

ความพึงพอใจของสมาชิกสามัญในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญ ศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด

Satisfaction of general members in using the service of teacher cooperative of department of general education of Chaingrai Co., Ltd

ศุภรัตน์ กิจคม

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระและบทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ของสมาชิกสามัญและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นสมาชิกสามัญที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ใช้แบบสอบถามมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ นำเสนอค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สถิติการวิเคราะห์ Independent Sample T-Test และ One-Way ANOVA การวิเคราะห์ข้อมูลทางเดียว และสถิติวิเคราะห์ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้ ความพึงพอใจของสมาชิกสามัญในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจมาก ต่อการบริการ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสมาชิกสามัญสหกรณ์ มีความพึงพอใจสูงในด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับสูงสุด ในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีกริยามารยาทสุภาพเรียบร้อยและมนุษยสัมพันธ์ดี ($\bar{X} = 4.53$) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือได้สูงสุดในเรื่องสหกรณ์เป็นแหล่งเงินที่พึ่งพาได้ดี ($\bar{X} = 4.54$) ด้านความไว้วางใจได้สูงสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.46$) ด้านการเอาใจใส่ได้สูงสุดในเรื่อง ($\bar{X} = 4.49$) สหกรณ์มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และ ด้านลักษณะกายภาพได้สูงสุดในเรื่อง ($\bar{X} = 4.55$) ความสะอาดและความสวยงาม ของสถานที่ให้บริการโดยรวม ตามลำดับ จากการทดสอบสมมติฐานด้านประชากรศาสตร์ วิเคราะห์ Independent Sample T-Test และ One – Way ANOVA พบว่า สมาชิกที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ไม่แตกต่างกัน แต่สมาชิกที่มีระดับการศึกษา และอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Abstract

This independent study and this research article had the objective to study satisfaction in using the service of teacher cooperative of department of general education of Chaingrai Co., Ltd of general members and to compare satisfaction to service provision of teacher savings cooperative of department of general education of Chaingrai Co., Ltd categorizing according to personal characteristics. The population used in the research were general members who were 20 years and older in the number of 400 people by

using simple sampling method using a questionnaire with the structure as a processing tool. The statistical application software was used to present the means ($\bar{X}$) and standard deviation (SD), Independent Sample T-Test and One-Way ANOVA with the statistical significance of 0.05.

The data analysis result could be summarized as follows. The satisfaction of general members in using cooperative service of department of general education of Chaingrai Co., Ltd in the overall level was at a level with great satisfaction to the service and considering on each aspect, it was found that general members had high level of satisfaction in the service on feedback in the highest level on officials having polite manners and good interpersonal skill ($\bar{X} = 4.53$) and then it was on the high reliability which the cooperative could be a dependable financial source ($\bar{X} = 4.54$) highest reliability on official had honesty in the service ($\bar{X} = 4.46$) care the highest on cooperative using technology and various advanced equipment to increase service efficiency ($\bar{X} = 4.49$) and on physical characteristics were highest on ($\bar{X} = 4.55$) cleanliness and beauty of the service place in the overall level respectively. From the test of the hypothesis on demography which were analyzed by Independent Sample T-Test and One – Way ANOVA, it was found that members with different gender, age, marital status, income per month would have satisfaction that was not different to service of teacher cooperative of the general education department. However, members with different education level and member time were different with the statistical level of 0.05.

หมายเหตุ : คำสำคัญ (Key Words) ได้แก่ 1. ความพึงพอใจ 2. การใช้บริการ 3.สหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

ในปัจจุบันประเทศไทยประสบปัญหาภาวะทางด้านเศรษฐกิจ และค่าครองชีพที่สูงขึ้น เห็นได้จากการลดอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ อัตราการว่างงานที่สูงขึ้น คนส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย ผู้ที่ทำงานอยู่ในภาคเอกชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก เนื่องจากความไม่แน่นอนของกิจการ อาจล้มเลิกกิจการเมื่อไหร่ก็ได้ อาจประสบปัญหาการว่างงานได้ในอนาคต เพราะความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจ สำหรับผู้ที่ทำงานในระบบราชการ จัดได้ว่าเป็นผู้ที่มีความมั่นคงในหน้าที่การงานมากที่สุด มีรายได้ที่แน่นอนมั่นคง สามารถทำงานได้จนเกษียณอายุราชการ แต่ก็ต้องระมัดระวังเรื่องการเก็บออม และการใช้จ่าย เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตของตนเอง และครอบครัวให้มีความมั่นคงต่อไป (พิมาน, 2551)

