

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ  
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด จังหวัดเชียงราย

นายอรรถกมล สิ้นันตา

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาสหกรณ์ สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2551

**Members's Satisfaction on Services of Chiangrai Teacher  
Savings and Credit Cooperative Ltd., Chiangrai province**

**Mr. Attakan Sinunta**

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration in Cooperatives  
School of Agricultural Extension and Cooperatives  
Sukhothai Thammathirat Open University

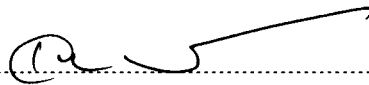
2008

หัวข้อการศึกษาคั่นคว้ออิสระ ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์  
ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด จังหวัดเชียงราย  
ชื่อและนามสกุล นายอัครกาล สิ้นันตา  
แขนงวิชา สหกรณ์  
สาขาวิชา ส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา ศาสตราจารย์โอภาวดี เข้มทอง

คณะกรรมการสอบการศึกษาคั่นคว้ออิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาคั่นคว้ออิสระ  
ฉบับนี้แล้ว

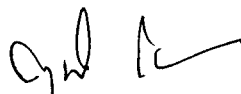


..... ประธานกรรมการ  
(ศาสตราจารย์โอภาวดี เข้มทอง)



..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์เสาวภา มีถาวรกุล)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ อนุมัติให้รับ  
การศึกษาคั่นคว้ออิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาสหกรณ์ สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช



.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนันท์ สีสังข์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์

วันที่ 20 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2552

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์  
ครูเชียงราย จำกัด

**ผู้ศึกษา** นายอัครกาล สิ้นันตา **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สหกรณ์)

**อาจารย์ที่ปรึกษา** ศาสตราจารย์โอภาวดี เข้มทอง **ปีการศึกษา** 2551

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด 3) เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ศึกษาจากสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด ทั้งหมดจำนวน 10,000 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้กลุ่มตัวอย่าง 385 คน ผู้ศึกษาได้ใช้เครื่องมือในการศึกษา คือ แบบสอบถามจำนวน 385 ชุด

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ผู้ศึกษา ค้นพบว่าปัจจัย เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจในการรับบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่สมาชิกที่มาติดต่อขอใช้บริการน้อยครั้งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกัน สมาชิกมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจในด้านการบริการ รองลงมาพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ในขณะที่ด้านสถานที่ สมาชิกมีความพึงพอใจเป็นอันดับสาม สมาชิก ระบุว่าปัญหาในการให้บริการของสหกรณ์ มีปัญหาอยู่ในระดับ น้อย โดยระบุปัญหาสามอันดับแรก คือ ปัญหาด้านระเบียบขั้นตอน ขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้ยืมยากซับซ้อน และสหกรณ์ขาดการประชาสัมพันธ์ทำให้สมาชิกทราบข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์น้อย รวมทั้งระบุประเด็นที่เป็นปัญหาน้อยที่สุดสามอันดับ คือ ปัญหาด้านการให้บริการ ปัญหาด้านตัวเจ้าหน้าที่ และ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในงาน

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ การให้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือจาก ศาสตราจารย์โอภาวดี เข้มทอง ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไข งานการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประธานคณะกรรมการ คณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ ตลอดจน สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด ทุกคน ที่ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือเป็นอย่างดี รวมทั้งกำลังใจจากครอบครัว จากเพื่อนร่วมงาน และเพื่อนร่วมรุ่นทุกท่าน

ท้ายที่สุดนี้ ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลของการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้จะเป็น ประโยชน์ต่อผู้ศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด สำนักงานสหกรณ์จังหวัดเชียงราย และ กรมส่งเสริมสหกรณ์ เพื่อใช้แนะนำส่งเสริมสหกรณ์ต่อไป

อัทกาล สิ้นندا

พฤษภาคม 2552

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	2
ขอบเขตการศึกษา.....	2
สมมติฐานการศึกษา.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
นิยามศัพท์.....	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	5
ทฤษฎีและแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาในการให้บริการ.....	5
โครงสร้างการดำเนินงานของสหกรณ์.....	9
แนวคิดด้านการบริหารสหกรณ์.....	10
ทฤษฎีและแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาด้านความพึงพอใจ.....	12
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	19
รูปแบบและประเภทการวิจัย.....	19
ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และ การสุ่มตัวอย่าง.....	19
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	20
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	20
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	20

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	22
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	22
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สหกรณ์ จำกัด ในด้านการบริการ ด้านสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ.....	28
ส่วนที่ 3 การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการของสหกรณ์.....	32
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	34
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ.....	39
สรุปผลการศึกษา.....	39
อภิปรายผลการศึกษา.....	40
ข้อเสนอแนะ.....	41
บรรณานุกรม.....	42
ภาคผนวก.....	45
ประวัติผู้ศึกษา.....	51

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ข้อแตกต่างระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์กับสถาบันการเงิน .....	8
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ .....	22
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ .....	23
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส .....	23
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม จำนวนสมาชิกในครอบครัว .....	24
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ระยะเวลาการเป็นสมาชิกของสหกรณ์ .....	24
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม รายได้ต่อเดือนของครอบครัว .....	25
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ระดับการศึกษา .....	25
ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม การใช้บริการของสหกรณ์ .....	26
ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม การรับทราบข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ .....	26
ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม จำนวนครั้งที่เคยติดต่อใช้บริการของสหกรณ์ .....	27
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ความพึงพอใจในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ในด้านการบริการ .....	28
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ความพึงพอใจในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ในด้านสถานที่ .....	29
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ความพึงพอใจในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ .....	30
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ความพึงพอใจในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม .....	31



## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ปัญหาในการให้บริการของสหกรณ์.....	32
ตารางที่ 4.16 การทดสอบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์	
ระหว่างเพศ.....	34
ตารางที่ 4.17 การทดสอบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์	
ระหว่างอายุ.....	34
ตารางที่ 4.18 การทดสอบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์	
ระหว่างสถานภาพสมรส.....	35
ตารางที่ 4.19 การทดสอบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์	
ระหว่างรายได้ต่อเดือนของครอบครัว.....	36
ตารางที่ 4.20 การทดสอบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์	
ระหว่างระดับการศึกษา.....	37
ตารางที่ 4.21 การทดสอบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์	
ระหว่างจำนวนครั้งในการติดต่อใช้บริการ.....	38

๑

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการดำเนินงานของสหกรณ์สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด.....	10

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์เป็นองค์การธุรกิจซึ่งกลุ่มบุคคลและผู้มีอาชีพเหมือนกัน หรืออาศัยอยู่ในท้องถิ่นใกล้เคียงกัน และมีวัตถุประสงค์อย่างเดียวกันรวมตัวเป็นสมาชิก ก่อตั้งและจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ต่อนายทะเบียนสหกรณ์ ตามกฎกระทรวง เพื่อร่วมมือกันดำเนินธุรกิจอย่างใด อย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง สหกรณ์เป็นของสมาชิก บริหารงานโดยสมาชิก และเพื่อประโยชน์ของสมาชิก สหกรณ์ในประเทศไทยในปัจจุบันมีอยู่ 7 ประเภท คือ 1) สหกรณ์เกษตร 2) สหกรณ์ประมง 3) สหกรณ์นิคม 4) สหกรณ์ร้านค้า 5) สหกรณ์บริการ 6) สหกรณ์ออมทรัพย์ 7) สหกรณ์เครดิตยูเนียน ดำเนินงานโดยยึดหลักการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสถาบันการเงินอีกแบบหนึ่งซึ่งจะต้องมีการแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่น ๆ เช่น ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารของรัฐ และในภาวะปัจจุบันจะต้องแข่งขันกันในเรื่องของการให้บริการเพื่อให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจมากที่สุดและมีความศรัทธาในสหกรณ์ของตนเองโดยมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอและภาคภูมิใจ

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด เป็นสหกรณ์ออมทรัพย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงราย ที่มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับแนวหน้าของสหกรณ์ออมทรัพย์ ซึ่งผู้ศึกษารับผิดชอบในการแนะนำส่งเสริม จึงเป็นที่มาที่ทำให้ผู้ศึกษาต้องการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ว่ามีความพึงพอใจในเรื่องอะไรบ้าง และไม่พึงพอใจในเรื่องอะไรบ้าง มีปัญหาในการมาใช้บริการของสหกรณ์ในด้านใดบ้าง เพื่อเป็นประโยชน์ในการแนะนำส่งเสริมสหกรณ์ และทำให้สหกรณ์ได้รับทราบความต้องการของสมาชิกเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการแก่สมาชิก

## 2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด
- 2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด
- 2.3 เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด

## 3. ขอบเขตการศึกษา

- 3.1 ด้านประชากร สมาชิกของสหกรณ์ทั้งหมด จำนวน 10,000 คน โดยการสุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน
- 3.2 ด้านสถานที่ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 204 หมู่ที่ 3 ตำบลบ้านคู้ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
- 3.3 ด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด
- 3.4 ด้านระยะเวลา ศึกษาจากสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด ทุกประเภท ทุกบริการ ตั้งแต่ เดือน ธันวาคม 2551 - มีนาคม 2552

## 4. สมมุติฐานการวิจัย

- 4.1 สมาชิกที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด แตกต่างกัน
- 4.2 สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด แตกต่างกัน
- 4.3 สมาชิกที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด แตกต่างกัน
- 4.4 สมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด แตกต่างกัน

4.5 สมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด แตกต่างกัน

4.6 สมาชิกที่มาติดต่อขอใช้บริการบ่อยครั้งกว่า มีความพึงพอใจในการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด มากกว่าสมาชิกที่มาติดต่อขอใช้บริการน้อยกว่า

## 5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ตัวผู้ศึกษาได้ทราบถึงความพึงพอใจของสมาชิก และ ปัญหาในการให้บริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการแนะนำส่งเสริมสหกรณ์

5.2 ตัวสหกรณ์ จะได้นำผลการศึกษาหรือข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของสหกรณ์

