

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อการให้บริการ  
ของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด

THE MEMBERS SATISFACTION TOWARDS THE SERVICE OF  
KMITL SAVING AND CREDIT CO-OPERATIVE



เลขหมู่.....  
เลขทะเบียน..... 141018  
วันเดือนปี 23 ก.พ. 2559

b. 1074๙๙๑๐  
i. ....

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
วิทยาลัยการบริหารและจัดการ  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**THE MEMBERS SATISFACTION TOWARDS THE SERVICE OF  
KMITL SAVING AND CREDIT CO-OPERATIVE**



**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION  
IN BUSINESS MANAGEMENT  
ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE  
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2015



**COPYRIGHT 2015**

**ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE**

เอกสารนี้เป็นทรัพย์สินของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อ  
การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้า  
ลาดกระบัง จำกัด

THE MEMBERS SATISFACTION TOWARDS  
THE SERVICE OF KMITL SAVING AND  
CREDIT CO-OPERATIVE

ชื่อนักศึกษา

นางสาวพาขวัญ ชูอำไพ

รหัสประจำตัว

56611168

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

อาจารย์ ดร.ชลิตา ศรีนวล

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ	ลายมือชื่อ
อาจารย์ ดร.ชลิตา ศรีนวล	
รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์	
รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์	

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 13 กรกฎาคม พ.ศ. 2558 เวลา 11.30 – 12.00 น.

สถานที่สอบ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ ชั้น 4 ห้อง AMC 401

วิทยาลัยรับรองแล้ว



(รองศาสตราจารย์ ดร.อำนวยการ แสงโนรี)

คณบดีวิทยาลัยการบริหารและจัดการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ทางการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วันที่ 13 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2558

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด
นักศึกษา	นางสาวพาขวัญ ชูอำไพ
รหัสนักศึกษา	56611168
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2558
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	อาจารย์ ดร.ชลิตา ศรีนวล

### บทคัดย่อ

สหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด ถือเป็นสถาบันการเงิน จัดตั้งขึ้นด้วยความสมัครใจของข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าลาดกระบัง มีการให้บริการในด้านเงินฝาก เงินกู้ สวัสดิการและบริการอื่น ๆ เพื่อช่วยเหลือสมาชิก การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการ กับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำนวน 344 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติไคแอสแควร์ (Chi-Square) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 30 – 40 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี มีประเภทบุคลากรเป็นพนักงานสถาบันเงินงบประมาณ/รายได้ประเภทสมาชิกสามัญ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท ด้านพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ มากกว่า 5 – 10 ปี โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อออมเงิน มีเพื่อน / เพื่อนร่วมงานเป็นบุคคลที่แนะนำให้สมัครเป็นสมาชิก มีความถี่ในการใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อปี มาใช้บริการกู้ยืมเงินประเภทสามัญในช่วงเวลา 10.31 – 12.30 น. ส่วนผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมระดับมาก คือ ในด้าน 1) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) ด้านการดำเนินงานและขั้นตอนในการให้บริการ 3) รูปแบบและลักษณะการให้บริการ 4) สวัสดิการ 5) ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ สำหรับผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า 1) เพศ สถานภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และประเภทบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) ประเภทบุคลากรและประเภทสมาชิก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานและขั้นตอนในการให้บริการ 3) อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากรและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการ 4) อายุ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านสวัสดิการ และ 5) เพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ ส่วนผลการศึกษาคือความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการต่อความพึงพอใจพบว่า 1) ระยะเวลา วัตถุประสงค์ ผู้แนะนำ ช่วงเวลาใช้บริการ และประเภทการกู้ยืม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) ระยะเวลา และประเภทการกู้ยืม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานและขั้นตอนในการให้บริการ 3) วัตถุประสงค์ และความถี่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการ 4) วัตถุประสงค์ ความถี่ และช่วงเวลาใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านสวัสดิการ 5) ระยะเวลา วัตถุประสงค์ ผู้แนะนำ และความถี่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

ดังนั้น ผู้บริหารและคณะกรรมการดำเนินงานของสหกรณ์ควรมีการวางนโยบายให้มีการจัดฝึกอบรม เพิ่มพูนทักษะ ความรู้ และจิตสำนึกในการให้บริการแก่สมาชิก ให้บริการด้วยความเสมอภาค มีความโปร่งใส และซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน รวมถึงมีการปรับปรุงและพัฒนานโยบายด้านการดำเนินงานและขั้นตอนการให้บริการ ปรับปรุงการกำหนดผลตอบแทนและอัตราดอกเบี้ย ให้มีความเหมาะสม ปรับเปลี่ยนข้อกำหนดเกี่ยวกับด้านสวัสดิการให้มีความหลากหลาย ตลอดจนจัดให้มีการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การเคลื่อนไหวของสหกรณ์ ให้มีความรวดเร็ว ชัดเจน ถูกต้อง เข้าใจง่าย และทั่วถึง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<b>Title</b>	The Members Satisfaction towards The Service of KMITL Saving and Credit Co-Operative
<b>Student Name</b>	Miss Phakhwan Chooamphai
<b>Student ID.</b>	56611168
<b>Degree</b>	Master of Business Administration
<b>Program</b>	Business Administration
<b>Year</b>	2015
<b>Advisor</b>	Dr. Chalita Srinuan

## ABSTRACT

Saving and Credit Co-Operative of King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang (KMITL) is the financial institution that's established by the willing of government officers in KMITL. This cooperative serves member in form of saving and loan service, welfare and other services. The objective of this research is to study the member's satisfaction towards the service of cooperation and relationship between personal factors, service behavior with the member's satisfaction towards the service of KMITL Saving and Credit Co-operation. Data was collected through questionnaires. The sample was 344 people who are now membership with KMITL Saving and Credit Co-operation. Frequency, percentage, mean and chi-square test ( $\chi^2$ ) were applied as statistical analysis tools. The statistical significance levels were set at 0.05.

