติกรรมผู้บริโภคจะเกี่ยวข้องกับการทำ ความเข้าใจในการตัดสินใจว่าจะซื้อหรือไม่ (whether) ทำไมจึงซื้อ (why) ซื้อเมื่อใด (when) ซื้อที่ไหน (where) ซื้ออย่างไร (how) ซื้อเท่าใด (how much) ซื้อบ่อยเท่าใด (how often) ใช้เวลานานเท่าใด (how long) ในการจัดหา การใช้ และการกำจัดผลิตภัณฑ์)

2. พฤติกรรมผู้บริโภคจะเกี่ยวข้องกับการบริโภค (consumer behavior involves consumption process) ซึ่งส่วนของการบริโภค คือ การจัดหาผลิตภัณฑ์

(acquisition) เป็นขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการพยายามหาซื้อผลิตภัณฑ์ และการใช้ผลิตภัณฑ์ (usage) เป็นต้น

3. พฤติกรรมผู้บริโภคจะเกี่ยวข้องกับสินค้า บริการ กิจกรรม ประสบการณ์ บุคคล และความคิด (consumer behavior involves goods, services, activities, experiences, people and ideas) ดังนั้นสิ่งที่นักการตลาดนำเสนอเพื่อให้เกิดการบริโภคนั้น จึงประกอบด้วย สินค้า บริการ กิจกรรม ประสบการณ์ บุคคล และความคิด

4. พฤติกรรมผู้บริโภคจะเกี่ยวข้องกับคนหลายคน (consumer behavior can involve many people) พฤติกรรมผู้บริโภคอาจเป็นกิจกรรมของบุคคลหนึ่งหรือเป็นกลุ่มบุคคล เช่น กลุ่มครอบครัว กลุ่มเพื่อน โดยมีกิจกรรมร่วมกัน เช่น การรับประทานอาหารร่วมกัน การฉลองวันเกิด การตัดสินใจซื้อรถยนต์ ซึ่งต้องมีผู้ร่วมตัดสินใจหลายคนโดยมีหน่วยการตัดสินใจ (decision making units) ประกอบด้วยผู้รวบรวมข้อมูล (information gatherer) ผู้มีอิทธิพล (influencer) ผู้ตัดสินใจ (decider) ผู้ซื้อ (purchaser) และผู้ใช้ (user)

5. พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นกระบวนการที่เป็นกลไกที่มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลง (consumer behavior is a dynamic process) ในประเด็นนี้เป็นกิจกรรมที่เปลี่ยนแปลงในขั้นตอนที่ต่อเนื่องของการจัดการบริโภค และการกำจัดผลิตภัณฑ์ ซึ่งเกิดขึ้นในช่วงเวลาที่เป็นลำดับขั้นตอนโดยเวลาที่ใช้อาจเป็นชั่วโมง วัน สัปดาห์ เดือน หรือปี

พฤติกรรมผู้บริโภคมีส่วนสำคัญอย่างมาก เพราะเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการนำมาวิเคราะห์ตลาดเป้าหมาย และการวางแผนเพื่อดำเนินกิจกรรมตลาด ตลอดจนการติดต่อสื่อสาร และการวางกลยุทธ์ ยุทธวิธีที่เหมาะสมที่สุด เป็นรูปแบบการจัดกิจกรรมการตลาด และการสื่อสารการตลาดโดยองค์รวมที่มีเอกภาพและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่เป้าหมายทางธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมทางเลือก การตัดสินใจซื้อ ซื้อซ้ำ ระยะเวลาซื้อ และแบรนด์ที่แข็งแรง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย จึงอาจสรุปได้ดังนี้ พฤติกรรม หมายถึง พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นกระบวนการในการตัดสินใจซื้อสินค้า และบริการ โดยการพิจารณาจากผลประโยชน์สูงสุดจึงจะทำการตัดสินใจ ซึ่งในการตัดสินใจซื้อสินค้า และบริการของผู้บริโภคไม่ได้ตัดสินใจซื้อด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังได้รับอิทธิพล ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกของตัวบุคคลนั้นด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service quality)

ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมาย “บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ หรือ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ดังนั้น การให้บริการจึงหมายถึง งานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวกซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” ก็คือผู้มารับความสะดวก “การบริการ” ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) ในการที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใด อย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์ และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบ และทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2549)

“การบริการ” เป็นกิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าเพื่อสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ลักษณะของการบริการ มีทั้งไม่มีรูปร่างหรือ ตัวตน ไม่สามารถสัมผัสหรือจับต้องได้และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่าย แต่สามารถนำมาซื้อขาย กันได้ ซึ่งองค์กรแต่ละองค์กรที่มีการแข่งขันกันสูงไม่ว่าจะด้านกลยุทธ์ต่าง ๆ โปรแกรมที่นำเสนอ หรือ โปรโมชันพิเศษสุด สุดท้ายแล้วผู้บริโภคจะเลือกใช้บริการนั้นก็คือการบริการหลังการขายซึ่งเป็นสิ่งที่ องค์กรต่าง ๆ นำ มาใช้เป็นกลยุทธ์ในการบริการหลังการขายและเป็นตัวเลือกที่ดีในการเข้าใช้บริการ

“การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยม ไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ (จิตตินันท์เดชะคุปต์, 2540) ซึ่งความหมายอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทําอย่างสมัครใจเต็มใจทํา ไม่ใช่ทํางานอย่างเสียมไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร
 C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี
 E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการ และให้บริการมากกว่า ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย จึงอาจสรุปได้ดังนี้ การบริการ (service quality) หมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้ หรืองานที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการ ในรูปแบบกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้น เพื่อเสนอขาย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เป็นการส่งเสริมการขายให้มีประสิทธิภาพ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2546 อ้างใน เจริญ มีสิน, 2550) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี และมีความหมายจะต้องมีหลักเกณฑ์ ที่มีความสอดคล้อง และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ มีการปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ และต้องไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพนั้น จะต้องมีการจัดให้มีมาตรฐานการบริการ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติงานให้เทียบเท่ากับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งมาตรฐานในการบริการจะมีส่วนในการสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้น เพราะมาตรฐานการบริการ ไม่สามารถกำหนดได้อย่างชัดเจนว่าระดับไหนถึงเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นหากจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นรูปธรรม

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการว่า ในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพของการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมิน คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับ ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วกับ ความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับ ในการวัดคุณภาพของบริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 5 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามสัญญา หรือควรจะเป็นอย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของบริการ เช่น ธนาคารต้องการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์

3. ความรวดเร็ว การตอบสนองต่อลูกค้าด้วยความรวดเร็ว และตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ

4. การรับประกัน/ความมั่นใจ เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและความสุภาพ

5. การดูแลใส่ใจลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งใจ เน้นการให้บริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล

อุสมาน บัณชुरอัมพา (2554, น.14) กล่าวว่าคุณภาพการบริการ หมายถึง ทักษะคนที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับที่แตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละ บุคคล และความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากการบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

สุพจน์วิริยะ สาร (2554) ให้ความหมายของ คุณภาพ ว่าความเหมาะสมพอดีในการใช้ และเป็นส่วนขยายในความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการใช้งานตลอดระยะเวลาที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น

กนกวรรณ นาสมปอง (2555) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman (1988 อ้างใน ชีริกิตินวรัตน์ ณ อยุธยา, 2552) กล่าวว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจาก การที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง (Expected Service) กับบริการที่รับรู้ (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจาก ที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเองโดยเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการให้ให้เลือกเกณฑ์อย่างกว้างทั้งหมดรวม 5 เกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการ ให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง (Accurate Performance) และไว้วางใจ (Assurance) ซึ่งได้แก่ ความสามารถของพนักงานในการ ให้ บริการได้ ตรงตามที่ สัญญาไว้ การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า และการนำข้อมูลมาใช้ในการ ให้บริการแก่ลูกค้า การทำงานไม่ผิดพลาด การบำรุงรักษา อุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ และการมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

2. ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีความสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security) ซึ่งได้แก่ ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ การสร้างความปลอดภัย และเชื่อมั่นในการรับบริการ ความมีมารยาทและคุณภาพของพนักงาน พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

1. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ เป็นต้น

2. ความใส่ใจ (Empathy) หมายถึง สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Good Communication) และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding) ซึ่งได้แก่ การให้ความสนใจ และเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคน ของพนักงานบริการ เวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า โอกาสในการรับทราบข่าวสาร

ข้อมูลต่างๆ ของกิจการผู้รับบริการ ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน ความสามารถในการ เข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน เป็นต้น

3. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness) ได้แก่ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ การติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การวางแผนในการปฏิบัติต่อลูกค้า เป็นต้น

Lovelock & Wright (อ้างใน รุ่งนภา บุญคำ, 2552, น. 24) กล่าวว่า การวิจัยมิติคุณภาพการให้บริการซึ่งใช้องค์ประกอบที่สำคัญ 5 ด้านในการวัดความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้า เพื่อเป็นหลักในการประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมีความไว้วางใจในการบริการ ซึ่งเกิดจากความสามารถในการปฏิบัติหรือให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างถูกต้อง สามารถประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการ ดังนี้

- มีการให้บริการตามสัญญาไว้หรือไม่
- ไม่ควรมีความผิดพลาดเกิดขึ้นจากการให้บริการ

2. ความแน่นอน (Assurance) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมีความมั่นใจ ซึ่ง เกิดจากความรู้ ความสามารถ และมารยาทของบุคลากร รวมถึงความสามารถในการสร้างความ เชื่อถือ และไว้วางใจ ดังนี้

- รับมือกับปัญหาของผู้รับบริการได้
- ได้รับความลับของผู้รับบริการเป็นอย่างดี
- มีความสุภาพ อ่อนน้อม และอ่อนโยนกับผู้รับบริการตลอดเวลา
- มีความรู้ที่สามารถตอบข้อซักถามของผู้รับบริการ

3. วัตถุ / สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการมองเห็นถึงความพร้อม และองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งเกิดจาก สาธารณูปโภคอุปกรณ์ เครื่องมือ และการแต่งกายของบุคลากรในองค์กร สามารถประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการแต่ละแห่งได้ ดังนี้

- มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมีคุณภาพ
- มีอาคารสถานที่ เหมาะสม และดูดี
- บุคลากร รวมทั้งเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ แต่งกายได้อย่างเหมาะสม

4. ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงการบริการ เอาใจใส่ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ให้บริการให้ความใส่ใจและให้ความสนใจแก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ดังนี้

- ผู้รับบริการควรได้รับความสนใจเป็นรายบุคคล
- ควรมีบุคลากรที่เพียงพอต่อให้คำปรึกษา
- มีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในลักษณะที่เป็นห่วงเป็นใย

5. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึก การได้รับการตอบสนอง ซึ่งเกิดจากความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และให้บริการที่รวดเร็ว ดังนี้

- ควรบริการผู้รับบริการอย่างทันท่วงที
- ตั้งใจในการช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างสุดความสามารถ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย จึงอาจสรุปได้ดังนี้ คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การที่ผู้รับบริการ ความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการใช้บริการ ว่าตรงกับความต้องการ ความคาดหวัง และความคุ้มค่าหรือไม่ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002 อ้างถึงใน ชนะดา วีระ พันธุ์ 2555, น.9-10) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (movie) หรือแรงขับเคลื่อน (dive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะดั่งเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบาก บางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychologica1) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความดั่งเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และ ทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. อับราฮัม มาสโลว์ (A.H. Maslow) ค้นหาวีธี ที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดัน โดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจาก ผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไป ถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานคือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่อง ส่วนตัว ความนับถือ และสถานะ ทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self - actualization needs) เป็น ความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

2. ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทาง จิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์ พบว่า บุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์ อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

จากที่ได้กล่าวมา ผู้ศึกษา พบว่า บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความ ต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรก เมื่อได้รับความพึงพอใจความต้องการนั้นก็จะหมดลง และเป็น ตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป

ประวัติสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด

สหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัดเริ่มก่อตั้งขึ้นครั้งแรกในลักษณะของ กลุ่มบุคคลที่มีอาชีพเกษตรกรรม รับจ้าง ค้าขายและแม่บ้าน ซึ่งมีภูมิลำเนาในท้องที่ตำบล นาหูกวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ขอจัดตั้ง “กลุ่มเครดิตยูเนียนพัฒนา ประชากรราษฎร์” ขึ้นเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2534 โดยสำนักงานตั้งอยู่ที่โรงเรียนประชากรราษฎร์บำรุง

หมู่ที่ 11 ตำบลนาหูกวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งกลุ่ม ฯ ได้ดำเนินธุรกิจตั้งแต่นั้น เรื่อยมาจนถึงวันขอจัดตั้งเป็นสหกรณ์

การจัดตั้งสหกรณ์ สมาชิกของกลุ่มเครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ ที่อยู่ในเขต ท้องที่ตำบลนาหูกวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวม 59 คน ได้เข้ามาลงชื่อกัน ขอจัดตั้งสหกรณ์ขึ้น โดยใช้ชื่อว่า “สหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากร จำกัด” โดยคณะ ผู้จัดตั้งสหกรณ์ที่มีรายนามต่อไปนี้เป็นผู้ยื่นขอจัดตั้งสหกรณ์ต่อนายทะเบียนสหกรณ์

- | | | |
|-------------------|------------------|------------------------------|
| 1. นายดำรงค์ | ทองเกิด | ประธานคณะผู้จัดตั้งสหกรณ์ |
| 2. นายอรรถพล | อั่งอำนวยโชค | รองประธานคณะผู้จัดตั้งสหกรณ์ |
| 3. นายไพฑูรย์ | โพนานิษฐ์ | เลขานุการคณะผู้จัดตั้งสหกรณ์ |
| 4. นายสมนึก | พลอยบำรุง | เหรัญญิกคณะผู้จัดตั้งสหกรณ์ |
| 5. นายวรรณะ | สุญสินภัย | คณะผู้จัดตั้งสหกรณ์ |
| 6. นายสมชาย | ก.ศรีสุวรรณ | คณะผู้จัดตั้งสหกรณ์ |
| 7. นางสุคนธ์ | ตันตีกิตติชัยกุล | คณะผู้จัดตั้งสหกรณ์ |
| 8. นายวิชัย | เชียวลำไย | คณะผู้จัดตั้งสหกรณ์ |
| 9. นายจรูญเกียรติ | โพนานิษฐ์ศิริ | คณะผู้จัดตั้งสหกรณ์ |
| 10. นายขวัญชัย | แช่ลิ้ม | คณะผู้จัดตั้งสหกรณ์ |
| 11. นางกิมยุก | พลอยบำรุง | คณะผู้จัดตั้งสหกรณ์ |
| 12. นางสุเกี้ยว | ก.ศรีสุวรรณ | คณะผู้จัดตั้งสหกรณ์ |
| 13. นางศิริประภา | จันทร์นวล | คณะผู้จัดตั้งสหกรณ์ |
| 14. นางลิ้นจี่ | สุบรรเชียว | คณะผู้จัดตั้งสหกรณ์ |

