

พฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู

กาญจนบุรี จำกัด



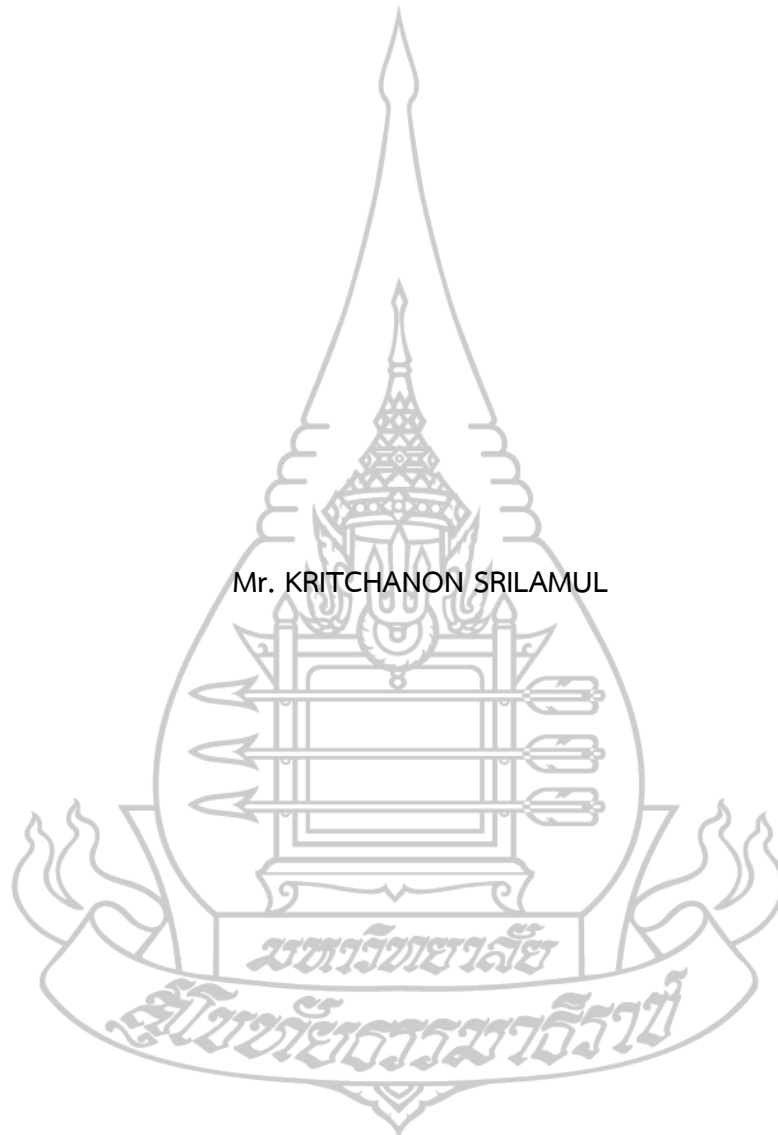
นายกฤษณน ศรีละมุล

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาเกษตรศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาสหกรณ์
สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2566

Behavior of Using the Service Online Deposit of Members of
Kanchanaburi Teacher Savings Cooperative Limited



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master Business Administration in Co-operatives School of Agriculture
and Cooperatives

School of Agriculture and Cooperatives Sukhothai Thammathirat Open University

2023

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	พฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด
ชื่อและนามสกุล	นายกฤษฎชนน ศรีละมุล
แขนงวิชา / วิชาเอก	สหกรณ์
สาขาวิชา	เกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.สุจิตรา รอดสมบูรณ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 16 กันยายน พ.ศ. 2567

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจิตรา รอดสมบูรณ์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สงเสริม หอมกลิ่น)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เจนณรงค์ เทียนสว่าง)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์

ชื่อการศึกษา คั่นคว่าอิสระ พฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์
ครูกาญจนบุรี จำกัด

ผู้ศึกษา นายกฤษฎชนน ศรีละมุล รหัสนักศึกษา 2659002311

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.สุจิตรา รอดสมบูรณ์ ปีการศึกษา 2566

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) พฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิก 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสหกรณ์ 3) ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านสหกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิก และ 4) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการเงินฝากออนไลน์

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบสำรวจ ประชากรที่ศึกษา คือ สมาชิกที่ใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การคำนวณจากสูตรที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของดับเบ็ลยู จี โคอเซน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวมข้อมูลด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบไคสแควร์ และการวิเคราะห์เชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษา พบว่า สมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31 – 40 ปี การศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส ระยะเวลาเป็นสมาชิก 11 – 15 ปี ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 9,000 บาทขึ้นไป และสมาชิกมีระยะทางที่มาสหกรณ์ 21 – 30 กิโลเมตร 1) พฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่ใช้บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์ ปริมาณการฝากเงินในแต่ละครั้ง 5,000 บาท ขึ้นไป ความถี่ใช้บริการ 1 ครั้ง/เดือน และช่วงเวลาในการใช้บริการ 07.00 – 12.00 น. 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสหกรณ์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านระบบเทคโนโลยี ด้านความพร้อมและด้านเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก 3) ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ อายุ สถานภาพ การศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก รายได้ต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือน และระยะทางที่มาสหกรณ์ ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านสหกรณ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ ด้านความพร้อม และด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และ 4) ข้อเสนอแนะ สหกรณ์ควรมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการ เช่น แพลตฟอร์มออนไลน์ที่ใช้งานง่าย ควรให้ความสำคัญในการมีช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายและต่อเนื่อง

คำสำคัญ พฤติกรรม เงินฝากออนไลน์ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด

Independent Study title: “Behavior of Using the Service Online Deposit of Members of Kanchanaburi Teacher Savings Cooperative Limited”

Author: “Mr. KRITCHANON SRILAMUL”; ID: “2659002311”;

Degree: Master of Agriculture

Independent Study Advisor: Associate Professor Dr. Sujittra Rodsomboon; Academic year: 2023

Abstract

The objectives were to study 1) behavior of using the service online deposit of members 2) level of importance of cooperative factors 3) the relationship between personal factors and cooperative factors related to behavior of using the online deposit of members and 4) recommendation for the development of online deposit.

The study was done by survey method. The population of the study was members who use the online deposit services of Kanchanaburi Teacher Savings Cooperative Limited. The sample size was 200 people which determined using calculations from the formula without knowing population of W. G. Cochran at 95 percent confidence level. The questionnaire was used to collect data using a simple random sampling method. The statistics was used to analyze data such as frequency, percentage, mean score, standard deviation and chi-square test. The qualitative analysis used content analysis.

The results of the study found that the most cooperative members were female, age 31-40 years, bachelor degree education, married, membership period 11-15 years, average monthly income 35,001-45,000 baht, average monthly expenditure more than 9,000 baht and the distance 21-30 kilometers to the cooperative. 1) The behavior of using the service online deposit of members found that the most of members use savings deposit, the deposit amount more than 5,000 baht, frequency of using the service one times per month and service time 7.00-12.00 a.m. 2) The overall level of importance of cooperative factors was the highest level such as the technology systems, the readiness and the staff as while the products and the advertising and public relations were at a high level. 3) The relationship between personal factors and behavior of using the service online deposit of members at a statistical significance level of 0.05 was age, status, education, membership period, monthly income, monthly expenses, and distance to the cooperative. The relationship between cooperative factors and behavior of using the service online deposit of members at a statistical significance level of 0.05 was the readiness and the advertising and public relations., and 4) The recommendations were the cooperative should increase service channels such as easy-to-use online platforms and should emphasize variety of continuous public relations channels.

Keywords : Behavior, Online Deposit, Kanchanaburi Teacher Savings Cooperative, Ltd.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ครูกาญจนบุรี จำกัด ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. สุธิตรา รอดสมบูรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ให้คำแนะนำและติดตามการทำรายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ จนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ และรองศาสตราจารย์ส่งเสริม หอมกลิ่น กรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้คำแนะนำ ตรวจสอบความถูกต้อง และแก้ไขข้อผิดพลาดของรายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง และขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ คณาจารย์จากสาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ แขนงวิชา สหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้และประสบการณ์ ให้คำแนะนำ ปรึกษา และให้กำลังใจตลอดการศึกษาที่ผ่านมา ขอขอบคุณประธานกรรมการ คณะกรรมการ ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ และสมาชิกของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ซึ่งผู้ศึกษาได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขอขอบคุณ เพื่อนนักศึกษารุ่น 16 หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาสหกรณ์ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ได้ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกในการศึกษา จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้จัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการ พัฒนาสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อไป



นายกฤษณชนน ศรีละมุล

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญรูปภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	3
สมมติฐานในการศึกษา	4
ขอบเขตในการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการฝากเงินออนไลน์.....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	10
แนวคิดเกี่ยวกับการออมในสหกรณ์ออมทรัพย์	12
บริบทของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด	16

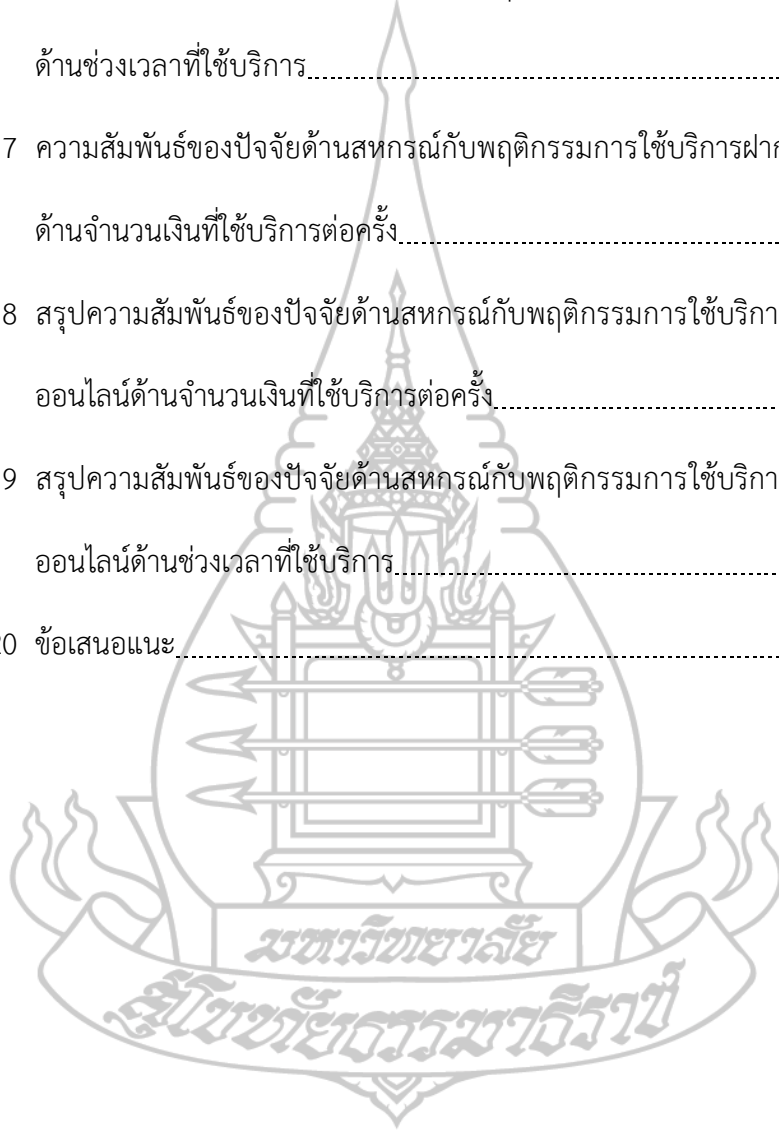
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล	30
การวิเคราะห์ข้อมูล	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก	32
พฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์	36
ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสหกรณ์	38
ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสหกรณ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ฝากเงินออนไลน์	42
ข้อเสนอแนะ	59
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	60
สรุปผลการศึกษา	60
อภิปรายผล	63
ข้อเสนอแนะ	64
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	71
ประวัติผู้ศึกษา	75

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1	ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก.....	32
ตารางที่ 4.2	พฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์.....	36
ตารางที่ 4.3	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสหกรณ์โดยรวม.....	38
ตารางที่ 4.4	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์.....	38
ตารางที่ 4.5	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านเทคโนโลยี.....	39
ตารางที่ 4.6	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความพร้อมของสหกรณ์.....	39
ตารางที่ 4.7	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่.....	40
ตารางที่ 4.8	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์.....	41
ตารางที่ 4.9	ความสัมพันธ์ของเพศและอายุกับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์.....	42
ตารางที่ 4.10	ความสัมพันธ์ของสถานภาพและการศึกษากับพฤติกรรมการใช้บริการ ฝากเงินออนไลน์.....	43
ตารางที่ 4.11	ความสัมพันธ์ของระยะเวลาการเป็นสมาชิกกับพฤติกรรมการใช้บริการ ฝากเงินออนไลน์.....	44
ตารางที่ 4.12	ความสัมพันธ์ของรายได้ต่อเดือนและรายจ่ายต่อกับเดือนพฤติกรรมการใช้บริการ ฝากเงินออนไลน์.....	45
ตารางที่ 4.13	ความสัมพันธ์ของระยะทางที่มาสหกรณ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ฝากเงินออนไลน์.....	46
ตารางที่ 4.14	ปัจจัยด้านสหกรณ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ด้านจำนวนเงิน ที่ใช้บริการต่อครั้ง.....	47

ตารางที่ 4.15	ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านสหกรณ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์	
	ด้านความถี่ที่ใช้บริการ.....	50
ตารางที่ 4.16	ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านสหกรณ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์	
	ด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	53
ตารางที่ 4.17	ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านสหกรณ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์	
	ด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง.....	56
ตารางที่ 4.18	สรุปความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านสหกรณ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงิน	
	ออนไลน์ด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง.....	57
ตารางที่ 4.19	สรุปความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านสหกรณ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงิน	
	ออนไลน์ด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	58
ตารางที่ 4.20	ข้อเสนอแนะ.....	59



สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการศึกษา.....	3
ภาพที่ 2.1 งบแสดงสถานะการเงิน.....	18
ภาพที่ 2.2 งบแสดงสถานะการเงิน.....	19



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์ หมายถึง คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 มีการเลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินการเป็นผู้บริหารงานแทน กำหนดให้มีคณะกรรมการดำเนินการไม่เกิน 15 คน มีอำนาจหน้าที่ เป็นผู้ดำเนินกิจการและเป็นผู้แทนสหกรณ์ในกิจการทั้งปวง เพื่อให้กิจการสหกรณ์ดำเนินการอย่างกว้างขวาง และให้บริการแก่สมาชิกอย่างทั่วถึง คณะกรรมการดำเนินการควรจัดจ้างผู้จัดการที่มีความรู้ความสามารถมาดำเนินธุรกิจแทน และผู้จัดการ อาจจัดจ้างเจ้าหน้าที่โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการดำเนินการ เพื่อช่วยเหลือกิจการสหกรณ์ด้านต่างๆ ตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงปริมาณธุรกิจและการประหยัดเป็นสำคัญ สมาชิกสหกรณ์มีความสำคัญต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของสหกรณ์เป็นอย่างมาก สมาชิกเป็นทั้งเจ้าของและลูกค้าของสหกรณ์ จึงต้องควบคุมดูแลกิจการของสหกรณ์ด้วย สมาชิกต้องสนใจใช้สิทธิของตนเองอย่างเต็มที่ ทั้งในด้านเข้าไปมีส่วนในการดำเนินงานของสหกรณ์ และทำธุรกิจ กับสหกรณ์อย่างแข็งขันด้วยความสามัคคีสหกรณ์จึงจะเจริญก้าวหน้า มิฉะนั้นแล้วสหกรณ์จะประสบความล้มเหลวในที่สุด (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2567)

สหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นสถาบันการเงินแห่งหนึ่งที่มีสมาชิกเป็นบุคคลที่มีอาชีพอย่างเดียวกัน หรืออาศัยในที่ชุมชนเดียวกันโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์และให้กู้ยืมเงินเมื่อเกิดความจำเป็นหรือเพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์งอกเงย และได้รับการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 สหกรณ์ออมทรัพย์มีบทบาทสำคัญในการช่วยแก้ปัญหาความเดือดร้อนทางการเงินให้แก่สมาชิก การจะไปสู่เป้าหมายได้นั้น ต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างซึ่งปัจจัยที่สำคัญคือ สมาชิก โดยสมาชิกจะต้องมีความรู้มีความเข้าใจและปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของตนเองเคร่งครัดเพื่อให้สหกรณ์สามารถดำเนินธุรกิจไปสู่เป้าหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้สหกรณ์เป็นของสมาชิกทุกคนมิใช่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือของคณะกรรมการดำเนินการเท่านั้น (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2564)

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ได้จดทะเบียนก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2471 เป็นสหกรณ์ออมทรัพย์และเครดิตสำหรับคนมีเงินเดือนใช้ชื่อว่า “สหกรณ์ครูกาญจนบุรี จำกัด สินใจ” เมื่อวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2505 เลขทะเบียนที่ 66/11032 ต่อมาได้ขอจดทะเบียนเปลี่ยนชื่อใหม่เป็น “สหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด” เป็นสหกรณ์ประเภท สหกรณ์ออมทรัพย์ ตามความในพระราชบัญญัติ สหกรณ์ พ.ศ. 2511 จนถึงปัจจุบัน