การดำเนินชีวิตและรักษาคุณภาพชีวิตที่ดีนั้นต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง ทั้งเรื่องรายได้ที่ต้องควบคุมคือรู้จักเก็บหอมรอมริบ และค่าใช้จ่ายที่ต้องควบคุมโดยไม่ใช้จ่ายจนเกินตัว ซึ่งน้อยคนนักที่จะทำได้ หน่วยงานราชการจึงได้จัดตั้ง องค์กรเพื่อเป็นสวัสดิการแก่ราชการ ในแต่ละสังกัด เพื่อให้บุคลากรของตน ได้รู้จักการเก็บออม และเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่บุคลากรในองค์กรนั้น คือ การจัดตั้ง “สหกรณ์ออมทรัพย์” มาเป็นกลไกในการขับเคลื่อนคุณภาพชีวิตของข้าราชการในปัจจุบัน เพื่อนำไปสู่คุณภาพที่ดีในการดำเนินชีวิต และชีวิตหลังเกษียณที่มั่นคง

สหกรณ์เป็นองค์กรที่เป็นนิติบุคคล วัตถุประสงค์หลักคือเป็นองค์กรที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อไม่แสวงหาผลกำไร แต่ถ้ามีกำไรเกิดขึ้นสหกรณ์จะต้องคืนกำไรกลับคืนสู่สมาชิก ถือว่าเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีลักษณะพิเศษกว่าธุรกิจอื่นๆ คือมีสมาชิกเป็นเจ้าของกิจการ มีการบริหารงานโดยการแต่งตั้งคณะกรรมการซึ่งเป็นสมาชิกในสหกรณ์ โดยการเลือกตั้งจากสมาชิกที่มีสิทธิ์เลือกตั้งทั้งหมด เพื่อบริหารงานและขับเคลื่อนองค์กรให้สมาชิกได้รับประโยชน์สูงสุด และอาศัยหลักประชาธิปไตยเพื่อความทัดเทียม ในการบริการแก่สมาชิกอย่างทั่วถึง ในการดำเนินกิจการและมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมและสามารถกู้ยืมได้เมื่อเกิดความจำเป็นในระหว่างหมู่สมาชิกโดยไม่หวังผลกำไร เพื่อให้สมาชิกอยู่ดีกินดี ช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือเพื่อนสมาชิกด้วย ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่จะมีรายได้ประจำ โดยรายได้ส่วนหนึ่งจะถูกหักสะสมไว้ที่สหกรณ์ออมทรัพย์ เป้าหมายของสหกรณ์ออมทรัพย์ คือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจของสมาชิก ตลอดจนส่งเสริมความสามัคคีในหมู่สมาชิก จึงกล่าวได้ว่าสหกรณ์ออมทรัพย์มีบทบาทเป็นทั้งสหกรณ์และสถาบันการเงินรวมกันในระบบเศรษฐกิจ (วิภาวี, 2555)

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด เป็นองค์กรอีกหนึ่งองค์กรที่ก่อตั้งโดยคณะผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดเชียงราย เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2536 นายทะเบียนได้รับจดทะเบียนสหกรณ์ตั้งแต่ 13 กันยายน 2536 เลขทะเบียนที่ 0.015036 โดยมีสมาชิกผู้เริ่มก่อตั้ง จำนวน 112 คน เริ่มประกอบธุรกิจ ตั้งแต่ 21 ตุลาคม 2536 เป็นต้นมา เป็นระยะเวลา 26 ปี การดำเนินกิจการประกอบไปด้วย สมาชิก คณะกรรมการดำเนินการฝ่ายจัดการ ผู้ตรวจสอบกิจการ ผู้สอบบัญชีภาคเอกชน และที่ปรึกษา ภายใต้การควบคุมดูแลของสหกรณ์จังหวัดเชียงรายและสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์จังหวัดเชียงราย สหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ได้ให้บริการแก่สมาชิกในการรับฝากเงิน บริการด้านเงินกู้ และสวัสดิการช่วยเหลือ ด้านการสงเคราะห์การศพของสมาชิก คู่สมรส และบุตร การเกิดภัยพิบัติ และทุนการศึกษาบุตรสมาชิก เพื่อเป็นสวัสดิการแก่ข้าราชการครู สังกัดมัธยมศึกษาที่เป็นสมาชิกสามัญ และพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่สมาชิกมาโดยตลอด ตามวิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรมั่นคง โปร่งใสบริหาร บริการประทับใจ พัฒนาสหกรณ์สู่สากล” ปัจจุบันสหกรณ์ มีสมาชิกเพิ่มขึ้นหลายเท่าตัว จำนวน 1,442 คน โดยมีสมาชิกสามัญ 909 คน และสมาชิกสมทบ 533 คน ทุนดำเนินการ 1,482 ล้านบาท (สหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด. รายงานกิจการปี 2561.) ซึ่งการเจริญเติบโตมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะเศรษฐกิจ และปัจจัยภายนอกต่างๆ ตลอดจนการให้บริการทางด้านสวัสดิการต่างๆ แก่สมาชิก ซึ่งการบริการต่างๆ ของสหกรณ์เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินกิจการ และการเติบโตที่ดีในการบริหารของฝ่ายต่างๆ