จดทะเบียนสหกรณ์ นายทะเบียนสหกรณ์ได้รับจดทะเบียนสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนา ประชากรราษฎร์ จำกัด ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 มาตรา 7 (1) มาตรา 11 และ มาตรา 12 ตามใบสำคัญรับจดทะเบียน เลขทะเบียนสหกรณ์ที่ อ.007841 เลขทะเบียนข้อบังคับที่ อ.063345 เมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2541 เป็นสหกรณ์ประเภทสหกรณ์ออมทรัพย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ส่งเสริมการพัฒนาบุคคล ครอบครัวและสังคมโดยทั่วไป ให้สมาชิกออมโดยการถือหุ้นและฝากเงินใน สหกรณ์และให้เงินกู้แก่สมาชิกสำหรับใช้เพื่อกิจการอันจำเป็นหรือมีประโยชน์ มีสมาชิกแรกตั้งจำนวน

59 คน ถือหุ้นแรกตั้งจำนวน 74,074 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท เป็นเงินทั้งสิ้น 740,700.00 บาท สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 99 หมู่ที่ 11 ตำบลนาหวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยเริ่มดำเนินธุรกิจตั้งแต่นั้นเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน แต่ปัจจุบันนายทะเบียนสหกรณ์ได้รับจดทะเบียนเปลี่ยนข้อบังคับ โดยเปลี่ยนประเภทสหกรณ์จากสหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นสหกรณ์เครดิตยูเนียน ตามเลขทะเบียนข้อบังคับที่ 7700001325496 เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2549

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรสีขาว บริการด้วยใจ เทคโนโลยีทันสมัย ใส่ใจสมาชิก ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

พันธกิจ

- พันธกิจที่ 1 พัฒนาองค์กรให้เป็นสีขาว ภายใต้การบริหารจัดการ ตามหลักธรรมาภิบาล
- พันธกิจที่ 2 พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ และการจัดสวัสดิการ ส่งเสริมคุณภาพชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง
- พันธกิจที่ 3 พัฒนาเทคโนโลยี สารสนเทศ ให้ทันสมัย ครอบคลุมทุกด้าน

ฐานะการเงินของสหกรณ์ (ปี 2563 - ปี 2566)

ปี 2563 สหกรณ์มีจำนวนสมาชิก 632 คน มีสินทรัพย์ จำนวน 56,919,462.37 บาท มีหนี้สิน จำนวน 38,752,267.20 บาท มีทุนของสหกรณ์ จำนวน 18,167,195.17 บาท มีทุนเรือนหุ้น จำนวน 17,014,880 บาท มีทุนสำรอง 592,405.60 บาท ทุนสะสมอื่น ๆ 6,781.00 บาท กำไร (ขาดทุน) สุทธิ จำนวน 553,128.57 บาท

ปี 2564 สหกรณ์มีจำนวนสมาชิก 644 คน มีสินทรัพย์ จำนวน 57,229,010.50 บาท มีหนี้สิน จำนวน 37,625,917.25 บาท มีทุนของสหกรณ์ จำนวน 19,603,093.25 บาท มีทุนเรือนหุ้น จำนวน 18,160,170.00 บาท มีทุนสำรอง 661,240.08 บาท ทุนสะสมอื่น ๆ 56,001.00 บาท กำไร (ขาดทุน) สุทธิ จำนวน 725,682.17 บาท

ปี 2565 สหกรณ์มีจำนวนสมาชิก 641 คน มีสินทรัพย์ จำนวน 63,616,639.82 บาท มีหนี้สิน จำนวน 43,241,971.52 บาท มีทุนของสหกรณ์ จำนวน 20,374,668.30 บาท มีทุนเรือนหุ้น จำนวน 18,833,350.00 บาท มีทุนสำรอง 742,157.43 บาท ทุนสะสมอื่น ๆ 16,879.00 บาท กำไร (ขาดทุน) สุทธิ จำนวน 782,281.87 บาท

ปี 2566 สหกรณ์มีจำนวนสมาชิก 642 คน มีสินทรัพย์ จำนวน 66,227,129.73 บาท มีหนี้สิน จำนวน 44,990,048.25 บาท มีทุนของสหกรณ์ จำนวน 21,237,081.48 บาท มีทุนเรือนหุ้น จำนวน 19,407,290.00 บาท มีทุนสำรอง 828,086.48 บาท ทุนสะสมอื่น ๆ 26,292.00 บาท กำไร (ขาดทุน) สุทธิ จำนวน 975,413.00 บาท

จากข้อมูล ระหว่างปี 2563-2566 พบว่า สินทรัพย์เพิ่มขึ้นย่อมแสดงให้เห็นว่าสหกรณ์มีฐานะการเงินมั่นคงเนื่องจากสมาชิกผู้เป็นเจ้าของสหกรณ์นำเงินมาฝากและถือหุ้นในสหกรณ์เป็นส่วนใหญ่ สหกรณ์ดำเนินธุรกิจด้วยกัน 2 ธุรกิจ ดังนี้

1. ธุรกิจสินเชื่อ สหกรณ์ให้เงินกู้เงินแก่สมาชิก แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ เงินกู้ฉุกเฉิน เงินกู้สามัญ และเงินกู้พิเศษ
2. ธุรกิจรับฝากเงิน สหกรณ์รับฝากเงินจากสมาชิก แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ รับเงินฝากออมทรัพย์ และเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาญจนา โพนโต (2557) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และการสื่อสารทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างในร้านค้าปลีกวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ (Modern Trade) ในจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงจากผู้ที่ใช้บริการร้านค้าปลีกวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายเพียร์สัน (Pearson's Correlation) สรุปผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างร้านค้าปลีกวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ (Modern Trade) ในจังหวัดปทุมธานี พบว่าความภักดียังได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านคุณภาพบริการ และปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้างในร้านค้าปลีกวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ (Modern Trade) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

พรรณราย จิตเจนการ (2558) เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด งานวิจัยนี้จึงมี วัตถุประสงค์การทำวิจัยเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย วางแผนปรับปรุง และแก้ไขปัญหาการให้บริการสมาชิกให้ดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการ ของสมาชิกได้มากที่สุด ซึ่งกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ สหภาพแรงงานฯ โดยไม่จำกัดเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการ เป็นสมาชิก โดยได้นำแนวคิดและปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับการ บริการ (7Ps) ตามทฤษฎีของ Kotler แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ รวมถึงแนวคิด เกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ ผลผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพ แรงงานฯ มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพและกระบวนการรองลงมา คือ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านบริการเงินฝาก ตามลำดับ ในส่วนของปัจจัยทางด้าน ประชากรศาสตร์ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการเป็น สมาชิกไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ

นาเดีย ดาจีติง (2560) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มี ต่อการใช้เลือกใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เขตพื้นที่พระราม 9 กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ศึกษา ผู้บริโภคที่ใช้บริการธนาคาร อิสลามแห่งประเทศไทย เขตพื้นที่พระราม 9 กรุงเทพมหานคร ณ เดือนเมษายน 2560 โดยอาศัยกลุ่ม ลูกค้าผู้ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคาร ผู้วิจัยจึงใช้ขนาด กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 318 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าความสัมพันธ์ไคสแควร์ (Pearson chi-square) สรุปผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรม ผู้บริโภคส่วนใหญ่ใช้บริการของธนาคารอิสลาม เขตพื้นที่พระราม 9 กรุงเทพมหานคร 1-2 ครั้งต่อ เดือน มากที่สุด จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 รองลงมาคือ ใช้บริการ 3-6 ครั้งต่อเดือน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40 ช่วงเวลาในการใช้บริการธนาคารอิสลาม เขตพื้นที่พระราม 9 กรุงเทพมหานคร คือช่วงเวลา 8.30 – 11.30 น. มากที่สุด จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 54.10 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 11.31 – 14.30 น. จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 ประเภท บริการของธนาคารที่ผู้บริโภคใช้บริการ ส่วนใหญ่คือ ด้านเงินฝาก / โอน จำนวน 91 คน คิดเป็น

ร้อยละ 28.60 รองลงมาคือ ด้านสินเชื่อ และด้านชำระค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภค /ค่าสินค้าบริการ จำนวน 86 คิดเป็นร้อยละ 27.00 ลักษณะการใช้บริการที่เลือกใช้ ส่วนใหญ่ คือ เคาน์เตอร์มาก ที่สุด จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ เครื่องถอนเงินอัตโนมัติ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 24.53 และผู้บริโภคมิเหตุผลที่เลือกใช้บริการธนาคารอิสลามเขตพื้นที่พระราม 9 กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ที่ทำงานโอนเงินผ่านธนาคาร จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 รองลงมาคือ สถานศึกษา/หน่วยงานกำหนดให้ใช้เป็นธนาคารที่โอนเงิน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 29.90 ตามลำดับ 2) ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการของธนาคารอิสลาม เขตพื้นที่พระราม 9 กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ($x = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านส่งเสริมการตลาด ($x = 4.13$) รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ($x = 4.03$) และด้านผลิตภัณฑ์ ($x = 4.00$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านบุคลากร ($x = 3.58$) 3) ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมของผู้บริโภค ที่มีต่อการใช้บริการของธนาคารอิสลาม เขตพื้นที่พระราม โดยภาพรวมปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้บริโภค เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลักษณะการใช้บริการที่เลือกใช้ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทุกด้าน

ปัทมวรรณ ช่วยบำรุง (2563) ความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัดจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3. เพื่อศึกษาความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี 4. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้ง 5 ด้านคือ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 3.การตอบสนองความต้องการ 4. การให้ความมั่นใจ 5.การเข้าใจการรับรู้ สำหรับความต้องการของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับระดับความต้องการการให้บริการ ในด้านการตอบสนองต่อสมาชิกอยู่ในระดับต้องการมากที่สุด ส่วนความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ การให้

ความมั่นใจ การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ มีระดับความต้องการอยู่ในระดับต้องการมาก และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ภูมิลำเนา อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน

จักริน ศรีกุดตา (2565) คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.) ศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อสมาชิกสหกรณ์ และ 4) เสนอแนะแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจประชากร คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 658 คน วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรคำนวณหาขนาดของ ทาโร ยามาเนะ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 249 คน และสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบง่ายซึ่งเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสำหรับวิเคราะห์ข้อมูล โดยได้ตรวจสอบคุณภาพและแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ประมวลผลข้อมูลหาค่าทางสถิติ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41 - 50 ปีสถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยม และระยะเวลาเป็นสมาชิก 5 - 10 ปี 1) ระดับความพึงพอใจของสมาชิก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ด้านเพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาเป็นสมาชิกที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน 3) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิก พบว่า คุณภาพการให้บริการ มีตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 คำ คือ ความเชื่อถือได้ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ และ 4) ข้อเสนอแนะและแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์พบว่า ควรให้สหกรณ์เข้าถึงกลุ่มสมาชิกโดยการลงพื้นที่ให้มากขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา เรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด” ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์และวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้แบ่งขั้นตอนเป็น 6 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบที่นำมาใช้ในการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม
5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. รูปแบบที่นำมาใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด ตำบลนาหูกวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวนทั้งหมด 642 ราย (สำนักงานสหกรณ์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์, 2567)

2.2 ขนาดตัวอย่าง (Sample Size) ผู้ศึกษาใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างจากสมาชิกที่มีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจรับฝากเงินและธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด ตำบลนาหูกวาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้การคำนวณสูตรของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างถึงใน สุรินทร์ นิชมาทกุล, 2556) ซึ่งมีวิธีการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{[X^2 N p(1-p)]}{[e^2(N-1) + X^2 p(1-p)]}$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} &= [3.841 \times 642 \times 0.5(1-0.5)] / [0.05^2(642-1) + 3.841 \times 0.5(1-0.5)] \\ &= 240.5543 \end{aligned}$$

จะได้จำนวนขนาดตัวอย่าง จำนวน 241 ราย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด ซึ่งผู้ศึกษามีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

ศึกษาค้นคว้า ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล โดยข้อความมีลักษณะแบบเลือกคำตอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Checklist) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ โดยข้อความมีลักษณะแบบเลือกคำตอบ ประกอบด้วย สาเหตุที่เลือกใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Checklist) จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ด้านการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองการให้บริการสมาชิก ด้านการให้ความมั่นใจและด้านการดูแลเอาใจใส่ ข้อคำถามในแบบสอบถามมีทั้งหมด 25 ข้อ เป็นคำถามลักษณะประเมินค่า ระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนราชภัฏระยอง จำกัด ด้านธุรกิจรับฝากเงินและด้านธุรกิจสินเชื่อ ข้อคำถามในแบบสอบถามมีทั้งหมด 18 ข้อ เป็นคำถามลักษณะประเมินค่า ระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ภายในสหกรณ์

ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 - 4 เป็นคำถามลักษณะประเมินค่า ระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งมีการกำหนดระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย โดยผู้ศึกษามีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พึงพอใจมากที่สุด	5
พึงพอใจมาก	4
พึงพอใจปานกลาง	3
พึงพอใจน้อย	2
พึงพอใจน้อยที่สุด	1