5.3 สำนักงานสหกรณ์จังหวัดเชียงราย จะได้นำผลการศึกษาหรือข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแนวทางในการส่งเสริมและแนะนำ สหกรณ์อื่น ๆ เพื่อพัฒนาการให้บริการแก่สมาชิก

5.4 กรมส่งเสริมสหกรณ์จะได้นำผลการศึกษาหรือข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ไปวางแผนและกำหนดเป็นนโยบายในการส่งเสริมสหกรณ์

## 6. นิยามศัพท์

**สหกรณ์** หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด

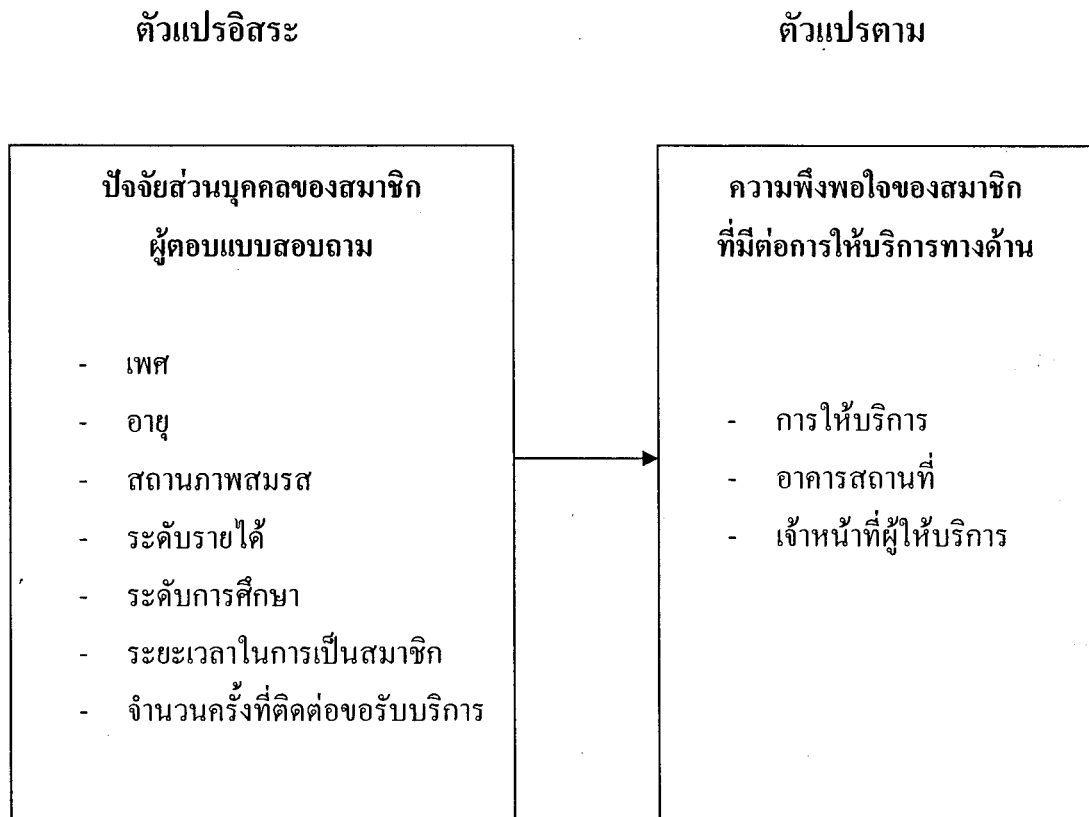
**สมาชิก** หมายถึง สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด

**ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง ข้อมูลทั่วไปของสมาชิก อันประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน รายได้ของสมาชิก และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

**ความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์** หมายถึง สภาพความรู้สึกรู้สึกนึกคิด ความชอบ ความคิด ของสมาชิกจากสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด

## 7. กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษานี้ ตั้งอยู่บนสมมุติฐานที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลย่อมมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ฉะนั้นปัจจัยส่วนบุคคลจึงเป็นตัวแปรอิสระที่เรากำหนดขึ้น และสันนิษฐานว่ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ซึ่งถือเป็นตัวแปรตามเมื่อเราทราบความสำคัญของตัวแปรทั้งสองแล้ว จึงสามารถจะหาแนวทางด้านความพึงพอใจในการให้บริการของสมาชิก



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ครูเชียงราย จำกัด โดยมีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

#### 1. ทฤษฎีและแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาด้านความพึงพอใจในการให้บริการ

##### 1.1 ส่วนผสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ 7Ps

**1.1.1 ผลิตภัณฑ์ (Product)** หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วยสิ่งที่สัมผัสได้และสัมผัสไม่ได้ เช่น บรรจุภัณฑ์ สี ราคา คุณภาพ คราตินค้า บริการและชื่อเสียงของผู้ขาย ผลิตภัณฑ์อาจจะเป็นสินค้า บริการ สถานที่ บุคคล หรือความคิด ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตนหรือไม่ มีตัวตนก็ได้ ผลิตภัณฑ์จึงประกอบด้วย สินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์กรหรือบุคคล ผลิตภัณฑ์ต้องมีอรรถประโยชน์ (Utility) มีคุณค่า (Value) ในสายตาของลูกค้า จึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้

**1.1.2 ราคา (Price)** หมายถึง จำนวนเงินหรือสิ่งอื่นๆ ที่มีความจำเป็นต้องจ่ายเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์หรือหมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคาเป็น P ตัวที่สองที่เกิดขึ้นถัดจาก Product ราคาเป็นต้นทุน (Cost) ของลูกค้า ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของผลิตภัณฑ์กับราคา (Price) ของผลิตภัณฑ์นั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคา ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อ

**1.1.3 การจัดจำหน่าย (Place หรือ Distribution)** หมายถึง โครงสร้างของช่องทางซึ่งประกอบด้วยสถาบันและกิจกรรม ใช้เพื่อเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์และบริการจากองค์การไปยังตลาด สถาบันที่นำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดเป้าหมายคือ สถาบันการตลาด ส่วนกิจกรรมที่ช่วยในการกระจายตัวสินค้า ประกอบด้วย การขนส่ง การคลังสินค้า และการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง

**1.1.4 การส่งเสริมการตลาด (Promotion)** เป็นเครื่องมือการสื่อสารเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อคราตินค้าหรือบริการหรือความคิด หรือต่อบุคคล โดยใช้เพื่อจูงใจ (Persuade) ให้เกิดความต้องการ เพื่อเตือนความทรงจำ (Remind) ในผลิตภัณฑ์ โดยคาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึก ความเชื่อ และพฤติกรรมการซื้อ หรือเป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ

หรือเป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานขาย (Personal selling) ทำการขาย และการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คน (Nonperson selling) เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารมีหลายประการ องค์การอาจเลือกใช้หนึ่งหรือหลายเครื่องมือซึ่งต้องใช้หลักการเลือกใช้เครื่องมือการสื่อสารการตลาดแบบประสมประสานกัน (Integrated Marketing Communication (IMC) ) โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลูกค้า ผลิตภัณฑ์ คู่แข่งขัน โดยบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันได้

**1.1.5 บุคคล (Peple) หรือ พนักงาน (Employees)** ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก (Selection) การฝึกอบรม (Training) การจูงใจ (Motivation) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดีสามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

**1.1.6 การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation)** โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม ( Total Quality Management (TQM)) ตัวอย่างโรงแรมต้องพัฒนาลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ เพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า (Customer-value proposition) ไม่ว่าจะเป็นด้านความสะอาดความรวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่นๆ

**1.1.7 กระบวนการ (Process)** เพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (Customer satisfaction)

## 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์

สหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายส่วนใหญ่เป็นสหกรณ์ประเภทสหกรณ์การเกษตร มีจำนวนทั้งสิ้น 107 สหกรณ์ รองลงมาได้แก่สหกรณ์ประเภทสหกรณ์ออมทรัพย์ มีจำนวนทั้งสิ้น 10 สหกรณ์

ในปัจจุบันสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ประกอบด้วยบุคคลซึ่งประกอบอาชีพเดียวกัน และสังกัดสำนักงานหรือสถานประกอบการเดียวกัน ไม่ว่าจะอยู่ในภาครัฐ หรือภาคเอกชน เช่น ครู ตำรวจ ข้าราชการพลเรือน พนักงานรัฐวิสาหกิจ มหาวิทยาลัย โรงพยาบาล

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด เป็นสถาบันการเงินหนึ่งซึ่งจัดอยู่ในประเภทสหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นสถาบันการเงินที่ยึดถือหลักการ วิธีการสหกรณ์ในการรับฝากเงิน และ ให้เงินกู้ แก่บรรดาสมาชิก โดยสมาชิกเป็นเจ้าของและเป็นผู้ใช้บริการในเวลาเดียวกัน มีการควบคุมตามหลักประชาธิปไตย วัตถุประสงค์หลักของสหกรณ์ คือ การระดมทุนจากสมาชิกและจากแหล่งเงินทุนภายนอก เพื่อนำมาให้บริการแก่สมาชิก



### 1.3 วัตถุประสงค์ของสหกรณ์ออมทรัพย์

1.3.1 การส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์ สหกรณ์จะดำเนินการให้สมาชิกมีการออมทรัพย์ใน 2 ลักษณะ คือ

1) การสะสมหุ้น ซึ่งจะแบ่งได้เป็นการสะสมตาม

(1) หน้าที่ สหกรณ์จะกำหนดไว้ในข้อบังคับของสหกรณ์ เพื่อให้เป็นหน้าที่ของสมาชิกในการถือหุ้นไว้กับสหกรณ์ มีด้วยกัน 2 โอกาส คือ โอกาสแรก เมื่อจะเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์ ซึ่งเรียกว่า “หุ้นแรกเข้า” โอกาสต่อมาเมื่อถึงงวดส่งค่าหุ้นเป็นรายเดือน ตั้งแต่เดือนแรกที่เข้าเป็นสมาชิก ตามอัตราส่วนเงินได้รายเดือนของตนตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์ ซึ่งเรียกว่า “หุ้นเพิ่มรายเดือน” สมาชิกสามารถถือหุ้นเพิ่มรายเดือนสูงกว่าอัตราที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์ก็ได้ แต่จะถือต่ำกว่าอัตราที่กำหนดไว้ไม่ได้