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสามัญและเพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ให้เป็นแนวทางในการพัฒนาและ ปรับปรุงที่มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

คำถามวิจัย

ลักษณะบุคคลของสมาชิกสามัญใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ของสมาชิกสามัญ

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การทํารวบรวมข้อมูลครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสามัญในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ซึ่งจะเก็บข้อมูลที่ จังหวัดเชียงราย โดยแบ่งความพึงพอใจในการบริการ เป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะกายภาพ (Tangible)
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
3. การตอบสนอง (Responsiveness)
4. ความไว้วางใจ (Assurance)
5. การเอาใจใส่ (Empathy)

ขอบเขตด้านพื้นที่

สมาชิกสามัญสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการอยู่ในจังหวัดเชียงราย

ขอบเขตด้านประชากร

สมาชิกสามัญในสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด จำนวน 909 คน ข้อมูลสมาชิกสมาชิกสามัญสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด วันที่ 30 กันยายน 2561 ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (สารินี ,2553) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือน ธันวาคม 2561 ถึง มกราคม 2562

สมมติฐานของการวิจัย

การให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ของสมาชิกสามัญมีความพึงพอใจจำแนกตามลักษณะบุคคลแตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด

สมาชิก หมายถึง สมาชิกสามัญสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด

สมาชิกสามัญ หมายถึง ผู้ได้รับเลือกเข้าเป็นสมาชิกตามข้อบังคับที่ได้ลงลายมือชื่อใน ใบสมัครหรือใน ทะเบียนสมาชิก และได้ชำระค่าหุ้นตามจำนวนที่จะถือครบถ้วนแล้ว

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติที่ดีต่อการได้รับการบริการของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด

การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสุข ความสะดวก

ความสบาย ความพึงพอใจอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความเอื้ออาทร ความมีน้ำใจไมตรี การให้ความเป็นธรรมเสมอภาคอาจรวมไปถึงการไม่เลือกปฏิบัติปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ Service Quality: Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990 (จุรีพร, 2555)

มีปัจจัยอยู่ 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) คือสิ่งที่จับต้องได้ รวมถึงสิ่งที่ปรากฏให้เห็น อาทิ วัสดุ อาคาร สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคคล
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือความสามารถที่จะแสดงผลตามสัญญาไว้ในเรื่องบริการอย่างถูกต้องและมีคุณภาพ
3. การตอบสนอง (Responsiveness) คือความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว
4. ความไว้วางใจ (Assurance) คือ มนุษย์สัมพันธ์และความรู้ของผู้ให้บริการที่แสดงออกทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมด้านความน่าศรัทธา ความสามารถ ความปลอดภัย และความมีมารยาท เข้าด้วยกัน)
5. ความใส่ใจ (Empathy) คือ ความสนใจ รวมถึงการดูแลเอาใจใส่ที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า (เป็นการรวมด้านความเข้าใจเข้าด้วยกัน การสื่อสาร และการเข้าถึงบริการ)

บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ หมายถึง การที่สหกรณ์ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่สมาชิกตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ คือการส่งเสริมให้มีการออมทรัพย์ การรับฝากเงิน การให้กู้ยืม การจ่ายเงินปันผล เงินเฉลี่ยคืน สวัสดิการ และการบริหารจัดการในด้านต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิก (วิภาวี, 2555)

พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรืออาการที่แสดงออกของจิตใจทั้งภายในและภายนอก เป็นการกระทำเพื่อสนองความต้องการของบุคคล ซึ่งบุคคลอื่นสังเกต และใช้เครื่องมือทดสอบได้ (จิราพร และคณะ, 2554)

การใช้บริการ หมายถึง การแสดงออกของสมาชิกสหกรณ์ที่เกี่ยวกับการใช้บริการของสหกรณ์ เช่น ความถี่ในการใช้บริการ รูปแบบการให้บริการด้านการติดต่อกันทั่วไป ด้านการเงิน ด้านสินเชื่อ และด้านสวัสดิการ ต่างๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยทำให้เราเข้าใจความพึงพอใจของสมาชิกสามัญที่ได้รับบริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด
2. ข้อมูลวิจัยเรื่องนี้เป็นแนวทางแก่การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสามัญในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

รูปแบบและประเภทของการวิจัย

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยศึกษาวิจัยโดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เป็นการเก็บข้อมูลเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกสามัญในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด เพื่อเก็บข้อมูลมาใช้ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ประเภทของข้อมูลและแหล่งที่มาของข้อมูล

งานวิจัยนี้ เป็นงานวิจัยที่เก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ(quantitative research) โดยมีแหล่งที่มาของข้อมูล 2 ลักษณะดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกสามัญในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป โดยผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามด้วยตัวเอง 400 ชุด
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นการรวบรวมข้อมูลที่ผู้วิจัยศึกษาจากเอกสารตำราและการสืบค้นจากสารสนเทศ เกี่ยวกับข้อมูลสถิติ แนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการสนับสนุนงานวิจัยครั้งนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นสมาชิกสามัญสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด สมาชิกสามัญ มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ซึ่งสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 1115/23 ถนนไกรสรสิทธิ์ ตำบลเวียง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ตั้งอยู่ในพื้นที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัชฌมศึกษาเขต 36 (เชียงราย-พะเยา) มีสมาชิกทั้งหมด 1,442 คน แยกเป็นสมาชิกสามัญ 909 คน สมาชิกสมทบ 533 คน ข้อมูลสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ณ วันที่ 30 กันยายน 2561

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (สาธิตี, 2553) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ทั้งนี้เพื่อผลการวิจัยที่น่าเชื่อถือ ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 400 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบงาน (simple random sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้กับสมาชิกสามัญสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด

เครื่องมือในการวิจัย

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) แบบปลายปิด (close – end question) เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์และมีคุณภาพโดยสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างแบบสอบถาม โดยปรับปรุงแบบสอบถามของวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยแบบสอบถามแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการเป็นสมาชิก โดยลักษณะของการตอบแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (check list) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า (likert scale) เป็นมาตรวัด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน มีคำถามจำนวน 25 ข้อ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (validity) ว่าตรงตามจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้หรือไม่หลังจากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of Item Objective Congruence –IOC)

4. นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98

5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างประชากร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยขออนุญาตจากสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด พร้อมทั้งได้ชี้แจงรายละเอียดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจเป็นรายบุคคล และขอรับแบบสอบถามกลับคืน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยกระบวนการทางคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางเดียว (One Way ANOVA)

1.1 การอธิบายคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ ค่าความถี่ ร้อยละ

1.2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของสมาชิกต่อการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของสมาชิกสามัญในการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด และระดับความพึงพอใจ โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสามัญที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสามัญสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด

สมาชิกสามัญสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ที่ได้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.80 และเป็นเพศชาย จำนวน 165 คน ร้อยละ 41.20 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมาอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 มีสถานภาพสมรส จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.80 รองลงมาไม่มีสถานภาพโสด จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 และรองลงมาระดับปริญญาโท จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 31,001 – 45,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27 มีอายุการเป็นสมาชิก 2-5 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.20 และมีอายุการเป็นสมาชิก 21 ปีขึ้นไป จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26

ความพึงพอใจของสมาชิกสามัญที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด

สมาชิกสามัญมีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) และเมื่อพิจารณารายด้าน ดังนี้

2.1 ด้านกายภาพ สมาชิกสามัญมีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัดด้านกายภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในเรื่อง ความสะอาด และความสวยงาม ของสถานที่ให้บริการโดยรวม และมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่อง ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ สหกรณ์ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สมาชิกสามารถติดต่อได้สะดวก และสหกรณ์รับฟังคำแนะนำและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ และ ตามลำดับ