ผู้ศึกษาแบ่งช่วงระดับความพึงพอใจ ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักคำถามโดยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (class interval) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \text{พิสัย/จำนวนชั้น} \\ &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})/\text{จำนวนชั้น} \\ &= (5 - 1)/5 = 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ จะได้ช่วงความกว้างที่ระดับ 0.8 การแบ่งระดับความพึงพอใจ จะใช้เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.21 – 5.00	ตรงตามความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.41 – 4.20	ตรงตามความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.61 – 3.40	ตรงตามความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.81 – 2.60	ตรงตามความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00 – 1.80	ตรงตามความพึงพอใจน้อยที่สุด

4. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

การตรวจสอบหาคุณภาพของแบบสอบถามในการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิก ต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้ดำเนินการหาประสิทธิภาพเพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

4.1 ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลต่าง ๆ จากหนังสือ เอกสาร บทความทางวิชาการ ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ เพื่อกำหนดขอบข่ายในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา

4.2 สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา และกรอบแนวคิดของการศึกษาหรือไม่ จากนั้นนำแบบสอบถามส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและนำมาปรับปรุงตามแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

4.3 นำแบบสอบถามที่ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาส่งให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่

1. นายมงคล เกิดสินธุ์ ตำแหน่ง นักวิชาการสหกรณ์ชำนาญการพิเศษ
2. ผศ.ดร.นฤปดี วรรณาคม ตำแหน่ง อาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช
3. นางสาวศศิธร ชัยภัทรอมร ตำแหน่ง ผู้จัดการ

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

เป็นการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างนิยามตัวแปรเชิงปฏิบัติการกับตัวชี้วัด โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อความกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามตัวแปรเชิงปฏิบัติการที่ใช้ในการศึกษา จากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงข้อความ และหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดยใช้สูตร IOC (Index of Item Objective Congruence)

$$IOC = \frac{(\sum R)}{n}$$

โดย IOC คือ ค่าความสอดคล้องของคำถาม
 R คือ ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
 n คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยมีเงื่อนไขเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญตัดสินใจอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีลักษณะการให้คะแนน ดังนี้

- | | | |
|--------|-----|----------------|
| ค่า +1 | คือ | มีความสอดคล้อง |
| ค่า 0 | คือ | ไม่แน่ใจ |
| ค่า -1 | คือ | ไม่สอดคล้อง |

เกณฑ์การแปลความหมาย มีดังนี้

ค่า IOC มากกว่า 0.5 หมายความว่า คำถามนั้นวัดได้สอดคล้องกับเนื้อหาหรือ
วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ค่า IOC น้อยกว่า 0.5 หมายความว่า คำถามนั้นวัดได้แต่ไม่สอดคล้องกับเนื้อหาหรือ
วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ผลการทดสอบความเที่ยงตรง ได้ผลเท่ากับ 0.98

4.4 การทดสอบความเชื่อมั่น ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้ว ทดลองใช้
กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้จากการทดลองใช้มาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความ
เที่ยงตรงของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยกำหนดให้ระดับความน่าเชื่อถือไม่
ต่ำกว่า 0.7

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ
(Quantitative Research) ผู้ศึกษาทำการจัดส่งแบบสอบถามให้กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนา
ประชากรราษฎร์ จำกัด และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจาก
หนังสือ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความวิจัย เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลที่ค้นคว้าผ่านสื่อ
อินเทอร์เน็ต

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ซึ่ง
กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด จำนวน 241 ราย

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความ
ถูกต้องในการตอบแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้รับเข้าระบบการประมวลผลของโปรแกรมสำเร็จรูป
SPSS

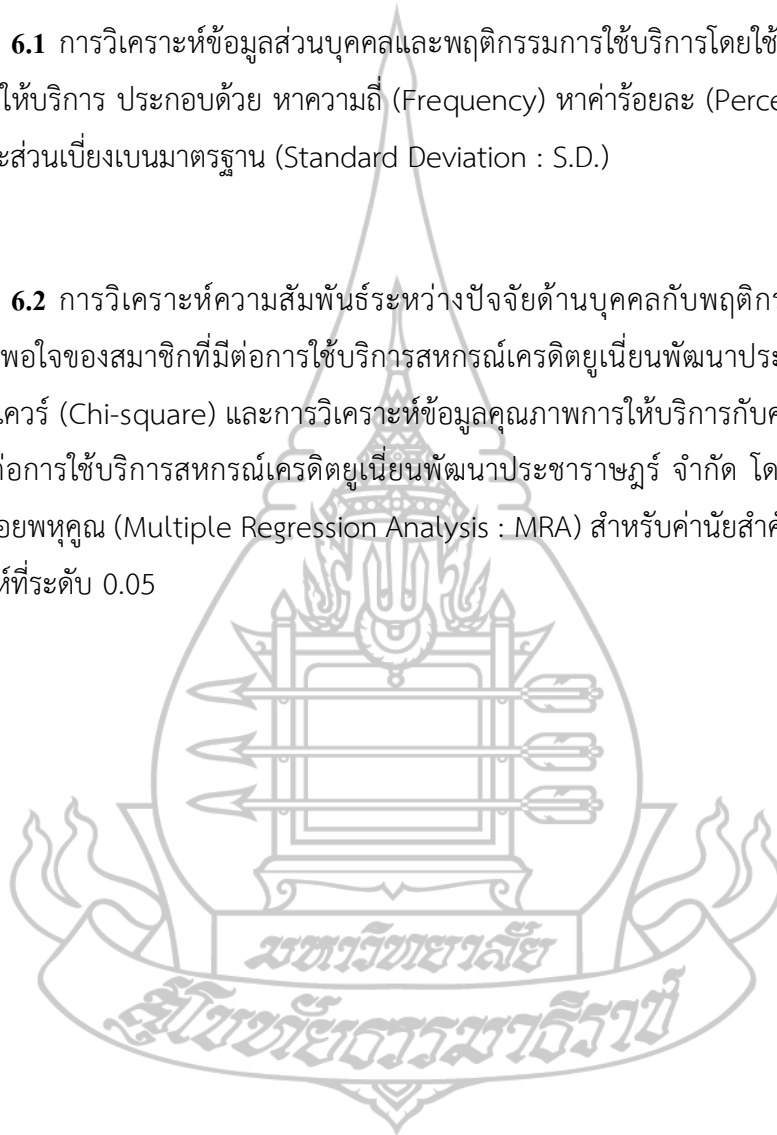
ขั้นตอนที่ 4 ผู้ศึกษานำผลการวิเคราะห์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ไปดำเนินการตาม
ขั้นตอนการวิจัย

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย หาคความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

6.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการ กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด ใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square) และการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA) สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ระดับ 0.05



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด โดยระเบียบวิธีวิจัยรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล มีผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น 241 คน ได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งหมด 241 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 โดยมีผลการวิจัยดังนี้ ดังนี้

1. การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล
2. การวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ
3. การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด
4. การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด
5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด
6. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาครั้งทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงหาค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) ผลปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 241)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	89	36.9
หญิง	152	63.1
2. อายุ		
20 ปีบริบูรณ์	16	3.6
21 – 30 ปี	57	23.7
31 – 40 ปี	34	14.1
41 – 50 ปี	45	18.7
มากกว่า 50 ปี	89	36.9
3. สถานภาพ		
โสด	115	47.7
สมรส	104	43.2
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	22	9.1
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	49	20.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	67	27.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	45	18.7
อนุปริญญา /ปวส.	23	9.5
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	57	23.7

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(n = 241)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก		
ต่ำกว่า 5 ปี	58	24.1
5 – 10 ปี	76	31.5
11 – 15 ปี	85	35.3
16 – 20 ปี	17	7.1
21 ปีขึ้นไป	5	2.1
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	41	17.0
15,001- 20,000 บาท	137	56.8
20,001 – 25,000 บาท	46	19.1
25,001 บาทขึ้นไป	17	7.1
7. รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	42	17.4
10,000 – 20,000 บาท	108	44.8
20,001 – 30,000 บาท	70	29.0
30,001 – 40,000 บาท	11	4.6
40,001 ขึ้นไป	10	4.1
รวม	241	100.00

จากตารางที่ 4.1 **เพศ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 63.1 และเพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 ช่วงอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 45 คนคิดเป็นร้อยละ 18.7 ช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1และน้อยที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 20 ปี บริบูรณ์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 และน้อยที่สุดมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 รองลงมาปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 ต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7และน้อยที่สุดตอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก 11 – 15 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมา 5 – 10 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 และน้อยที่สุด 21 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และน้อยที่สุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 ตามลำดับ

รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมารายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 และน้อยที่สุดรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 40,001 ขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการประกอบด้วย สาเหตุที่เลือกใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และลักษณะการให้บริการ ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาครั้งทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงหาค่าความถี่ (Frequency) และ หาค่าร้อยละ (Percentage) ผลปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 241)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (241 คน)	ร้อยละ (100.00)
1. สาเหตุที่เลือกใช้บริการ		
อัตราดอกเบี้ย/เงินปันผล	137	56.8
สถานที่ใกล้บ้าน	19	7.9
ความน่าเชื่อถือ	49	20.3
มีการบริการที่ดี	25	10.4
เงินเฉลี่ยคืน	11	4.6

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

(n = 241)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (241 คน)	ร้อยละ (100.00)
2. ความถี่ในการใช้บริการ		
1 – 3 ครั้ง	33	13.7
4 – 6 ครั้ง	53	22.0
7 – 9 ครั้ง	40	16.6
10 ครั้งขึ้นไป	115	47.7
3. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ		
8.30 – 10.30 น.	52	21.6
10.31 – 12.30 น.	84	34.9
12.31 – 14.30 น.	74	30.7
14.30 – 16.30 น.	31	12.9
รวม	241	100.00

จากตารางที่ 4.2 สาเหตุที่เลือกใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเนื่องจากอัตราดอกเบี้ย/เงินปันผล จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมา ความสำเร็จ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 การบริการที่ดี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 สถานที่ใกล้บ้าน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 และน้อยที่สุด เงินเฉลี่ยคืน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับ

ความถี่ในการใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ 10 ครั้งขึ้นไป จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมาใช้บริการ 4 – 6 ครั้ง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 ใช้บริการ 7 – 9 ครั้ง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 และน้อยที่สุดใช้บริการ 1 – 3 ครั้ง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 ตามลำดับ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ช่วงเวลาในการใช้บริการ เวลา 10.31 – 12.30 น. จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 รองลงมา ช่วงเวลาในการใช้บริการ เวลา 12.31 – 14.30 น. จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 ช่วงเวลาในการใช้บริการ เวลา 8.30 – 10.30 น. จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 และน้อยที่สุด ช่วงเวลาในการใช้บริการ เวลา 14.30 – 16.30 น. จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองการให้บริการสมาชิก ด้านการให้ความมั่นใจและด้านการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาครั้งทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ผลปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

(n = 241)

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ด้านการบริการ	4.24	0.473	มากที่สุด	4
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.31	0.485	มากที่สุด	1
3. ด้านการตอบสนองการให้บริการสมาชิก	4.29	0.416	มากที่สุด	3
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	4.30	0.367	มากที่สุด	2
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.07	0.501	มาก	5
	4.24	0.448	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ($\bar{X} = 4.30$) ด้านการตอบสนองการให้บริการสมาชิก ($\bar{X} = 4.29$) ด้านการบริการ ($\bar{X} = 4.24$) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.07$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการบริการ

(n = 241)

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย เหมาะสมแก่การให้บริการสมาชิก	4.15	0.641	มาก	4
2. สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม และห้องสุขา	4.22	0.693	มากที่สุด	3
3. เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย และเต็มใจให้บริการสมาชิก	4.41	0.572	มากที่สุด	1
4. จุดบริการมีป้ายแสดง และมองเห็นได้อย่างชัดเจน	4.36	0.656	มากที่สุด	2
5. สถานที่ให้บริการมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยพร้อมให้บริการสมาชิก เช่น โทรศัพท์ FACEBOOK และแอปพลิเคชัน	4.05	0.898	มาก	5
	4.23	0.692	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.4 ระดับคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้านและรายข้อด้านการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ที่ให้บริการแต่งกาย

สะอาดเรียบร้อย และเต็มใจให้บริการสมาชิก ($\bar{X} = 4.41$) รองลงมา คือ จุดบริการมีป้ายแสดง และมองเห็นได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.36$) สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม และห้องสุขา ($\bar{X} = 4.22$) สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย เหมาะสมแก่การให้บริการสมาชิก ($\bar{X} = 4.15$) และลำดับสุดท้าย คือ สถานที่ให้บริการมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยพร้อมให้บริการสมาชิก เช่น โทรศัพท์ FACEBOOK และแอปพลิเคชัน ($\bar{X} = 4.05$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ

(n = 241)

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ และสามารถในการให้บริการ	4.27	0.739	มากที่สุด	4
2. หากเกิดปัญหา หรือข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่สหกรณ์สามารถแก้ไขปัญหาให้สมาชิกได้อย่างรวดเร็ว	4.17	0.691	มาก	5
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความถูกต้อง โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	4.48	0.713	มากที่สุด	1
4. สหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจให้แก่สมาชิกอย่างทั่วถึง	4.28	0.680	มากที่สุด	3
5. การทำธุรกรรมกับสหกรณ์ มีความน่าเชื่อถือ และปลอดภัย	4.39	0.643	มากที่สุด	2
	4.32	0.693	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.5 ระดับคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้านและรายข้อ ด้านความน่าเชื่อถือโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรก คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความถูกต้อง โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมา คือ การทำธุรกรรมกับสหกรณ์มีความน่าเชื่อถือ และปลอดภัย ($\bar{X} = 4.39$) สหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจให้แก่สมาชิกอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.28$) เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ และความสามารถในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.27$) และลำดับสุดท้าย คือ หากเกิดปัญหา หรือข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่สหกรณ์สามารถแก้ไขปัญหาให้สมาชิกได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.17$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองการให้บริการสมาชิก

(n = 241)