(2) สมัครงใจ สมาชิกถ้าประสงค์จะขอซื้อหุ้นเพิ่มขึ้นอีกเมื่อใดก็ย่อมทำได้โดยแสดงความจำนงเป็นหนังสือต่อคณะกรรมการดำเนินการ

2) การฝากเงินไว้กับสหกรณ์ สหกรณ์สามารถรับฝากเงินจากสมาชิกได้ถูกต้องตามกฎหมายและสมาชิกสามารถฝากหรือถอนได้ทำนองเดียวกับการฝากเงินไว้กับธนาคารพาณิชย์

1.3.2 การให้เงินกู้แก่สมาชิก โดยทั่วไปสหกรณ์จะกำหนดเงินกู้ไป 3 ประเภท คือ

1) ประเภทฉุกเฉิน มีวัตถุประสงค์เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเฉพาะหน้าของสมาชิก ดังนั้นจึงต้องสะดวกและรวดเร็วที่สุด ภายในวงเงินที่จำกัดไม่มากนักเกินไป

2) ประเภทสามัญ มีวัตถุประสงค์คือบรรเทาความเดือดร้อนที่จำเป็นต้องใช้เงินจำนวนมาก หรือเพื่ออำนวยความสะดวกหรือยกระดับฐานะการดำรงชีพ

3) ประเภทพิเศษ มีวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่เกี่ยวกับความต้องการซื้ออสังหาริมทรัพย์หรือสิ่งจำเป็นที่ต้องใช้เงินมาก ๆ ซึ่งสหกรณ์ที่จะให้บริการเงินกู้ประเภทนี้ได้จะต้องมีเงินทุนดำเนินงานมากและสมาชิกควรมีระยะเวลาสะสมหุ้นและมูลค่าหุ้นเป็นจำนวนมากแล้ว

1.3.3 การสร้างสวัสดิการให้กับสมาชิกและการสร้างสาธารณประโยชน์

1) การสร้างสวัสดิการให้กับสมาชิกสหกรณ์เมื่อมีกำไรในแต่ละปี สามารถจัดสรรกำไรเป็นการให้สวัสดิการเพิ่มเติมจากที่หน่วยงานมีให้กับพนักงานได้ โดยสามารถสร้างสวัสดิการได้ 2 ลักษณะ คือ

(1) แบบสมาชิกไม่ต้องออกค่าใช้จ่าย เป็นสวัสดิการที่จัดเพื่อประโยชน์ของสมาชิกทุกคน โดยสหกรณ์เป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายทั้งหมด เช่น การให้ทุนการศึกษาแก่บุตรธิดา การช่วยเหลือค่าจัดงานศพ เป็นต้น

(2) แบบสมาชิกมีส่วนร่วมออกค่าใช้จ่าย เป็นสวัสดิการที่จัดเพื่อประโยชน์ของสมาชิกเฉพาะคนที่ต้องการ ได้รับความสมัครใจออกค่าใช้จ่ายร่วมกับสหกรณ์ เช่น การประกันชีวิตหมู่ของสมาชิก เป็นต้น

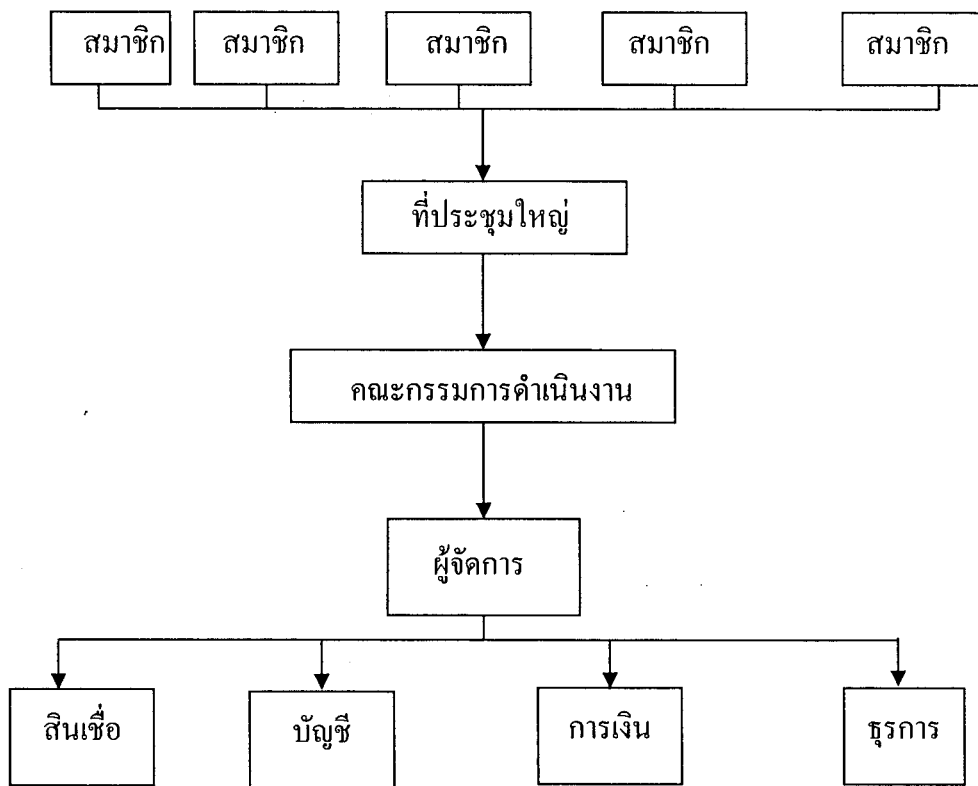
2) การสร้างสาธารณประโยชน์ให้กับหน่วยงานหรือชุมชนที่สหกรณ์เกี่ยวข้องอยู่หรือกับสาธารณชนทั่วไปก็ได้ ซึ่งเป็นไปตามหลักการเอื้ออาทรต่อชุมชน(กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2542 : 18)

ตารางที่ 2.1 ข้อแตกต่างระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์กับสถาบันการเงิน

ลักษณะ	สหกรณ์ออมทรัพย์	สถาบันการเงิน
วัตถุประสงค์	เพื่อช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	เพื่อธุรกิจการค้าและหากำไรให้มากที่สุด
เจ้าของ	สมาชิกทุกคน	บุคคลหรือนิติบุคคล
ลักษณะการรวมกัน	รวมคนมากกว่ารวมทุน	รวมทุนมากกว่ารวมคน
หุ้นและมูลค่าหุ้น	ราคาหุ้นคงที่มีอัตราต่ำและไม่จำกัดจำนวนหุ้นเพื่อให้ทุกคนมีโอกาสถือหุ้น	ราคาหุ้นเปลี่ยนแปลงตามฐานะของกิจการ จำนวนหุ้นมีจำกัด
การควบคุม	ควบคุมตามหลักประชาธิปไตย 1 คนต่อ 1 เสียง มอบฉันทะให้ออกเสียงแทนกันไม่ได้	ควบคุมโดยอาศัยจำนวนหุ้นที่ถือ มอบฉันทะให้ออกเสียงแทนกันได้
การจัดสรรประโยชน์	แบ่งตามหุ้นที่ถือในรูปแบบเงินปันผล และตามส่วนธุรกิจที่สมาชิกทำกับสหกรณ์ในรูปแบบเงินเฉลี่ยคืน	แบ่งตามจำนวนหุ้นที่ถือ
ผู้รับบริการ	เน้นสำหรับสมาชิกสหกรณ์ผู้เป็นเจ้าของ	เน้นบุคคลทั่วไปที่ไม่ใช่เจ้าของ

## 2. โครงสร้างการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด จะมีโครงสร้างของการดำเนินงานเช่นเดียวกันกับสหกรณ์ทุกประเภทคือ การรวมตัวของสมาชิก มีการประชุมใหญ่เพื่อเลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน เพื่อบริหารงานสหกรณ์และคณะกรรมการดำเนินงานจะจัดจ้างฝ่ายจัดการ เพื่อปฏิบัติงานแทนคณะกรรมการ ฝ่ายจัดการที่จัดจ้าง เช่น ผู้จัดการ พนักงานสินเชื่อ พนักงานบัญชี พนักงานการเงิน ฯลฯ โดยมีแผนภูมิโครงสร้าง ดังนี้



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด

### 3. แนวคิดด้านการบริหารสหกรณ์

ด้วยเหตุที่สหกรณ์ออมทรัพย์มีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งต่อประเทศ ต่อสมาชิก และต่อชุมชน ความยั่งยืนของสหกรณ์ออมทรัพย์จึงเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายต้องคำนึงถึง ท่ามกลางกระแสความผันผวนทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น ทำให้สถาบันการเงินทั้งหลายประสบความล้มเหลวในการดำเนินงาน สหกรณ์ออมทรัพย์ซึ่งจัดเป็นสถาบันการเงินประเภทหนึ่งก็มีความจำเป็นต้องปรับตัวให้สามารถยืนหยัดอยู่ได้ภายใต้กระแสกดดันทางเศรษฐกิจ ดังนั้นการสำรวจตัวเอง การปรับกลยุทธ์การบริหาร เพื่อให้สหกรณ์ออมทรัพย์ดำรงอยู่ได้อย่างราบรื่น จึงเป็นเรื่องจำเป็นที่ผู้บริหารสหกรณ์ออมทรัพย์ต้องคำนึงถึงหลักการบริหารสหกรณ์ออมทรัพย์ที่สำคัญ ได้แก่