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือ สมาชิกสามัญมีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในเรื่อง สหกรณ์เป็นแหล่งเงินที่พึ่งพาได้ และมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่อง สมาชิกมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการสหกรณ์ สหกรณ์เป็นแหล่งเงินที่เป็นยอมรับเช่นเดียวกับสถาบันการเงินทั่วไป สหกรณ์เป็นแหล่งเงินที่มีความเชื่อถือ และมีความมั่นคง และสหกรณ์ได้แจ้งข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของสหกรณ์อย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

2.3 ด้านการตอบสนอง สมาชิกสามัญมีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีกริยามารยาทสุภาพเรียบร้อยและ มนุษยสัมพันธ์ที่ดี เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการ และเอาใจใส่ในการให้บริการแก่สมาชิก และมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและมีความเต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มีการติดต่อประสานงานกับสมาชิกอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

2.4 ด้านความไว้วางใจ สมาชิกสามัญมีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ การบริการของเจ้าหน้าที่มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือได้ สหกรณ์มีความโปร่งใสในการดำเนินงานสามารถตรวจสอบได้ สหกรณ์รายงานผลการดำเนินงานมีความชัดเจน และเจ้าหน้าที่มีข้อมูลส่วนตัวของสมาชิกปิดไว้เป็นความลับตามลำดับ

2.5 ด้านการเอาใจใส่ สมาชิกสามัญมีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่อง สหกรณ์มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เจ้าหน้าที่บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กับผู้ใช้บริการแต่ละรายอย่างเท่าเทียม เมื่อมีปัญหาในการบริการเจ้าหน้าที่พร้อมที่จะแก้ปัญหาให้สมาชิก และสหกรณ์รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะและพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสามัญที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษา จังหวัดเชียงราย จำกัด

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสามัญที่มีต่อการบริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษา จังหวัดเชียงราย จำกัด ของสมาชิกทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุ การเป็นสมาชิก ปรากฏผล ดังนี้

3.1 สมาชิกที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษา จังหวัดเชียงราย จำกัด ในภาพรวมในทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน ในด้านการตอบสนอง และด้านความไว้วางใจ

3.2 สมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษา จังหวัดเชียงราย จำกัด โดยภาพรวมและแต่ละด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสมาชิกที่อายุระหว่าง 51- 60 ปี มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) รองลงมาอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ($\bar{X} = 4.45$) และน้อยสุดมีอายุต่ำกว่า 20 ปี ($\bar{X} = 3.80$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ฯ ในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 สมาชิกที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษา จังหวัดเชียงราย จำกัด โดยภาพรวมและแต่ละด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสมาชิกที่มีสถานภาพ หย่า/หม้าย มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาสถานภาพสมรส ($\bar{X} = 4.42$) และน้อยสุดสถานภาพ โสด ($\bar{X} = 4.37$) เมื่อพิจารณารายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในด้านการตอบสนอง และด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน ในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความไว้วางใจ

3.4 สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษา จังหวัดเชียงราย จำกัด โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสมาชิกที่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาโท มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.98$) รองลงมา ระดับการศึกษา ระดับปริญญาโท ($\bar{X} = 4.44$) และน้อยที่สุดอื่นๆ ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสมาชิกมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ฯ ที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในด้านลักษณะกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่ และสมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ฯ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในด้านลักษณะกายภาพได้

เมื่อพบความแตกต่างระหว่างสมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ฯ ต่างกัน สามารถตรวจสอบความแตกต่างของคะแนนรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่าสมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ฯ ด้านลักษณะกายภาพ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3.5 สมาชิกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษา จังหวัดเชียงราย จำกัด โดยภาพรวมและแต่ละด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสมาชิกที่มีรายได้

เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-45,000 บาท มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001-60,000 บาท และ 60,001 บาทขึ้นไป ($\bar{X} = 4.40$) และน้อยสุดรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า สมาชิกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ฯ ในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิก 21 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) รองลงมาสมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิก 11-15 ปี ($\bar{X} = 4.49$) และน้อยที่สุดสมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่ำกว่า 1 ปี ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสมาชิกมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ฯ ที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านลักษณะกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่