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.43	0.705	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่สหกรณ์รับรู้ปัญหาของสมาชิก และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	4.19	0.668	มาก	5
3. เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการสมาชิกแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน	4.21	0.775	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่สหกรณ์นำข้อเสนอแนะของสมาชิกมาปรับใช้ในการบริการ	4.24	0.614	มากที่สุด	3
5. สหกรณ์จัดสรรกำไรสุทธิประจำปีเป็นเงินปันผล และเงินเฉลี่ยคืนให้กับสมาชิกได้อย่างเหมาะสม	4.39	0.574	มากที่สุด	2
	4.29	0.667	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.6 ระดับคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้านและรายข้อ ด้านการตอบสนองการให้บริการสมาชิก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมา คือ สหกรณ์จัดสรรกำไรสุทธิประจำปีเป็นเงินปันผล และเงินเฉลี่ยคืนให้กับสมาชิกได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.39$) . เจ้าหน้าที่สหกรณ์นำข้อเสนอแนะของสมาชิกมาปรับใช้ในการบริการ ($\bar{X} = 4.24$) เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการสมาชิกแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.21$) และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์รับรู้ปัญหาของสมาชิก และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.19$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ

(n = 241)

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. สหกรณ์เป็นองค์กร ที่มีความมั่นคง และมีชื่อเสียง	4.35	0.608	มากที่สุด	1
2. สหกรณ์มีคณะกรรมการดำเนินการที่มีความรู้ และความสามารถในการบริหารงานตามหลักการสหกรณ์	4.34	0.525	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ของสหกรณ์เป็นอย่างดี	4.25	0.767	มากที่สุด	5
4. คณะกรรมการดำเนินการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ซื่อสัตย์สุจริต รู้บทบาท หน้าที่ของตนเอง และปฏิบัติ ตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์	4.28	0.684	มากที่สุด	4
5. สหกรณ์มีระบบการบริหารจัดการที่ดี เห็นประโยชน์ ของสมาชิกเป็นหลัก	4.29	0.613	มากที่สุด	3
	4.30	0.639	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 ระดับคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้านและรายข้อ ด้านการให้ความมั่นใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรก คือ สหกรณ์เป็นองค์กร ที่มีความมั่นคง และมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมา คือ สหกรณ์มีคณะกรรมการดำเนินการที่มีความรู้ และ ความสามารถในการบริหารงานตามหลักการสหกรณ์ ($\bar{X} = 4.34$) สหกรณ์มีระบบการบริหารจัดการที่ดี เห็นประโยชน์ของสมาชิกเป็นหลัก ($\bar{X} = 4.29$) คณะกรรมการดำเนินการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ซื่อสัตย์สุจริต รู้บทบาท หน้าที่ของตนเอง และปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ ($\bar{X} = 4.28$) และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ของสหกรณ์เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.25$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่

(n = 241)

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. สมาชิกสามารถรับรู้การประชาสัมพันธ์ และข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง	4.24	0.758	มากที่สุด	1
2. สมาชิกสามารถตรวจสอบข้อมูลการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน เกือบทุกสัปดาห์ ด้วยตนเองได้ทุกที่ ทุกเวลา	3.89	0.992	มาก	5
3. สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากการช่วยเหลือของสหกรณ์	4.09	0.596	มาก	3
4. สหกรณ์มีการให้ข้อมูลข่าวสารด้านอื่น ๆ เช่น ด้านการเกษตร ด้านการอบรมให้ความรู้ได้อย่างรวดเร็ว	3.97	0.844	มาก	4
5. สหกรณ์มีสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่สมาชิกเหมาะสมดีแล้ว	4.15	0.596	มาก	2
	4.07	0.757	มาก	

จากตารางที่ 4.8 ระดับคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้านและรายข้อ ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรก คือ สมาชิกสามารถรับรู้การประชาสัมพันธ์ และข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมา คือ สหกรณ์มีสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่สมาชิกเหมาะสมดีแล้ว ($\bar{X} = 4.15$) สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากการช่วยเหลือของสหกรณ์ ($\bar{X} = 4.09$) สหกรณ์มีการให้ข้อมูลข่าวสารด้านอื่น ๆ เช่น ด้านการเกษตร ด้านการอบรมให้ความรู้ได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.97$) และลำดับสุดท้าย คือ สมาชิกสามารถตรวจสอบข้อมูลการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันมือถือได้ด้วยตนเองได้ทุกที่ ทุกเวลา ($\bar{X} = 3.89$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาชาษฎร์ จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาชาษฎร์ จำกัด ประกอบด้วย ด้านธุรกิจรับฝากเงิน และด้านธุรกิจสินเชื่อ ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาครั้งทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ผลปรากฏตามตาราง ดังนี้



ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านธุรกิจรับฝากเงิน

(n = 241)

ด้านธุรกิจรับฝากเงิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ให้บริการฝากเงิน - ถอนเงิน เป็นไปด้วยความรวดเร็ว	4.24	0.590	มากที่สุด	3
2. สหกรณ์มีการบริการรับฝากเงินเป็นลำดับขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก สมาชิกสามารถเข้าใจได้ง่าย	4.26	0.477	มากที่สุด	2
3. สหกรณ์ให้ดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์/เงินฝากประจำ/เงินฝากออมทรัพย์พิเศษในอัตราที่เหมาะสม	4.29	0.480	มากที่สุด	1
4. สมาชิกสามารถตรวจสอบการฝากเงิน - ถอนเงินผ่าน แอปพลิเคชัน เก็อกูลสมาร์ท ได้ด้วยตนเองทุกที่ทุกเวลา	3.88	0.948	มาก	4
	4.17	0.624	มาก	

จากตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจ ด้านธุรกิจรับฝากเงิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรก คือ สหกรณ์ให้ดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์/เงินฝากประจำ/เงินฝากออมทรัพย์พิเศษในอัตราที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมา คือ สหกรณ์มีการบริการรับฝากเงินเป็นลำดับขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก สมาชิกสามารถเข้าใจได้ง่าย ($\bar{X} = 4.26$) เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ให้บริการฝากเงิน - ถอนเงิน เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.24$) และลำดับสุดท้าย คือ สมาชิกสามารถตรวจสอบการฝากเงิน - ถอนเงินผ่านแอปพลิเคชัน เก็อกูลสมาร์ท ได้ด้วยตนเองทุกที่ทุกเวลา ($\bar{X} = 3.88$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านธุรกิจสินเชื่อ

(n = 241)

ด้านธุรกิจสินเชื่อ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ให้บริการด้านสินเชื่อเป็นไปด้วยความรวดเร็ว	4.17	0.749	มาก	4
2. สหกรณ์กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้และจำนวนงวดของการส่งชำระคืนเงินกู้มีความเหมาะสมดี	4.26	0.634	มากที่สุด	2
3. สหกรณ์กำหนดการค้ำประกันสำหรับเงินกู้มีความเหมาะสมดี	4.27	0.747	มากที่สุด	1
4. สหกรณ์กำหนดวงเงินกู้ฉุกเฉิน/เงินกู้สามัญ/วงเงินกู้พิเศษ มีความเหมาะสมดี	4.21	0.640	มากที่สุด	3
	4.23	0.693	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจ ด้านธุรกิจสินเชื่อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรก คือ สหกรณ์กำหนดการค้ำประกันสำหรับเงินกู้มีความเหมาะสมดี ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมา คือ สหกรณ์กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้และจำนวนงวดของการส่งชำระคืนเงินกู้มีความเหมาะสมดี ($\bar{X} = 4.26$) สหกรณ์กำหนดวงเงินกู้ฉุกเฉิน/เงินกู้สามัญ/วงเงินกู้พิเศษ มีความเหมาะสมดี ($\bar{X} = 4.21$) และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ให้บริการด้านสินเชื่อเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.17$) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการ กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด โดยการใช้การทดสอบค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-square) ผลปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.11 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง เพศกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด

(n = 241)

เพศ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	χ^2
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ด้านธุรกิจเงินรับฝาก							
ชาย	0	0	14	61	14	89	0.001*
หญิง	0	0	6	83	63	152	
ด้านธุรกิจสินเชื่อ							
ชาย	0	0	22	38	29	89	0.007*
หญิง	0	0	21	51	80	152	
รวมทุกด้าน							
ชาย	0	0	4	72	13	89	0.001*
หญิง	0	0	0	98	54	152	

จากตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง อายุกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด

(n = 241)

อายุ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	χ^2
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ด้านธุรกิจเงินรับฝาก							
20 ปี บริบูรณ์	0	0	0	12	4	16	0.006*
21 – 30 ปี	0	0	9	36	12	57	
31 – 40 ปี	0	0	0	19	15	34	
41 – 50 ปี	0	0	1	22	22	45	
มากกว่า 50 ปี	0	0	10	55	24	89	
ด้านธุรกิจสินเชื่อ							
20 ปี บริบูรณ์	0	0	0	15	1	16	0.001*
21 – 30 ปี	2	0	0	46	9	57	
31 – 40 ปี	2	0	13	14	5	34	
41 – 50 ปี	6	4	3	19	13	45	
มากกว่า 50 ปี	3	3	9	53	21	89	

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

(n = 241)

อายุ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	χ^2
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
รวมทุกด้าน							
20 ปี บริบูรณ์	0	0	12	0	4	16	0.001*
21 – 30 ปี	0	0	3	23	31	57	
31 – 40 ปี	0	0	3	16	15	34	
41 – 50 ปี	0	0	11	22	12	45	
มากกว่า 50 ปี	0	0	14	28	47	89	

จากตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 ค่าไคสแคว์แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง สถานภาพกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด

(n = 241)

สถานภาพ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	χ^2
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ด้านธุรกิจเงินรับฝาก							
โสด	0	0	9	63	43	115	0.126
สมรส	0	0	8	64	32	104	
หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	0	0	3	17	2	22	

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

(n = 241)

สถานภาพ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	χ^2
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ด้านธุรกิจเงินรับฝาก							
โสด	0	0	9	63	43	115	0.126
สมรส	0	0	8	64	32	104	
หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	0	0	3	17	2	22	
ด้านธุรกิจสินเชื่อ							
โสด	0	0	3	73	39	115	0.233
สมรส	0	0	0	76	28	104	
หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	0	0	0	17	5	22	
รวมทุกด้าน							
โสด	6	4	12	72	21	115	0.331
สมรส	7	3	12	56	26	104	
หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	0	0	1	19	2	22	

จากตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด พบว่า สถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษากับความพึงพอใจของสมาชิกที่มี
ต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด

(n = 241)

ระดับการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					รวม	χ^2
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ด้านธุรกิจเงินรับฝาก							
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	0	0	6	33	10	49	0.008*
มัธยมศึกษาตอนต้น	0	0	4	36	27	67	
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	0	0	0	27	18	45	
อนุปริญญา /ปวส.	0	0	0	18	5	23	
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	0	0	10	30	17	57	
ด้านธุรกิจสินเชื่อ							
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	0	3	5	27	14	49	0.047*
มัธยมศึกษาตอนต้น	4	4	9	34	16	67	
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	4	0	8	26	7	45	
อนุปริญญา /ปวส.	2	0	1	18	2	23	
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3	0	2	42	10	57	
รวมทุกด้าน							
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	0	0	13	23	13	49	0.003*
มัธยมศึกษาตอนต้น	0	0	7	37	23	67	
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	0	0	13	16	16	45	
อนุปริญญา /ปวส.	0	0	7	2	14	23	
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	0	0	10	21	26	57	

จากตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 ค่าไคสแคว์แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด

(n = 241)

ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก	ระดับความพึงพอใจ					รวม	χ^2
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ด้านธุรกิจเงินรับฝาก							
ต่ำกว่า 5 ปี	0	0	0	40	18	58	0.121
5 – 10 ปี	0	0	9	43	24	76	
11 – 15 ปี	0	0	7	50	28	85	
16 – 20 ปี	0	0	0	8	5	17	
21 ปีขึ้นไป	0	0	20	3	2	5	
ด้านธุรกิจสินเชื่อ							
ต่ำกว่า 5 ปี	0	0	9	25	24	58	0.163
5 – 10 ปี	0	0	7	48	21	76	
11 – 15 ปี	0	0	13	48	24	85	
16 – 20 ปี	0	0	0	8	9	17	
21 ปีขึ้นไป	0	0	0	3	2	5	

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

(n = 241)

ระยะเวลาในการ เป็นสมาชิก	ระดับความพึงพอใจ					รวม	χ^2
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด		
รวมทุกด้าน							
ต่ำกว่า 5 ปี	0	0	9	22	27	58	0.326
5 – 10 ปี	0	0	19	15	42	76	
11 – 15 ปี	0	0	11	43	31	85	
16 – 20 ปี	0	0	4	4	9	17	
21 ปีขึ้นไป	0	0	0	5	0	5	

จากตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการเป็นสมาชิกกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด พบว่า ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจของสมาชิก
ที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด

(n = 241)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	χ^2
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ด้านธุรกิจเงินรับฝาก							
ต่ำกว่า 15,000 บาท	0	0	0	15	26	41	0.001*
15,001- 20,000 บาท	0	0	15	97	25	137	
20,001 – 25,000 บาท	0	0	4	28	14	46	
25,001 บาทขึ้นไป	0	0	1	4	12	17	
ด้านธุรกิจสินเชื่อ							
ต่ำกว่า 15,000 บาท	0	0	0	18	23	41	0.07
15,001- 20,000 บาท	0	0	29	51	57	137	
20,001 – 25,000 บาท	0	0	11	14	21	46	
25,001 บาทขึ้นไป	0	0	3	6	8	17	
รวมทุกด้าน							
ต่ำกว่า 15,000 บาท	0	0	0	17	24	41	0.001*
15,001- 20,000 บาท	0	0	22	79	36	137	
20,001 – 25,000 บาท	0	0	30	28	18	46	
25,001 บาทขึ้นไป	0	0	3	4	10	17	

จากตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด

(n = 241)

รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	χ^2
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ด้านธุรกิจเงินรับฝาก							
ต่ำกว่า 15,000 บาท	0	0	2	25	15	42	0.001*
15,001- 20,000 บาท	0	0	2	77	29	108	
20,001 – 30,000 บาท	0	0	12	31	27	70	
30,001 – 40,000 บาท	0	0	1	6	4	11	
40,001 บาทขึ้นไป	0	0	3	5	2	10	
ด้านธุรกิจสินเชื่อ							
ต่ำกว่า 15,000 บาท	0	0	0	28	14	42	0.453
15,001- 20,000 บาท	0	0	2	79	27	108	
20,001 – 30,000 บาท	0	0	1	47	22	70	
30,001 – 40,000 บาท	0	0	0	8	3	11	
40,001 บาทขึ้นไป	0	0	1	8	1	10	
รวมทุกด้าน							
ต่ำกว่า 15,000 บาท	0	0	8	17	17	42	0.586
15,001- 20,000 บาท	0	0	19	50	39	108	
20,001 – 30,000 บาท	0	0	20	24	26	70	
30,001 – 40,000 บาท	0	0	2	5	4	11	
40,001 บาทขึ้นไป	0	0	1	3	6	10	

จากตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด พบว่ารายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง สาเหตุที่เลือกใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด

(n = 241)

สาเหตุที่เลือกใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	χ^2
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ด้านธุรกิจเงินรับฝาก							
อัตราดอกเบี้ย/เงินปันผล	0	0	15	99	23	137	0.001*
สถานที่ใกล้บ้าน	0	0	1	8	10	19	
ความน่าเชื่อถือ	0	0	4	30	15	49	
มีการบริการที่ดี	0	0	0	4	21	25	
เงินเฉลี่ยคืน	0	0	0	32	8	11	
ด้านธุรกิจสินเชื่อ							
อัตราดอกเบี้ย/เงินปันผล	0	0	4	112	21	137	0.001*
สถานที่ใกล้บ้าน	0	0	0	15	4	19	
ความน่าเชื่อถือ	0	0	0	33	16	49	
มีการบริการที่ดี	0	0	0	7	18	25	
เงินเฉลี่ยคืน	0	0	0	3	8	11	

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

(n = 241)

สาเหตุที่เลือกใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	χ^2
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
รวมทุกด้าน							
อัตราดอกเบี้ย/เงินปันผล	4	3	13	92	25	137	0.001*
สถานที่ใกล้บ้าน	4	4	7	4	0	19	
ความน่าเชื่อถือ	3	0	0	31	15	49	
มีการบริการที่ดี	2	0	2	13	8	25	
เงินเฉลี่ยคืน	0	0	3	7	1	11	

จากตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุที่เลือกใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด พบว่าสาเหตุที่เลือกใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.19 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ความถี่ในการใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด

(n = 241)

ความถี่ในการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	χ^2
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ด้านธุรกิจเงินรับฝาก							
1 – 3 ครั้ง	0	0	0	14	19	33	0.326
4 – 6 ครั้ง	0	0	3	41	9	53	
7 – 9 ครั้ง	0	0	0	22	18	40	
10 ครั้งขึ้นไป	0	0	17	67	31	115	
ด้านธุรกิจสินเชื่อ							
1 – 3 ครั้ง	0	0	0	13	20	33	0.124
4 – 6 ครั้ง	0	0	7	25	21	53	
7 – 9 ครั้ง	0	0	9	25	6	40	
10 ครั้งขึ้นไป	0	0	13	69	33	115	
รวมทุกด้าน							
1 – 3 ครั้ง	0	0	0	15	18	33	0.556
4 – 6 ครั้ง	0	0	0	48	5	53	
7 – 9 ครั้ง	0	0	0	24	16	40	
10 ครั้งขึ้นไป	0	0	4	83	28	115	

จากตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด พบว่าความถี่ในการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ช่วงเวลาที่ใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด

(n = 241)

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	χ^2
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ด้านธุรกิจเงินรับฝาก							
8.30 – 10.30 น	0	0	4	30	18	52	0.001*
10.31 – 12.30 น.	0	0	0	57	27	84	
12.31 – 14.30 น.	0	0	16	31	27	74	
14.30 – 16.30 น.	0	0	0	26	5	31	
ด้านธุรกิจสินเชื่อ							
8.30 – 10.30 น	6	7	7	22	10	52	0.001*
10.31 – 12.30 น.	2	0	10	46	26	84	
12.31 – 14.30 น.	5	0	8	49	12	74	
14.30 – 16.30 น.	0	0	0	30	1	31	
รวมทุกด้าน							
8.30 – 10.30 น	0	0	12	28	12	52	0.001*
10.31 – 12.30 น.	0	0	9	41	34	84	
12.31 – 14.30 น.	0	0	8	51	15	74	
14.30 – 16.30 น.	0	0	0	12	19	31	

จากตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างช่วงเวลาที่ใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด พบว่าช่วงเวลาที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA) การทดสอบสมมติฐานการศึกษาให้สมการ ดังนี้

สูตร

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

Y	คือ	สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของตัวแปรตาม
b_0	คือ	ค่าคงที่ของสมการถดถอย
b_1, b_2, \dots, b_k	คือ	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ ตัวที่ 1 ถึงตัวแปรอิสระที่ k ตามลำดับ
X_1, X_2, \dots, X_k	คือ	ตัวแปรอิสระ ตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k ตามลำดับ
k	คือ	จำนวนตัวแปรอิสระ
X_1	คือ	ด้านการบริการ
X_2	คือ	ด้านความน่าเชื่อถือ
X_3	คือ	ด้านการตอบสนองการให้บริการสมาชิก
X_4	คือ	ด้านการให้ความมั่นใจ
X_5	คือ	ด้านการดูแลเอาใจใส่
Y	คือ	ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด ด้านธุรกิจเงินรับฝาก ด้านธุรกิจสินเชื่อ

ตารางที่ 4.21 ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของ สหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด ด้านธุรกิจเงินรับฝาก

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอย (B)	Beta	t	Sig
1. ด้านการบริการ (X ₁)	0.157	0.210	3.568	0.001*
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (X ₂)	0.031	0.043	0.592	0.554
3. ด้านการตอบสนองการให้บริการสมาชิก (X ₃)	-0.093	-0.109	-1.460	0.146
4. ด้านการให้ความมั่นใจ(X ₄)	0.348	0.363	5.097	0.001*
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่(X ₅)	0.218	0.310	5.306	0.001*
ค่าคงที่	1.378		6.186	0.001*

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด ด้านธุรกิจเงินรับฝาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ เท่ากับ 1.378 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด ด้านธุรกิจเงินรับฝาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านดูแลเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด ด้านธุรกิจเงินรับฝาก จากการวิเคราะห์ดังกล่าว สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = (1.378) + 0.157X_1 + 0.348X_4 + 0.218X_5$$

$$0.001* \quad 0.001* \quad 0.001*$$

ตารางที่ 4.22 ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของ สหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรชาวกู้ จำกัด ด้านธุรกิจสินเชื่อ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอย (B)	Beta	t	Sig
1. ด้านการบริการ(X ₁)	0.024	0.022	0.510	0.706
2. ด้านความน่าเชื่อถือ(X ₂)	0.050	0.049	0.377	0.507
3. ด้านการตอบสนองการให้บริการสมาชิก(X ₃)	0.390	0.323	0.664	0.001*
4. ด้านการให้ความมั่นใจ(X ₄)	0.359	0.263	4.301	0.001*
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่(X ₅)	0.130	0.129	3.680	0.028
ค่าคงที่	0.163		2.207	0.610

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรชาวกู้ จำกัด ด้านธุรกิจสินเชื่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์เท่ากับ 0.163 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรชาวกู้ จำกัด ด้านธุรกิจสินเชื่อ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการตอบสนองการให้บริการสมาชิก และด้านดูแลเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรชาวกู้ จำกัด ด้านธุรกิจสินเชื่อ จากการวิเคราะห์ดังกล่าว สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = (0.163) + (0.390) X_3 + 0.359X_4$$

$$0.001^* \quad 0.001^*$$

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด โดยสมาชิกสหกรณ์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 241 คน ซึ่งผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษาค้างนี้ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคคลของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด
3. เพื่อศึกษาปัจจัยทางคุณภาพการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด
4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด
5. เพื่อศึกษาปัจจัยทางคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด

1. สรุปการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการศึกษาพบว่า สมาชิกสหกรณ์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก 11 – 15 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001- 20,000 บาท และรายจ่ายต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเนื่องจากอัตราดอกเบี้ย/เงินปันผล ความถี่ในการใช้บริการ 10 ครั้งขึ้นไป ช่วงเวลาที่ใช้บริการ เวลา 10.31 – 12.30 น.

1.3 การวิเคราะห์ด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรก คือ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 ลำดับรองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 ตามลำดับ

1.3.1 ระดับคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้านและรายข้อ ด้านการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย และเต็มใจให้บริการสมาชิก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.41 รองลงมา คือ จุดบริการมีป้ายแสดง และมองเห็นได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.36 และลำดับสุดท้าย คือ สถานที่ให้บริการมีอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยพร้อมให้บริการสมาชิก เช่น โทรศัพท์ FACEBOOK และแอปพลิเคชัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05

1.3.2 ระดับคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้านและรายข้อ ด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรก คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความถูกต้อง โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.48 รองลงมา คือ การทำธุรกรรมกับ

สหกรณ์ มีความน่าเชื่อถือ และปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.39 และลำดับสุดท้าย คือ หากเกิดปัญหา หรือข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่สหกรณ์สามารถแก้ไขปัญหาให้สมาชิกได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17

1.3.3 ระดับคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้านและรายข้อ ด้านการตอบสนองการให้บริการสมาชิก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.43 รองลงมา คือ สหกรณ์จัดสรรกำไรสุทธิประจำปีเป็นเงินปันผล และเงินเฉลี่ยคืนให้กับสมาชิกได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.39 และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์รับรู้ปัญหาของสมาชิก และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19

1.3.4 ระดับคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้านและรายข้อ ด้านการให้ความมั่นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรก คือ สหกรณ์เป็นองค์กร ที่มีความมั่นคง และมีชื่อเสียง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 รองลงมา คือ สหกรณ์มีคณะกรรมการดำเนินการที่มีความรู้ และความสามารถในการบริหารงานตามหลักการสหกรณ์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.34 และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ของสหกรณ์เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25

1.3.5 ระดับคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้านและรายข้อ ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรก คือ สมาชิกสามารถรับรู้การประชาสัมพันธ์ และข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 รองลงมา คือ สหกรณ์มีสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่สมาชิกเหมาะสมดีแล้ว ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 และลำดับสุดท้าย คือ สมาชิกสามารถตรวจสอบข้อมูลการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน เก็อกูลสมาร์ท ด้วยตนเองได้ทุกที่ ทุกเวลา ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89

1.4 วิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านธุรกิจเงินรับฝาก และธุรกิจสินเชื่อ

1.4.1 ระดับความพึงพอใจ ด้านธุรกิจรับฝากเงิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรก คือ สหกรณ์ให้ดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์/เงินฝากประจำ/เงินฝากออมทรัพย์พิเศษในอัตราที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 รองลงมา คือ สหกรณ์มีการบริการรับฝากเงินเป็นลำดับขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สมาชิกสามารถเข้าใจได้ง่าย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.26 เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ให้บริการฝากเงิน - ถอนเงิน เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 และลำดับสุดท้าย คือ สมาชิกสามารถตรวจสอบการฝากเงิน - ถอนเงินผ่านแอปพลิเคชัน เก็อกูลสมาร์ท ได้ด้วยตนเองทุกที่ทุกเวลา ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88

1.4.2 ระดับความพึงพอใจ ด้านธุรกิจสินเชื่อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรก คือ สหกรณ์กำหนดการค้ำประกันสำหรับเงินกู้มีความเหมาะสมดี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 รองลงมา คือ สหกรณ์กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้และจำนวนงวดของการชำระคืนเงินกู้มีความเหมาะสมดี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.26 สหกรณ์กำหนดวงเงินกู้ฉุกเฉิน/เงินกู้สามัญ/วงเงินกู้พิเศษ มีความเหมาะสมดี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21 และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ให้บริการด้านสินเชื่อ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17

1.5 วิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด พบว่า สถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการเป็นสมาชิกกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด พบว่า ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด พบว่า รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุที่เลือกใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด พบว่า สาเหตุที่เลือกใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด พบว่า ความถี่ในการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างช่วงเวลาที่ใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด พบว่า ช่วงเวลาที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด ด้านธุรกิจเงินรับฝากและด้านธุรกิจสินเชื่อ สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด ด้านธุรกิจเงินรับฝาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ เท่ากับ 1.378 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด ด้านธุรกิจเงินรับฝาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านดูแลเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด ด้านธุรกิจเงินรับฝาก

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด ด้านธุรกิจสินเชื่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.163 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด ด้านธุรกิจสินเชื่อ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการตอบสนองการให้บริการสมาชิก และด้านดูแลเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด ด้านธุรกิจสินเชื่อ

2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาเพิ่มเติมได้ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า สมาชิกสหกรณ์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก 11 – 15 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001- 20,000 บาท รายจ่ายต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จักริน ศรีภูตา (2565) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41 - 50

ปี สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยม และระยะเวลาเป็นสมาชิก 5 - 10 ปี

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเนื่องจากอัตราดอกเบี้ย/เงินปันผล ความถี่ในการใช้บริการ 10 ครั้งขึ้นไป ช่วงเวลาที่ใช้บริการ เวลา 10.31 - 12.30 น. ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นาเดีย ดาจีดิ้ง (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการเลือกใช้ใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เขตพื้นที่พระราม 9 กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมผู้บริโภคส่วนใหญ่ใช้บริการของธนาคารอิสลาม เขตพื้นที่พระราม 9 กรุงเทพมหานคร ช่วงเวลาในการใช้บริการธนาคารอิสลาม เขตพื้นที่พระราม 9 กรุงเทพมหานคร คือช่วงเวลา 8.30 - 11.30 น.