1. การวางแผน มีการวางแผนกำหนดแนวทางการบริหารแต่ละด้าน และกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน
2. การจัดการ มีการปรับโครงสร้างให้เป็นรูปแบบการจัดการแบบสถาบันการเงิน โดยคำนึงถึงการเจริญเติบโตของสหกรณ์ออมทรัพย์ในอนาคต โดยการขยายสาขาเพื่อให้บริการแก่สมาชิกที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลอย่างทั่วถึงและคำนึงอยู่เสมอว่าสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นของสมาชิก ไม่ใช่หน่วยงานราชการ จึงไม่ควรยึดติดกับระบบราชการซึ่งไม่เอื้ออำนวยต่อการบริหารการเงินแบบธุรกิจที่มีการแข่งขัน
3. ระบบการทำงาน ต้องจัดระบบการบริหารงานให้ชัดเจน กระชับ สายการบังคับบัญชาให้สั้นลง การกำหนดคำพรรณานำหน้าการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ชัดเจน
4. บุคลากร คุณภาพของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ดังนั้นกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรจึงต้องคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ ความกระตือรือร้น ซื่อสัตย์สุจริตเป็นหลัก ต้องคัดเลือกบุคลากรอย่างมีคุณธรรม ไม่ใช่ระบบอุปถัมภ์หรือเส้นสายฝากมา
5. การสื่อสารและการรับรู้ข่าวสาร ผู้บริหารต้องติดตามข่าวสารที่เกิดประโยชน์ต่อการบริหาร มีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ และเลือกใช้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์ออมทรัพย์ ตลอดจนมีการสื่อสารระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์กับสมาชิกอย่างรวดเร็วฉับไวทันต่อเหตุการณ์
6. การให้บริการ ผู้บริหารสหกรณ์ออมทรัพย์จะต้องพยายามสร้างสรรค์บริการทางการเงิน และบริการเสริมใหม่ ๆ เพื่อให้บริการแก่สมาชิก โดยคำนึงว่าการให้บริการนั้นช่วยสร้างอนาคตและคุณภาพชีวิตที่ดี ไม่เป็นการสร้างภาระหรือสร้างนิสัยฟุ่มเฟือยแก่สมาชิก

7. เทคโนโลยี ต้องมีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการ การบริหารและการให้บริการแก่สมาชิก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ให้มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และเป็นการสร้างสรรค์ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจให้แก่มวลสมาชิก

8. การพัฒนา ต้องพยายามพัฒนาสหกรณ์ออมทรัพย์ในทุกด้าน ทั้งด้านบุคลากร การบริหารจัดการ การให้บริการ ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์

9. การติดตามงานต้องติดตามประเมินผลงานการบริหารงานทุกด้านว่าบรรลุเป้าหมายของแผนที่วางไว้เพียงใด ศึกษาจุดเด่น จุดด้อย โอกาส และปัญหาอุปสรรคเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ต่อไป

10. การควบคุมภายในและการตรวจสอบ ต้องจัดระบบการควบคุม ตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ และรอบคอบรัดกุม เพื่อให้มีความมั่นใจในความถูกต้องและป้องกันปัญหาทุจริตที่อาจเกิดขึ้น

11. ความเป็นเอกภาพ ต้องผสมผสานสร้างความเป็นเอกภาพ ความกลมเกลียวเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในทีมงานบริหาร เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวก อันจะนำมาซึ่งความแตกแยก ความขัดแย้ง ซึ่งจะเป็นอุปสรรคต่อการบริหารงานสหกรณ์

การบริการที่มีคุณภาพ (Quality Service) คือ บริการที่มีลักษณะจำเพาะทาง คุณภาพที่ สอดรับและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเมื่อลูกค้ารับบริการไปแล้ว

**ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของการบริการ หมายถึง**

1. ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพและเป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้ประเมินหรือตัดสินว่าการบริการนั้นมีคุณภาพหรือไม่

2. ตัวชี้วัดที่องค์กรบริหารใช้ในการสื่อสารกันภายในระหว่างกัน

3. เกณฑ์ที่ผู้บริหารใช้ในการบริหารงานบริการ การจัดสรรทรัพยากรและในการวัดคุณภาพการดำเนินการ

4. ผู้ปฏิบัติงานใช้ในการบริหารงานบริการ การจัดสรรทรัพยากรและในการวัดคุณภาพการดำเนินการ

**ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของบริการ ได้แก่**

1. อาคารสถานที่ มีความโอ่โถง สะอาด สะอาด ปลอดภัย เป็นสัดส่วน น่ารื่นรมย์ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ

2. อุปกรณ์เครื่องใช้ มีสภาพดีเหมาะสมต่อการใช้งาน มีความทันสมัยทันต่อเทคโนโลยี ความรวดเร็วแม่นยำ ความน่าเชื่อถือ

3. บุคลากร มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ มีมารยาทดี การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเหมาะสม
4. ขั้นตอนการให้บริการ มีความรวดเร็ว สะดวก สมเหตุสมผล ถูกต้องแม่นยำ
5. การจัดการ อำนาจการ มีระบบการบริหารจัดการที่ดี

#### 4. ทฤษฎีและแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาด้านความพึงพอใจ

กุลนดา โชติมุกดา (2538: 50-51) ได้อธิบายถึงกลุ่มเหตุปัจจัยของความพึงพอใจตามองค์ประกอบของการให้บริการ ซึ่งมีความครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องกับปัจจัยพื้นฐานของ อเคย์ และ แอนเคอร์เซน ดังนี้

##### 4.1 ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วย

4.1.1 ความสะดวกในแง่ของการขอรับบริการ หมายถึง ความง่ายและความมากน้อยของเงื่อนไขบัตรประกันสุขภาพที่จะทำให้เกิดสิทธิในการขอรับบริการ

4.1.2 ความทั่วถึงเพียงพอของบริการ หมายถึง ปริมาณของบริการที่ให้นั้นครอบคลุมพื้นที่และกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

4.1.3 การมีคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอยของผลบริการที่ได้รับ หมายถึง ผลลัพธ์ของบริการที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้น ๆ ว่ามีคุณภาพของระบบการให้บริการ เปรียบเทียบกับอดีตที่ผ่านมา

4.1.4 ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการ หมายถึง ความดีขึ้นในด้านปริมาณหรือคุณภาพของระบบการให้บริการ เปรียบเทียบกับอดีตที่ผ่านมา

##### 4.2 ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย

4.2.1 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ หมายถึง ความง่ายในการมาขอรับบริการ

4.2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา เช่น ขั้นตอนการติดต่อ ขั้นตอนการรอรับการรักษาพยาบาล

4.2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการ หมายถึง ความคงเส้นคงวาของการให้บริการ

4.2.4 **ความมีคุณภาพบริการ** หมายถึง อันตรายที่เกิดขึ้นจากกระบวนการให้บริการหรือผลลัพธ์ของการบริการ

#### 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

4.3.1 **ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่** หมายถึง ความสนใจและตั้งใจในงานหน้าที่บริการ เช่น การกตัญญูในการให้บริการนั้น ๆ

4.3.2 **ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการ** หมายถึง การให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียง เช่น การให้บริการต่อผู้มีสิทธิในบัตรประจำสุขภาพทุกคนเหมือนกัน

4.3.3 **การมีบุคลิก ท่าทีและมารยาทในการบริการ** หมายถึง การแสดงออกต่อผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใส หรือ บึ้งตึง

4.3.4 **ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ** หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้และความตรงไปตรงมาต่อหน้าที่ของการให้บริการ เช่น การเรียกเก็บเงินเพิ่มเติมจากผู้รับบริการที่มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในส่วนที่ต้องให้การรักษาพยาบาลโดยไม่คิดมูลค่า

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นาวิ ชีระชาญณรงค์ (2522 : 31) วิเคราะห์ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการให้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อธนาคารพาณิชย์ คือ ประสบปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการด้านเงินฝากในแง่การแสดงผลออกต่อลูกค้าผู้ให้บริการมาก และ ปัญหาการระเบียบต่าง ๆ ก่อให้เกิดความยุ่งยากต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างมาก สิ่งจูงใจในเรื่องเงินฝากคือความสะดวกรวดเร็วและความมั่นคงปลอดภัยของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการจากธนาคารพาณิชย์ คือการเพิ่มความปลอดภัยแก่ผู้ให้บริการที่สำนักงานให้บริการ ผลจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าสิ่งจูงใจสำหรับผู้มาใช้บริการมีปัญหาต่าง ๆ กันในการใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์

อภิชาติ รัตนโกเมศ (2528 : 28) ศึกษาการประเมินการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูอุดรธานี จำกัด จังหวัดอุดรธานี พบว่า จากการประเมินผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์โดยใช้อัตราส่วนต่าง ๆ ทางด้านการเงิน ได้พบว่า สหกรณ์แห่งนี้มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและอยู่ในระดับที่น่าพอใจยิ่ง ด้วยมีค่าของอัตราส่วนต่าง ๆ ทางการเงินอยู่ในเกณฑ์ที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้กำหนดไว้ และ เมื่อนำเอาอัตราส่วนต่าง ๆ ดังกล่าวไปทดสอบโดยใช้วิธีการถดถอยอย่างง่าย (simple regression) ได้พบว่าอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ อัตรา

ผลตอบแทนต่อส่วนของทุนและอัตราส่วนค่าใช้จ่ายต่อหัวรายได้ จะมีความสัมพันธ์กันกับความสำเร็จในการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์

ส่วนผลการวิเคราะห์ข้อมูลอื่นนอกเหนือจากด้านการเงิน สามารถสรุปผลได้ ดังนี้ คือ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูอุตรธานี จำกัด ร้อยละ 58 มีรายได้ไม่พอค่าใช้จ่าย เป็นผลให้ความต้องการในการขอกู้เงินสูงในขณะที่สหกรณ์สามารถให้เงินกู้ได้ประมาณร้อยละ 30 ของความต้องการ การให้บริการด้านเงินกู้จึงเป็นปัญหาอย่างมากของสหกรณ์ และในเรื่องความแตกต่างของสมาชิกนั้น ได้พบว่าสมาชิกที่มีอายุและระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน จะไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสหกรณ์ ความภักดี ความศรัทธา และทัศนคติต่อสหกรณ์ แต่จะมีความแตกต่างกันในเรื่องของการให้ความร่วมมือแก่สหกรณ์ ซึ่งเป็นปัญหาที่มีผลกระทบต่อการทำงานอย่างยิ่ง

สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและให้ความไว้วางใจในการบริหารงาน โดยคณะกรรมการดำเนินงานและผู้จัดการ ด้วยเห็นว่าเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการจัดการเกี่ยวกับธุรกิจให้ดี แต่มีบางเรื่องที่สมาชิกต้องการให้มีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นเป็นต้นว่า การประชาสัมพันธ์ระบบการฝากเงินและถอนเงิน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การประชุมสามัญใหญ่ประจำปี และการใช้ทุนสาธารณะประโยชน์

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง และไม่เคยได้รับการศึกษาอบรมในระบบงานของสหกรณ์มาก่อน แต่ก็พอมีความรู้ ความสามารถ ซึ่งได้มาจากการปฏิบัติงานเป็นเวลานาน สมาชิกต้องการให้มีการปรับปรุงเกี่ยวกับการให้บริการ การอำนวยความสะดวก ตลอดจนการจัดส่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเข้ารับการศึกษาอบรม เพื่อพัฒนางานของสหกรณ์ให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของสหกรณ์แห่งนี้ สามารถประมวลได้ คือ

1. การขาดแคลนทุนดำเนินงาน
2. การขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานและการจัดการอันเนื่องมาจากระเบียบและข้อบังคับของสหกรณ์
3. การขาดความสนใจและการให้ความร่วมมือของสมาชิก
4. การขาดการประชาสัมพันธ์



สนชยา เหลืองเจริญลาภ (2544 : 53) ศึกษาผลการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์  
กรมการปกครอง จำกัด ผลการศึกษาพบว่า

1. สมาชิกให้บริการเงินกู้ประเภทเงินกู้สามัญมากที่สุด รองลงมาเป็นเงินกู้ฉุกเฉิน และ สมาชิกใช้บริการเงินกู้พิเศษน้อยที่สุด
2. สมาชิกมีความพึงพอใจในบริการเงินกู้ทุกประเภทอยู่ในระดับน้อย และ มีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้านเงินกู้ทุกประเภทอยู่ในระดับปานกลาง
3. สมาชิกใช้บริการสวัสดิการ โครงการประกันชีวิตและอุบัติเหตุหมู่ให้แก่คู่สมรส หรือ บุตรของสมาชิกมากที่สุด รองลงมาเป็นสวัสดิการด้านที่พัก และมีการใช้บริการสวัสดิการ การจ่ายเงินบำเหน็จสมาชิกน้อยที่สุด
4. สมาชิกมีความพึงพอใจในบริการสวัสดิการทุกประเภทอยู่ในระดับน้อย และมีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้านสวัสดิการทุกประเภทอยู่ในระดับปานกลาง
5. คุณสมบัติของสมาชิกในเรื่องสถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการเงินกู้ฉุกเฉิน และเงินกู้สามัญที่แตกต่างกัน ส่วนคุณสมบัติในเรื่องเพศ อายุ ระดับการดำรงตำแหน่งและรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการเงินกู้ฉุกเฉิน
6. คุณสมบัติของสมาชิกในเรื่องเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการดำรงตำแหน่งและรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการเงินกู้ทุกประเภท
7. คุณสมบัติของสมาชิกในเรื่องสถานภาพการสมรส และรายได้มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการสวัสดิการ โครงการประกันชีวิตและอุบัติเหตุหมู่ให้แก่คู่สมรสหรือบุตรแตกต่างกันแต่ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการสวัสดิการด้านที่พักแตกต่างกัน แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการสวัสดิการ โครงการประกันชีวิตและอุบัติเหตุหมู่ให้แก่คู่สมรสหรือบุตรของสมาชิก ส่วนคุณสมบัติในเรื่องเพศและอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการสวัสดิการด้านที่พักและโครงการประกันชีวิตและอุบัติเหตุหมู่ให้แก่คู่สมรสหรือบุตรของสมาชิก
8. คุณสมบัติของสมาชิกในเรื่องเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการดำรงตำแหน่งและรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสวัสดิการบางประเภท

คณิน ปาจุวิง (2537 : 36) ศึกษากลุ่มตัวอย่างลูกค้าเงินฝากในการเลือกธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ระบุว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ รองลงมาคือทำเลที่ตั้งของธนาคาร ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน ไปมาสะดวก พนักงานสุภาพ น่าเชื่อถือและชื่อเสียงธนาคารดี

สำหรับปัญหาในการใช้บริการเงินฝากของกลุ่มตัวอย่าง ที่พบมากที่สุด คือ สถานที่จอดรถไม่สะดวก รองลงมาคือการให้บริการล่าช้า เครื่องฝาก – ถอนขัดข้องเป็นประจำ

พนักงานมีน้อยและพนักงานไม่มีอักษยาศัยในการต้อนรับที่ดี กลุ่มลูกค้าตัวอย่างให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า มีความต้องการให้ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ปรับปรุงด้านต่าง ๆ คือ ให้มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ มีการให้คำแนะนำบริการด้านต่าง ๆ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีบริการรักษาความปลอดภัยมากขึ้น มีเครื่องฝาก – ถอนอัตโนมัติ ทันสมัยใช้งานได้ดี มีสถานที่จอดรถสะดวก มีบริการด้านความเพลิดเพลินระหว่างรอรถ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ มีการแจกของชำร่วยในเทศกาลสำคัญ และไม่ควรเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ หลายขั้นตอน

**สุทธานี พรวัฒนานนท์ (2543 : บทคัดย่อ)** ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีและจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านบริการ ด้านเทคโนโลยี และด้านการประชาสัมพันธ์ และเมื่อพิจารณาเฉพาะรายการ พบว่าด้านพนักงาน มี 3 ประเด็นที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก คือ อักษยาศัยของพนักงาน การบริการด้วยน้ำใจ และความเอื้อเฟื้อของพนักงานและบุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงาน ส่วนด้านสถานที่มีประเด็นที่ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับน้อย คือ สถานที่จอดรถมีจำกัด ไม่เพียงพอต่อการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ลูกค้าได้เต็มที่

**โชติช่วง ภิรมย์ (2538 : บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่สำนักงานใหญ่และสาขาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและองค์ประกอบแต่ละด้านของความพึงพอใจในบริการเรียงลำดับจากด้านที่พอใจมากที่สุด ไปถึงด้านที่พอใจน้อยที่สุด ดังนี้ คือ การพัฒนาบริการสินเชื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก ความเป็นธรรมในบริการสินเชื่อ พฤติกรรมพนักงาน นโยบายสินเชื่อความรวดเร็วฉับไวในการบริการสินเชื่อ และความเพียงพอของสินเชื่อและจำนวนพนักงานผู้ให้บริการสินเชื่อ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านตัวแปรภูมิหลังกับความพึงพอใจในการบริการสินเชื่อ พบว่า สถานที่ใช้บริการสินเชื่อ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ วัตถุประสงค์การกู้และประสบการณ์การกู้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการสินเชื่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ภูมิฐานะของลูกค้าและอาชีพของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพอใจในการบริการสินเชื่อสูงกว่าลูกค้าสินเชื่อที่มีภูมิฐานะในกรุงเทพมหานคร และลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจในการบริการสินเชื่อสูงกว่า ลูกค้าที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ

**พูนพิสมัย พรหมภิบาล (2540 : บทคัดย่อ)** ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกในบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ เครือสมมติเวช จำกัด สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้ สมาชิกมีความพึงพอใจในการบริการเรียงลำดับจากด้านที่พึงพอใจมากที่สุด ไปถึงด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุด ดังนี้ คือ ด้าน

สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันหรือเป็นธรรม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ปัจจัยภูมิหลังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกในการบริการของสหกรณ์ ได้แก่ เพศ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และอายุงานในบริษัท โดยสมาชิกเพศหญิงมีความพึงพอใจในบริการมากกว่าเพศชาย สมาชิกที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกไม่เกิน 1 ปีขึ้นไป และสมาชิกที่มีอายุในบริษัทน้อยกว่า 5 ปี กับสมาชิกที่มีอายุงานในบริษัทมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงกว่าสมาชิกที่มีอายุงานในบริษัท 5 ปี ถึง 10 ปี

**วรวัธคู่ ธีรัตนขจร (2542 : บทคัดย่อ)** ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ศึกษากรณี สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด โดยผลการศึกษาสรุปลงได้ว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ ในภาพรวมพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย คือ ความคิดเห็นในด้านข่าวสารข้อมูลที่ได้รับจากการบริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านผลตอบแทนที่ได้รับ และ ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของสหกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง

**พิทยา กระจำวงษ์ (2542 : บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์ออมทรัพย์ศูนย์การบินทหารบก จำกัด ผลการศึกษาสรุปลงได้ดังนี้ ในภาพรวมพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ในระดับพึงพอใจมาก แบ่งเป็นด้านการรับฝากเงิน ด้านการถอนเงิน และ ด้านการให้บริการสินเชื่อส่วนสาเหตุของความที่ไม่พึงพอใจของสมาชิก สรุปลงได้ว่าเป็นสาเหตุจากด้านระบบ 3 ประเด็นคือ สะดวกเงื่อนไข เพียงพอทั่วถึง และพัฒนาก้าวหน้า จากด้านกระบวนการ 3 ประเด็นคือ สะดวกขอรับ รวดเร็วขั้นตอน และสม่ำเสมอถูกต้อง จากด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3 ประเด็น คือ เอาใจใส่หน้าที่ เสมอภาค และบุคลิก ท่าที มารยาท

**นภาพรรัตน์ เปรมจิตต์ (2543 : บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกรมราชทัณฑ์ จำกัด โดยผลการศึกษาสรุปลงได้ว่าสมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และ ด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึง

พอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ได้แก่ อายุ รายได้ ลักษณะการติดต่อกับสหกรณ์  
ความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากสหกรณ์  
ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ได้แก่ เพศ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก วัตถุประสงค์ในการสมัครเป็น  
สมาชิก และประเภทบริการที่ติดต่อกับสหกรณ์

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระด้านการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด

#### 1. รูปแบบและประเภทการวิจัย

เป็นการวิจัยพื้นฐาน และการวิจัยเชิงปริมาณ

#### 2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

##### 2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ทั้งหมด จำนวน 10,000 คน (ข้อมูล ณ ธันวาคม 2551 รายงานของผู้สอบบัญชี)