เมื่อพบความแตกต่างระหว่างสมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ฯ ต่างกัน สามารถตรวจสอบความแตกต่างของคะแนนรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่าสมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ฯ ด้านลักษณะกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ผลจากการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้คือ การใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ของสมาชิกสามัญมีความพึงพอใจจำแนกตามลักษณะบุคคลแตกต่างกัน จากผลการศึกษาผู้วิจัยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

4.1 สมาชิกที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ในภาพรวมในทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

4.2 สมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ในภาพรวมในทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

4.3 สมาชิกที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ในภาพรวมในทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

4.4 สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ในภาพรวมในทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

4.5 สมาชิกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ในภาพรวมในทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

4.6 สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ในภาพรวมในทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสามัญที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของสมาชิกสามัญที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญ

ศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด โดยภาพรวม สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ฯ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยสมาชิกมีความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองได้สูงสุด เรื่อง เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการ และเอาใจใส่ในการให้บริการแก่สมาชิก ซึ่งหมายความว่า สมาชิกสามัญมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ เป็นอย่างมาก สะท้อนให้เห็นว่าสหกรณ์มีการบริหารจัดการ ทางด้านการบริการที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ภาณุเดช และคณะ (2558) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพเจ้าหน้าที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ดังนั้นผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน หรือผู้บริหารควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ เช่น กำชับเรื่องการแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย ทั้งเรื่องกิริยามารยาทให้สุภาพและอ่อนโยนเหมาะแก่การบริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเต็มใจในการบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ

ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยการให้บริการด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

ด้านลักษณะกายภาพ พบว่าสมาชิกสามัญมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ด้านการลักษณะกายภาพได้โดยสมาชิกมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ความสะอาดและความสวยงามของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ และมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งสหกรณ์ฯ ได้มีการจัดสัดส่วน ทัศนียภาพการให้บริการด้านอาคารสถานที่ให้ดูสะอาดสวยงาม อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก สมาชิกสามารถใช้บริการได้ทุกเวลาในวันและเวลาทำการ มีการสลับกันพักของเจ้าหน้าที่แม้จะอยู่ในช่วงพักกลางวัน

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าสมาชิกสามัญมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ด้านความน่าเชื่อถือ ได้โดยสมาชิกมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง สหกรณ์เป็นแหล่งเงินที่พึ่งพาได้ สมาชิกมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการสหกรณ์ และสหกรณ์เป็นแหล่งเงินที่เป็นที่ยอมรับเช่นเดียวกับสถาบันการเงินทั่วไป ที่เป็นเช่นนั้นเนื่องจากสหกรณ์ฯ ใช้หลักการบริหารงานและดำเนินงานเช่นเดียวกับสถาบันการเงินทั่วไป โดยใช้หลักบริหารจัดการ 7 ประการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ การควบคุมการรายงานผล และงบประมาณ ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจสหกรณ์ฯ ที่ว่า เป็นองค์กรมั่นคง

ด้านการตอบสนอง พบว่าสมาชิกสามัญมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ด้านการตอบสนองได้โดยสมาชิกมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการ และเอาใจใส่ในการให้บริการแก่สมาชิก ซึ่งการบริหารงานของสหกรณ์ฯ ได้มีการอบรมแก่เจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้ที่มีบริการที่ดี คือ มีการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ ใส่ใจการให้บริการเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ที่ว่า บริการประทับใจ

ด้านความไว้วางใจ พบว่าสมาชิกสามัญมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ด้านความไว้วางใจได้โดยสมาชิกมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ การบริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อตรงน่าเชื่อถือได้ และสหกรณ์มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน สามารถตรวจสอบได้ การบริการของเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรงน่าเชื่อถือได้ ซึ่งสหกรณ์ฯ มีการดำเนินการโดยยึดหลักความโปร่งใสในการบริหาร

ด้านการเอาใจใส่ พบว่าสมาชิกสามัญมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ด้านการเอาใจใส่ได้โดยสมาชิกมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง สหกรณ์มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เจ้าหน้าที่บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กับผู้ใช้บริการแต่ละรายอย่างเท่าเทียม เนื่องจากสหกรณ์ฯ มีการดำเนินการบริหารงานเพื่อให้สมาชิกได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ทั้งถึงทุกคน และให้สมาชิกได้รับประโยชน์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจสหกรณ์ฯ ที่ว่า พัฒนาสหกรณ์สู่สากล