สหกรณ์จดทะเบียนครั้งแรกมีสมาชิกจำนวน 666 คน มีทุนเรือนหุ้น 29,420 บาท (สองหมื่นเก้าพันสี่ร้อยยี่สิบบาทถ้วน) มีกรรมการดำเนินการ 11 คน ใช้สถานที่ของแผนกศึกษาธิการ จังหวัดกาญจนบุรีในสมัยนั้นเป็นที่ทำการ โดยให้บริการเงินกู้สามัญแก่สมาชิกครั้งแรกเมื่อ วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2505 จำนวน 14 ราย สมาชิกรายที่ได้รับเงินกู้สูงสุดในชุดนั้นกู้ได้จำนวน 3,440 บาท (สามพันสี่ร้อยสี่สิบบาทถ้วน) ผ่อนชำระหนึ่งงวดละ 150 บาท การดำเนินงานของสหกรณ์ ฯ ได้เจริญก้าวหน้าเป็นลำดับจนกระทั่งถึงปัจจุบัน ในปี 2566 สหกรณ์มีสมาชิกจำนวน 12,881 คน เป็นสมาชิกสามัญ 10,952 คน สมาชิกสมทบ 1,929 คน มีเงินรับฝาก 7,632,659,027.42 บาท ทุนดำเนินการทั้งสิ้น 14,131,944,322.85 บาท รายได้รวมทั้งสิ้น 667,210,039.21 บาท มีและค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น 318,370,448.38 บาท มีกำไรสุทธิจำนวนเงิน 348,839,590.83 บาท จากรายงานประจำปีของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ณ 30 พฤศจิกายน 2566

ในปัจจุบันกระแสความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในยุคที่อินเทอร์เน็ตมีผลเปลี่ยนแปลงลักษณะการใช้ชีวิตของประชาชนอย่างชัดเจน การยอมรับเทคโนโลยีแสดงให้เห็นจากการรับรู้ความสะดวกในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ เป็นสองปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการอธิบายประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี สหกรณ์เล็งเห็นความสำคัญของการบริการโดยใช้เทคโนโลยี มีการพัฒนาการใช้บริการผ่าน Application KTSCC การตั้งกลุ่มไลน์สื่อสาร การบริการเงินกู้ ใช้บริการฝาก - ถอน ผ่านโทรศัพท์มือถือ และผ่านตู้ธนาคารกรุงไทยทั่วประเทศ ตั้งแต่ปีพ.ศ.2561 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับสมาชิก สหกรณ์จึงได้มุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการให้บริการฝากเงินออนไลน์เพื่อพัฒนาการดำเนินงาน

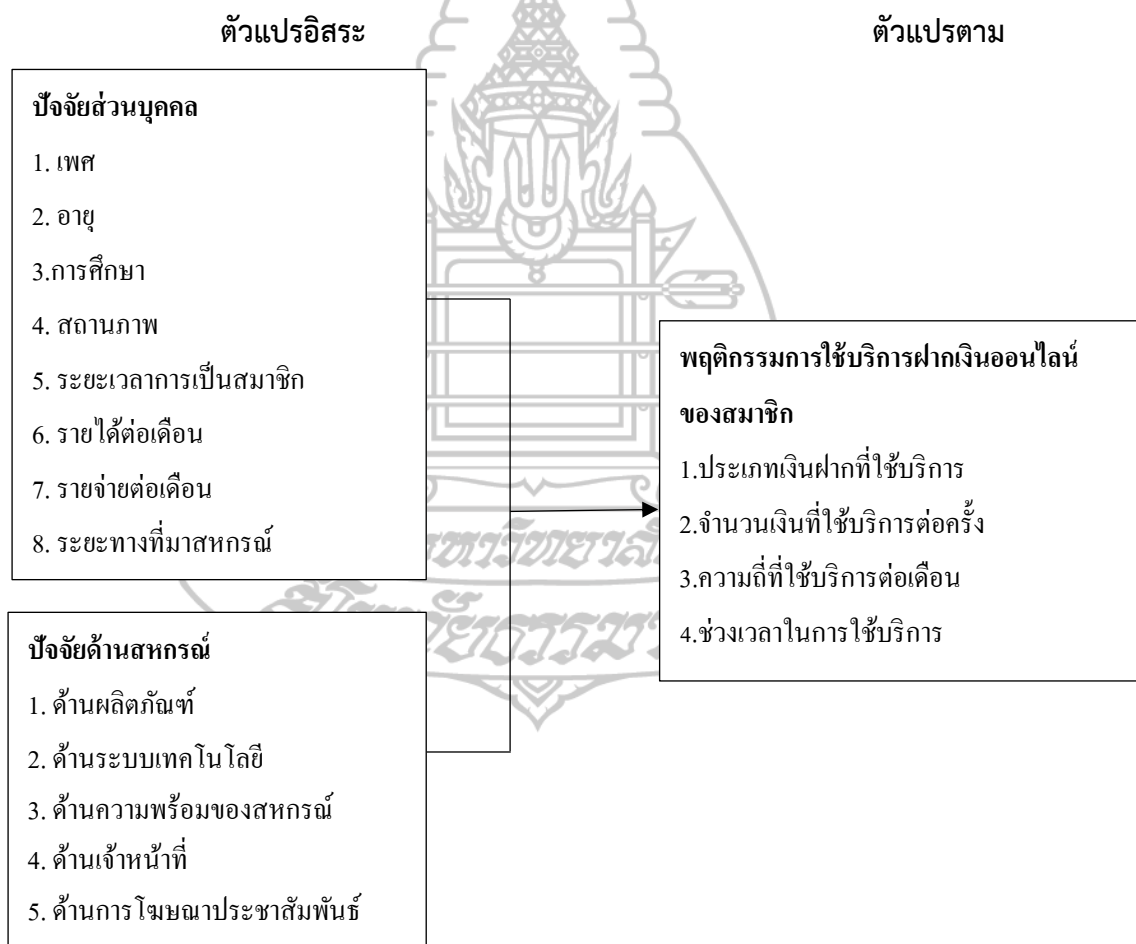
จากประเด็นที่มาความสำคัญดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าการให้บริการแก่สมาชิกเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้สหกรณ์ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด เพื่อสะท้อนความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิก ผลการศึกษาครั้งนี้จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการฝากเงินออนไลน์ของสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์
- 2.2 เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสหกรณ์
- 2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านสหกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์
- 2.4 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการเงินฝากออนไลน์

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานฐานการศึกษา

4.1 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์

4.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านสหกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์

5. ขอบเขตของการศึกษา

5.1 **ขอบเขตเนื้อหา** ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสหกรณ์ และพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์

5.2 **ขอบเขตตัวแปร** ประกอบด้วย ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ตัวแปรที่นำมาศึกษา มีดังนี้

ตัวแปรต้น ได้แก่

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก รายได้ต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือน และระยะทางที่มาสหกรณ์

ปัจจัยด้านสหกรณ์ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านระบบเทคโนโลยี ด้านความพร้อมของสหกรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์

ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ประกอบด้วย ประเภทเงินฝากที่ใช้บริการ จำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง ความถี่ที่ใช้บริการต่อเดือน และช่วงเวลาในการใช้บริการ

5.3 **ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ที่ใช้บริการเงินฝากออนไลน์ โดยไม่ทราบจำนวนประชากรทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 200 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

5.4 **ขอบเขตด้านสถานที่** ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากสมาชิกสามัญและสมาชิกสมทบของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด

5.5 **ขอบเขตด้านเวลา** ระยะเวลาขั้นตอนที่ใช้ในการดำเนินงาน เดือน เมษายน 2567 - กรกฎาคม 2567

6. นวัตกรรมเฉพาะ

6.1 สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด

6.2 สมาชิก หมายถึง สมาชิกสามัญและสมาชิกสมทบของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด

6.3 การฝากเงินออนไลน์ หมายถึง การฝากเงินออนไลน์โดยวิธีการโอนเงินผ่านระบบธนาคารไปยังบัญชีธนาคารกรุงไทยของสหกรณ์ แล้วแจ้งต่อเจ้าหน้าที่การเงินสหกรณ์เพื่อทำรายการฝากเข้าบัญชีออมทรัพย์ของสมาชิก

6.4 พฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิก ประกอบด้วย ประเภทเงินฝากที่ใช้บริการ จำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง ความถี่ที่ใช้บริการต่อเดือน และช่วงเวลาในการใช้บริการ

6.5 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก รายได้ต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือน และระยะทางที่มาสหกรณ์

6.6 ปัจจัยด้านสหกรณ์ ประกอบด้วย

ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง จำนวนเงินฝากขั้นต่ำในแต่ละบัญชี, ความหลากหลายของประเภทบัญชีเงินฝาก, อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเหมาะสม, ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และมีการให้บริการด้านเงินฝากที่ตรงตามความต้องการ

ด้านระบบเทคโนโลยี หมายถึง มีระบบความปลอดภัยของข้อมูล, มีการแจ้งลูกค้าเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย, มีความปลอดภัยในการทำธุรกรรม, มีเวลาการตอบสนองรวดเร็ว และประสิทธิภาพของระบบ

ด้านความพร้อมของสหกรณ์ หมายถึง แสดงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจน, มีการจัดระเบียบและขั้นตอนอย่างดี, หากมีปัญหาเกิดขึ้นจะมีการแก้ไขอย่างรวดเร็ว, ไม่เรียกเก็บค่าบริการเพิ่ม และมีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรมในการทำธุรกรรม

ด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง มีความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใส, เจ้าหน้าที่ทางออนไลน์มีการให้บริการที่ดี, เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญ, เจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและการปรึกษาอย่างถูกต้องและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ หมายถึง มีการแจ้งผลิตภัณฑ์ใหม่ให้กับสมาชิก, มีกิจกรรมและบริการ เพื่อรักษาความสัมพันธ์ของลูกค้า, มีการประชาสัมพันธ์เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง, การประชาสัมพันธ์ทำให้เป็นทางเลือกแรกในการฝากเงินกับสหกรณ์ และมีข้อเสนอหรือสิทธิพิเศษสำหรับการฝากเงินออนไลน์

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผู้บริหารสหกรณ์สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการฝากเงินออนไลน์ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก และให้บริการแก่สมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7.2 สหกรณ์ออมทรัพย์ทั่วไป สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาและเป็นแนวทางในการจัดการบริหารงาน

7.3 เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์สามารถใช้เป็นแนวทางแนะนำส่งเสริมสหกรณ์ในการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ผู้ศึกษาได้ทบทวน แนวคิด ทฤษฎี และ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการฝากเงินออนไลน์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการออมในระบบสหกรณ์ออมทรัพย์
4. บริบทของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการฝากเงินออนไลน์

1.1 ความหมายและความสำคัญของการออม

การออมหมายถึง เก็บหอมรอมริบ เช่น ออมทรัพย์ ออมสิน เก็บรวบรวมไว้ทีละเล็กละน้อย (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554) การออมเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจ หมายถึง ส่วนหนึ่งของรายได้ปัจจุบันที่ไม่ได้ใช้ จ่ายไปเพื่อการบริโภค หากแต่เก็บไว้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการใช้จ่ายต่าง ๆ ในอนาคต หรือการนำเงินออมไปลงทุนเพื่อหาผลประโยชน์ตอบแทน ในทางเศรษฐศาสตร์แบ่งการออมของประเทศออกเป็น การออมภาครัฐ และการออมภาคเอกชน โดยที่การออมภาคเอกชนแบ่งออกเป็น การออมภาคธุรกิจและการออมภาคครัวเรือน การออมของประชาชนทั่วไปจัดเป็นการออมภาคครัวเรือนในทางเศรษฐศาสตร์ (เกษมศรี ปุชนิย์วงศ์, 2558)

ความสำคัญของการออม คือ เงินออมเป็นปัจจัยที่จะทำให้เป้าหมายซึ่งบุคคลกำหนดไว้ในอนาคตบรรลุจุดประสงค์ นอกจากนี้เงินออมยังใช้สำหรับแก้ไขปัญหาความเดือนร้อนทางการเงิน ที่อาจเกิดขึ้นอย่างคาดไม่ถึงของบุคคลได้ด้วยดังนั้นบุคคลควรมีการออมอย่างสม่ำเสมอตลอดชีวิต ซึ่งระดับของการออมของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันไปตามเป้าหมายของแต่ละบุคคลกล่าวคือ เป้าหมายยิ่งสูงระดับการออมก็ยิ่งสูงสูงตามไปด้วย (สรวุฑ สุธีรวงศ์ (2559)

สรุปได้ว่า การออม หมายถึง การแสดงออกเกี่ยวกับการเก็บออมเงินที่เหลือจากการใช้จ่ายในรูปแบบต่าง ๆ ที่แตกต่างกันตามลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคล

1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการออม

บุญรุ่ง จันทร์นาค (2554, น. 5) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการออม ประกอบด้วย

- 1) รายได้ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการออม เพราะผู้มีรายได้ย่อมมีเงินเหลือและออมได้มากกว่าผู้ที่ไม่มียาได้ โดยแหล่งของรายได้มาจากหลายทาง เช่น งานประจำ งานอดิเรก เป็นต้น โดยปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดรายได้ของแต่ละบุคคล
- 2) ค่าใช้จ่าย เป็นปัจจัยสำคัญอันหนึ่งในการกำหนดขีดความสามารถในการออม เพราะหากบุคคลใดมีค่าใช้จ่ายเงินที่เหลือจากรายได้ เพื่อนำไปออมก็จะลดน้อยลง
- 3) สถาบันการลงทุน สถาบันให้บริการที่มีความมั่นคงสูง ก็จะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ออมมากขึ้น
- 4) อัตราดอกเบี้ย ถ้าหากอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูง ก็จะเป็นแรงจูงใจให้ผู้บริโภคลดการใช้จ่ายลง และนำเงินมาออมทรัพย์มากขึ้น
- 5) โอกาสในการลงทุน ถ้ามีโอกาสในการลงทุน และการลงทุนนั้นให้ผลตอบแทนดี ก็จะเป็นการจูงใจให้มีการออมมากขึ้น
- 6) ขนบธรรมเนียมประเพณีบางอย่าง มีอิทธิพลต่อการใช้จ่ายและการออมทรัพย์ได้มากเหมือนกัน เช่น งานบวชนาค งานศพ งานแต่งงาน ในบางท้องที่มีการแข่งขันกันมาก ทำให้เกิดการใช้จ่ายเงินที่เก็บออมมาหลายปีจนหมด บางรายถึงกับต้องมีหนี้สินไปอีกนาน

1.3 เทคโนโลยีทางการเงินหรือฟินเทค (Financial technology or Fintech)

เทคโนโลยีทางการเงินหรือฟินเทคเป็นนวัตกรรมทางการเงินที่เกิดจากการนำความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการจัดการข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาระบบการเงิน โดยเกิดจากรวมคำ 2 คำ คือ "การเงิน(Finance)" และ "เทคโนโลยี (Technology)" หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้บริโภคสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างรวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา และลดค่าใช้จ่าย ดังนั้นฟินเทคจึงเป็นกระแสที่น่าจับตามองสำหรับทุกภาคส่วนธุรกิจ (Saengchote & Distanont, 2018) เพราะไม่เพียงแต่จะช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ธุรกิจเท่านั้น แต่ฟินเทคยังเกี่ยวข้องกับธุรกิจทั้งในแง่ของคู่แข่งจนต่อผู้มีส่วนได้เสียดังนั้นการเตรียมความพร้อมรับมือสำหรับการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจการเงินของประเทศไทยในอนาคตจึงเป็นเรื่องสำคัญเพราะต้อง

สามารถตอบสนองต่อการทำธุรกรรมของผู้บริโภคที่ผันแปรไปตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี (Jampangoen, 2019) ทั้งนี้ตัวอย่างหนึ่งที่ได้เห็นได้ชัดถึงพัฒนาการของฟินเทค คือ การใช้คิวอาร์โค้ดเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ เป็นการเพิ่มช่องทางการชำระค่าบริการที่สะดวกและรวดเร็ว โดยไม่จำเป็นต้องพกเงินสด รวมถึงช่วยลดต้นทุนให้แก่ผู้ประกอบการและร้านค้า (Bank of Thailand, 2021) โดยสรุปจะเห็นได้ว่าการที่ธุรกิจนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน รวมถึงการสร้างนวัตกรรมความคิดย่อมส่งผลต่อการเพิ่มผลิตภาพแก่ผู้ประกอบการ ตลอดจนช่วยไข่มูลค่าของสินค้าและบริการ และเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันของประเทศที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี (Jampangoen, 2019)

1.4 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model: TAM)

Davis et al. (1989) ได้พัฒนาทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อนำมาใช้ทดสอบการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศโดยพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ที่คิดค้นโดย Fishbein and Ajzen(1975) ได้เสนอมุมมองเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ล้วนแล้วแต่เกิดจากการใช้เหตุผลประกอบการตัดสินใจก่อนที่จะลงมือทำหรือตัดสินใจจะไม่ทำอะไรโดยทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีจะเน้นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลัก 2 ประการที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้ ได้แก่การรับรู้ความง่ายของการใช้งาน (Perceived ease of use) หมายถึง การที่ผู้ใช้งานรับรู้ได้ว่าตัวระบบของเทคโนโลยีสามารถใช้งานได้ง่ายโดยไม่ต้องใช้ความพยายามในการเข้าใช้งานมากนัก และการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน (Perceived usefulness) หมายถึง การที่ผู้ใช้งานรับรู้ถึงประโยชน์ของตัวระบบเทคโนโลยีว่าสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตน เมื่อผู้ใช้เทคโนโลยีเกิดการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งานและรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานย่อมส่งผลต่อทัศนคติของผู้ใช้งาน (Attitude) และเกิดความตั้งใจที่จะทำหรือแสดงออกเชิงพฤติกรรมเฉพาะอย่าง (Hu et al., 2019)

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับทำให้ผู้ศึกษาทราบว่า การยอมรับสำคัญมากสำหรับประชาชน ซึ่งการยอมรับสามารถเลือกเก็บยอมรับได้ตามความต้องการส่วนบุคคลและมีหลากหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับ ดังนั้น ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับมาประยุกต์ใช้เป็นตัวแปรตามกรอบแนวคิดและสร้างแบบสอบถามของการศึกษาในครั้งนี้