##### 2.2 กลุ่มตัวอย่าง

โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ขนาดความคลาดเคลื่อน 0.05 % ได้กลุ่มตัวอย่าง 385 คน ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามจำนวน 385 ชุด

##### 2.3 การสุ่มตัวอย่าง

สูตรการคำนวณของ Yamane ที่ 95 % ความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 %

$$n = \frac{N}{1 + (Ne)^2}$$

$$n = \frac{10,000}{1 + (10,000 \cdot 0.05)^2}$$

$$n = \frac{10,000}{26}$$

$$n = 384.61 \text{ ดังนั้นได้แบบสอบถามจำนวน 385 ชุด}$$

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.1.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

3.1.3 ปัญหาของการให้บริการ

#### 3.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ออกแบบแล้ว ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาแบบสอบถามให้สมบูรณ์ ถูกต้อง เหมาะสม แล้วนำมาปรับปรุงแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามไปทดสอบความเที่ยง (Validity) ความเชื่อมั่น (Reliability) จำนวน 30 ตัวอย่าง ผลการทดสอบเครื่องมือในส่วนของความพึงพอใจได้ความเชื่อมั่น 0.75

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จากสมาชิกที่มาใช้บริการของสหกรณ์ ระหว่าง วันที่ 1 - 31 มีนาคม 2552 และ ชี้แจงให้สมาชิก ตอบแบบสอบถามเสร็จแล้วรอรับคืนทันที

### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบความถูกต้อง มาลงรหัสและวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแยกวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

5.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ร้อยละ (%)

5.2 ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 กับส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ และ ข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของสมาชิกทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

5.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาจะนำมาวิเคราะห์ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับปรับปรุงนำมาจัดทำเป็นกลุ่มคำตอบ

5.4 การประมวลผล

ผู้ศึกษาใช้มาตรวัดของ ไลเคิร์ตสเกล (Likert Scale) ลักษณะคำถามเป็นแบบ มาตรวัดประเมินค่าความพึงพอใจ เป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามลำดับจึงได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ ดังนี้

ความพึงพอใจ	การให้คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เมื่อนำข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของ สมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ ผู้ศึกษาได้กำหนดแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ตามเกณฑ์การให้ คะแนน โดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

นั่นคือค่า 0.8 เป็นค่าช่วงคะแนนของแต่ละระดับอันตรภาพชั้น สามารถแบ่งได้ ดังนี้

ได้คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.79	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
ได้คะแนนเฉลี่ย	1.80 - 2.59	มีความพึงพอใจน้อย
ได้คะแนนเฉลี่ย	2.60 - 3.39	มีความพึงพอใจปานกลาง
ได้คะแนนเฉลี่ย	3.40 - 4.19	มีความพึงพอใจมาก
ได้คะแนนเฉลี่ย	4.20 - 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด ซึ่งได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการ ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการของสหกรณ์ออม ทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

#### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	167	43.40
หญิง	218	56.60
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.60 และ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.40



ตารางที่ 4.2. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
15-25	2	0.50
26 - 35	51	13.20
36-45	85	22.10
46-55	195	50.60
มากกว่า 55	52	13.50
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 46 – 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.60 รองลงมามีอายุอยู่ในช่วง 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.10 อายุมากกว่า 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.50 อายุระหว่าง 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.20 น้อยที่สุดมีอายุระหว่าง 15 – 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.05

ตารางที่ 4.3. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	51	13.20
สมรส	294	76.40
หย่าร้าง / แยกกันอยู่	40	10.40
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 76.40 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 13.20 และมีสถานภาพหย่าร้าง / แยกกันอยู่ น้อยที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 10.40

ตารางที่ 4.4 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม จำนวนสมาชิกในครอบครัว

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
1-3 คน	144	37.40
4-6 คน	225	58.40
มากกว่า 6 คน	16	4.20
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-6 คน คิดเป็นร้อยละ 58.40 รองลงมา มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว จำนวน 1-3 คนคิดเป็นร้อยละ 37.40 และน้อยที่สุดคือ จำนวนสมาชิกในครอบครัว มากกว่า 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20

ตารางที่ 4.5 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกของสหกรณ์

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ปี	46	11.90
6-10 ปี	54	14.10
มากกว่า 10 ปี	285	74.00
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 74.00 รองลงมา มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกอยู่ระหว่าง 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.10 และน้อยที่สุด มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกอยู่ระหว่าง 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.90

ตารางที่ 4.6 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว

รายได้ต่อเดือนของครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
11,000 - 14,000	43	11.20
14,001 - 17,000	26	6.80
17,001 - 20,000	34	8.80
มากกว่า 20,000	282	73.20
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว มากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 73.20 รองลงมามีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว 11,001 - 14,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.20 รายได้ต่อเดือนของครอบครัว 17,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.80 และน้อยที่สุด มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว 14,001 - 17,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 6.80

ตารางที่ 4.7 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	15	3.90
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	5	1.30
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	11	2.90
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	276	71.60
สูงกว่าปริญญาตรี	78	20.30
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 71.60 รองลงมามีการศึกษาระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.30 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 3.90 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 2.90 และน้อยที่สุด มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 1.30

ตารางที่ 4.8 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม การใช้บริการของสหกรณ์

การใช้บริการของสหกรณ์ ฯ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการฝาก - ถอนเงิน	144	37.50
ด้านเงินกู้ฉุกเฉิน	54	14.00
ด้านเงินกู้สามัญ	106	27.50
ด้านเงินกู้พิเศษ	29	7.50
บริการด้านทุนเรือนหุ้น	45	11.70
ด้านอื่น ๆ	7	1.80
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการด้านการฝากเงินและถอนเงินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาจะมาใช้บริการด้านเงินกู้สามัญ คิดเป็นร้อยละ 27.50 มาใช้บริการด้านเงินกู้ฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 14.00 มาใช้บริการด้านทุนเรือนหุ้น คิดเป็นร้อยละ 11.70 มาใช้บริการด้านเงินกู้พิเศษ คิดเป็นร้อยละ 7.50 และน้อยที่สุดมาใช้บริการด้านอื่น เช่น มาซื้อ พรบ มาติดต่อสมาคมอาสาปณกิจสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 1.80

ตารางที่ 4.9 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับทราบข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์

การรับทราบข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
วิทยุ	11	2.90
หนังสือพิมพ์	11	2.90
กรรมการสหกรณ์	89	23.10
วารสารสหกรณ์	211	54.70
เจ้าหน้าที่สหกรณ์	47	12.20
อื่น ๆ	16	4.20
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลหรือข่าวสารของทาง สหกรณ์ผ่านวารสารของสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 54.70 รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารของ สหกรณ์ผ่านกรรมการสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 23.10 รับทราบข้อมูลข่าวสารสหกรณ์ผ่านเจ้าหน้าที่ สหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 12.20 รับทราบข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ ผ่านทางอื่น ๆ เช่น หนังสือเวียนมาทางโรงเรียน แผ่นพับ ทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 4.20 และน้อยที่สุด ได้รับ ทราบข้อมูลข่าวสารทางสหกรณ์ผ่านทางวิทยุและหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 2.90 เท่ากันทั้งสอง ช่องทาง

ตารางที่ 4.10 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยติดต่อใช้บริการของ สหกรณ์

จำนวนครั้งที่เคยติดต่อใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 - 2	48	12.50
3 - 5	115	29.80
5 - 7	47	12.20
มากกว่า 7 ครั้ง	175	45.50
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยติดต่อใช้บริการของสหกรณ์ มากกว่า 7 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมา คือ 3 - 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.80 1 - 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.50 และจำนวน 5 - 7 ครั้ง น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.20

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
สหกรณ์ ในด้านการบริการ ด้านสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์  
ในด้านการบริการ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
สหกรณ์ ในด้านการบริการ

ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ความพึงพอใจ
1.ความถูกต้องและความรวดเร็วในการ ให้บริการ	4.37	0.58	มากที่สุด
2. ความมีมนุษยสัมพันธ์/ความเป็นกันเอง	4.29	0.65	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ให้คำแนะนำ/ความเต็มใจ ในการให้บริการ	4.30	0.64	มากที่สุด
4. ความเท่าเทียมกันในการให้บริการ โดย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.33	0.59	มากที่สุด
5. ความน่าเชื่อถือหรือภาพพจน์ของ สหกรณ์	4.38	0.63	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.33</b>	<b>0.61</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของ  
เจ้าหน้าที่สหกรณ์ ในด้านการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.33 โดย  
สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ความน่าเชื่อถือหรือภาพพจน์ของ  
สหกรณ์ ค่าเฉลี่ย 4.38 ความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.37 ความเท่า  
เทียมกันในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.33 ความเอาใจใส่ให้คำแนะนำ/ความเต็ม  
ใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.30 ความมีมนุษยสัมพันธ์/ความเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ย 4.29

## 2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ในด้านสถานที่

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ในด้านสถานที่

ด้านสถานที่	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ความพึงพอใจ
1. ความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อกับ สหกรณ์	4.15	0.81	มาก
2. ความสะอาดบริเวณภายในสำนักงาน	4.32	0.60	มากที่สุด
3. ความสะอาดของห้องน้ำ	4.14	0.62	มาก
4. ความสะดวกสบายของสถานที่นั่งรอรับ บริการ	4.25	0.66	มากที่สุด
5. ความสะอาดบริเวณภายนอกสำนักงาน	4.11	0.65	มาก
6. ความสะดวกและเพียงพอของบริเวณที่ จอดรถ	4.24	0.68	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.20</b>	<b>0.67</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ในด้านสถานที่ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.20 โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ความสะอาดบริเวณภายในสำนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.32 ความสะดวกสบายของสถานที่นั่งรอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.25 ความสะดวกและเพียงพอของบริเวณที่จอดรถ ค่าเฉลี่ย 4.24 ความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อกับสหกรณ์ ค่าเฉลี่ย 4.15 ความสะอาดของห้องน้ำ ค่าเฉลี่ย 4.14 ความสะอาดบริเวณภายนอกสำนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.11