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด แตกต่างกันตามลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการเป็นสมาชิก

ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด ไม่แตกต่างกัน จึงไม่ยอมรับสมมติฐานข้อนี้

สอดคล้องกับผลวิจัยของ พิมาน (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า สมาชิกที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ฯ อย่างมีนัยยะสำคัญที่ระดับ 0.01

สอดคล้องกับ บุญบุง (2555) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์กรณีศึกษา: การรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้จำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลพฤติกรรมส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แต่ในส่วนของการศึกษาและอายุการเป็นสมาชิกที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ฯ ในภาพรวมในทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

กิตติกรรมประกาศ

ค้นคว้าอิสระและบทความวิจัย ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความรู้ความกรุณาอย่างสูงจาก อาจารย์ ดร.นารีน แสงสุข ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำปรึกษาในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และให้ข้อเสนอแนะ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ขอขอบคุณชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย (ชสอ.) ที่ให้ความอนุเคราะห์ทุนการศึกษา และทำนุปรธาน และผู้จัดการ สหกรณ์ฯ รวมไปถึงครอบครัวที่คอยสนับสนุน ให้กำลังใจ ทำการค้นคว้าอิสระลุล่วงไปด้วยดี สุดท้ายขอขอบคุณมหาวิทยาลัยรามคำแหง แหล่งให้การศึกษาเรียนรู้ ทำให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงสมบูรณ์

นางสาวศุภรัตน์ กิจคม

บรรณานุกรม

- จุฑารัตน์ นิยมมาลี. (2559). อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันกับองค์กรต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษานักการพาณิชย์ไทยในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จรัสพร ทองทะวีย. (2555). ปัจจัยด้านคุณภาพให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ว่าจ้างในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs): กรณีผู้ให้บริการด้านการพัฒนาระบบงาน (Application Development Outsourcing). คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิราพร เพชรดำ, ไพบุลย์ แยมกสิกร และคณะ. (2554). ปัจจัยเสี่ยงที่มีต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น กรณีศึกษา จังหวัดนครนายก. สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดนครนายก.
- เจริญพร เรืองอ่อน. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูผู้สอน สำนักงานเขตหนองจอก สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การวิจัยการศึกษา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดวงพร ทวีรักษ์. (2560). อิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธีรวิทย์ วราธรไพบูลย์ และ อังคณา ศิริอำพันธ์กุล. (2558). ปัจจัยที่กำหนดการตัดสินใจใช้บริการสินค้าจากร้านค้าปลีก. คณะบริหารธุรกิจและคณะศิลปศาสตร์ สถาบันการจัดการการปัญญาวิวัฒน์.
- นุชรีย์ แผ่นทอง. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์บน Facebook ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุษบง พาณิชผล. (2555). ความพึงพอใจในการใช้บริการแอร์พอร์ทเรียวลิงค์กรณีศึกษา: การรถไฟแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ปรีดีพัฒน์ กิจจาทร. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสนามกอล์ฟของหน่วยราชการในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การบริหารจัดการกอล์ฟ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิมาน ทิมสกลิต. (2551). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ (การตลาด) โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- รัตนะ อินจ้อย. (2551). การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ โดยใช้ LibQUAL+TM. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รัตนา สุขตา. (2551). ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์ถ่านกะมะพร้าวสดกลิ่น. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหงมหาสารคาม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

- วรการ พาณิชยารมณ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อเจตนาของผู้บริโภคและพฤติกรรมการใช้บริการเพลงของผู้บริโภค: กรณีศึกษาประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิภาวี มงคลบริรักษ์. (2555). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อสหกรณ์และปัจจัยที่มีผลต่อการออมของสมาชิก: กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด. ปริญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สหกรณ์ออมทรัพย์ครูกำแพงเพชร จำกัด. (2560). รายงานกิจการปี 2560.
- สหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด. (2560). รายงานกิจการปี 2560.
- สหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จำกัด. (2561). รายงานกิจการปี 2561.
- สารินี แซ่ตั้ง. (2553). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการการจัดโปรโมชั่นบัตรสมาชิกของห้างสรรพสินค้า ขยายปลีกขนาดใหญ่: กรณีศึกษาเปรียบเทียบห้างเทสโก้ โลตัสและห้างบิ๊กซีซูเปอร์มาร์เก็ต ในเขตจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.