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

ภัทธา ภัทธมน (2558) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งชี้วัดถึงระดับขั้นของการบริการที่ส่งมอบจากผู้ให้บริการถึงผู้รับบริการ ว่ามีความสัมพันธ์ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการได้ดีเพียงใด คุณภาพการบริการมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจโลกและภาคธุรกิจที่อยู่ในระดับการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ดังนั้น บริษัทหรือองค์กรต่าง ๆ ที่อยู่ในธุรกิจบริการจึงต้องพยายามกำหนดคุณภาพการบริการให้ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการให้ดีที่สุด เพื่อการดำรงอยู่รอดในธุรกิจ

ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2563, น.5) คุณภาพการให้บริการ เกิดจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการว่าจะได้รับการบริการที่ดีเลิศ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ หากผู้รับบริการได้รับการบริการตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจและประเมินความพึงพอใจออกมาเป็นบวก

พรพิมล นุชเจริญ (2564, น.23 - 24) คุณภาพการให้บริการ คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการให้บริการ โดยมีคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความ เป็นเอกลักษณ์ของธุรกิจบริการให้โดดเด่น การให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่แตกต่างกัน

2.2 การวัดคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL)

การวัดคุณภาพการให้บริการนั้น ใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไป ปัญหาในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการ ซึ่งก็คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเกิดขึ้นจริง หรือที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่เขาได้รับมานั้น สอดรับกับความคาดหวังที่วางไว้ หรือที่ได้รับรู้มา เช่น การได้รับบริการจากบุคคลโดยตรง การได้รับบริการจากแบบเผชิญหน้า และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ Koehler and Pankowski (1996 : 184-185) โดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้

ประการที่ 1 ความคาดหวังของผู้บริการ สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี

ประการที่ 2 ภาวะความเป็นผู้นำรูปแบบต่าง ๆ ของผู้นำภายในองค์กรทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

ประการที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอน โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่าง ๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ๆ

ประการที่ 4 การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน นอกจากนี้ยังหมายถึงการรายงานหรือการศึกษาพิเศษ (จากรัฐบาล)

สรุปว่า คุณภาพการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังในการให้บริการ คุณภาพการให้บริการจึงเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างธุรกิจและสามารถทำให้ธุรกิจเหนือกว่าคู่แข่งได้ หากคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้รับตรงตามความคาดหวัง จะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการจะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการและนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการออมในระบบสหกรณ์ออมทรัพย์

3.1 รูปแบบการออม

สหกรณ์เป็นองค์กรการเงินภาคประชาชน ดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติสหกรณ์มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดาสมาชิกด้วยวิธีการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันการออมเงินในสหกรณ์เป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีเจตนาฝึกนิสัยสมาชิกให้รู้จักการช่วยเหลือตนเองโดยวิธีการเก็บออมเงินไว้ในสหกรณ์เพื่อความมั่นคงของชีวิต แล้วสหกรณ์นำเงินออมดังกล่าวมารวมกันเป็นเงินทุนดำเนินงานของสหกรณ์ทำธุรกิจให้บริการตามวัตถุประสงค์ของสมาชิกที่มาร่วมกันเป็นสหกรณ์ อาทิเช่น การให้เงินกู้ไปบรรเทาความเดือดร้อนหรือจำเป็นในการประกอบอาชีพ การลงทุนทำธุรกิจ การใช้จ่ายในครัวเรือน จัดหาสินค้าหรือวัสดุอุปกรณ์มาให้บริการแก่สมาชิก หรือรวบรวมผลผลิตของสมาชิกไปจำหน่าย เป็นต้น ซึ่งเป็นวิธีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างหมู่สมาชิกในสหกรณ์ให้สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งลำพังเพียงคนเดียวไม่สามารถทำได้สำเร็จ ดังนั้นหากสหกรณ์สามารถระดมเงินออมจากสมาชิกได้อย่างต่อเนื่องและเพียงพอกับความต้องการใช้เงินทุนหมุนเวียนทำธุรกิจของสหกรณ์ได้ ผลประโยชน์จะเกิดกับสมาชิกสูงสุด สหกรณ์จึงควรให้ความสำคัญส่งเสริมการออมเงินในหมู่สมาชิกในรูปแบบต่าง ๆ (กรมส่งเสริมสหกรณ์. 2566) ดังต่อไปนี้

1) การสะสมเงินค่าหุ้น

การถือหุ้นเป็นการลงทุนทางธุรกิจแต่ในสหกรณ์การถือหุ้นเป็นวิธีออมเงินรูปแบบหนึ่งด้วยซึ่งเป็นการออมเชิงบังคับโดยข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์เองเพื่อฝึกการจัดระเบียบและบริหารการเงินส่วนบุคคลของสมาชิกผลตอบแทนคือเงินเป็นผลจากการจัดสรรกำไรสุทธิรายได้จากเงินปันผลตามหุ้นในสหกรณ์ซึ่งสมาชิกได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสำหรับวิธีการระดมเงินค่าหุ้นสหกรณ์แต่ละประเภทกำหนดไว้ในข้อบังคับแตกต่างกันเช่นในสหกรณ์ที่สมาชิกเป็นผู้มีรายได้หรือเงินเดือนประจำได้แก่สหกรณ์ออมทรัพย์ หรือสหกรณ์เครดิตยูเนียนในกลุ่มผู้มีเงินเดือนโดยการส่งเสริมให้สมาชิกสะสมเงินค่าหุ้นจากเงินเดือนทุกๆเดือนซึ่งในหลักการจะนำอัตราส่วนของรายได้ต่อเดือนเป็นเกณฑ์พิจารณาขั้นต่ำของเงินค่าหุ้นที่สมาชิกต้องสะสม เช่น ร้อยละ 3 ร้อยละ 5 หรือร้อยละ 10 ของเงินเดือนโดยอาจมีความแตกต่างตามช่วงเงินเดือน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมหรือนโยบายของแต่ละสหกรณ์

2) การรับเงินฝาก

การรับเงินฝากจากสมาชิก เป็นจุดมุ่งหมายและกิจกรรมหลักที่สำคัญของกรมเป็นแหล่งเงินทุนที่ได้มาโดยไม่ต้องมีหลักประกัน และเสียดอกเบี้ยในอัตราที่ต่ำ เมื่อเทียบกับการกู้เงินจากแหล่งภายนอกอื่น ๆ ผู้บริหารสหกรณ์ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกนำเงินมาฝากด้วยความ "สมัครใจ" ซึ่งแตกต่างจากระดมทุนเรือนหุ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสหกรณ์ที่ยังมีทุนดำเนินงานไม่เพียงพอ ควรเร่งระดมเงินฝากให้มากยิ่งขึ้นโดยมีการปรับกลยุทธ์ และเปิดเกมรุกอย่างจริงจังต่อเนื่อง สิ่งที่ต้องให้ความสำคัญควบคู่กับการระดมเงินฝากคือ การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ มีการควบคุมภายในที่รัดกุมโปร่งใสมีเครื่องมือที่ทันสมัยสำหรับการบริหารและบริการสมาชิก เพื่อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำอำนวยความสะดวก รวดเร็ว สร้างความเชื่อถือ และประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

3.2 การรับเงินฝากจากสมาชิก

สหกรณ์สามารถรับเงินฝากจากสมาชิกได้ 2 ประเภท คือ

1) **เงินฝากประเภทออมทรัพย์** เป็นลักษณะเงินฝากซึ่งผู้รับฝากต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม โดยการฝากถอนเงินนั้น จะทำเมื่อใด จำนวนเท่าใดก็ได้ ไม่มีความแน่นอน ทำให้ยากต่อการวางแผนบริหารเงินดังกล่าว ส่วนรายได้จากดอกเบี้ยเงินฝากประเภทออมทรัพย์ของสหกรณ์ สมาชิกผู้ฝากเงินได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีทั้งจำนวน กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2566).

รูปแบบเงินฝากออมทรัพย์

1.1 เงินฝากออมทรัพย์ทั่วไป โดยมีเป้าหมายเพื่อให้สมาชิกที่ต้องการจะออมเงินเล็กๆ น้อยๆ ไม่แน่นอนสม่ำเสมอ เพื่อฝึกนิสัยการออม และเพิ่มมูลค่าของเงินเก็บไว้ใช้จ่ายยามจำเป็น รวมถึง การเก็บรักษาเงินไว้ในที่ปลอดภัย ซึ่งเป็นลักษณะเงินฝากรายย่อย

1.2 เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ เป้าหมายคือ ผู้มีกำลังออมสูงออมสูง การฝาก-ถอนเงินฝากค่อนข้างมีการวางแผนและจัดระเบียบการใช้จ่ายไว้ล่วงหน้าแต่ผู้ฝากมีความมั่นใจว่าจะไม่ถอนเงินฝากลักษณะนี้มาใช้จ่ายบ่อยครั้ง เงื่อนไขการฝากถอนเป็นลักษณะเดียวกับเงินฝากออมทรัพย์ทั่วไปอัตราดอกเบี้ยอาจกำหนดให้สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ทั่วไป หรือกำหนดอัตราดอกเบี้ยให้แตกต่างตามจำนวนเงินฝากคงเหลือในบัญชีผู้ฝาก เพื่อจูงใจให้สมาชิกฝากเงินในปริมาณที่สูง และรักษาระดับปริมาณเงินฝากไว้ไม่ให้ไหลออกไปจากสหกรณ์มากและเร็ว ทำให้เงินฝากคงอยู่ในสหกรณ์เป็นเวลานาน สำหรับมาตรการป้องกันมิให้ผู้ฝากถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษโดยง่ายและบ่อยครั้งเกินไป เพื่อสหกรณ์จะได้ใช้ประโยชน์จากเงินฝากให้เกิดรายได้คุ้มกับค่าตอบแทนที่กำหนดไว้

สูงกว่าเงินฝากออมทรัพย์ทั่วไป และง่ายต่อการบริหาร ดังนั้นสหกรณ์ควรมีการกำหนดค่าธรรมเนียมการถอนไว้ด้วย

ข้อสังเกต การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการถอน เป็นวิธีการยับยั้งเงินฝากให้คงอยู่ในสหกรณ์ได้นาน ดังนั้น ค่าธรรมเนียมของแต่ละสหกรณ์ จึงต้องคำนึงว่าจำนวนมากแค่ไหนจึงจะสามารถชะลอการถอนของสมาชิกได้ หรือสามารถทำให้สมาชิกมีความระมัดระวังมากขึ้นกับการวางแผนการใช้จ่ายเงินออมจากบัญชีเงินฝากลักษณะนี้เป็นพิเศษ

2) เงินฝากประจำ คือเงินฝากที่มีกำหนดระยะเวลาการฝาก ผู้ฝากและผู้รับฝากมีสิทธิถอนเงินฝากหรือจ่ายคืนเงินฝาก เมื่อครบกำหนดระยะเวลาการฝาก การกำหนดอัตราดอกเบี้ยอาจแตกต่างกันตามระยะเวลาฝากเงิน การคิดและจ่ายดอกเบี้ยแก่ผู้ฝาก ก็เป็นไปตามระยะเวลาการฝากเงิน เช่น 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน 24 เดือน เป็นต้น เงินฝากประจำจะไม่ได้รับการยกเว้นภาษี ดังนั้นสหกรณ์ต้องหักภาษี ดอกเบี้ยเงินฝากประจำ ณ ที่จ่ายไว้ร้อยละ 15 ของดอกเบี้ยรับ แต่ที่น่าสนใจคือรูปแบบการฝากในลักษณะเงินฝากเพื่อสะสมรายเดือน โดยมีเงื่อนไขการรับฝากเป็นประจำทุกเดือน ๆ ละเท่า ๆ กัน จะสะดวกต่อการวางแผนบริหารเงินทุน และเหมาะสมกับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่ไม่สะดวกต่อการมาติดต่อกับสหกรณ์เป็นประจำและที่สำคัญคือ อยู่ในข่ายได้รับการยกเว้นภาษีสำหรับดอกเบี้ยเงินฝาก ตามพระราชกฤษฎีกา ออกตามความในประมวลรัษฎากร ว่าด้วยการยกเว้นรัษฎากร (ฉบับที่ 301) พ.ศ.2539 มาตรา 3 (2) ดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับการยกเว้นภาษีตามประมวลรัษฎากรข้างต้น ต้องเป็นดอกเบี้ยเงินฝากที่เกิดจากการฝากเงินเป็นรายเดือนติดต่อกันมีระยะเวลา ไม่น้อยกว่า 24 เดือนนับแต่วันที่เริ่มฝากโดยมียอดเงินฝากแต่ละคราวเท่ากัน ไม่เกิน 25,000 บาทต่อเดือน และรวมทั้งหมดแล้วต้องไม่เกิน 600,000 บาทในกรณีการฝากเงินไม่เป็นไปตามเงื่อนไข หลักเกณฑ์ วิธีการ อันเป็นเหตุให้ไม่ได้รับการยกเว้นภาษีตามประมวลรัษฎากรว่าด้วยการยกเว้นรัษฎากร (ฉบับที่ 301) พ.ศ.2539 ให้ถือว่าเป็นกรณีที่สหกรณ์ออมทรัพย์หักภาษีเงินได้ ณ ที่จ่าย ขาดไปสำหรับดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้จ่ายไปแล้ว และให้สหกรณ์ออมทรัพย์นำส่งภาษีส่วนที่ขาดพร้อมเงินเพิ่มร้อยละ 1.5 ต่อเดือนหรือเศษของเดือนของเงินภาษีส่วนที่ขาดโดยไม่มีเบี้ยปรับ

3) คำตอบแทนและการคิดคำตอบแทน

3.1 คำตอบแทนทุนเรือนหุ้น คือ เงินปันผล โดยสหกรณ์จะจ่ายเงินปันผลแก่สมาชิกเมื่อสิ้นปีทางบัญชีและสหกรณ์มีผลกำไรจากการดำเนินงาน ซึ่งเป็นอำนาจของที่ประชุมใหญ่จัดสรรจากกำไรสุทธิประจำปีเป็นเงินปันผลตามหุ้นไม่เกินอัตราที่กำหนดในกระทรวง

3.2 คำตอบแทนเงินฝาก คือ ดอกเบี้ยเงินฝาก โดยการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก เป็นอำนาจของคณะกรรมการดำเนินการ ซึ่งสหกรณ์จะกำหนดไว้ในระเบียบว่าด้วยการรับเงินฝาก โดยได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์ และประกาศให้สมาชิกทราบเป็นคราว ๆ โดยหลักการอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมควรใกล้เคียงกับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในประเภทและรูปแบบการฝากลักษณะเดียวกัน หรืออาจสูงกว่าเล็กน้อยเพื่อจูงใจให้สมาชิกฝากเงินกับสหกรณ์ ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงภาระค่าใช้จ่ายต้นทุนการเงินด้วยการคิดและจ่ายดอกเบี้ยเงินฝาก วิธีคิดดอกเบี้ยสหกรณ์ อาจคิดดอกเบี้ยเป็นรายวันหรือรายเดือนตามความเหมาะสมกับฐานะและความพร้อมของแต่ละสหกรณ์ โดยดอกเบี้ยเงินฝากประเภทออมทรัพย์ สหกรณ์จะคำนวณและจ่ายดอกเบี้ยเป็นต้นเงินเข้าบัญชีผู้ฝากให้ตามระยะเวลาที่เห็นสมควร เช่น ทุกสิ้นเดือน หรือ สิ้นปีบัญชีสหกรณ์ เป็นต้น สำหรับดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ สหกรณ์จะคำนวณและจ่ายดอกเบี้ยให้เมื่อถึงกำหนดระยะเวลาฝาก กรณีผู้ฝากถอนเงินฝากประจำก่อนกำหนดโดยได้รับอนุญาตจากสหกรณ์ สหกรณ์อาจจ่ายดอกเบี้ยให้ตามจำนวนเดือนเต็ม

ข้อควรคำนึง วิธีการคิดดอกเบี้ย เป็นรายวันหรือรายเดือน การนำดอกเบี้ยเข้าทบเป็นต้นเงิน จะมีความถี่มากขึ้นแค่นั้นขึ้นอยู่กับความพร้อมด้านเครื่องมือหรืออุปกรณ์ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการนำเงินฝาก เพื่อไปแสวงหารายได้ตามนโยบายของสหกรณ์

โดยสรุป การออมในสหกรณ์เป็นประโยชน์กับสมาชิก ทำให้สมาชิกมีรายได้เพิ่มขึ้น มีความมั่นคง และมีคุณภาพชีวิตที่ดี สหกรณ์นำเงินออมของสมาชิกไปเป็นทุนหมุนเวียนดำเนินงาน ทำให้ทุนดำเนินงานจากแหล่งเงินทุนภายในเพิ่มขึ้น และเกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ระหว่างสมาชิกในสหกรณ์เดียวกัน และอาจรวมถึงการช่วยเหลือกันระหว่างสหกรณ์ หากการออมในสหกรณ์มากกว่าความจำเป็นต้องใช้เงินทุนในสหกรณ์

4. บริบทของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด

4.1 ความเป็นมาของสหกรณ์

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ได้จดทะเบียนก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2471 เป็นสหกรณ์ออมทรัพย์และเครดิตสำหรับคนมีเงินเดือนใช้ชื่อว่า “สหกรณ์ครูกาญจนบุรี จำกัด สินใจ” เมื่อวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2505 เลขทะเบียนที่ 66/11032 ต่อมาได้ขอจดทะเบียนเปลี่ยนชื่อใหม่เป็น “สหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด” เป็นสหกรณ์ประเภทสหกรณ์ออมทรัพย์ ตามความในพระราชบัญญัติ สหกรณ์ พ.ศ. 2511 จนถึงปัจจุบัน