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์  
ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
สหกรณ์ ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ความพึงพอใจ
1. ความเอาใจใส่ อธิบายชี้แจง สภาพ	4.31	0.65	มากที่สุด
2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	4.33	0.61	มากที่สุด
3. ความกระตือรือร้น ในการให้บริการ	4.26	0.64	มากที่สุด
4. การแต่งกายเหมาะสม	4.39	0.57	มากที่สุด
5. การตรงต่อเวลา	4.35	0.60	มากที่สุด
6. มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ	4.31	0.67	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.32</b>	<b>0.62</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของ  
เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ  
มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.32 โดยสามารถเรียงระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การแต่ง  
กายเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.39 การตรงต่อเวลา ค่าเฉลี่ย 4.35 ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ 4.33  
มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.31 ความเอาใจใส่ อธิบายชี้แจง สภาพ  
ค่าเฉลี่ย 4.31 ความกระตือรือร้น ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.26



ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ในภาพรวม

ความพึงพอใจในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ	4.33	0.61	มากที่สุด
ด้านสถานที่	4.20	0.67	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.32	0.62	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.28</b>	<b>0.63</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.28 โดยมีความพึงพอใจในด้านการบริการ เป็นอันดับแรก ค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาได้แก่ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.32 และมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ เป็นอันดับสาม ค่าเฉลี่ย 4.20

### ส่วนที่ 3 การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการของสหกรณ์

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ปัญหาในการให้บริการของสหกรณ์

ปัญหา	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)
1. ปัญหาด้านการให้บริการ	1.86	0.79
2. ปัญหาด้านเครื่องมือเครื่องใช้	1.92	0.80
3. ปัญหาด้านระเบียบขั้นตอน	2.13	0.87
4. ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม	2.07	0.86
5. ขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้ยืมยุ่งยากซับซ้อน	2.12	0.87
6. ขาดการประชาสัมพันธ์ทำให้สมาชิกทราบข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์น้อย	2.12	0.88
7. ปัญหาด้านสถานที่	1.89	0.83
8. การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ	1.89	0.78
9. ปัญหาด้านตัวเจ้าหน้าที่	1.86	0.80
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอจึงเกิดความล่าช้าในการให้บริการ	1.93	0.76
11. เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาของสมาชิกล่าช้า	1.92	0.76
12. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในงานบริการ	1.82	0.75
<b>รวม</b>	<b>1.96</b>	<b>0.81</b>

จากตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ปัญหาในการให้บริการของสหกรณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างระบุว่า การให้บริการสหกรณ์ มีปัญหาในภาพรวม ค่าเฉลี่ย 1.96 โดยสามารถเรียงลำดับปัญหาจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ปัญหาด้านระเบียบขั้นตอน ค่าเฉลี่ย 2.13 ปัญหาด้านขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้ยืมยุ่งยากซับซ้อน ค่าเฉลี่ย 2.12 ปัญหาด้านขาดการประชาสัมพันธ์ทำให้สมาชิกทราบข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์น้อย ค่าเฉลี่ย 2.12 ปัญหาระยะเวลาใน

การอนุมัติเงินกู้ยืม ค่าเฉลี่ย 2.07 ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอจึงเกิดความล่าช้าในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 1.93 ปัญหาเจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาของสมาชิกล่าช้า ค่าเฉลี่ย 1.92 ปัญหาด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ค่าเฉลี่ย 1.92 ปัญหาด้านสถานที่ ค่าเฉลี่ย 1.89 ปัญหาด้านการจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ป้ายสัญลักษณ์ต่าง ค่าเฉลี่ย 1.89 ปัญหาด้านการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 1.86 ปัญหาด้านตัวเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 1.86 ปัญหาเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในงานบริการ ค่าเฉลี่ย 1.82

#### ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่เสนอแนะในแบบสอบถามสามารถสรุปได้ดังนี้

จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 385 คน มีคนที่ เขียน/กรอก ข้อเสนอแนะ จำนวน 25 คน สามารถแสดงจำนวน และคิดเป็นค่าเฉลี่ย ดังนี้

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. สหกรณ์ควรจัดให้มี ATM เป็นของสหกรณ์เอง	8	32
2. สหกรณ์ควรมีการขยายสาขาไปตามเขตพื้นที่การศึกษา	6	24
3. สหกรณ์ควรลดขั้นตอนการพิจารณาเงินกู้สามัญให้รวดเร็วกว่าที่กำหนด	4	16
4. สหกรณ์ควรจัดให้มีที่นั่งรอเพิ่มมากขึ้นให้เพียงพอกับสมาชิกที่มาติดต่อใช้บริการ	3	12
5. สหกรณ์ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เพื่อให้สมาชิกทราบข่าวสารของสหกรณ์ได้มากขึ้น	2	8
6. สหกรณ์ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ	2	8
<b>รวม</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

#### ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 สมาชิกที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของ สหกรณ์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 การทดสอบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ ระหว่างเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t - test	df	Sig.
ชาย	167	4.30	0.52	0.375	383	0.541
หญิง	218	4.35	0.54			
รวม	385	4.32	0.53			

จากตารางที่ 4.16 พบว่า สมาชิกที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการรับ บริการของสหกรณ์ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ( $t - test = 0.375$  Sig. = 0.541) จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของ สหกรณ์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 การทดสอบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ ระหว่างอายุ

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F - test	df	Sig.
15 - 25	2	4.80	0.28	0.537	4	0.708
26 - 35	51	4.36	0.45			
36 - 45	85	4.34	0.51			
46 - 55	195	4.31	0.72			
มากกว่า 55ปี	52	4.36	0.68			
รวม	385	4.43	0.53			

จากตารางที่ 4.17 พบว่า สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ( $F - test = 0.537$  Sig. = 0.708) จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 สมาชิกที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 การทดสอบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ ระหว่างสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F - test	df	Sig.
โสด	51	4.34	0.60			
สมรส	294	4.31	0.52	2.498	2	0.084
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	40	4.51	0.49			
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>4.39</b>	<b>0.54</b>			

จากตารางที่ 4.18 พบว่า สมาชิกที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ ไม่แตกต่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ( $F - test = 2.498$  Sig. = 0.084) จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 สมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การทดสอบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ ระหว่างรายได้ต่อเดือนของครอบครัว

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F - test	df	Sig.
11,000 - 14,000	43	4.40	0.81			
14,001 - 17,000	26	4.26	0.69			
17,001 - 20,000	34	4.21	0.59	1.004	3	0.373
มากกว่า 20,000	282	4.34	0.51			
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>4.30</b>	<b>0.65</b>			

จากตารางที่ 4.19 พบว่า สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ ที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (F - test = 1.004 Sig. = 0.373) จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 4

สมมติฐานที่ 5 สมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 การทดสอบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ ระหว่าง ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F - test	df	Sig.
มัธยมศึกษาตอนต้น	15	4.25	0.46			
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	5	4.32	0.48			
อนุปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	11	4.38	0.70	0.251	4	0.909
ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	276	4.35	0.54			
สูงกว่าปริญญาตรี	78	4.29	0.52			
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>4.32</b>	<b>0.54</b>			

จากตารางที่ 4.20 พบว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (F - test = 0.251 Sig. = 0.909) จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 5

สมมติฐานที่ 6 สมาชิกที่มาติดต่อขอใช้บริการบ่อยครั้งกว่า มีความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ มากกว่าสมาชิกที่มาติดต่อขอใช้บริการน้อยกว่า

ตารางที่ 4.21 การทดสอบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ ระหว่างจำนวนครั้งในการติดต่อใช้บริการ

จำนวนครั้งในการติดต่อ ใช้บริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F -test	df	Sig.
1 - 2 ครั้ง	48	4.25	0.64			
3 - 5 ครั้ง	115	4.21	0.54	4.572	3	0.004
5 - 7 ครั้ง	47	4.39	0.48			
มากกว่า 7 ครั้ง	175	4.42	0.48			
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>4.32</b>	<b>0.54</b>			

จากตารางที่ 4.21 พบว่า สมาชิกที่มีจำนวนครั้งในการติดต่อขอใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ( $F - test = 4.572$  Sig. = 0.004) จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ 6



## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด 3) เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จากสมาชิกทั้งหมด 10,000 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ขนาดความคลาดเคลื่อน 0.05 % ได้กลุ่มตัวอย่าง 385 คน และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ร้อยละ น้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (weight Mean Score) ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 46 – 55 ปี สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีสมาชิกในครอบครัว 4 – 6 คน มีระยะการเป็นสมาชิกมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท ต่อเดือน มีระดับ การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ใช้บริการสหกรณ์ ในด้านการฝากเงิน - ถอนเงิน ส่วนใหญ่ได้รับทราบข่าวสารของสหกรณ์ ผ่านทางวารสารสหกรณ์ และเคยใช้บริการของสหกรณ์ มากกว่า 7 ครั้ง ในปีบัญชีที่ผ่านมา

1.2 ความพึงพอใจ ในการให้บริการของสหกรณ์ จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ ในด้านการบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ เป็นอันดับสาม

1.3 ปัญหาในการให้บริการสหกรณ์ จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างระบุว่าการ ให้บริการของสหกรณ์ โดยระบุปัญหามากที่สุดสามอันดับแรกคือ ปัญหาด้านระเบียบขั้นตอน

ปัญหาขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้ยุ่งยากซับซ้อน และ ปัญหาสหกรณ์ขาดการประชาสัมพันธ์ทำให้สมาชิกทราบข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์น้อย รวมทั้งระบุประเด็นที่เป็นปัญหาน้อยที่สุดสามอันดับ คือ ปัญหาเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในงานบริการ ปัญหาด้านตัวเจ้าหน้าที่ และ ปัญหาด้านการให้บริการ