2.3 การวิเคราะห์ด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรก คือ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 ลำดับรองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07

2.3.1 ระดับคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้านและรายข้อ ด้านการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย และเต็มใจให้บริการสมาชิก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.41 รองลงมา คือ จุดบริการมีป้ายแสดง และมองเห็นได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.36 และลำดับสุดท้าย คือ สถานที่ให้บริการมีอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยพร้อมให้บริการสมาชิก เช่น โทรศัพท์ FACEBOOK และแอปพลิเคชัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของรุ่งทิพย์ นิลพัทธ์ (2561) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อ

ผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3.2 ระดับคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้านและรายข้อ ด้านความ

น่าเชื่อถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรก คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความถูกต้อง โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.48 รองลงมา คือ การทำธุรกรรมกับสหกรณ์ มีความน่าเชื่อถือ และปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.39 และลำดับสุดท้าย คือ หากเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่สหกรณ์สามารถแก้ไขปัญหาให้สมาชิกได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษารุ่นทิพย์ นิลพัท (2561) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

2.3.3 ระดับคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้านและรายข้อ ด้านการ

ตอบสนองการให้บริการสมาชิก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.43 รองลงมา คือ สหกรณ์จัดสรรกำไรสุทธิประจำปีเป็นเงินปันผล และเงินเฉลี่ยคืนให้กับสมาชิกได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.39 และลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์รับรู้ปัญหาของสมาชิก และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษารุ่นทิพย์ นิลพัท (2561) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และสอดคล้องกับผลการศึกษารุ่น ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3.4 ระดับคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้านและรายข้อ ด้านการให้

ความมั่นใจโดย ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรก คือ สหกรณ์เป็นองค์กรที่มีความมั่นคง และมีชื่อเสียง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 รองลงมา คือ สหกรณ์มีคณะกรรมการดำเนินการที่มีความรู้ และความสามารถในการบริหารงานตามหลักการสหกรณ์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.34 และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ของสหกรณ์เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรสิริญา ศุภธนโชติพงศ์ (2562) ซึ่งศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร ภาค 203 พบว่า ความพึงพอใจและคุณภาพการบริการ สามารถร่วมกันทำนายการกลับมาใช้บริการธนาคารฯ ซ้ำ ได้ร้อยละ 32.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวัดจากคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับ การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

2.3.5 ระดับคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้านและรายข้อ ด้านการดูแล

เอาใจใส่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรก คือ สมาชิกสามารถรับรู้การประชาสัมพันธ์ และข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 รองลงมา คือ สหกรณ์มีสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่สมาชิกเหมาะสมดีแล้ว ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 และลำดับสุดท้าย คือ สมาชิกสามารถตรวจสอบข้อมูลการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน เก็อกูลสมาร์ท ด้วยตนเองได้ทุกที่ ทุกเวลา ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิมลรัตน์ นวลดี (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสหกรณ์การเกษตรพร้าว จำกัด อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในภาพรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สหกรณ์มีช่องทางหลายช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบ รองลงมาได้แก่ พนักงานให้ความสนใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการเป็นกันเองต่อลูกค้าทุกคน และพนักงานแสดงความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าอย่างจริงใจทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ

2.4 วิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด สามารถอธิบายผลจากศึกษาดังนี้

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด พบว่า สถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการเป็นสมาชิกกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด พบว่า ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด พบว่า รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุที่เลือกใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด พบว่า สาเหตุที่เลือกใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด พบว่า ความถี่ในการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างช่วงเวลาที่ใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด พบว่า ช่วงเวลาที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 วิเคราะห์ปัจจัยทางคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด สามารถอธิบายผลจากศึกษาดังนี้

วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด ด้านธุรกิจเงินรับฝาก พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด ด้านธุรกิจเงินรับฝาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ เท่ากับ 1.378 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด ด้านธุรกิจเงินรับฝาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านดูแลเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด ด้านธุรกิจเงินรับฝาก แสดงให้เห็นว่า สมาชิกผู้รับบริการ ด้านเงินรับฝากให้ความสำคัญกับสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม และห้องสุขา มีจุดบริการมีป้ายแสดงและมองเห็นได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย และเต็มใจให้บริการสมาชิก รวมไปถึงการที่สหกรณ์มีระบบการบริหารจัดการที่ดี เห็นประโยชน์ของสมาชิกเป็นหลัก สมาชิกสามารถรับรู้การประชาสัมพันธ์ และข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง และมีสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่สมาชิก

วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด ด้านธุรกิจสินเชื่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.163 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด ด้านธุรกิจสินเชื่อ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองการให้บริการสมาชิก และด้านดูแลเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด ด้านธุรกิจสินเชื่อ แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่สหกรณ์นำข้อเสนอแนะของสมาชิกมาปรับใช้ในการบริการ รวมไปถึงสมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากการช่วยเหลือของสหกรณ์

3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา พบว่า สามารถระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด และระบุได้ถึงระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัย โดยพบว่า ผู้รับบริการเลือกพิจารณาในด้านธุรกิจเงินรับฝาก คือ ด้านการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านดูแลเอาใจใส่ และด้านธุรกิจสินเชื่อ คือ ด้านการตอบสนองการให้บริการสมาชิก และด้านดูแลเอาใจใส่ ซึ่งส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด โดยข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ให้กับคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ในการนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการบริการทั้งด้านธุรกิจเงินรับฝากและธุรกิจสินเชื่อให้ตอบสนองความต้องการของสมาชิกมากขึ้น ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ นำผลการศึกษาไปใช้

3.1.1 ด้านการบริการ พบว่า เป็นสิ่งที่สมาชิกสามารถมองเห็นและใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาและตัดสินใจรับบริการ ดังนั้น สหกรณ์จึงควรหมั่นปรับปรุงสถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม และห้องสุขาให้เพียงพอต่อการให้บริการของสมาชิก เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกผ่อนคลายระหว่างรอรับบริการ เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย และเต็มใจให้บริการสมาชิก ดีอยู่แล้ว แต่อาจจะต้องปรับปรุง จุดบริการมีป้ายแสดง และมองเห็นได้อย่างชัดเจน หรือ นอกจากนี้ต้องเพิ่มอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยพร้อมให้บริการสมาชิก เช่น โทรศัพท์ FACEBOOK และแอปพลิเคชัน เพื่อให้สมาชิกเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ของสหกรณ์ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย เครื่องฝาก - ถอน เงินอัตโนมัติ ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ - โอน สายในการติดต่อ เป็นต้น รวมไปถึงการมีแบบฟอร์มที่เพียงพอ พร้อมตัวอย่างการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มอย่างชัดเจน เพื่อให้สมาชิกได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการมีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการที่เพียงพอและการมีอุปกรณ์ในการบริการที่มีความทันสมัย

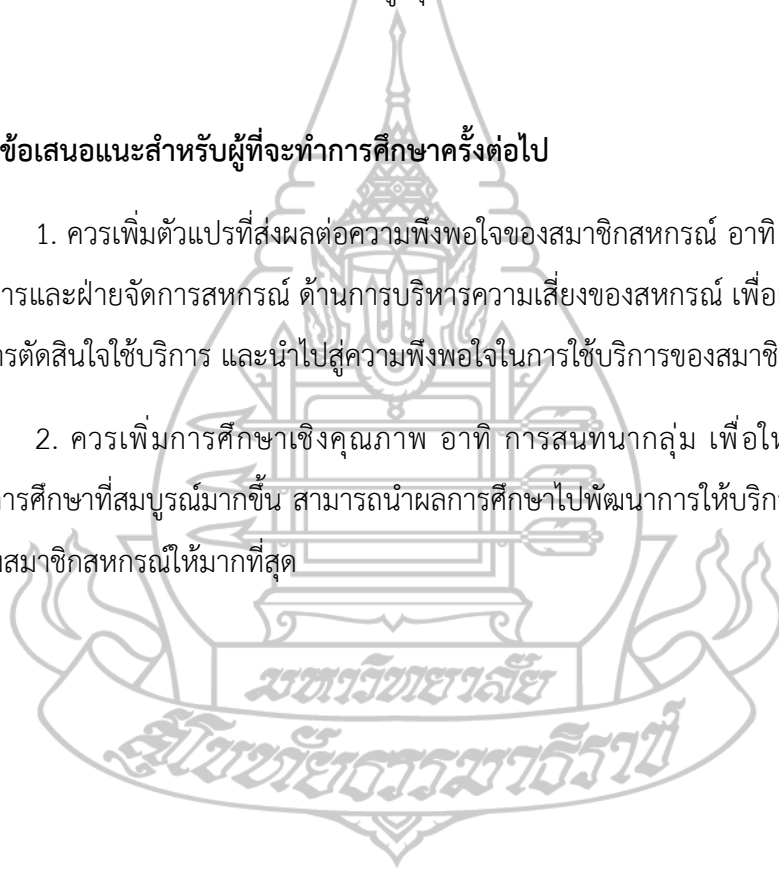
3.1.2 ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า สมาชิกถึงแม้จะรับรู้ว่าสหกรณ์เป็นองค์กร ที่มีความมั่นคง และมีชื่อเสียง แต่คณะกรรมการดำเนินการจำเป็นต้องที่มีความรู้ และ ความสามารถในการบริหารงานตามหลักการสหกรณ์ มีระบบการบริหารจัดการที่ดี เห็นประโยชน์ของสมาชิกเป็นหลัก นอกจากนี้คณะกรรมการดำเนินการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ซื่อสัตย์สุจริต รัฐบาลทบทวนหน้าที่ของตนเอง และปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ของสหกรณ์เป็นอย่างดี ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ เพื่อให้สามารถตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำแก่สมาชิกได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน นอกจากนี้ สหกรณ์ควรวางแผนวิเคราะห์กรอบอัตราค่าสิ่งให้เหมาะสมกับจำนวนสมาชิกและจัดสรรเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเพิ่มขึ้นในช่วงระยะเวลาเร่งด่วนหรือช่วงที่มีสมาชิกมาใช้บริการจำนวนมากกว่าปกติ เช่น ช่วงสิ้นเดือน ช่วงการจ่ายเงินปันผล เป็นต้น เพื่อให้มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการแก่สมาชิก รวมทั้งจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับความต้องการใช้บริการของสมาชิกในแต่ละช่วงเวลา ทั้งนี้ เพื่อให้สมาชิกได้รับความพึงพอใจสูงสุด

3.1.3 ด้านการตอบสนองการให้บริการสมาชิก พบว่า สมาชิกสามารถมองเห็นถึงการบริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ถึงความเอาใจใส่ในการให้บริการ ทั้งด้านธุรกิจเงินรับฝากและธุรกิจสินเชื่อ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ควรให้บริการฝากเงิน - ถอนเงิน ด้านสินเชื่อ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีการบริการรับฝากเงินเป็นลำดับขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก สมาชิกสามารถเข้าใจได้ง่าย และ สหกรณ์ให้ดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์/เงินฝากประจำ/เงินฝากออมทรัพย์พิเศษในอัตราที่เหมาะสม สามารถตรวจสอบการฝากเงิน - ถอนเงินผ่านแอปพลิเคชัน ได้ด้วยตนเองทุกที่ทุกเวลา สิ่งที่สำคัญของการบริการอีกอย่างหนึ่ง คือ สหกรณ์ควรศึกษาความต้องการของสมาชิกเพื่อจัดรูปแบบการรับฝากเงิน และการกู้เงินของสมาชิกให้เหมาะสมกับความต้องการของสมาชิกให้มากที่สุด เพื่อให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องความหลากหลายของบริการด้านเงินฝากเนื่องจากสมาชิกเลือกใช้บริการเนื่องจากอัตราดอกเบี้ย/เงินปันผล จึงควรจัดการก่อนเป็นอันดับแรก

3.1.4 ด้านดูแลเอาใจใส่ พบว่า สมาชิกรับรู้การประชาสัมพันธ์ และข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ได้อย่างทั่วถึง ในเรื่องดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์/เงินฝากประจำ/เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้และจำนวนงวดของการส่งชำระคืนเงินกู้ กำหนดการค้ำประกันสำหรับเงินกู้ รวมไปถึงด้านสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่สมาชิกเหมาะสมดีแล้ว แต่สหกรณ์จำเป็นต้องมีการให้ข้อมูลข่าวสารด้านอื่น ๆ เช่น ด้านการเกษตร ด้านการอบรมให้ความรู้ในการพัฒนาอาชีพเสริมรายได้ให้แก่สมาชิกได้อย่างรวดเร็วเช่นกันเนื่องจากสมาชิกส่วนใหญ่ของสหกรณ์ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รวมถึงสมาชิกสามารถตรวจสอบข้อมูลการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน เก็ถือสมาร์ทโฟน ด้วยตนเองได้ทุกที่ ทุกเวลา เพื่อให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการใช้บริการจากสหกรณ์

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะทำการศึกษาค้างต่อไป

1. ควรเพิ่มตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ อาทิ ด้านเป็นผู้นำของคณะกรรมการและฝ่ายจัดการสหกรณ์ ด้านการบริหารความเสี่ยงของสหกรณ์ เพื่อเป็นทางเลือกของสมาชิกในการตัดสินใจใช้บริการ และนำไปสู่ความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์
2. ควรเพิ่มการศึกษาเชิงคุณภาพ อาทิ การสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกซึ่งจะได้ผลการศึกษาที่สมบูรณ์มากขึ้น สามารถนำผลการศึกษาไปพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ให้มากที่สุด