สหกรณ์จดทะเบียนครั้งแรกมีสมาชิกจำนวน 666 คน มีทุนเรือนหุ้น 29,420 บาท (สองหมื่นเก้าพันสี่ร้อยยี่สิบบาทถ้วน) มีกรรมการดำเนินการ 11 คน ใช้สถานที่ของแผนกศึกษาธิการจังหวัดกาญจนบุรีในสมัยนั้นเป็นที่ทำการ โดยให้บริการเงินกู้สามัญแก่สมาชิกครั้งแรกเมื่อ วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2505 จำนวน 14 ราย สมาชิกรายที่ได้รับเงินกู้สูงสุดในชุดนั้นกู้ได้จำนวน 3,440 บาท (สามพันสี่ร้อยสี่สิบบาทถ้วน) ผ่อนชำระหนึ่งงวดละ 150 บาท การดำเนินงานของสหกรณ์ ฯ ได้เจริญก้าวหน้าเป็นลำดับจนกระทั่งถึงปัจจุบัน ในปี 2566 สหกรณ์มีสมาชิกจำนวน 12,881 คน เป็นสมาชิกสามัญ 10,952 คน สมาชิกสมทบ 1,929 คน มีเงินรับฝาก 7,632,659,027.42 บาท ทุนดำเนินการทั้งสิ้น 14,131,944,322.85 บาท รายได้รวมทั้งสิ้น 667,210,039.21 บาท มีและค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น 318,370,448.38 บาท มีกำไรสุทธิจำนวนเงิน 348,839,590.83 บาท จากรายงานประจำปีของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ณ 30 พฤศจิกายน 2566 ซึ่งมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และกลยุทธ์ ในปี 2567 ดังนี้

4.2 วิสัยทัศน์

“สหกรณ์มั่นคง ดำรงหลักธรรมาภิบาล บริหารงานด้วยเทคโนโลยี ชีวิตดีมีคุณภาพ ”

4.3 พันธกิจ

- พันธกิจที่ 1 สร้างความมั่นคงทางการเงินให้กับสหกรณ์
- พันธกิจที่ 2 สหกรณ์มีการบริหารจัดการภายใต้หลักธรรมาภิบาล
- พันธกิจที่ 3 เสริมสร้างระบบเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพและความปลอดภัย
- พันธกิจที่ 4 ส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้แก่สมาชิกตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

4.4 เป้าประสงค์

1. สหกรณ์ดำรงอยู่อย่างมั่นคงในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วและท้าทาย
2. สหกรณ์มีระบบการบริหารจัดการที่ดี โปร่งใส ตรวจสอบได้
3. สมาชิกมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของสหกรณ์
4. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัย
5. สมาชิกสหกรณ์สามารถจัดการกับหนี้สินและความเป็นอยู่ของตนเองได้

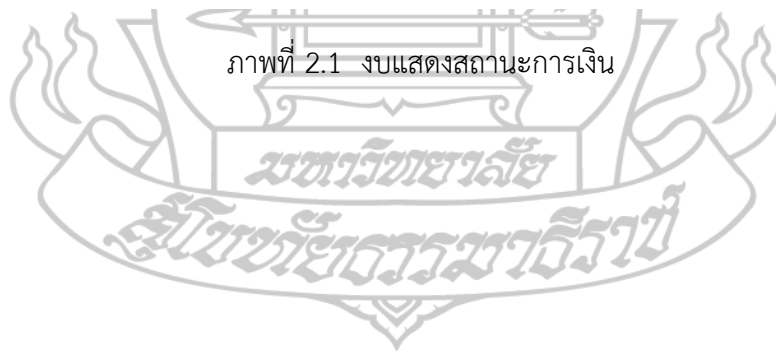
4.5 กลยุทธ์

1. มุ่งเน้นการเติบโตอย่างต่อเนื่องและมีโครงสร้างการเงินที่เหมาะสม
2. ส่งเสริมความรู้และเพิ่มพูนทักษะแก่สมาชิก คณะกรรมการดำเนินการ ผู้ตรวจสอบกิจการ และฝ่ายจัดการ
3. พัฒนาระบบงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและการบริการสมาชิก การตรวจสอบ และกำกับติดตามการดำเนินงานสหกรณ์
4. สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการดำเนินงานของสหกรณ์
5. สร้างวัฒนธรรมการออมให้กับสมาชิกสหกรณ์
6. สนับสนุนให้สมาชิกยึดการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด
งบแสดงฐานะการเงิน
ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2566

		ปี 2566	ปี 2565
	หมายเหตุ	บาท	บาท
สินทรัพย์			
สินทรัพย์หมุนเวียน			
เงินสดและเงินฝากธนาคาร	2	481,468,816.01	349,214,867.52
เงินให้กู้ยืมระยะสั้น - สุทธิ	4	826,151,391.49	1,180,410,779.18
ดอกเบี้ยเงินให้กู้ค้างรับ - สุทธิ	5	1,272,777.81	676,194.62
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	6	1,178,924.22	597,716.53
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน		1,310,071,909.53	1,530,899,557.85
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน			
เงินลงทุนระยะยาว	3	10,268,500.00	10,068,500.00
เงินให้กู้ยืมระยะยาว	4	12,654,448,368.23	11,922,686,807.49
ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ - สุทธิ	7	156,823,163.09	160,217,318.55
สิทธิการใช้ซอฟต์แวร์		78,912.00	98,640.00
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่น	8	253,470.00	274,270.00
รวมสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน		12,821,872,413.32	12,093,345,536.04
รวมสินทรัพย์		14,131,944,322.85	13,624,245,093.89

ภาพที่ 2.1 งบแสดงฐานะการเงิน



	หมายเหตุ	ปี 2566 บาท	ปี 2565 บาท
หนี้สินและทุนของสหกรณ์			
หนี้สินหมุนเวียน			
เงินเบิกเกินบัญชีธนาคารและเงินกู้ยืมระยะสั้น	9	700,000,000.00	200,000,000.00
ส่วนของหนี้สินไม่หมุนเวียนที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	12	335,700,000.00	325,200,000.00
เงินรับฝาก	10	7,632,659,027.42	7,719,166,928.98
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	11	4,986,293.02	4,940,337.42
รวมหนี้สินหมุนเวียน		8,673,345,320.44	8,249,307,266.40
หนี้สินไม่หมุนเวียน			
เงินกู้ยืมระยะยาว	12	534,300,000.00	674,120,957.88
หนี้สินไม่หมุนเวียนอื่น	13	35,570,442.28	34,185,050.95
รวมหนี้สินไม่หมุนเวียน		569,870,442.28	708,306,008.83
รวมหนี้สิน		9,243,215,762.72	8,957,613,275.23
ทุนของสหกรณ์			
ทุนเรือนหุ้น (มูลค่าหุ้นละ 10.00 บาท)		3,913,484,220.00	3,747,719,610.00
ทุนสำรอง		555,573,699.37	520,671,490.82
ทุนสะสมตามข้อบังคับ ระเบียบและอื่น ๆ	14	70,831,049.93	61,457,349.93
กำไรสุทธิประจำปี		348,839,590.83	336,783,367.91
รวมทุนของสหกรณ์		4,888,728,560.13	4,666,631,818.66
รวมหนี้สินและทุนของสหกรณ์		14,131,944,322.85	13,624,245,093.89

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้


(นายสมพงษ์ เดชรัตนวงกุล)

ประธานกรรมการ


(นายสุวรรณวิฑิตต์ ปาละรัตน์)

เลขานุการ

วันที่ 7 ธันวาคม 2566

ภาพที่ 2.2 งบแสดงฐานะการเงิน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประสงค์ ปินตารักษ์ (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา พฤติกรรมและความพึงพอใจของสมาชิกต่อ สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำกัด การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำกัด 2) เพื่อศึกษา ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำกัด และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในการใช้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำกัด ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นสมาชิกน้อยกว่า 10 ปี ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ไม่ได้ซื้อหุ้นเพิ่มผู้ให้บริการส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้บริการสวัสดิการที่มีให้ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็น สมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าร่วมประชุมสามัญและวิสามัญพฤติกรรม การใช้บริการด้านเงินฝากและด้านสินเชื่อ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการฝากเงินประเภทออมทรัพย์ ผู้ใช้บริการมีบัญชีเงินฝากกับสถาบันการเงินอื่น ส่วนใหญ่ฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่กู้เงินประเภทเงินกู้สามัญ และมีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการเงินกู้สามัญเพื่อสำรองค่าใช้จ่าย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการกู้เงินกับสถาบันการเงินอื่นและส่วนใหญ่กู้เงินกับธนาคารออมสิน

นนทวัฒน์ เยาวสังข์ (2555: บทคัดย่อ) ศึกษาพฤติกรรมการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผล กระทบต่อการออม การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยลักษณะทาง ประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านทัศนคติ และปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผล การศึกษาพบว่า ด้านประชากรศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายและเพศหญิงใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่อายุ น้อยกว่า 25 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ย 10,001 ถึง 15,000 บาท ต่อเดือน ด้านทัศนคติพบว่า ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการออม การออมมีความสำคัญ ควบคุมการออมในแต่ละเดือน ตื่นตัวและเล็งเห็นความสำคัญของการออม ไม่คิดว่าการออมเป็นเรื่อง ที่ได้ยากลำบาก ด้านการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์พบว่า มีการใช้และไม่ใช้บัตรเครดิตใกล้เคียงกัน ชำระและไม่ชำระค่าใช้บัตรเครดิตใกล้เคียงกัน ซื้อสินค้าและไม่ซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ใกล้เคียงกัน ส่วน ใหญ่ไม่ใช้จ่ายบัตรเครดิตในวันธรรมดา แต่ใช้จ่ายวันหยุดแทน ไม่ใช้บริการ internet mobile banking ไม่โอนเงิน ชำระเงินผ่านเว็บไซต์ ไม่ทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยการฝากเพื่อน แต่ทำ ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง มีเหตุผลที่ทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เพราะมีความสะดวกและ ค่าใช้จ่ายต่ำ ผลการทดสอบสมมุติฐาน ด้านประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการออม ใน

ส่วนของเพศ อายุ การศึกษา และ รายได้ ด้านทัศนคติพบว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการออมในเรื่องความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการออม และด้านพฤติกรรมการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการออม ในส่วนของบัตรเครดิต การทำธุรกรรม และลักษณะการใช้งาน

มณฑา ณ พัทลุง (2558: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์นิคมหลังสวน จำกัด จังหวัดชุมพร การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางเศรษฐกิจของ สมาชิกสหกรณ์นิคมหลังสวน จำกัด 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสหกรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์นิคมหลังสวน จำกัด และ 3) ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทาง เศรษฐกิจ และปัจจัยด้านสหกรณ์กับพฤติกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์นิคมหลังสวน จำกัด ผลการศึกษา พบว่า 1) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 40 ปี สถานภาพ สมรส การศึกษาระดับ ประถมศึกษาขนาดของครัวเรือน จำนวน 4 - 6 คน วัตถุประสงค์ในการออมเพื่อใช้ในการศึกษาของบุตร/หลาน รายได้และรายจ่ายต่อปี เฉลี่ย ไม่เกิน 200,000 บาท และจำนวนผู้มีเงินได้ ในครัวเรือน 1 - 3 คน พฤติกรรมการออมของสมาชิกส่วนใหญ่ ออมเงินประเภทเงินฝากออมทรัพย์ ร้อยละ 64.62 ความถี่ในการออม 6 เดือนต่อครั้ง ร้อยละ 54.09 และวงเงินที่ออมเฉลี่ยต่อครั้ง มากกว่า 1,000 บาท ร้อยละ 78.36 2) ปัจจัยด้านสหกรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมเงินมีระดับความสำคัญในระดับมาก ทุกปัจจัย ที่สูงที่สุด ได้แก่ การมีระบบการให้บริการฝาก/ถอนเงิน เช่นเดียวกับสถาบันการเงินอื่น สถานที่ตั้งเดินทางไปมาสหกรณ์สะดวก และ อัตราดอกเบี้ยของสหกรณ์ 3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ ต่อพฤติกรรมการออมของสมาชิกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรสและขนาดของครัวเรือนมีความสัมพันธ์กับประเภทการออมปัจจัยทางเศรษฐกิจได้แก่ จำนวนผู้มีเงินได้ในครัวเรือน และปัจจัยด้านสหกรณ์ ได้แก่ บริการฝาก/ถอนเงินที่รวดเร็วของสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับประเภทการออม และจำนวนเงินออมเฉลี่ยต่อครั้ง บริการด้านข้อมูลข่าวสาร บริการ ของเจ้าหน้าที่และความซื่อสัตย์และโปร่งใสของกรรมการสัมพันธ์กับประเภทการออม และความถี่ในการออม ส่วนด้านภาพลักษณ์และความมั่นคงของสหกรณ์สัมพันธ์กับประเภทการออม ความถี่ ในการออมและจำนวนการออมเฉลี่ยต่อครั้ง

ศิริรัตน์ ศรีพนม (2559: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูจันทบุรี จำกัด การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมเงินเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการกำหนดกลยุทธ์ส่งเสริมการออมเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูจันทบุรี จำกัด ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 219 คน มีอายุ 40 ปี น้อยกว่า 50 ปี จำนวน 137 คน สถานภาพโสด และสถานภาพสมรสจำนวนเท่ากันสถานภาพละ 183 คน

มีการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 217 คน มีรายได้ไม่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 91 คน มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 4-6 คน จำนวน 192 คน และมีตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ จำนวน 240 คน ส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการออม ด้านแรงจูงใจในการออมมากที่สุด สมาชิกส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการออมเงินไว้ใช้เผื่อยามฉุกเฉิน จำเป็น โดยมีมูลเหตุจูงใจในการออมคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากของสหกรณ์ซึ่งสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ทั่วไปและกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการออมเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูจันทบุรี จำกัด พบว่า ด้านวัตถุประสงค์ สมาชิกให้ความสำคัญมากที่สุด โดยสมาชิกออมเงินกับสหกรณ์เพราะเชื่อมั่นในระบบการทำงานของสหกรณ์ การวางรูปแบบโครงสร้างของการให้บริการได้ดี มีการแบ่งสัดส่วนเป็นแผนกต่าง ๆ อย่างชัดเจน ซึ่งสหกรณ์มีลูกค้าเป็นกลุ่มเฉพาะจำนวนไม่มาก จึงสามารถจัดสรรพนักงานเพื่อรองรับการมาใช้บริการของสมาชิกได้อย่างเหมาะสม และสำหรับภาพรวมปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการออมกับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุการศึกษา รายได้ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ตำแหน่ง แตกต่างกัน มีผลทำให้พฤติกรรมกรรมการออมเงินแตกต่างกัน โดยปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการออมด้านผลตอบแทนในส่วนของอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสหกรณ์ส่งผลและมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงต่อพฤติกรรมกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูจันทบุรี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จุฬารัตน์ งามปฏิรูป (2559: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งมีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4-6 คน ตำแหน่งงานข้าราชการครู มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิก 10 ปี ขึ้นไป ปัจจัยด้านเศรษฐกิจของสมาชิก ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท มีค่าใช้จ่ายต่อเดือน 20,000-30,000 บาท มีภาระหนี้สินรวมทั้งหมด 3,000,000 บาท แบ่งเป็นหนี้สินในสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด 2,000,000 - 3,000,000 บาท ผ่อนชำระหนี้สินต่อเดือน เดือนละ 10,000-20,000 บาท ส่วนใหญ่ไม่เป็นหนี้สินกับสถาบันการเงินอื่น ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการออมเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยตัวแปรเรื่องระดับรายได้ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมกรรมการออมเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด มากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องของภาระหนี้สิน ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อ

พฤติกรรมกรรมการออมเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยตัวแปรเรื่องปัจจัยการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพ ในเรื่องของความมั่นคง ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมกรรมการออมเงินของสมาชิกมากที่สุด และรองลงมาเป็นปัจจัยทางตลาดด้านกระบวนการในเรื่องความถูกต้อง แม่นยำในกระบวนการการทำงาน ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด พบว่าสมาชิกมีความรู้ในเรื่องการออมส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางและให้ความสำคัญต่อการออมเงินอยู่ในระดับดีมาก ส่วนใหญ่มีความถี่ในการออมเงินทุกเดือน โดยเลือกเปิดบัญชีเป็นประเภทเงินฝากออมทรัพย์มีจำนวนบัญชีเงินฝากคนละ 2-3 บัญชี และมีเงินฝากเฉลี่ยต่อเดือน 1,000 - 5,000 บาท ส่วนใหญ่สมาชิกมีเงินฝากในสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำนวน 100,001 - 1,000,000 บาท ซึ่งบางส่วนมีจำนวนเงินฝากต่ำกว่า 50,000 บาท กับสถาบันการเงินอื่น อย่างไรก็ตามสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสถาบันการเงินที่สมาชิกใช้บริการเงินฝากมากที่สุด รูปแบบการออมเป็นการเลือกออมเงินแบบบัญชีเงินฝากออมทรัพย์โดยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการออมเพื่อเก็บไว้ใช้ในอนาคตหรือแก่ชรา

ขจรเกียรติ เพียรสร้าง (2560: บทคัดย่อ) ศึกษาพฤติกรรมกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 20-29 ปี (ร้อยละ 36.25) มีสถานภาพสมรส ร้อยละ (59.50) มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มากที่สุด (ร้อยละ 64.50) รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 20.50) มีชั้นยศจ่าตรี-จ่าเอก มากที่สุด (ร้อยละ 55.50) มีอายุรับราชการตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไปมากที่สุด (ร้อยละ 32.25) มีรายได้ 10,000-15,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 25.50) มีรายจ่ายภายในครัวเรือนโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 5,000-10,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 31.75) ส่วนใหญ่มีสมาชิกในครัวเรือน 3 คน (ร้อยละ 27.75) และส่วนใหญ่มีผู้อุปการะ (ร้อยละ 72.50) พฤติกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด พบว่า ปริมาณการออมค่าหุ้นสหกรณ์ต่อเดือน 500-1,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 45.00) ส่วนใหญ่มีการวางแผนการออมไว้นอกจากการออมค่าหุ้นสหกรณ์ (ร้อยละ 87.25) วัตถุประสงค์ในการออมของสมาชิกสหกรณ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) คือ ออมเพื่อใช้จ่ายยามฉุกเฉินมากที่สุด (ร้อยละ 67.75) รองลงมาคือออมเพื่อเป็นทุนการศึกษาของตนเองหรือบุตร/ หลาน (ร้อยละ 44.25) ส่วนรูปแบบการออม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) พบว่า มีการออมในรูปแบบเงินสะสมเข้ากองทุนบำเหน็จ