## 2. อภิปรายผลการศึกษา

2.1 ในประเด็นที่ว่าสมาชิกของสหกรณ์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ มากที่สุด ในด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ และ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ แต่ในปัจจุบันสหกรณ์ยังประสบกับปัญหาในด้านระเบียบ ขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้ยุ่งยาก ซับซ้อน และขาดการประชาสัมพันธ์ทำให้สมาชิกทราบข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์น้อย ซึ่งทำให้ทราบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุทธธานี พรวัฒนานนท์ (2543 : บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาห้วยแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในภาพรวม ต่อการให้บริการ ระดับปานกลาง ทั้งในด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านบริการ โดยเฉพาะประเด็นที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อย คือ สถานที่จอดรถมีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอต่อการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ลูกค้าได้เต็มที่ซึ่งตรงกันข้ามกับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงรายที่มีบริการที่จอดรถแก่สมาชิกอย่างเพียงพอและสะดวกสบาย

2.2 ประเด็นที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องการแต่งกายเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ฯ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.39 รองลงมา คือ การตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจในการให้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุทธธานี พรวัฒนานนท์ (2543 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ทำการศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนห้วยแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพนักงานมี 3 ประเด็น ที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก คือ อธิษาศัยของพนักงาน การบริการด้วยน้ำใจและความเอื้อเฟื้อของพนักงาน และบุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงาน

2.3 ส่วนประเด็นที่พบว่าในการรับบริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด มีปัญหาสามอันดับแรก คือ ปัญหาด้านระเบียบขั้นตอน ขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้ยุ่งยาก ซับซ้อน และขาดการประชาสัมพันธ์ทำให้สมาชิกทราบข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์น้อย ในขณะที่

ปัญหาด้านตัวเจ้าหน้าที่ และปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในงานบริการ เป็นปัญหา น้อยที่สุด มีปัญหาเรื่องระเบียบขั้นตอนในการพิจารณาอนุมัติซับซ้อน สอดคล้องกับผลการศึกษา ของนาวิ วีระชาญณรงค์ (2522 : 38) ซึ่งได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการ ให้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหากฎระเบียบ ต่างๆ ก่อให้เกิดความยุ่งยากต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากสรุปผลการศึกษา และ การวิเคราะห์ผลการศึกษาที่ได้เสนอไปแล้วนั้น ผู้ศึกษามี ข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

3.1.1 ผู้ศึกษาควรนำผลที่ได้จากการศึกษา ไปใช้เป็นข้อมูลในการแนะนำส่งเสริม สหกรณ์ต่อไป

3.1.2 สหกรณ์ควรนำผลที่ได้จากการศึกษา ไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการ ให้บริการของสหกรณ์ เพื่อให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

3.1.3 สำนักงานสหกรณ์จังหวัดเชียงรายควรนำผลที่ได้จากการศึกษา ไปเป็น แนวทางในการส่งเสริมและแนะนำสหกรณ์อื่น ๆ เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการแก่สมาชิก

3.1.4 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ควรนำผลที่ได้จากการศึกษา ไปวางแผนและกำหนด เป็นนโยบายในการส่งเสริมสหกรณ์

#### 3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษารั้งต่อไป

3.2.1 ผู้ศึกษาควรสำรวจความคิดเห็นเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้จาก สหกรณ์กับสหกรณ์ออมทรัพย์อื่น ๆ ที่มีขนาด หรือประมาณธุรกิจระดับเดียวกัน เช่น สหกรณ์ออม ทรัพย์สาธารณสุข เชียงราย จำกัด

3.2.2 ผู้ศึกษาควรทำการศึกษาแบบเจาะลึก โดยการทำ SWOT หาจุดเด่น จุด ค้อย โอกาสและ อุปสรรค ในธุรกิจของสหกรณ์ออมทรัพย์ เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มศักยภาพการ ให้บริการแก่สมาชิก เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิกของสหกรณ์

**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กุลนดา โชติมุกตะ(2538) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและระบบการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ” ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- คณิน ปาจุวัง (2537) “การเลือกธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ของลูกค้าเพื่อใช้บริการเงินฝาก” วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548) การตลาดบริการ กรุงเทพมหานคร  
โชติช่วง พิมรัมย์ (2538) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ส่งเสริมการพิมพ์
- นาวิธี ธีระชาญณรงค์ (2522) “การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์” วิทยานิพนธ์พาณิชยศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นภาพรณีย์ เปรมจิตต์ (2543) “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกรมราชทัณฑ์ จำกัด” กรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- พิทยา กระจำวงษ์ (2542) “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : ศึกษา เฉพาะกรณีสหกรณ์ออมทรัพย์ศูนย์การบินทหารบก จำกัด” กรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- พูนพิสมัย พรหมภิบาล (2540) “ความพึงพอใจของสมาชิกในการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ เครือสมมติเวช จำกัด” กรุงเทพมหานคร: ภาคนิพนธ์ปริญญาโท,สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วรวัลคู่ ลีรัตนขจร (2542) “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กรณีศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด” กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สนธยา เหลืองเจริญลาภ (2544) “ผลการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการปกครอง จำกัด” วิทยานิพนธ์ ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- สุทธธานี พรวัฒนานนท์ (2543) “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)” สาขาห้วยแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร์  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- อภิชาติ รัตน์โกเมส (2528) “การประเมินผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูอุดรธานี จำกัด จังหวัดอุดรธานี” วิทยานิพนธ์ เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา  
เศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ภาคผนวก

แบบสอบถามเลขที่.....

**แบบสอบถาม****เรื่อง****ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ  
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด****คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการค้นคว้าอิสระของ นายอัครกาล สิ้นันตนา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สหกรณ์) สาขาส่งเสริมการเกษตร และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เท่านั้น คำตอบของท่านจะไม่มีข้อมูลใดถูกหรือผิด และจะไม่กระทบต่อท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความคิดของท่านที่เป็นอิสระและเป็นจริงมากที่สุด

**แบบสอบถามนี้มี 3 ส่วน**

- ส่วนที่ 1 คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 คือ ความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์
- ส่วนที่ 3 คือ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ



ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน  หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. อายุ

15 – 25 ปี  26 – 35 ปี  36 – 45 ปี  
 46 – 55 ปี  มากกว่า 55 ปี

3. สถานภาพการสมรส

โสด  สมรส  หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. จำนวนสมาชิกในครอบครัว \_\_\_\_\_ คน

5. ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด จำนวน \_\_\_\_\_ ปี

6. รายได้ต่อเดือนของครอบครัว

10,000 บาท - 13,000 บาท  13,001 บาท - 15,000 บาท  
 15,001 บาท - 18,000 บาท  มากกว่า 18,000 บาท

7. ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น  มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า  
 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  
 สูงกว่าปริญญาตรี

8. ท่านมาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด ในด้านใด

บริการด้านการฝาก - ถอนเงิน ออมทรัพย์, ออมทรัพย์พิเศษ, ประจำ  
 ด้านเงินกู้ฉุกเฉิน  
 ด้านเงินกู้สามัญ  
 ด้านเงินกู้พิเศษ  
 บริการด้านทุนเรือนหุ้น  
 ด้านอื่น ๆ (ระบุ).....

9. ท่านเคยได้รับทราบข้อมูล,ข่าวสารของทางสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด จากทางด้านใดบ้าง

- วิทยุ                       หนังสือพิมพ์                       กรรมการสหกรณ์  
 วารสารสหกรณ์                       เจ้าหน้าที่สหกรณ์  
 อื่น ๆ (ระบุ).....

10. จำนวนครั้งที่ท่านเคยติดต่อใช้บริการ (ในปี พ.ศ 2551)

- 1-2 ครั้ง                       3-5 ครั้ง  
 5-7 ครั้ง                       มากกว่า 7 ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด

คำชี้แจง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย (/) ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านการบริการ</b>					
1.1 ความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.2 ความมีมนุษยสัมพันธ์/ความเป็นกันเอง					
1.3 ความเอาใจใส่ให้คำแนะนำ/ความเต็มใจในการให้บริการ					
1.4 ความเท่าเทียมกันในบริการโดยไม่เลือก					
1.5 ความน่าเชื่อถือหรือภาพพจน์ของสหกรณ์					

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>2. ด้านสถานที่</b>					
2.1 ความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อกับ สหกรณ์					
2.2 ความสะอาดบริเวณภายในสำนักงาน					
2.3 ความสะอาดของห้องน้ำ					
2.4 ความสะดวกสบายของสถานที่นั่งรอรับ บริการ					
2.5 ความสะอาดบริเวณภายนอกสำนักงาน					
2.6 ความสะดวกและเพียงพอของบริเวณที่จอดรถ					
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>					
3.1 ความเอาใจใส่ อธิบายไม่ตรี ความสุภาพ					
3.2 ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ					
3.3 ความกระตือรือร้น ในการให้บริการ					
3.4 การแต่งกายเหมาะสม					
3.5 การตรงต่อเวลา					
3.6 มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของ  
ท่านมากที่สุด

ท่านคิดว่าสาเหตุต่อไปนี้ เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการมาใช้บริการในระดับใด

ปัญหาและอุปสรรค	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัญหาด้านตัวเจ้าหน้าที่					
2. ปัญหาด้านการให้บริการ					
3. ปัญหาด้านเครื่องมือเครื่องใช้					
4. ปัญหาด้านระเบียบขั้นตอน					
5. ปัญหาด้านสถานที่					
6. ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม					
7. ขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้ยืมยุ่งยากซับซ้อน					
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอจึงเกิดความล่าช้าในการให้บริการ					
9. เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาของสมาชิกล่าช้า					
10. ขาดการประชาสัมพันธ์ทำให้สมาชิกทราบข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์น้อย					
11. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในงานบริการ					
12. การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ป้ายสัญลักษณ์ ต่าง ๆ					

ข้อเสนอแนะเพื่อที่จะใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงราย จำกัด  
ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

.....  
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้ตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้ด้วย

**ประวัติผู้ศึกษา**

<b>ชื่อ</b>	นายอัฒกาล สิ้นันตา
<b>วัน เดือน ปี</b>	28 ตุลาคม 2509
<b>สถานที่เกิด</b>	อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย
<b>ประวัติการศึกษา</b>	ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 2531
<b>สถานที่ทำงาน</b>	สำนักงานสหกรณ์จังหวัดเชียงราย กรมส่งเสริมสหกรณ์
<b>ตำแหน่ง</b>	นักวิชาการสหกรณ์ ระดับชำนาญการ