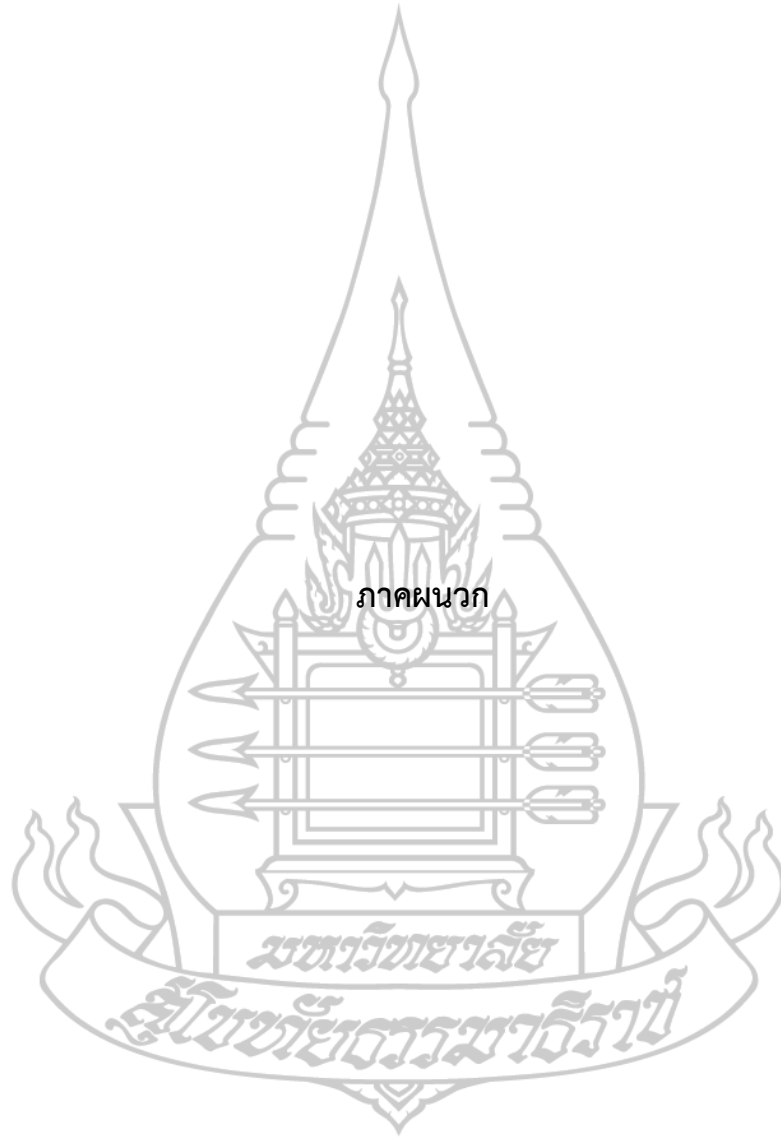


บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2567). *ประเภทของสหกรณ์*. สืบค้น มิถุนายน 2567, จาก <https://www.cad.go.th/cpdth2560/index.php/compoent/185>
- ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2563) *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์* *ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเปาโล รังสิต* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต] มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิมลรัตน์ นวลดี. (2559) *คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรพร้าว จำกัด อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วรรษริญา ศุภธนโชติพงศ์. (2562) *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- นาเดีย ดาจีตัง. (2560) *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการเลือกใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เขตพื้นที่พระราม 9* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- จักริน ศรีกุดตา. (2565) *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต] มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กาญจนา โพนโต. (2557) *ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และการสื่อสารทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างในร้านค้าปลีกวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ (Modern Trade) ในจังหวัดปทุมธานี* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต] มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด. (2566) รายงานประจำปีสำหรับปีบัญชีสิ้นสุด 30
กันยายน 2567. ประจวบคีรีขันธ์: สหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สุโขทัยธรรมราชา





แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการ สหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าวิจัยอิสระของนักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคคลของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด

ส่วนที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด

ส่วนที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยทางคุณภาพการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด

ส่วนที่ 4 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านในการเสีบสละเวลาตอบคำถามในแบบสอบถามนี้จนครบทุกข้อ ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลและความเห็นของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างเคร่งครัด ผลวิจัยที่ได้จากการศึกษาจะถูกนำมาใช้ประโยชน์เชิงวิชาการเท่านั้น

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ตรงกับความจริงของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 20 ปี บริบูรณ์	<input type="checkbox"/> 21 - 30 ปี
<input type="checkbox"/> 31 - 40 ปี	<input type="checkbox"/> 41 - 50 ปี
<input type="checkbox"/> มากกว่า 50 ปี	
3. สถานภาพ

<input type="checkbox"/> โสด	<input type="checkbox"/> สมรส
<input type="checkbox"/> หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	
4. ระดับการศึกษาสูงสุด

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น
<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	<input type="checkbox"/> อนุปริญญา /ปวส.
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	
5. ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5 ปี	<input type="checkbox"/> 5 - 10 ปี
<input type="checkbox"/> 11 - 15 ปี	<input type="checkbox"/> 16 - 20 ปี
<input type="checkbox"/> 21 ปีขึ้นไป	
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 15,000 บาท	<input type="checkbox"/> 15,001- 20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 20,001 - 25,000 บาท	<input type="checkbox"/> 25,001 บาทขึ้นไป
7. รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 10,000 - 20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 20,001 - 30,000 บาท	<input type="checkbox"/> 30,001 - 40,000 บาท
<input type="checkbox"/> 40,001 ขึ้นไป	

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ตรงกับความจริงของท่าน

1. สาเหตุที่เลือกใช้บริการ

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> อัตราดอกเบี้ย/เงินปันผล | <input type="checkbox"/> สถานที่ใกล้บ้าน |
| <input type="checkbox"/> ความน่าเชื่อถือ | <input type="checkbox"/> มีการบริการที่ดี |
| <input type="checkbox"/> เงินเฉลี่ยคืน | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ |

2. ความถี่ในการใช้บริการ (ภายในระยะเวลา 1 ปี)

- | | |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1 – 3 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 4 – 6 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 7 – 9 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 10 ครั้งขึ้นไป |

3. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 8.30 – 10.30 น. | <input type="checkbox"/> 10.31 – 12.30 น. |
| <input type="checkbox"/> 12.31 – 14.30 น. | <input type="checkbox"/> 14.30 – 16.30 น. |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์เครดิต
ยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อละ
เครื่องหมายเดียว ซึ่งแนบออกมาเป็น 5 อันดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | ตรงตามความพึงพอใจของท่านมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ตรงตามความพึงพอใจของท่านมาก |
| 3 | หมายถึง | ตรงตามความพึงพอใจของท่านปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ตรงตามความพึงพอใจของท่านน้อย |
| 1 | หมายถึง | ตรงตามความพึงพอใจของท่านน้อยที่สุด |

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการบริการ					
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย เหมาะสมแก่การให้บริการสมาชิก					
2. สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม และห้องสุขา					
3. เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย และเต็มใจให้บริการสมาชิก					
4. จุดบริการมีป้ายแสดง และมองเห็นได้อย่างชัดเจน					
5. สถานที่ให้บริการมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยพร้อม ให้บริการสมาชิก เช่น โทรศัพท์ FACEBOOK และแอปพลิเคชัน					
2.ด้านความน่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1
6. เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ และความสามารถในการให้บริการ					
7. หากเกิดปัญหา หรือข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่สหกรณ์สามารถ แก้ไขปัญหาให้สมาชิกได้อย่างรวดเร็ว					
8. การให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความถูกต้อง โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้					
9. สหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจให้แก่สมาชิก อย่างทั่วถึง					
10. การทำธุรกรรมกับสหกรณ์ มีความน่าเชื่อถือ และปลอดภัย					
3.การตอบสนองการให้บริการสมาชิก	5	4	3	2	1
11. เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ					
12. เจ้าหน้าที่สหกรณ์รับรู้ปัญหาของสมาชิก และสามารถแก้ไข ปัญหาได้อย่างเหมาะสม					
13. เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการสมาชิกแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน					

14. เจ้าหน้าที่สหกรณ์นำข้อเสนอแนะของสมาชิกมาปรับใช้ในการบริการ					
15. สหกรณ์จัดสรรกำไรสุทธิประจำปีเป็นเงินปันผล และเงินเฉลี่ยคืนให้กับสมาชิกได้อย่างเหมาะสม					
4.การให้ความมั่นใจ	5	4	3	2	1
16. สหกรณ์เป็นองค์กร ที่มีความมั่นคง และมีชื่อเสียง					
17. สหกรณ์มีคณะกรรมการดำเนินการที่มีความรู้ และความสามารถในการบริหารงานตามหลักการสหกรณ์					
18. เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ของสหกรณ์เป็นอย่างดี					
19. คณะกรรมการดำเนินการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ซื่อสัตย์สุจริต รู้บทบาท หน้าที่ของตนเอง และปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์					
20. สหกรณ์มีระบบการบริหารจัดการที่ดี เห็นประโยชน์ของสมาชิกเป็นหลัก					
5.การดูแลเอาใจใส่	5	4	3	2	1
21. สหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับสหกรณ์ให้สมาชิกทราบได้อย่างรวดเร็ว					
22. สมาชิกสามารถตรวจสอบข้อมูลการทำธุรกรรมผ่าน แอปพลิเคชัน เก็กุลสมาร์ท ด้วยตนเองได้ทุกที่ ทุกเวลา					
23. สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากการช่วยเหลือของสหกรณ์					
24. สหกรณ์มีการให้ข้อมูลข่าวสารด้านอื่น ๆ เช่น ด้านการเกษตร ด้านการอบรมให้ความรู้ได้อย่างรวดเร็ว					
25. สหกรณ์มีสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่สมาชิกเหมาะสมดีแล้ว					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรบุรี จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ตรงตามความพึงพอใจของท่านมากที่สุด เพียงข้อละ เครื่องหมายเดียว ซึ่งแนบออกมาเป็น 5 อันดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | ตรงตามความพึงพอใจของท่านมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ตรงตามความพึงพอใจของท่านมาก |
| 3 | หมายถึง | ตรงตามความพึงพอใจของท่านปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ตรงตามความพึงพอใจของท่านน้อย |
| 1 | หมายถึง | ตรงตามความพึงพอใจของท่านน้อยที่สุด |

ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการ ของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรบุรี จำกัด	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านธุรกิจรับฝากเงิน					
1. เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ให้บริการฝากเงิน - ถอนเงิน เป็นไป ด้วยความรวดเร็ว					
2. สหกรณ์มีการบริการรับฝากเงินเป็นลำดับขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก สมาชิกสามารถเข้าใจได้ง่าย					
3. สหกรณ์ให้ดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์/เงินฝากประจำ/เงิน ฝากออมทรัพย์พิเศษในอัตราที่เหมาะสม					
4. สมาชิกสามารถตรวจสอบการฝากเงิน - ถอนเงินผ่าน แอปพลิเคชัน เก็ฏูลสมารท ได้ด้วยตนเองทุกที่ทุกเวลา					
ด้านธุรกิจสินเชื่อ					
5. เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ให้บริการด้านสินเชื่อเป็นไปด้วยความ รวดเร็ว					
6. สหกรณ์กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้และจำนวนงวดของการ ส่งชำระคืนเงินกู้มีความเหมาะสมดี					
7. สหกรณ์กำหนดการค้ำประกันสำหรับเงินกู้มีความเหมาะสมดี					
8. สหกรณ์กำหนดวงเงินกู้ฉุกเฉิน/เงินกู้สามัญ/วงเงินกู้พิเศษ มี ความเหมาะสมดี					



ภาคผนวก ข

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒราชภัฏ

แบบทดสอบคุณภาพเครื่องมือของผู้เชี่ยวชาญ
การประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC)
เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการ
สหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด
Factors Affecting Members Satisfaction toward Service of Pattanapracharat
Credit Union Cooperative Limited

ผู้ศึกษา

นางสาวสินีนานา จำนงค์
 นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคคลของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด
3. เพื่อศึกษาปัจจัยทางคุณภาพการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด
4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ปัจจัยทางคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มุ่งตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item Objective Congruence: IOC) ของแบบสอบถาม ประกอบด้วย ปัจจัยด้านบุคคลของสมาชิก ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิก ปัจจัยทางคุณภาพการให้บริการและข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด เพื่อนำไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. ขอความกรุณาผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญพิจารณาร่างแบบสอบถามว่าข้อคำถาม สอดคล้องกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วยการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม โดยมี เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ ต้องการศึกษา

0 คะแนน เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ ต้องการศึกษา

-1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีเนื้อหาไม่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ ต้องการศึกษา

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล	ผลการประเมิน				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	Σ3	IOC
1. เพศ					
1) ชาย	1	1	1	3	1
2) หญิง	1	1	1	3	1
2. อายุ					
1) 20 ปี บริบูรณ์	1	1	1	3	1
2) 21 – 30 ปี	1	1	1	3	1
3) 31 – 40 ปี	1	1	1	3	1
4) 41 – 50 ปี	1	1	1	3	1
5) มากกว่า 50 ปี	1	1	1	3	1

3. สถานภาพ					
1) โสด	1	1	1	3	1
2) สมรส	1	1	1	3	1
3) หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	1	1	1	3	1
4. ระดับการศึกษาสูงสุด					
1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	1	1	1	3	1
2) มัธยมศึกษาตอนต้น	1	1	1	3	1
3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	1	1	1	3	1
4) อนุปริญญา /ปวส.	1	1	1	3	1
5) ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	1	1	1	3	1
5. ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก					
1) ต่ำกว่า 5 ปี	1	1	1	3	1
2) 5 – 10 ปี	1	1	1	3	1
3) 11 – 15 ปี	1	1	1	3	1
4) 16 – 20 ปี	1	1	1	3	1
5) 21 ปีขึ้นไป	1	1	1	3	1
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
1) ต่ำกว่า 15,000 บาท	1	1	1	3	1
2) 15,001- 20,000 บาท	1	1	1	3	1
3) 20,001 – 25,000 บาท	1	1	1	3	1
4) 25,001 บาทขึ้นไป	1	1	1	3	1

7. รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน					
1) ต่ำกว่า 10,000 บาท	1	1	1	3	1
2) 10,000 – 20,000 บาท	1	1	1	3	1
3) 20,001 – 30,000 บาท	1	1	1	3	1
4) 30,001 – 40,000 บาท	1	1	1	3	1
5) 40,001 ขึ้นไป	1	1	1	3	1

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ

พฤติกรรมการใช้บริการ	ผลการประเมิน				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	Σ3	IOC
1. สาเหตุที่เลือกใช้บริการ					
1) อัตราดอกเบี้ย/เงินปันผล	1	1	1	3	1
2) สถานที่ใกล้บ้าน	1	1	1	3	1
3) ความน่าเชื่อถือ	1	1	1	3	1
4) มีการบริการที่ดี	1	1	1	3	1
5) เงินเฉลี่ยคืน	1	1	1	3	1
2. ความถี่ในการใช้บริการ					
1) 1 – 3 ครั้ง	1	1	1	3	1
2) 4 – 6 ครั้ง	1	1	1	3	1
3) 7 – 9 ครั้ง	1	1	1	3	1
4) 10 ครั้งขึ้นไป	1	1	1	3	1

3. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ					
1) 8.30 – 10.30 น	1	1	1	3	1
2) 10.31 – 12.30 น.	1	1	1	3	1
3) 12.31 – 14.30 น.	1	1	1	3	1
4) 14.30 – 16.30 น.	1	1	1	3	1

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์เครดิต
ยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด

คุณภาพการให้บริการ	ผลการประเมิน				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	Σ3	IOC
1. ด้านการบริการ					
สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย เหมาะสมแก่การให้บริการสมาชิก	1	1	1	3	1
สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอ รับบริการ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม และห้องสุขา	1	1	1	3	1
เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ที่ให้บริการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย และเต็มใจให้บริการสมาชิก	1	1	1	3	1
จุดบริการมีป้ายแสดง และมองเห็นได้อย่างชัดเจน	1	1	1	3	1
สถานที่ให้บริการมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย พร้อมให้บริการสมาชิก เช่น โทรศัพท์ FACEBOOK และแอปพลิเคชัน	1	1	1	3	1

2.ด้านความน่าเชื่อถือ					
เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ และความสามารถในการให้บริการ	1	1	1	3	1
หากเกิดปัญหา หรือข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่สหกรณ์สามารถแก้ไขปัญหาให้สมาชิกได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	3	1
การให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความถูกต้อง โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	1	1	1	3	1
สหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจให้แก่สมาชิกอย่างทั่วถึง	1	1	1	3	1
การทำธุรกรรมกับสหกรณ์ มีความน่าเชื่อถือ และปลอดภัย	1	1	0	2	0.67
3.ด้านการตอบสนองการให้บริการสมาชิก					
เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	1	1	1	3	1
เจ้าหน้าที่สหกรณ์รับรู้ปัญหาของสมาชิก และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	3	1
เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการสมาชิกแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน	1	1	1	3	1
เจ้าหน้าที่สหกรณ์นำข้อเสนอแนะของสมาชิกมาปรับใช้ในการบริการ	1	1	1	3	1
สหกรณ์จัดสรรกำไรสุทธิประจำปีเป็นเงินปันผล และเงินเฉลี่ยคืนให้กับสมาชิกได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	3	1
4.ด้านการให้ความมั่นใจ					
สหกรณ์เป็นองค์กร ที่มีความมั่นคง และมีชื่อเสียง	1	1	1	3	1

สหกรณ์มีคณะกรรมการดำเนินการที่มีความรู้ และความสามารถในการบริหารงานตามหลักการสหกรณ์	1	1	1	3	1
เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ของสหกรณ์เป็นอย่างดี	1	1	0	2	0.67
คณะกรรมการดำเนินการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ชื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบ หน้าที่ของตนเอง และปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์	1	1	1	3	1
สหกรณ์มีระบบการบริหารจัดการที่ดี เห็นประโยชน์ของสมาชิกเป็นหลัก	1	1	1	3	1
5.ด้านการดูแลเอาใจใส่					
สหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับสหกรณ์ให้สมาชิกรับทราบได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	3	1
สมาชิกสามารถตรวจสอบข้อมูลการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน เกือบสมบูรณ์ ด้วยตนเองได้ทุกที่ ทุกเวลา	0	1	1	2	0.67
สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากการช่วยเหลือของสหกรณ์	1	1	1	3	1
สหกรณ์มีการให้ข้อมูลข่าวสารด้านอื่น ๆ เช่น ด้านการเกษตร ด้านการอบรมให้ความรู้ได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	3	1
สหกรณ์มีสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่สมาชิกเหมาะสมดีแล้ว	1	1	1	3	1

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์
จำกัด

ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการ ของสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด	ผลการประเมิน				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	Σ3	IOC
1. ด้านธุรกิจรับฝากเงิน					
1) เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ให้บริการฝากเงิน - ถอนเงิน เป็นไปด้วยความรวดเร็ว	1	1	1	3	1
2) สหกรณ์มีการบริการรับฝากเงินเป็นลำดับขั้นตอน ไม่ ยุ่งยาก สมาชิกสามารถเข้าใจได้ง่าย	1	1	1	3	1
3) สหกรณ์ให้ดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์/เงินฝาก ประจำ/เงินฝากออมทรัพย์พิเศษในอัตราที่เหมาะสม	1	1	1	3	1
4) สมาชิกสามารถตรวจสอบการฝากเงิน - ถอนเงินผ่าน แอปพลิเคชัน เกือบทุกสมาร์ต ได้ด้วยตนเองทุกที่ทุกเวลา	1	1	1	3	1
2. ด้านธุรกิจสินเชื่อ					
5) เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ให้บริการด้านสินเชื่อเป็นไป ด้วยความรวดเร็ว	1	1	1	3	1
6) สหกรณ์กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้และจำนวนงวด ของการชำระคืนเงินกู้มีความเหมาะสมดี	1	1	1	3	1
7) สหกรณ์กำหนดการค้ำประกันสำหรับเงินกู้มีความ เหมาะสมดี	1	1	1	3	1
8) สหกรณ์กำหนดวงเงินกู้ฉุกเฉิน/เงินกู้สามัญ/วงเงินกู้ พิเศษ มีความเหมาะสมดี	1	1	1	3	1

ภาคผนวก ค
การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ



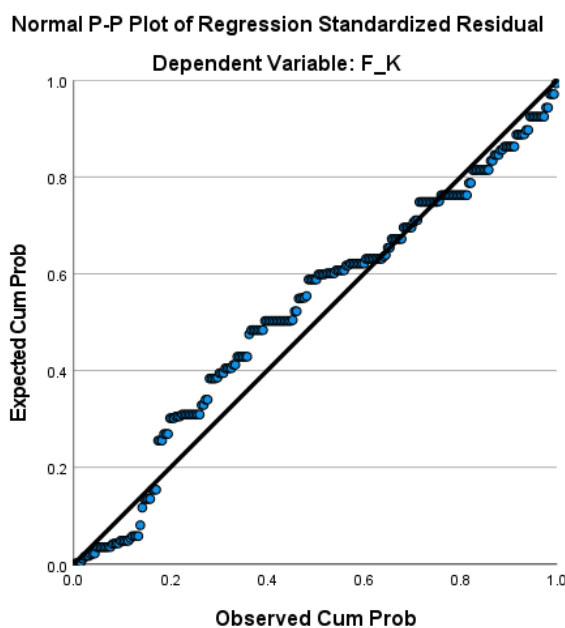
1. การทดสอบการแจกแจงแบบปกติ (Multivariate Normality) และการตรวจสอบรูปแบบความ

สัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linear Relationship)

การทดสอบการแจกแจงแบบปกติ และการตรวจสอบรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง โดยการสร้างแผนภาพการกระจายของข้อมูลกราฟ Normal P - P Plot of Regression Standardized Residual พบว่า ตัวแปรตามทุกตัวมีการแจกแจงแบบปกติ ข้อมูลมีการกระจายใกล้เคียงเส้นตรง นอกจากนี้ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามยังมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง และความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมีแนวโน้มเป็นเส้นตรงโดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ตัวแปรอิสระคือ คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองการใช้บริการสมาชิก ด้านการให้ความมั่นใจและด้านการดูแลเอาใจใส่

1.2 ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในการใช้บริการ



ภาพที่ 3.1 กราฟแสดงการทดสอบการแจกแจงแบบปกติของตัวแปรอิสระคือ ด้านการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองการใช้บริการสมาชิก ด้านการให้ความมั่นใจและด้านการดูแลเอาใจใส่ กับตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในการใช้บริการ

2. การทดสอบสหสัมพันธ์เชิงพหุคูณระหว่างปัจจัยสาเหตุ (Multicollinearity)

การทดสอบค่า Variance Infection Factor: VIF กับตัวแปรอิสระ พบว่าตัวแปรอิสระ มีค่า VIF ไม่เกิน 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน

2.1 ตัวแปรอิสระคือ คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองการให้บริการสมาชิก ด้านการให้ความมั่นใจและด้านการดูแลเอาใจใส่

2.2 ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในการใช้บริการ

ตารางที่ 3.3 ค่า VIF ของตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองการให้บริการสมาชิก ด้านการให้ความมั่นใจและด้านการดูแลเอาใจใส่ กับตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในการใช้บริการ

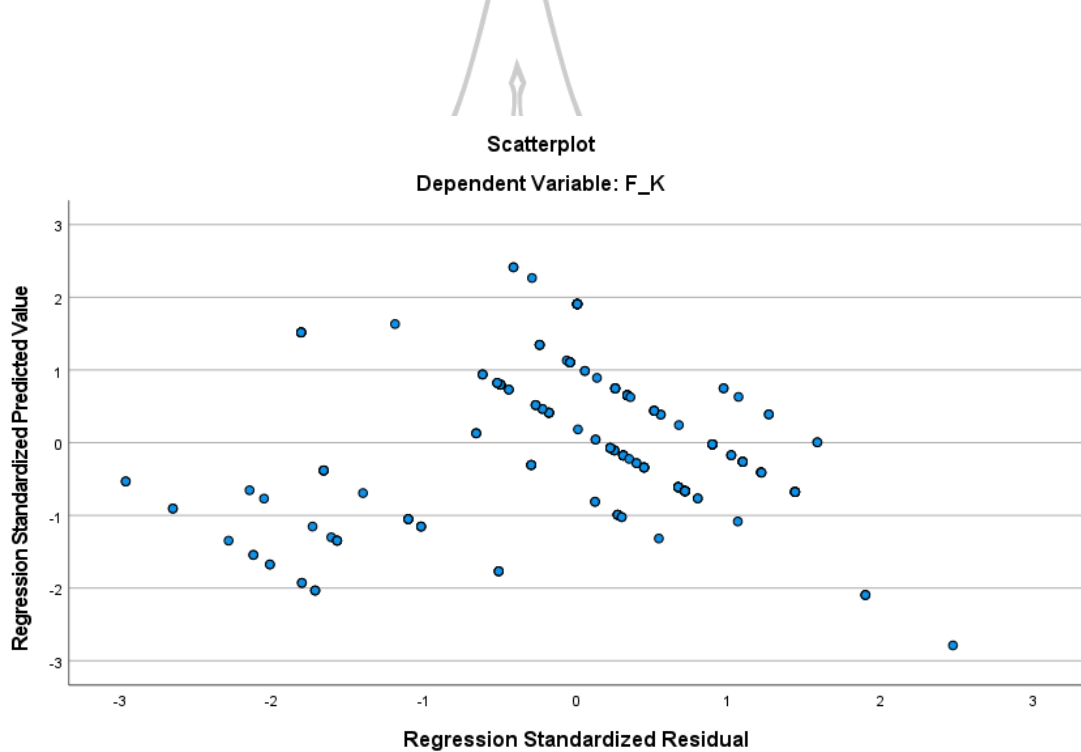
Variance Infection Factor: VIF	ความพึงพอใจในการใช้บริการ
คุณภาพการให้บริการ	
ด้านการบริการ	1.531
ด้านความน่าเชื่อถือ	1.342
ด้านการตอบสนองการให้บริการสมาชิก	1.616
ด้านการให้ความมั่นใจ	1.251
ด้านการดูแลเอาใจใส่	1.313

3. การทดสอบความแปรปรวนคงที่ (Homoscedasticity)

การทดสอบความแปรปรวนคงที่ โดยการสร้างจากแผนภาพการกระจาย Scatterplot พบว่าแผนภาพ Scatterplot มีการกระจายแบบสุ่มไม่มีแนวโน้มใด ๆ

3.1 ตัวแปรอิสระคือ คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองการให้บริการสมาชิก ด้านการให้ความมั่นใจและด้านการดูแลเอาใจใส่

3.2 ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในการใช้บริการ



ภาพที่ 3.2 แผนภาพการกระจาย Scatterplot ของตัวแปรอิสระคือ ด้านการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองการให้บริการสมาชิก ด้านการให้ความมั่นใจและด้านการดูแลเอาใจใส่กับตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในการใช้บริการ



ภาคผนวก ง

หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๗๕๕

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณมงคล เกิดสินธุ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวสินีนางู จำนวน ๑ คน นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก ผู้ช่วยรองศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรีย์ ลิ้มปมนต์ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม โปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๑-๖๙๓๙๘๗๘

สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้า มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ภุทธิพัฒน์ ชาญกิจ)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
รักษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๑๘๑-๖

โทรสาร ๐๒-๕๐๓-๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๗๕๕

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณฤดี วรรณาคม

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวสินีนางุ จ่านงค์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชาราษฎร์ จำกัด” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากผู้ช่วยรองศาสตราจารย์ ดร.อัญฉรีย์ ลิ้มปมนตรี อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๑-๖๔๓๙๘๔๗๘

สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้า มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วาที่ร้อยตรี ดร.ภุชงค์ ชัยกิจ)
รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
รักษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๑๘๑-๖

โทรสาร ๐๒-๕๐๓-๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ พศ ๕๕

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้จัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด
(คุณศศิธ ชัยภัทรอมร)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวสินีนานา จำนวนงค์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก ผู้ช่วยรองศาสตราจารย์ ดร.อัญฉรีย์ ลิ้มปมนต์ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๑-๖๔๓๔๘๗๘

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.รวิพัฒน์ ชาญกิจ)
รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
รักษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๘๘๑-๖
โทรสาร ๐๒-๕๐๓-๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๗๕๕

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน สำเนาแจ้งท้าย

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวสินีนภา จันทงค์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก ผู้ช่วยรองศาสตราจารย์ ดร.อรรถวิทย์ สิมปมนตรี อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อแก่นักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๑-๖๙๓๙๘๗๘๘

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.กฤษิพัฒน์ ชาญกิจ)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
รักษาการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๑๘๑-๖

โทรสาร ๐๒-๕๐๓-๓๖๑๒

สำเนาแจ้งท้าย

๑. คุณมงคล เกิดสินธุ์
๒. ผศ.ดร.นฤปดี วรรณาคม
๓. คุณศศิธร ชัยภัทรอมร

นักวิชาการสหกรณ์ชำนาญการพิเศษ
อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มสธ.
ผู้จัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาประชากรราษฎร์ จำกัด

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล	นางสาวสินีนานู จำนงค์
วัน เดือน ปี เกิด	29 มีนาคม 2538
สถานที่เกิด	อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง
ที่อยู่ปัจจุบัน	49 หมู่ที่ 8 ตำบลเขาวิเศษ อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง
ประวัติการศึกษา	วท.บ. (เศรษฐศาสตร์เกษตร) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2560
ประวัติการทำงาน	กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจสหกรณ์ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดกระบี่