บ้านอายุ 3 ปี ราชการ (กบข.) (ร้อยละ 51.00) รองลงมาคือ มีการฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์ โดยฝากแบบออมทรัพย์ (ร้อยละ 46.00) กรณีการออมในรูปแบบสินทรัพย์ (ไม่ใช่การกู้ยืมมาซื้อ) มีการออมแบบซื้อบ้าน อาคาร หรือสิ่งปลูกสร้างเก็บไว้มากที่สุด (ร้อยละ 35.75) รองลงมาคือ ซื้อเครื่องมือเครื่องใช้ หรือเครื่องจักรในการประกอบอาชีพเสริม (ร้อยละ 19.50) และเหตุผลที่เลือกออมกับสหกรณ์มากที่สุดคือเพื่อให้สหกรณ์มีเงินหมุนเวียนอย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 52.00) 3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า รายได้และจำนวนสมาชิกในครัวเรือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ด้านวัตถุประสงค์การออมรูปแบบการออม และปริมาณการออมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนสถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ทั้งวัตถุประสงค์การออม รูปแบบการออม และปริมาณการออม

วราพร ฤทธิ์เดช (2561: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสมุทรสงคราม จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) พฤติกรรมการออมเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ สาธารณสุขสมุทรสงคราม จำกัด 2) ด้านความรู้ความเข้าใจในการออมทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะทางเศรษฐกิจครัวเรือน 3) ด้านความเชื่อการออมทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะทางเศรษฐกิจครัวเรือน 4) ด้านพฤติกรรมการออมทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะทางเศรษฐกิจครัวเรือน ผลการศึกษา พบว่า 1) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการ มีพฤติกรรมการออม คือ มีการฝากออมทรัพย์ อย่างสม่ำเสมอ 2) ด้านความรู้ความเข้าใจในการออมทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะทางเศรษฐกิจครัวเรือน พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสมุทรสงคราม จำกัด มีความรู้ความเข้าใจในการออมทรัพย์ เป็นอย่างดี การออมทรัพย์เป็นการลดความเสี่ยงทางการเงิน อัตราผลตอบแทนเป็นเหตุผลหลักในการตัดสินใจ เลือกรูปแบบการออม 3) ด้านความเชื่อการออมทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะทางเศรษฐกิจครัวเรือน คือ เชื่อว่าการออมทรัพย์คือการสร้างความมั่นคงทางการเงิน ให้กับตนเองและครอบครัว อัตราผลตอบแทน มีความแน่นอนมากกว่าการออมนอกระบบ 4) ด้านพฤติกรรมการออมทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะ ทางเศรษฐกิจครัวเรือน พบว่า เพศ ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการออมในด้านความรู้/ ความเข้าใจในการออม แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และจำนวนหุ้นในสหกรณ์แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการออมในด้านความเชื่อการออมแตกต่างกัน ขณะที่สถานภาพ อาชีพแตกต่างกันส่งผล ต่อพฤติกรรมการออมแตกต่างกัน อีกทั้งรายจ่ายครัวเรือนรวมต่อเดือนและมีหนี้สินแตกต่างกัน

กันส่งผลต่อพฤติกรรมการออมในด้านความเชื่อการออมแตกต่างกันและจำนวนสมาชิกในครัวเรือนแตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรม การออมทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ณิรณช บุญตั้ง, วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ (2562: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรบางซ้าย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรบางซ้าย จำกัด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับสูง การทดสอบสมมุติฐานพบว่า ตัวแปรทางด้านอายุ การศึกษา และความคาดหวัง มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ส่วนตัวแปรทางเพศ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิกไม่มีผลต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรบางซ้าย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์, ชัยวิชญ์ ม่วงหมี (2565: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา การพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด มีวัตถุประสงค์การศึกษา 1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด 2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ มีผลการประเมินสูงสุด รองลงมาคือด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ และด้านความปลอดภัยตามลำดับ ส่วนแนวทางการพัฒนาการให้บริการพบว่า ควรมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้สามารถทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบออนไลน์บนมือถือ ตู้เอทีเอ็ม และเคาน์เตอร์เซอร์วิสได้ อีกทั้งควรให้ความสำคัญด้านการประเมินคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิก ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านสวัสดิการ

สรัญญา นิศานฐมณ, จิตติพร อุ๋นใจ, ประนอม คำผา (2565: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูอุบลราชธานี จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูอุบลราชธานี จำกัด และเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางเศรษฐกิจกับพฤติกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูอุบลราชธานี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูอุบลราชธานี จำกัด ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านลักษณะทางกายภาพ

และด้านการส่งเสริมการตลาด การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ครูอุบลราชธานี จำกัด พบว่า สมาชิกที่มีสถานภาพต่างกันให้ความสำคัญในด้านความรู้ ความเข้าใจ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด และลักษณะทางกายภาพแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สมาชิกที่มีการศึกษาต่างกันให้ความสำคัญในด้านการส่งเสริม การตลาด และลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความรู้ความเข้าใจ แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สมาชิกที่มีภาระหนี้สินต่อเดือนกับสหกรณ์ ๓ ต่างกันให้ความสำคัญ ในด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านลักษณะทาง กายภาพและความรู้ความเข้าใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสมาชิกที่มี ปริมาณเงินออมต่อเดือนกับสหกรณ์ ๓ ต่างก็ให้ความสำคัญในด้านการส่งเสริมการตลาด และด้าน ลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความรู้ความเข้าใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ มีวิธีดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ สมาชิกที่ใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด โดยไม่ทราบจำนวนประชากรทั้งหมด คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของดับเบิลยู จี โคเชน (W.G Cochran, 1953) ดังนี้

การคำนวณขนาดตัวอย่าง (Sample Size)

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

โดย n = จำนวนตัวอย่าง

Z = ค่ามาตรฐานของระดับความเชื่อมั่น

P = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม

d = สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

ในการกำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรได้เลือกระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($Z = 1.96$) และกำหนดให้ค่า p เท่ากับร้อยละ 85 เนื่องจากเป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากสมาชิกสามัญและสมาชิกสมทบที่ใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี

จำกัด โดยมีข้อสมมติว่า ประชากรมีการกระจายแบบโค้งปกติ และให้เกิดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ($d = 0.05$) ซึ่งเมื่อแทนค่าลงในสูตรจะได้

$$n = \frac{0.85(1-0.85)1.96^2}{(0.05)^2}$$

$$= 195.9165 \approx 196$$

ได้ขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 196 ราย ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ 200 ราย โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เฉพาะผู้ที่มาใช้บริการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามในการสำรวจ พฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ผู้ศึกษาดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

- 2.1.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.1.2 สร้างคำถามของแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา
- 2.1.3 ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อให้ได้เครื่องมือวัดที่สมบูรณ์

2.2 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อใช้ในการสำรวจ พฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวตามความเป็นจริงของผู้ตอบและเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Response Question) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก รายได้ต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือน และระยะทางที่มาสหกรณ์

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีมาตรวัดแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยคำถามให้เลือกเพียงคำตอบเดียว ได้แก่ ประเภทเงินฝากที่ใช้บริการจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง ความถี่ที่ใช้บริการต่อเดือน และช่วงเวลาในการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปัจจัยด้านสหกรณ์ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านระบบเทคโนโลยี ด้านความพร้อมของสหกรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเลือกระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสหกรณ์ 5 ระดับ (Rating Scale) คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

มากที่สุด	ระดับคะแนน	5	คะแนน
มาก	ระดับคะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	ระดับคะแนน	3	คะแนน
น้อย	ระดับคะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ระดับคะแนน	1	คะแนน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด

2.3 การทดสอบเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามโดยมีขั้นตอน ดังนี้

2.3.1 เพื่อให้แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบเนื้อหา และโครงสร้างแบบสอบถามและปรับปรุงให้มีความชัดเจนสมบูรณ์

2.3.2 นำแบบสอบถามจำนวน 40 ชุด ไปทดลองถามกับกลุ่มตัวอย่างสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกาญจนบุรี จำกัด แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น

2.3.3 วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) หากค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น เข้าใกล้

1.00 ถือว่าเครื่องมือวัดนั้นใช้ได้ แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้ ซึ่งค่าความเชื่อมั่นจากแบบสอบถามเท่ากับ 0.880

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Palmary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างคือ สมาชิกที่ใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่สนับสนุนการศึกษาให้สมบูรณ์โดยเก็บรวบรวมจากหนังสือ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ รายงานกิจการประจำปีของสหกรณ์ วารสารทางวิชาการ และ เว็บไซต์(Website) ต่างๆ โดยนำเสนอในรูปแบบพรรณนา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 การตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบสอบถาม

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

4.2.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลทั้งหมดในแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation) โดยแยกวิเคราะห์ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวตามความเป็นจริงของผู้ตอบและเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Response Question) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก รายได้ต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือน และระยะทางที่มาสหกรณ์ จะแสดงผลการวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปัจจัยด้านสหกรณ์ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านระบบเทคโนโลยี ด้านความพร้อมของสหกรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็น

แบบสอบถามที่มีลักษณะเลือกระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสหกรณ์ 5 ระดับ โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Weight Mean Score) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation) ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลไว้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่แบ่ง}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนน 4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
คะแนน 3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับมาก
คะแนน 2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับปานกลาง
คะแนน 1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับน้อย
คะแนน 1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Response Question) จะแสดงผลการวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

4.2.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อใช้วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านสหกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์โดยใช้สถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi Square) ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู
กาญจนบุรี จำกัด ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิก

ส่วนที่ 3 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสหกรณ์

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสหกรณ์กับพฤติกรรมการ
ใช้บริการฝากเงินออนไลน์

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก

ปัจจัยส่วนบุคคลจากกลุ่มตัวอย่างสมาชิกสหกรณ์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา
สถานภาพ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก รายได้ต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือน และระยะทางที่มาสหกรณ์
ปรากฏผลวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก

n = 200		
ข้อมูล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	58	29.0
หญิง	142	71.0
อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	37	18.5
31 – 40 ปี	88	44.0
41 – 50 ปี	56	28.0
มากกว่า 50 ปี	19	9.5

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

n = 200

ข้อมูล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
การศึกษา		
ปริญญาตรี	174	87.0
ปริญญาโท	26	13.0
สถานภาพ		
โสด	78	39.0
สมรส	122	61.0
ระยะเวลาการเป็นสมาชิก		
1 – 5 ปี	47	23.5
6 – 10 ปี	19	9.5
11 – 15 ปี	70	35.0
16 ปีขึ้นไป	64	32.0
รายได้ต่อเดือน		
15,000 – 25,000 บาท	32	16.0
25,001 – 35,000 บาท	38	19.0
35,001 – 45,000 บาท	76	38.0
45,001 – 55,000 บาท	54	27.0
รายจ่ายต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	18	9.0
5,001 - 7,000 บาท	29	14.5
7,001 - 9,000 บาท	47	23.5
9,000 บาทขึ้นไป	106	53.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

n = 200

ข้อมูล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ระยะทางที่มาสหกรณ์		
1 – 10 กิโลเมตร	18	9.0
11 – 20 กิโลเมตร	45	22.5
21 – 30 กิโลเมตร	55	27.5
31 – 40 กิโลเมตร	51	25.5
มากกว่า 40 กิโลเมตร	31	15.5
รวม	200	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ราย ได้ดังนี้

เพศ

จากการสำรวจพบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 142 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.0 เพศชายจำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.0

อายุ

สมาชิกส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.0 ,อายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.5 และอายุ มากกว่า 50 ปี จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

สถานภาพ

สมาชิกส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 122 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.0

ระดับการศึกษา

สมาชิกส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 174 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.0 รองลงมา ระดับปริญญาโท จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.0

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก

สมาชิกส่วนใหญ่ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11 – 15 ปี จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาระยะเวลาการเป็นสมาชิก 16 ปีขึ้นไป จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.0 , ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1– 5 ปี จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.5 และระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6-10 ปี จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน

สมาชิกส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมา รายได้ต่อเดือน 45,001 – 55,000 บาท จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.0, รายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.0 และรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.0 ตามลำดับ

รายจ่ายต่อเดือน

สมาชิกส่วนใหญ่มีรายจ่ายต่อเดือน 9,000 บาทขึ้นไป จำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมา รายจ่ายต่อเดือน 7,001 – 9,000 บาท จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.5, รายจ่ายต่อเดือน 5,001 – 7,000 บาท จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.5 และน้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 9 ตามลำดับ

ระยะทางที่มาสหกรณ์

สมาชิกส่วนใหญ่มีระยะทางที่มาสหกรณ์ 21 – 30 กิโลเมตร จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมา มีระยะทางที่มาสหกรณ์ 31 – 40 กิโลเมตร จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.5 , ระยะทางที่มาสหกรณ์ 11 – 20 กิโลเมตร จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.5 , ระยะทางที่มาสหกรณ์ มากกว่า 40 กิโลเมตร จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.5 และระยะทางที่มาสหกรณ์ 1 – 10 กิโลเมตร จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 9 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์

พฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ประกอบด้วย ประเภทเงินฝากที่ใช้บริการ จำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง ความถี่ที่ใช้บริการต่อเดือน และช่วงเวลาในการใช้บริการ ปรากฏผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.2 พฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์

n = 200		
ข้อมูล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ประเภทเงินฝากที่ใช้บริการ		
เงินฝากออมทรัพย์	200	100.0
จำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง		
น้อยกว่า/เท่ากับ 1,000 บาท	12	6.0
1,001 – 2,000 บาท	29	14.5
2,001 – 3,000 บาท	34	17.0
3,001 – 4,000 บาท	26	13.0
4,001 – 5,000 บาท	34	17.0
5,000 บาทขึ้นไป	65	32.5
ความถี่ที่ใช้บริการต่อเดือน		
1 ครั้ง/เดือน	111	55.5
2 ครั้ง/เดือน	74	37.0
3 ครั้ง/เดือน	15	7.5
ช่วงเวลาในการใช้บริการ		
7.00 -12.00 น.	135	67.5
12.01 - 17.00 น.	65	32.5
รวม	200	100

ประเภทเงินฝากที่ใช้บริการ

สมาชิกใช้บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์ จำนวน 200 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.0 ไม่มีการใช้บริการเงินฝากประจำ

จำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

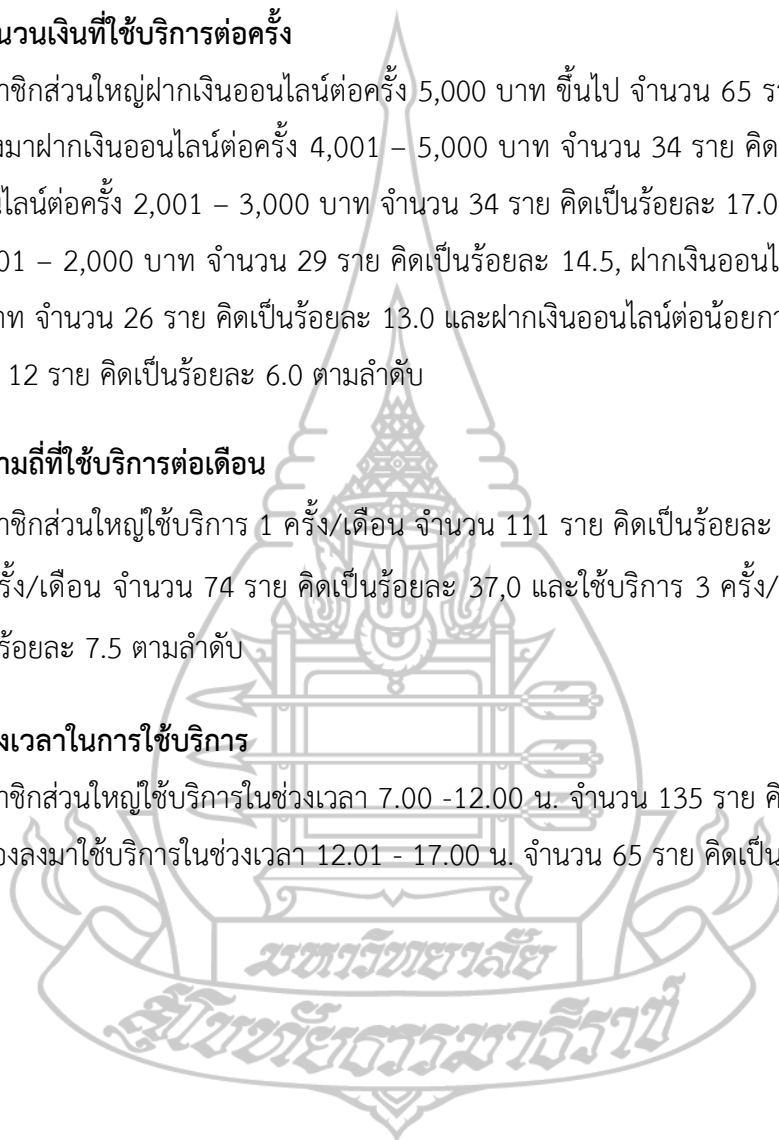
สมาชิกส่วนใหญ่ฝากเงินออนไลน์ต่อครั้ง 5,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมาฝากเงินออนไลน์ต่อครั้ง 4,001 – 5,000 บาท จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.0, ฝากเงินออนไลน์ต่อครั้ง 2,001 – 3,000 บาท จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.0, ฝากเงินออนไลน์ต่อครั้ง 1,001 – 2,000 บาท จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.5, ฝากเงินออนไลน์ต่อครั้ง 3,001 – 4,000 บาท จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.0 และฝากเงินออนไลน์ต่อน้อยกว่า/เท่ากับ 1,000 บาทจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ความถี่ที่ใช้บริการต่อเดือน

สมาชิกส่วนใหญ่ใช้บริการ 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาใช้บริการ 2 ครั้ง/เดือน จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.0 และใช้บริการ 3 ครั้ง/เดือน จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการใช้บริการ

สมาชิกส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 7.00 -12.00 น. จำนวน 135 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.5 และรองลงมาใช้บริการในช่วงเวลา 12.01 - 17.00 น. จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.5 ตามลำดับ



ส่วนที่ 3 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสหกรณ์

ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสหกรณ์จากกลุ่มตัวอย่างสมาชิกสหกรณ์ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านระบบเทคโนโลยี ด้านความพร้อมของสหกรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ปรากฏผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.2 - 4.7 ตารางที่ 4.3 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสหกรณ์โดยรวม

n = 200

ปัจจัยด้านสหกรณ์	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.03	0.5298	มาก	4
2. ด้านระบบเทคโนโลยี	4.43	0.4130	มากที่สุด	3
3. ด้านความพร้อมของสหกรณ์	4.46	0.4190	มากที่สุด	2
4. ด้านเจ้าหน้าที่	4.48	0.4520	มากที่สุด	1
5. ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์	3.98	0.4296	มาก	5
รวม	4.27	0.4487	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.3 ผลสำรวจพบว่าสมาชิกส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า สมาชิกให้ความสำคัญด้านเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความพร้อมของสหกรณ์ และด้านระบบเทคโนโลยี ตามลำดับแสดงให้เห็นว่าสมาชิกมีความเชื่อมั่นเชื่อใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพร้อมและระบบเทคโนโลยีของสหกรณ์ ตารางที่ 4.4 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

n = 200

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. จำนวนเงินฝากขั้นต่ำในแต่ละบัญชี	3.37	1.014	มาก	5
2. ความหลากหลายของประเภทบัญชีเงินฝาก	3.46	1.079	มาก	4
3. อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเหมาะสม	4.50	0.618	มากที่สุด	1
4. ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	4.50	0.709	มากที่สุด	2
5. มีการให้บริการด้านเงินฝากที่ตรงตามความต้องการ	4.34	0.661	มาก	3
รวม	4.03	0.5298	มาก	

ด้านผลิตภัณฑ์

จากตารางที่ 4.4 ผลสำรวจพบว่าสมาชิกส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าสมาชิกให้ความสำคัญกับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และ มีการให้บริการด้านเงินฝากที่ตรงตามความต้องการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าสมาชิกมีความพึงพอใจในการไม่เก็บค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ ตารางที่ 4.5 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านเทคโนโลยี

n = 200

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. มีระบบความปลอดภัยของข้อมูล	4.45	0.528	มากที่สุด	3
2. มีการแจ้งลูกค้าเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย	4.27	0.599	มาก	5
3. มีความปลอดภัยในการทำธุรกรรม	4.29	0.554	มาก	4
4. มีเวลาการตอบสนองรวดเร็ว	4.56	0.498	มากที่สุด	2
5. ประสิทธิภาพของระบบ				
รวม	4.43	0.4130	มากที่สุด	

ด้านเทคโนโลยี

จากตารางที่ 4.5 ผลสำรวจพบว่าสมาชิกส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของปัจจัยด้านเทคโนโลยี พบว่าสมาชิกให้ความสำคัญความปลอดภัยในการทำธุรกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ประสิทธิภาพของระบบ และมีระบบความปลอดภัยของข้อมูล ตามลำดับ ตารางที่ 4.6 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความพร้อมของสหกรณ์

n = 200

ปัจจัยด้านความพร้อมของสหกรณ์	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. แสดงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจน	4.16	0.740	มาก	4
2. มีการจัดระเบียบและขั้นตอนอย่างดี	4.10	0.618	มาก	5
3. หากมีปัญหาเกิดขึ้นจะมีการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.70	0.569	มากที่สุด	2
4. ไม่เรียกเก็บค่าบริการเพิ่ม	4.62	0.537	มากที่สุด	3
5. มีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรมในการทำธุรกรรม	4.75	0.478	มากที่สุด	1
รวม	4.46	0.4190	มากที่สุด	

ด้านความพร้อมของสหกรณ์

จากตารางที่ 4.6 ผลสำรวจพบว่าสมาชิกส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความพร้อมของสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของปัจจัยด้านความพร้อมของสหกรณ์ พบว่าสมาชิกให้ความสำคัญมีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรมในการทำธุรกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ หากมีปัญหาเกิดขึ้นจะมีการแก้ไขอย่างรวดเร็วและไม่เรียกเก็บค่าบริการเพิ่ม ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่

n = 200

ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. มีความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใส	4.63	0.484	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ทางออนไลน์มีการให้บริการที่ดี	4.45	0.556	มากที่สุด	3
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญ	4.44	0.555	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.46	0.500	มากที่สุด	2
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและการปรึกษาอย่างถูกต้องและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	4.43	0.506	มากที่สุด	5
รวม	4.48	0.452	มากที่สุด	

ด้านเจ้าหน้าที่

จากตารางที่ 4.7 ผลสำรวจพบว่าสมาชิกส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า สมาชิกให้ความสำคัญการมีความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ เจ้าหน้าที่ทางออนไลน์มีการให้บริการที่ดี ตามลำดับ

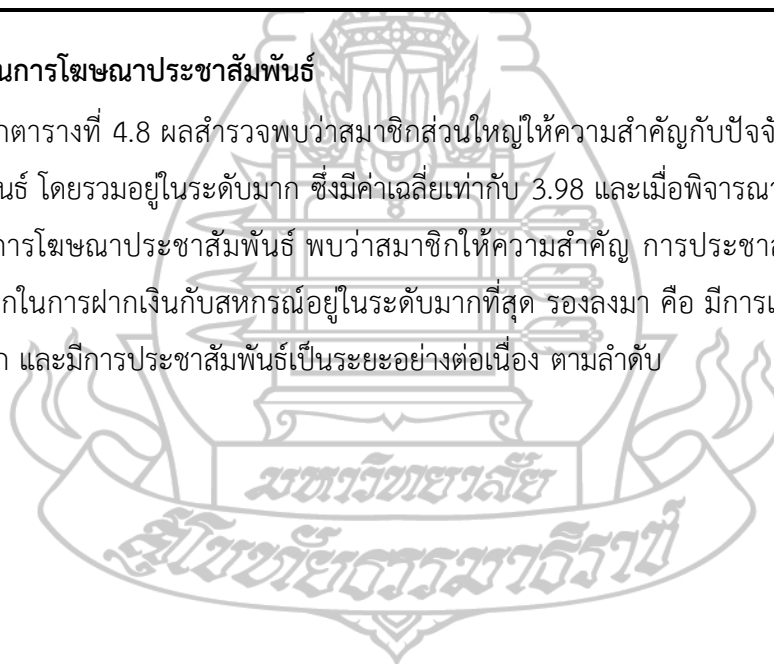
ตารางที่ 4.8 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์

n = 200

ปัจจัยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. มีการแจ้งผลิตภัณฑ์ใหม่ให้กับสมาชิก	4.02	0.576	มาก	2
2. มีกิจกรรมและบริการ เพื่อรักษาความสัมพันธ์ของลูกค้า	3.86	0.613	มาก	5
3. มีการประชาสัมพันธ์เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง	3.96	0.469	มาก	3
4. การประชาสัมพันธ์ทำให้เป็นทางเลือกแรกในการฝากเงินกับสหกรณ์	4.13	0.533	มาก	1
5. มีข้อเสนอหรือสิทธิพิเศษ สำหรับการฝากเงินออนไลน์	3.94	0.531	มาก	4
รวม	3.98	0.4296	มาก	

ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์

จากตารางที่ 4.8 ผลสำรวจพบว่าสมาชิกส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของปัจจัยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ พบว่าสมาชิกให้ความสำคัญ การประชาสัมพันธ์ทำให้เป็นทางเลือกแรกในการฝากเงินกับสหกรณ์อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ มีการแจ้งผลิตภัณฑ์ใหม่ให้กับสมาชิก และมีการประชาสัมพันธ์เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ



ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสหกรณ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสหกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการส่งเสริมการออมให้แก่สมาชิกให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด

สมมติฐานที่ 1.1 เพศ และอายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์

H₀: เพศ และอายุไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์

H₁: เพศ และอายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์

ตารางที่ 4.9 ความสัมพันธ์ของเพศ และอายุกับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์

พฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์	χ^2	เพศ	χ^2	อายุ
		Asymp. Sig. (2-sided)		Asymp. Sig. (2-sided)
1. จำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง	9.430	0.093	72.785	0.000**
2. ความถี่ที่ใช้บริการต่อเดือน	5.123	0.077	10.292	0.113
3. ช่วงเวลาในการใช้บริการ	1.098	0.295	3.361	0.339

หมายเหตุ ** มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด

อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ในด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ส่วนความถี่ที่ใช้บริการต่อเดือน และช่วงเวลาในการไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์

สมมติฐานที่ 1.2 สถานภาพ และการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด

H_0 : สถานภาพ และการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์

H_1 : สถานภาพ และการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์

ตารางที่ 4.10 ความสัมพันธ์ของสถานภาพ และการศึกษากับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์

พฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์	χ^2	สถานภาพ	χ^2	การศึกษา
		Asymp. Sig. (2-sided)		Asymp. Sig. (2-sided)
1. จำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง	31.074	0.000**	14.027	0.015**
2. ความถี่ที่ใช้บริการต่อเดือน	3.313	0.191	8.676	0.013**
3. ช่วงเวลาในการใช้บริการ	3.058	0.080	3.991	0.046*

หมายเหตุ * มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

** มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์พบว่า สถานภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ในด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ส่วนความถี่ที่ใช้บริการ และช่วงเวลาที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์

การศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ในด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง ความถี่ที่ใช้บริการ และช่วงเวลาที่ใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ 0.01

สมมติฐานที่ 1.3 ระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด

H_0 : ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์

H_1 : ระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์

ตารางที่ 4.11 ความสัมพันธ์ของระยะเวลาการเป็นสมาชิกกับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์

พฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์	χ^2	ระยะเวลาการเป็นสมาชิก Asymp. Sig. (2-sided)
1. จำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง	88.903	0.000**
2. ความถี่ที่ใช้บริการต่อเดือน	8.255	0.409
3. ช่วงเวลาในการใช้บริการ	1.391	0.846

หมายเหตุ ** มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์พบว่าระยะเวลาการเป็นสมาชิกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ในด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ส่วนความถี่ที่ใช้บริการต่อเดือน และช่วงเวลาในการไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์

สมมติฐานที่ 1.4 รายได้ต่อเดือน และรายจ่ายต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด

H_0 : รายได้ต่อเดือน และรายจ่ายต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์

H_1 : รายได้ต่อเดือน และรายจ่ายต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์

ตารางที่ 4.12 ความสัมพันธ์ของรายได้ต่อเดือน และรายจ่ายต่อเดือนกับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์

พฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์	χ^2	รายได้ต่อเดือน		รายจ่ายต่อเดือน	
		Asymp. Sig. (2-sided)	χ^2	Asymp. Sig. (2-sided)	χ^2
1. จำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง	1.840	0.000**	73.997	0.000**	
2. ความถี่ที่ใช้บริการต่อเดือน	7.797	0.253	3.639	0.725	
3. ช่วงเวลาในการใช้บริการ	1.963	0.580	7.020	0.071	

หมายเหตุ ** มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์พบว่า

รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ในด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนความถี่ที่ใช้บริการต่อเดือน และช่วงเวลาในการใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์

รายจ่ายต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ในด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนความถี่ที่ใช้บริการต่อเดือน และช่วงเวลาในการใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์

สมมติฐานที่ 1.5 ระยะทางที่มาสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด

H_0 : ระยะทางที่มาสหกรณ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์

H_1 : ระยะทางที่มาสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์

ตารางที่ 4.13 ความสัมพันธ์ของระยะทางที่มาสหกรณ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์

พฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์	χ^2	ระยะทางที่มาสหกรณ์ Asymp. Sig. (2-sided)
1. จำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง	20.082	0.453
2. ความถี่ที่ใช้บริการต่อเดือน	6.739	0.565
3. ช่วงเวลาในการใช้บริการ	14.501	0.006**

หมายเหตุ ** มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระยะทางที่มาสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ในด้านช่วงเวลาในการใช้บริการ ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง และความถี่ที่ใช้บริการต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์

โดยสรุป ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านสหกรณ์ได้แก่ อายุคนแต่ละช่วงวัยให้ความสำคัญกับการออมไม่เท่ากัน สถานภาพโสดและสมรสมีการให้ความสำคัญต่อการออมไม่เท่ากัน สมาชิกที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะมีความเชื่อใจ เชื่อมั่นในระบบบริการมาก ระยะเวลาการเป็นสมาชิก รายได้ต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือน และระยะทางที่มาสหกรณ์ มีความความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์

4.2 การทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการเงินฝากออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด

ปัจจัยด้านสหกรณ์ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านระบบเทคโนโลยี ด้านความพร้อมของสหกรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการเงินฝากออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ มีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยด้านสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการเงินฝากออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ในด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

H_0 : ปัจจัยด้านสหกรณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการเงินฝากออนไลน์ด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

H_1 : ปัจจัยด้านสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการเงินฝากออนไลน์ด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านสหกรณ์กับพฤติกรรมการใช้บริการเงินฝากออนไลน์ด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

ปัจจัยด้านสหกรณ์	χ^2	จำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง Asymp. Sig. (2-sided)
1. ด้านผลิตภัณฑ์		
จำนวนเงินฝากขั้นต่ำในแต่ละบัญชี	24.262	0.231
ความหลากหลายของประเภทบัญชีเงินฝาก	25.490	0.183
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเหมาะสม	12.704	0.241
ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	8.090	0.620
มีการให้บริการด้านเงินฝากที่ตรงตามความต้องการ	6.143	0.803
2. ด้านระบบเทคโนโลยี		
มีระบบความปลอดภัยของข้อมูล	3.632	0.962
มีการแจ้งลูกค้าเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย	7.096	0.716
มีความปลอดภัยในการทำธุรกรรม	4.479	0.923
มีเวลาการตอบสนองรวดเร็ว	6.665	0.757
ประสิทธิภาพของระบบ	3.540	0.617

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ปัจจัยด้านสหกรณ์	χ^2	จำนวนเงินที่ ใช้บริการต่อครั้ง Asymp. Sig. (2-sided)
3. ด้านความพร้อมของสหกรณ์		
แสดงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจน	11.932	0.290
มีการจัดระเบียบและขั้นตอนอย่างดี	13.755	0.184
หากมีปัญหาเกิดขึ้นจะมีการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	8.704	0.560
ไม่เรียกเก็บค่าบริการเพิ่ม	19.545	0.034*
มีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรมในการทำธุรกรรม	10.006	0.440
4. ด้านเจ้าหน้าที่		
มีความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใส	3.804	0.578
เจ้าหน้าที่ทางออนไลน์มีการให้บริการที่ดี	5.309	0.870
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญ	7.305	0.696
เจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5.514	0.356
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและการปรึกษาอย่างถูกต้องและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	7.406	0.687
5. ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์		
มีการแจ้งผลิตภัณฑ์ใหม่ให้กับสมาชิก	8.335	0.596
มีกิจกรรมและบริการ เพื่อรักษาความสัมพันธ์ของลูกค้า	15.302	0.430
มีการประชาสัมพันธ์เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง	8.242	0.605
การประชาสัมพันธ์ทำให้เป็นทางเลือกแรกในการฝากเงินกับสหกรณ์	9.333	0.501
มีข้อเสนอหรือสิทธิพิเศษ สำหรับการฝากเงินออนไลน์	11.102	0.350

หมายเหตุ * มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านสหกรณ์

ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ จำนวนเงินฝากขั้นต่ำในแต่ละบัญชี, ความหลากหลายของประเภทบัญชีเงินฝาก, อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเหมาะสม, ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และมีการให้บริการด้านเงินฝากที่ตรงตามความต้องการ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

ด้านระบบเทคโนโลยี ได้แก่ มีระบบความปลอดภัยของข้อมูล, มีการแจ้งลูกค้าเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย, มีความปลอดภัยในการทำธุรกรรม, มีเวลาการตอบสนองรวดเร็ว และประสิทธิภาพของระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

ด้านความพร้อมของสหกรณ์ ได้แก่ ไม่เรียกเก็บค่าบริการเพิ่มมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง ส่วนการแสดงผลผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจน, มีการจัดระเบียบและขั้นตอนอย่างดี, หากมีปัญหาเกิดขึ้นจะมีการแก้ไขอย่างรวดเร็ว และมีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรมในการทำธุรกรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

ด้านเจ้าหน้าที่ ได้แก่ มีความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใส, เจ้าหน้าที่ทางออนไลน์มีการให้บริการที่ดี, เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญ, เจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและการปรึกษาอย่างถูกต้องและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ได้แก่ มีการแจ้งผลิตภัณฑ์ใหม่ให้กับสมาชิก, มีกิจกรรมและบริการ เพื่อรักษาความสัมพันธ์ของลูกค้า, มีการประชาสัมพันธ์เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง, การประชาสัมพันธ์ทำให้เป็นทางเลือกแรกในการฝากเงินกับสหกรณ์ และมีข้อเสนอหรือสิทธิพิเศษสำหรับการฝากเงินออนไลน์ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยด้านสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ด้านความถี่ที่ใช้บริการต่อเดือน

H_0 : ปัจจัยด้านสหกรณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ด้านความถี่ที่ใช้บริการต่อเดือน

H_1 : ปัจจัยด้านสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ด้านความถี่ที่ใช้บริการต่อเดือน

ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านสหกรณ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ด้านความถี่ที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านสหกรณ์	χ^2	ความถี่ที่ใช้บริการ ต่อเดือน Asymp. Sig. (2-sided)
1. ด้านผลิตภัณฑ์		
จำนวนเงินฝากขั้นต่ำในแต่ละบัญชี	5.219	0.734
ความหลากหลายของประเภทบัญชีเงินฝาก	6.614	0.579
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเหมาะสม	4.277	0.370
ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	2.672	0.614
มีการให้บริการด้านเงินฝากที่ตรงตามความต้องการ	2.588	0.629
2. ด้านระบบเทคโนโลยี		
มีระบบความปลอดภัยของข้อมูล	1.582	0.812
มีการแจ้งลูกค้าเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย	7.017	0.135
มีความปลอดภัยในการทำธุรกรรม	1.968	0.742
มีเวลาการตอบสนองรวดเร็ว	0.606	0.962
ประสิทธิภาพของระบบ	0.137	0.934
3. ด้านความพร้อมของสหกรณ์		
แสดงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจน	3.130	0.536
มีการจัดระเบียบและขั้นตอนอย่างดี	8.607	0.072
หากมีปัญหาเกิดขึ้นจะมีการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	1.519	0.823
ไม่เรียกเก็บค่าบริการเพิ่ม	3.661	0.454
มีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรมในการทำธุรกรรม	2.133	0.711

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ปัจจัยด้านสหกรณ์	χ^2	ความถี่ที่ใช้ บริการต่อเดือน Asymp. Sig. (2-sided)
4. ด้านเจ้าหน้าที่		
มีความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใส	0.341	0.843
เจ้าหน้าที่ทางออนไลน์มีการให้บริการที่ดี	4.479	0.345
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญ	7.223	0.125
เจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	0.094	0.954
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและการปรึกษาอย่างถูกต้องและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	2.209	0.697
5. ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์		
มีการแจ้งผลิตภัณฑ์ใหม่ให้กับสมาชิก	8.447	0.077
มีกิจกรรมและบริการ เพื่อรักษาความสัมพันธ์ของลูกค้า	9.130	0.166
มีการประชาสัมพันธ์เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง	6.928	0.140
การประชาสัมพันธ์ทำให้เป็นทางเลือกแรกในการฝากเงินกับสหกรณ์	5.107	0.277
มีข้อเสนอหรือสิทธิพิเศษ สำหรับการฝากเงินออนไลน์	4.651	0.325

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านสหกรณ์

ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ จำนวนเงินฝากขั้นต่ำในแต่ละบัญชี, ความหลากหลายของประเภทบัญชีเงินฝาก, อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเหมาะสม, ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และมีการให้บริการด้านเงินฝากที่ตรงตามความต้องการ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

ด้านระบบเทคโนโลยี ได้แก่ มีระบบความปลอดภัยของข้อมูล, มีการแจ้งลูกค้าเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย, มีความปลอดภัยในการทำธุรกรรม, มีเวลาการตอบสนองรวดเร็ว และ

ประสิทธิภาพของระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

ด้านความพร้อมของสภกรณ์ ได้แก่ การแสดงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจน, มีการจัดระเบียบและขั้นตอนอย่างดี, หากมีปัญหาเกิดขึ้นจะมีการแก้ไขอย่างรวดเร็ว, ไม่เรียกเก็บค่าบริการเพิ่ม และมีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรมในการทำธุรกรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

ด้านเจ้าหน้าที่ ได้แก่ มีความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใส, เจ้าหน้าที่ทางออนไลน์มีการให้บริการที่ดี, เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญ, เจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและการปรึกษาอย่างถูกต้องและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ได้แก่ มีการแจ้งผลิตภัณฑ์ใหม่ให้กับสมาชิก, มีกิจกรรมและบริการ เพื่อรักษาความสัมพันธ์ของลูกค้า, มีการประชาสัมพันธ์เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง, การประชาสัมพันธ์ทำให้เป็นทางเลือกแรกในการฝากเงินกับสภกรณ์ และมีข้อเสนอหรือสิทธิพิเศษสำหรับการฝากเงินออนไลน์ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง



สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยด้านสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการ

H_0 : ปัจจัยด้านสหกรณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการ

H_1 : ปัจจัยด้านสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านสหกรณ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านสหกรณ์	χ^2	ช่วงเวลาที่ใช้บริการ
		Asymp. Sig. (2-sided)
1. ด้านผลิตภัณฑ์		
จำนวนเงินฝากขั้นต่ำในแต่ละบัญชี	3.605	0.462
ความหลากหลายของประเภทบัญชีเงินฝาก	5.157	0.272
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเหมาะสม	1.193	0.551
ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	1.108	0.575
มีการให้บริการด้านเงินฝากที่ตรงตามความต้องการ	1.220	0.543
2. ด้านระบบเทคโนโลยี		
มีระบบความปลอดภัยของข้อมูล	3.585	0.167
มีการแจ้งลูกค้าเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย	2.460	0.292
มีความปลอดภัยในการทำธุรกรรม	2.497	0.287
มีเวลาการตอบสนองรวดเร็ว	1.862	0.394
ประสิทธิภาพของระบบ	0.079	0.799
3. ด้านความพร้อมของสหกรณ์		
แสดงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจน	0.828	0.661
มีการจัดระเบียบและขั้นตอนอย่างดี	0.152	0.927
หากมีปัญหาเกิดขึ้นจะมีการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	1.088	0.580
ไม่เรียกเก็บค่าบริการเพิ่ม	0.784	0.676
มีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรมในการทำธุรกรรม	0.511	0.775

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ปัจจัยด้านสหกรณ์	ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	
	χ^2	Asymp. Sig. (2-sided)
4. ด้านเจ้าหน้าที่		
มีความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใส	0.910	0.340
เจ้าหน้าที่ทางออนไลน์มีการให้บริการที่ดี	.0295	0.193
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญ	2.308	0.315
เจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	0.882	0.348
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและการปรึกษาอย่างถูกต้องและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	2.439	0.295
5. ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์		
มีการแจ้งผลิตภัณฑ์ใหม่ให้กับสมาชิก	13.905	0.001*
มีกิจกรรมและบริการ เพื่อรักษาความสัมพันธ์ของลูกค้า	11.036	0.012*
มีการประชาสัมพันธ์เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง	5.498	0.064
การประชาสัมพันธ์ทำให้เป็นทางเลือกแรกในการฝากเงินกับสหกรณ์	0.743	0.690
มีข้อเสนอหรือสิทธิพิเศษ สำหรับการฝากเงินออนไลน์	8.770	0.012*

หมายเหตุ * มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านสหกรณ์ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ จำนวนเงินฝากขั้นต่ำในแต่ละบัญชี, ความหลากหลายของประเภทบัญชีเงินฝาก, อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเหมาะสม, ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และมีการให้บริการด้านเงินฝากที่ตรงตามความต้องการ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

ด้านระบบเทคโนโลยี ได้แก่ มีระบบความปลอดภัยของข้อมูล, มีการแจ้งลูกค้าเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย, มีความปลอดภัยในการทำธุรกรรม, มีเวลาการตอบสนองรวดเร็ว และประสิทธิภาพของระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

ด้านความพร้อมของสหกรณ์ ได้แก่ การแสดงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจน, มีการจัดระเบียบและขั้นตอนอย่างดี, หากมีปัญหาเกิดขึ้นจะมีการแก้ไขอย่างรวดเร็ว, ไม่เรียกเก็บค่าบริการเพิ่ม และมีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรมในการทำธุรกรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

ด้านเจ้าหน้าที่ ได้แก่ มีความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใส, เจ้าหน้าที่ทางออนไลน์มีการให้บริการที่ดี, เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญ, เจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและการปรึกษาอย่างถูกต้องและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ได้แก่ มีการแจ้งผลิตภัณฑ์ใหม่ให้กับสมาชิก, มีกิจกรรมและบริการ เพื่อรักษาความสัมพันธ์ของลูกค้า, มีข้อเสนอหรือสิทธิพิเศษ สำหรับการฝากเงินออนไลน์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ด้านช่วงเวลาที่ให้บริการ ส่วนการประชาสัมพันธ์เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง และการประชาสัมพันธ์ทำให้เป็นทางเลือกแรกในการฝากเงินกับสหกรณ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ด้านช่วงเวลาที่ให้บริการ



สมมติฐานที่ 2.4 โดยสรุปปัจจัยด้านสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ในด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

H_0 : โดยสรุปปัจจัยด้านสหกรณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

H_1 : โดยสรุปปัจจัยด้านสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

ตารางที่ 4.17 สรุปความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านสหกรณ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

ปัจจัยด้านสหกรณ์	χ^2	จำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง Asymp. Sig. (2-sided)
1. ด้านผลิตภัณฑ์	53.277	0.349
2. ด้านระบบเทคโนโลยี	34.248	0.504
3. ด้านความพร้อมของสหกรณ์	47.354	0.198
4. ด้านเจ้าหน้าที่	34.987	0.469
5. ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์	43.596	0.531

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านสหกรณ์ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์, ด้านระบบเทคโนโลยี, ด้านความพร้อมของสหกรณ์, ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ในด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

สมมติฐานที่ 2.5 โดยสรุปปัจจัยด้านสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ด้านความถี่ที่ใช้บริการต่อเดือน

H_0 : โดยสรุปปัจจัยด้านสหกรณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ด้านความถี่ที่ใช้บริการต่อเดือน

H_1 : โดยสรุปปัจจัยด้านสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ด้านความถี่ที่ใช้บริการต่อเดือน

ตารางที่ 4.18 สรุปความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านสหกรณ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ด้านความถี่ที่ใช้บริการต่อเดือน

ปัจจัยด้านสหกรณ์	χ^2	ความถี่ใช้บริการต่อเดือน Asymp. Sig. (2-sided)
1. ด้านผลิตภัณฑ์	17.259	0.639
2. ด้านระบบเทคโนโลยี	7.902	0.894
3. ด้านความพร้อมของสหกรณ์	17.629	0.346
4. ด้านเจ้าหน้าที่	12.515	0.565
5. ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์	21.342	0.262

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านสหกรณ์ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์, ด้านระบบเทคโนโลยี, ด้านความพร้อมของสหกรณ์, ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ในด้านความถี่ใช้บริการต่อเดือน

สมมติฐานที่ 2.6 โดยสรุปปัจจัยด้านสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการ

H_0 : โดยสรุปปัจจัยด้านสหกรณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการ

H_1 : โดยสรุปปัจจัยด้านสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4.19 สรุปความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านสหกรณ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านสหกรณ์	χ^2	ช่วงเวลาในการใช้ บริการ Asymp. Sig. (2-sided)
1. ด้านผลิตภัณฑ์	5.591	0.848
2. ด้านระบบเทคโนโลยี	6.869	0.443
3. ด้านความพร้อมของสหกรณ์	3.022	0.933
4. ด้านเจ้าหน้าที่	3.779	0.805
5. ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์	23.336	0.005*

หมายเหตุ * มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านสหกรณ์ ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ในด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการ ส่วนด้านผลิตภัณฑ์, ด้านระบบเทคโนโลยี, ด้านความพร้อมของสหกรณ์ และด้านเจ้าหน้าที่ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ในด้านช่วงเวลาในการใช้บริการ

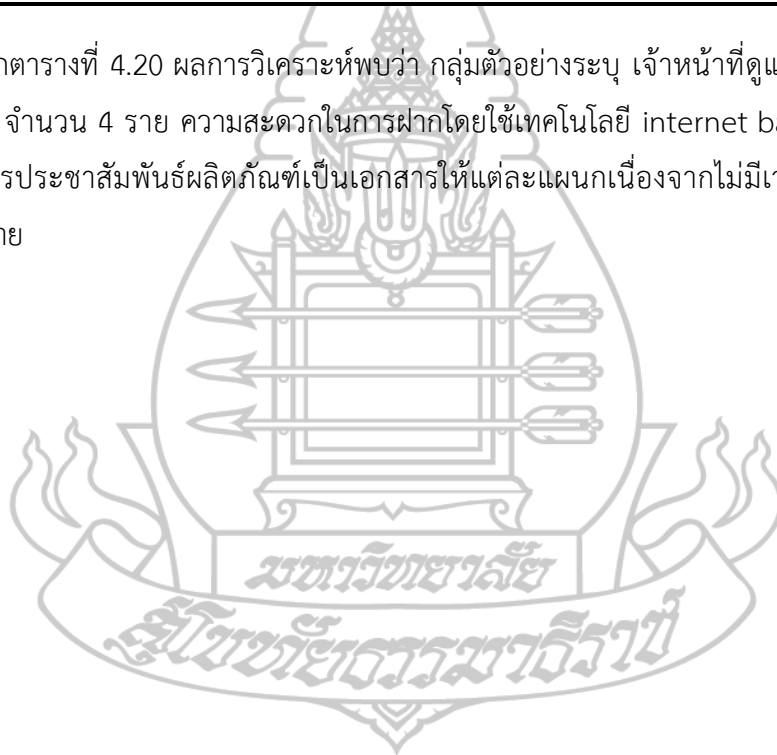
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา มีข้อเสนอแนะ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด
ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่ดูแลดี สามารถตอบคำถามได้ดี	4
2. ความสะดวกในการฝากโดยใช้เทคโนโลยี internet banking	3
3. ควรประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์เป็นเอกสารให้แต่ละแผนกเนื่องจากไม่มีเวลาติดตามข้อมูล	2
รวม	9

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างระบุ เจ้าหน้าที่ดูแลดี สามารถตอบคำถามได้ดี จำนวน 4 ราย ความสะดวกในการฝากโดยใช้เทคโนโลยี internet banking จำนวน 3 ราย และควรประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์เป็นเอกสารให้แต่ละแผนกเนื่องจากไม่มีเวลาติดตามข้อมูล จำนวน 2 ราย



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ พฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ 2) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสหกรณ์ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านสหกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ และ 4) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการเงินฝากออนไลน์ มีรายละเอียดดังนี้

1. สรุปการศึกษา

ผลการศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์

จากการศึกษา พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11 – 15 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 9,000 บาทขึ้นไป และสมาชิกมีระยะทางที่มาสหกรณ์ 21 – 30 กิโลเมตร

1.2 พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์

1.2.1 ประเภทเงินฝากที่ใช้บริการ สมาชิกใช้บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์

1.2.2 จำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง พบว่าปริมาณการฝากเงินในแต่ละครั้งมากที่สุด คือ 5,000 บาท ขึ้นไป รองลงมาคือ 4,001 – 5,000 บาท/ครั้ง

1.2.3 ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน พบว่าความถี่ใช้บริการสหกรณ์มากที่สุด คือ 1 ครั้ง/เดือน รองลงมา คือใช้บริการ 2 ครั้ง/เดือน

1.2.4 ช่วงเวลาในการใช้บริการ พบว่าช่วงเวลาในการใช้บริการกับสหกรณ์มากที่สุด คือ ในช่วงเวลา 07.00 – 12.00 น. รองลงมา คือ ช่วงเวลา 12.01 น. – 17.00 น.

1.3 ปัจจัยด้านสหกรณ์

จากการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญปัจจัยด้านสหกรณ์ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านระบบเทคโนโลยี ด้านความพร้อมของสหกรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในแต่ละด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

1.3.1 ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีระดับการตัดสินใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า สิ่งที่น่าสนใจให้ระดับการตัดสินใจมากที่สุด คือ สมาชิกให้ความสำคัญกับค่าธรรมเนียมต่าง ๆ (ไม่เสียค่าธรรมเนียม) มีอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเหมาะสมและสูงกว่าธนาคารพาณิชย์ทั่วไป มีการให้บริการด้านเงินฝากที่ตรงตามความต้องการ สมาชิกสามารถฝากออมได้ง่าย

1.3.2 ด้านระบบเทคโนโลยี โดยรวมมีระดับการตัดสินใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า สิ่งที่น่าสนใจให้ระดับการตัดสินใจมากที่สุด คือ ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำธุรกรรม ประสิทธิภาพของระบบมีความรวดเร็วน่าเชื่อถือ ระบบมีความปลอดภัยของข้อมูล เช่น ช่องทางการแจ้งข้อมูลฝากระหว่างเจ้าหน้าที่และสมาชิก มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาให้บริการรับฝาก-ถอน สมาชิกสามารถตรวจสอบยอดเงินฝากทางแอปพลิเคชันบนมือถือได้หลัง SMS แจ้งทำรายการสำเร็จ

1.3.3 ด้านความพร้อมของสหกรณ์ โดยรวมมีระดับการตัดสินใจในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า สิ่งที่น่าสนใจให้ระดับการตัดสินใจมากที่สุด คือ มีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรมในการทำธุรกรรม หากมีปัญหาเกิดขึ้นจะมีการแก้ไขอย่างรวดเร็ว และไม่เรียกเก็บค่าบริการเพิ่ม

1.3.4 ด้านเจ้าหน้าที่ โดยรวมมีระดับการตัดสินใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า สิ่งที่น่าสนใจให้ระดับการตัดสินใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต และความโปร่งใส เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ เต็มใจในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพและบริการได้อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและการปรึกษาอย่างถูกต้องและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

1.3.5 ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ โดยรวมมีระดับความสำคัญในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าสิ่งที่น่าสนใจให้ระดับความสำคัญมาก คือ การประชาสัมพันธ์ทำให้เป็นทางเลือกแรกในการฝากเงินกับสหกรณ์ เช่น การฝากเงินที่ง่ายและรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีการแจ้งผลิตภัณฑ์ใหม่ให้กับสมาชิก เช่น โปรโมชั่นการฝากบัญชีออมทรัพย์พิเศษ มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เช่น ในการออกพื้นที่ การจัดประชุม สัมมนา พบปะสมาชิก มีการให้ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง เช่น ประกาศ Facebook Line แผ่นพับ

1.4 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสหกรณ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์

1.4.1 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติร้อยละ 0.05 ดังนี้

อายุ พบว่า ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ในด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

สถานภาพ พบว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ในด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

ระดับการศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ในด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง ความถี่ที่ใช้บริการ และช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก พบว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ในด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

รายได้ต่อเดือน พบว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ในด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

รายจ่ายต่อเดือน พบว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ในด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

ระยะทางที่มาสหกรณ์ พบว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ในด้านช่วงเวลาในการใช้บริการ

1.4.2 ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านสหกรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านสหกรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติร้อยละ 0.05 ดังนี้

ด้านความพร้อมของสหกรณ์ พบว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ได้แก่ การไม่เรียกเก็บค่าบริการเพิ่ม ในด้านจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัดได้แก่ มีการแจ้งผลิตภัณฑ์ใหม่ให้กับสมาชิก, มีกิจกรรมและบริการ เพื่อรักษาความสัมพันธ์ของลูกค้า, มีข้อเสนอหรือสิทธิพิเศษสำหรับการฝากเงินออนไลน์ ด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการ

2. อภิปรายผล

จากการศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด ประเด็นสำคัญที่ได้พบจากผลการศึกษาค้นคว้าได้นำมาอภิปราย โดยมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิง เพื่อสนับสนุนหรือขัดแย้ง ดังนี้

2.1 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีความความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ได้แก่ อายุ สถานภาพ การศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก รายได้ต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือน และระยะทางที่มาสหกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับสถิติ 0.01 สอดคล้องกับนนทวัฒน์ เยาวสังข์(2555) ศึกษาพฤติกรรมการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อการออม พบว่า ด้านประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการออม ในส่วนของอายุ การศึกษา และ รายได้ สอดคล้องกับธัญญรัศม์ วัชรธรรณวัฒน์, มณฑา ณ พัทลุง (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์นิคมหลังสวน จำกัด จังหวัดชุมพร พบว่า สถานภาพ มีความสัมพันธ์ กับประเภทการออม สอดคล้องกับอุษณากร ทาวะรัมย์, ขจรเกียรติ เพียรสร้าง (2560) ศึกษาพฤติกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด พบว่า รายได้ และจำนวนสมาชิกในครัวเรือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด และสอดคล้องกับณิรณัฐ บุญตั้ง, วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ (2562) พบว่า อายุ และการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการ

2.2 ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านสหกรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า ด้านความพร้อมของสหกรณ์ ได้แก่ ไม่เรียกเก็บค่าบริการเพิ่ม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด และด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัดได้แก่ มีการแจ้งผลิตภัณฑ์ใหม่ให้กับสมาชิก, มีกิจกรรมและบริการ เพื่อรักษาความสัมพันธ์ของลูกค้า, มีข้อเสนอหรือสิทธิพิเศษสำหรับ

การฝากเงินออนไลน์ สอดคล้องกับนวัตกรรม เยาวสังข์(2555) ศึกษาพฤติกรรมการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อการออม พบว่า ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการออม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการออม และการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนของบัตรเครดิต ลักษณะการทำธุรกรรม และลักษณะการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการออม และสอดคล้องกับฉันทน์ วศวรรณวัฒน์, มณฑา ณ พัทลุง (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์นิคมหลังสวน จำกัด จังหวัดชุมพร พบว่า ปัจจัยด้านสหกรณ์ได้แก่ บริการฝาก/ถอนเงินที่รวดเร็วของสหกรณ์ บริการด้านข้อมูลข่าวสาร บริการของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์และโปร่งใส มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะจากผลศึกษาและข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป ดังต่อไปนี้

3.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปใช้

3.1.1 พฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด พบว่า ความถี่ในการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ส่วนใหญ่ 1 – 2 ครั้ง/เดือน สมาชิกมีความสนใจในการประชาสัมพันธ์ของสหกรณ์เกี่ยวกับบริการเงินฝาก และกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น สิทธิพิเศษสำหรับการฝากเงินออนไลน์ ดังนั้นสหกรณ์ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนนโยบายการให้บริการ โดยสำรวจความต้องการผลิตภัณฑ์และบริการที่สมาชิกต้องการ เพื่อให้การส่งเสริมการออมตามความต้องการของสมาชิกสหกรณ์

3.1.2 ปัจจัยด้านสหกรณ์มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ สมาชิกมีความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่เหมาะสม และการไม่เก็บค่าธรรมเนียมในการใช้บริการทำธุรกรรมฝากเงินออนไลน์อยู่ในระดับมากที่สุด สหกรณ์สามารถเน้นนโยบายที่สามารถโน้มน้าวใจให้สมาชิกหันมาใช้บริการฝากเงินออนไลน์มากขึ้น เช่น การฝากไม่จำกัดจำนวนครั้งต่อวัน ฝากเงินจำนวนมากหรือน้อยฟรีค่าธรรมเนียม

ด้านระบบเทคโนโลยี สมาชิกมีความเชื่อมั่นเชื่อใจในระบบความปลอดภัย ประสิทธิภาพและระบบของสหกรณ์อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นสหกรณ์ควรให้ความสำคัญกับการตรวจสอบระบบความปลอดภัยของระบบที่ให้บริการสมาชิกอยู่เสมอเพื่อรักษาความเชื่อมั่นของสมาชิกในการใช้บริการฝากเงินออนไลน์

ด้านความพร้อมของสหกรณ์ จากผลการศึกษาในการดำเนินการทำธุรกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ หากมีปัญหาเกิดขึ้นจะมีการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และการไม่เรียกเก็บ

ค่าบริการเพิ่ม สมาชิกมีการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นสหกรณ์ควรรักษาระดับมาตรฐานการบริการตรงนี้ไว้ต่อไป

ด้านเจ้าหน้าที่ สมาชิกให้ความสำคัญกับเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีความโปร่งใส เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญมีความสามารถในการแก้ปัญหา มีการให้บริการที่ดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญ และให้คำแนะนำให้การปรึกษาอย่างถูกต้องใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด สหกรณ์ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อพัฒนาองค์ความรู้และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม หรือมีรางวัลเพื่อสร้างขวัญกำลังใจต่อเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ สมาชิกให้ความสำคัญกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ในการฝากเงินเป็นทางเลือกแรก การแจ้งผลิตภัณฑ์ใหม่ ให้ข้อมูลข่าวสารที่ต่อเนื่อง มีข้อเสนอหรือสิทธิพิเศษสำหรับการฝากเงินออนไลน์ และมีกิจกรรมเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าอยู่ในระดับมาก สหกรณ์จึงควรให้ความสำคัญในต่อช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายเพื่อการเข้าถึงใช้บริการของสมาชิกโดยทั่วถึงและไม่พลาดข่าวสารของสหกรณ์ หรืออาจมีนโยบายฝากบัญชีออมทรัพย์พิเศษที่อัตราดอกเบี้ยสูง มีของสัมมนาคุณหากใช้บริการครั้งแรก เพื่อโน้มน้าวสมาชิกให้ออมเงิน

3.2 ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาเชิงลึก โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และคณะกรรมการ ในเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ เพื่อได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และชัดเจน และสามารถนำไปวางแผนปรับปรุงนโยบายการให้บริการ

3.2.2 ควรมีการศึกษาในเรื่องรูปแบบต่าง ๆ ของการให้บริการออนไลน์ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่สมาชิก และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของสหกรณ์

3.2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ ของสมาชิกสหกรณ์กับกลุ่มของปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อใช้ในการวางแผนและการกำหนดกลยุทธ์ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2564). *แนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสมาชิกเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ในจังหวัดปทุมธานีให้มีความเข้มแข็ง*.
https://km.cpd.go.th/pdf-bin/pdf_6653394516.pdf
- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2565). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการสหกรณ์. สำนักนายทะเบียนและกฎหมาย*.
<https://rlo.office.cpd.go.th/>
- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2566). *อุดมการณ์สหกรณ์/หลักการสหกรณ์/วิธีการสหกรณ์*.
<https://cpd.go.th/knowledge/general-coop/item/42-pointcoop.htm>
- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2566). *ขับเคลื่อนแผนพัฒนาการสหกรณ์ ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566-2570)*.
<https://sites.google.com/view/policy-pnd>
- เกษมศรี ปุชนียวงศ์. (2558). *การตระหนักรู้และพฤติกรรมการออมเพื่อเตรียมตัวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของกลุ่มบุคคลช่วงอายุระหว่าง 25-35 ปี*. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กฤตภาส เลิศสงคราม. (2555). *พฤติกรรมการออมและปัจจัยที่มีผลต่อการออมของพนักงานบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์*. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ขจรเกียรติ เพียรสร้าง. (2560). *พฤติกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จุฑาทิพย์ ภัทรวาท. (2540). *การชี้วัดความสำเร็จของสหกรณ์ การศึกษาภาวะเศรษฐกิจและสังคมการมีส่วนร่วมของสมาชิกกลุ่มสตรีสหกรณ์ : กรณีศึกษากลุ่มสตรีสหกรณ์ ทอผ้าในตะวันออกเฉียงเหนือ*. กรุงเทพมหานคร, มูลนิธิพีริตริค เอแบร์ท
- จุฬาภา งามปฏิรูป. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ซารวี บุตรบำรุง. (2555). *รายได้และรูปแบบการออม เพื่อการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุของประชาชน อายุระหว่าง 30-40 ปี ในเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร*. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสยาม. กรุงเทพมหานคร.

- ณัฐพัชร์ วรพงศ์พัชร์, ชัยวิษณุ ม่วงหมี. (2565).การพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำกัด.วิทยาการการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ 3(2):42-50.
- ณิรันดร์ บุญตั้ง,วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (2562). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของ
สหกรณ์การเกษตรบางซ้าย จำกัด. วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 6(2), 25-38.
- นนทวัฒน์ เยาวสังข์. (2555).พฤติกรรมการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อการออม.
การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- บุญรุ่ง จันทน์นาค. (2554). การออมวิชาการเงินส่วนบุคคล. [https://www.sites.google.com-
/site/boonrung02/home/hnwy-thi-3-kar-xxm](https://www.sites.google.com-site/boonrung02/home/hnwy-thi-3-kar-xxm)
- ประสงค์ ปินตารักษ์ (2552) พฤติกรรมและความพึงพอใจของสมาชิกต่อสหกรณ์ออมทรัพย์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำกัด.การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภัทรา ภัทรมโน. (2558). การรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพัก
รีสอร์ท ระดับ 4 ดาว ในจังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มณฑา ณ พัทลุง (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์นิคมหลังสวน
จำกัด จังหวัดชุมพร. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- วราพร ฤทธิ์เดช. (2561). พฤติกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข
สมุทรสงคราม จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศิริรัตน์ ศรีพนม. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์
ครูจันทบุรี จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต .มหาลัย์บูรพา.
- สรัญญา ณิชานฐมณ, ฐิติพร อุ่นใจ และประนอม คำผา.(2565).ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการ
ออมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูอุบลราชธานี จำกัด. วารสารการบริหารนิติ
บุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น 8 (12) 269-282
- สหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด, (2566). รายงานประจำปี 2566.
https://mainweb.ktscc.org/?page_id=352
- สุดใจ น้ำผุด. (2545). กลยุทธ์การบริหารการเงินส่วนบุคคล.กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- เสกสรร ศุภแสง. (2536). *การออมและการกู้ยืมของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ข้าราชการ*
กรมการปกครองจำกัด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้า
อิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- Jampangoen, P. (2019). *Fintech Stream to Techfin: Financial Regulatory Challenges*
Driven with Big Data of Thai Financial Industry. Ph.D. in Social Sciences
Journal, 9(3), 573-583.
- Hu, Z. , Ding, S. , Li, S. , Chen, L. , & Yang, S. (2019). *Adoption Intention of Fintech*
Services for Bank Users: An Empirical Examination with an Extended
Technology Acceptance Model. Symmetry, 11(3), 340
- Koehler, J.W. & I. M. Pankowski 1996. *Quality Government: Designing, Developing and*
Implementing TQM. N.J.: St. Lucie Press.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สุโขทัยธรรมราชา

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด

กรุณาตอบแบบสอบถามแต่ละตอนตามความเป็นจริงและครบทุกข้อ คำตอบของท่านจะนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น การวิเคราะห์ในทางสถิติจะนำเสนอในภาพรวม คำตอบของท่านจะไม่ทำให้เกิดผลเสียหายต่อตัวผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ไว้ ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านสหกรณ์

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับท่านตอบเพียงข้อ

1. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

() 1. น้อยกว่า 30 ปี () 2. 31 - 40 ปี
() 3. 41 - 50 ปี () 4. มากกว่า 50 ปี

3. การศึกษา

() 1.ปริญญาตรี () 2.ปริญญาโท () 3.ปริญญาเอก

4. สถานภาพ

() 1.โสด () 2.สมรส () 3.หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

5. ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ฯ

() 1. 1 - 5 ปี () 2. 6 - 10 ปี
() 3. 11 - 15 ปี () 4. 16 - 20 ปี
() 5. 20 ปีขึ้นไป

6. รายได้ต่อเดือน

- () 1. 15,000 – 25,000 บาท () 4. 45,001 – 55,000 บาท
 () 2. 25,001 – 35,000 บาท () 5. 55,000 บาท ขึ้นไป
 () 3. 35,0001 – 45,000 บาท

7. รายจ่ายต่อเดือน

- () 1. น้อยกว่า 5,000 บาท () 2. 5,001 – 7,000 บาท
 () 3. 7,001 – 9,000 บาท () 4. 9,000 บาท ขึ้นไป

8. ระยะทางที่มาสหกรณ์ ฯ

- () 1. 1 - 10 กิโลเมตร () 2. 11 - 20 กิโลเมตร
 () 3. 21 - 30 กิโลเมตร () 4. 31 - 40 กิโลเมตร
 () 5. มากกว่า 40 กิโลเมตร

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการฝากเงินออนไลน์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับท่านตอบเพียงข้อ

2.1 ประเภทเงินฝากที่ใช้บริการ (ตอบเพียงข้อเดียวที่มีเงินฝากมากที่สุด)

- () 1. เงินฝากออมทรัพย์ () 2. เงินฝากประจำ

2.2 จำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

- () 1. น้อยกว่า/เท่ากับ 1,000 บาท () 4. 3,001- 4,000 บาท
 () 2. 1,001 – 2,000 บาท () 5. 4,001 – 5,000 บาท
 () 3. 2,001 – 3,000 บาท () 6. 5,000 บาทขึ้นไป

2.3 ความถี่ที่ใช้บริการต่อเดือน

- () 1. 1 ครั้ง/เดือน () 3. 3 ครั้ง/เดือน
 () 2. 2 ครั้ง/เดือน () 4. มากกว่า 3 ครั้ง/เดือน

2.4 ช่วงเวลาในการใช้บริการ

- () 1. 7.00-12.00 น. () 3. 17.01- 20.00 น.
 () 2. 12.01- 17.00 น. () 4. 20.01- 24.00 น.

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านสหกรณ์

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสหกรณ์ที่ส่งผลต่อการใช้บริการฝากเงินออนไลน์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในตัวเลือกที่เป็นคำตอบตามความคิดเห็นที่ท่านให้ความสำคัญที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

- | | |
|--------------------------------|-------------------------------|
| 1 มีความสำคัญในระดับน้อยที่สุด | 4 มีความสำคัญในระดับมาก |
| 2 มีความสำคัญในระดับน้อย | 5 มีความสำคัญในระดับมากที่สุด |
| 3 มีความสำคัญในระดับปานกลาง | |

ปัจจัยด้านสหกรณ์	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 จำนวนเงินฝากขั้นต่ำในแต่ละบัญชี					
1.2 ความหลากหลายของประเภทบัญชีเงินฝาก					
1.3 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเหมาะสม					
1.4 ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ					
1.5 มีการให้บริการด้านเงินฝากที่ตรงตามความต้องการ					
2. ด้านระบบเทคโนโลยี					
2.1 มีระบบความปลอดภัยของข้อมูล					
2.2 มีการแจ้งลูกค้าเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย					
2.3 มีความปลอดภัยในการทำธุรกรรม					
2.4 มีเวลาการตอบสนองรวดเร็ว					
2.5 ประสิทธิภาพของระบบ					
3. ด้านความพร้อมของสหกรณ์					
3.1 แสดงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจน					
3.2 มีการจัดระเบียบและขั้นตอนอย่างดี					
3.3 หากมีปัญหาเกิดขึ้นจะมีการแก้ไขอย่างรวดเร็ว					
3.4 ไม่เรียกเก็บค่าบริการเพิ่ม					
3.5 มีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรมในการทำธุรกรรม					

ปัจจัยด้านสหกรณ์	ระดับความสำคัญต่อการ ตัดสินใจ				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. ด้านเจ้าหน้าที่					
4.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใส					
4.2 เจ้าหน้าที่ทางออนไลน์มีการให้บริการที่ดี					
4.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญ					
4.4 เจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4.5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและการปรึกษาอย่างถูกต้องและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
5. ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์					
5.1 มีการแจ้งผลิตภัณฑ์ใหม่ให้กับสมาชิก					
5.2 มีกิจกรรมและบริการ เพื่อรักษาความสัมพันธ์ของลูกค้า					
5.3 มีการประชาสัมพันธ์เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง					
5.4 การประชาสัมพันธ์ทำให้เป็นทางเลือกแรกในการฝากเงินกับสหกรณ์					
5.5 มีข้อเสนอหรือสิทธิพิเศษ สำหรับการฝากเงินออนไลน์					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล	นายกฤษณน ศรีละมุล
วัน เดือน ปี เกิด	26 ธันวาคม 2536
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา
ที่อยู่ปัจจุบัน	อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี
ประวัติการศึกษา	วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วิศวกรรมคอมพิวเตอร์) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พ.ศ. 2562
ประวัติการทำงาน	สหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาญจนบุรี จำกัด