The results showed that the respondents were mostly females, aged 30 – 40 years old, married, Bachelor degree, employed with the budget revenue of institute, ordinary member, and monthly income between 20,001 and 30,000 Baht. They had joined the member of the co-operative for more than 5 – 10 years. The majority of them had financial planning for saving. Friend and colleague influenced to be the membership. The frequency of using service are 1 – 2 times per year. They deposited with using ordinary deposit between 10.31 and 12.30 o'clock. The results of the level of member's satisfaction to the service showed that the member's satisfaction were high in the service of officers, the service working process, the format and type of service, welfare service, public relationship information. The findings showed that gender, marital status and occupation had affected on the service of officers. Occupation and the type of member had affected on the service working process. Age, marital status, education, occupation and monthly

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

income had affected on the type of service. Age, education and monthly income had affected on the welfare service. Gender, education and monthly income had affected on the public relationship information. The study of service behavior related with the member's satisfaction showed that the period of member, objective, influence person, time of using service and deposit type had related with the satisfaction of the service of officer. The period of member, deposit type had related with the satisfaction of the service working process. The objective and frequency of using service had related with the satisfaction of the type of service. The objective, frequency and time of using service had related with the satisfaction of the welfare service. Period of member, objective, influence person and frequency using service had related with the satisfaction of the public relationship information.

Recommendation from this study: the Saving and Credit Co-operation manager and committee should have the training policy for improving the skilly, knowledge and service mind of officers in order to provide an excellent service to the member. The policy should include not only equality, transparency and honestly of service but also the operation development policy that's include compensation management, interest rate, welfare condition, more information channely for the advantage of the member of the Saving and Credit Co-operation KMITL.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้ค้นคว้าขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ชลิตา ศรีนวล อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเป็นอย่างสูง ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของเอกสารการค้นคว้าอิสระมาโดยตลอด รวมทั้งขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์อมรศรี ดันพิพัฒน์ ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ และรองศาสตราจารย์ศิริจรยา เครือวิริยะพันธ์ กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำเพิ่มเติม เพื่อความสมบูรณ์ของการค้นคว้าอิสระฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านของวิทยาลัยการบริหารและจัดการ จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ในการประยุกต์ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ รวมทั้งขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด ทุกท่านที่มีส่วนช่วยในการให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาครั้งนี้

นอกจากนี้ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) รุ่น 18 ที่มอบกำลังใจและความร่วมมือตลอดมา รวมทั้งขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยการบริหารและจัดการ ที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี

ท้ายนี้ขอขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ และบุคคลในครอบครัวทุก ๆ คน รวมถึงทุก ๆ ท่านที่ไม่ได้กล่าวในที่นี้เป็นกำลังใจ ให้ความอนุเคราะห์ และสนับสนุนจนทำให้การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

พาวัญ ชูอำไพ

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ .....	I
ABSTRACT .....	III
กิตติกรรมประกาศ .....	V
สารบัญ .....	VI
สารบัญตาราง .....	IX
สารบัญภาพ .....	XI
บทที่ 1 บทนำ .....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	3
1.4 ขอบเขตการศึกษา .....	3
1.5 นิยามศัพท์ .....	4
1.6 สมมติฐานของการศึกษา .....	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	5
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ .....	8
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค .....	10
2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด .....	13
2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	16
2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา .....	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	20
3.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	20
3.2 เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	20
3.3 ประชากรและขนาดตัวอย่าง .....	21
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง .....	22
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	24

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	26
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	26
4.2 พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้า ลาดกระบัง จำกัด .....	30
4.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้า ลาดกระบัง จำกัด .....	33
4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ ของสมาชิกต่อระดับพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้า ลาดกระบัง จำกัด .....	37
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ.....	49
5.1 สรุป .....	49
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	50
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	51
บรรณานุกรม.....	52
ภาคผนวก.....	55
ภาคผนวก แบบสอบถาม .....	56
ประวัติผู้เขียน .....	62

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	ทุนเรือนหุ้น กำไรสุทธิ และจำนวนสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้า ลาดกระบัง จำกัด ตั้งแต่ พ.ศ. 2553 - 2557 .....15
3.1	จำนวนสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด แยกตามหน่วยงาน .....21
3.2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามต้นสังกัด จากจำนวนสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด .....23
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ .....26
4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ .....27
4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ .....27
4.4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา .....28
4.5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทบุคลากร .....28
4.6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทสมาชิก .....29
4.7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....29
4.8	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิก .....30
4.9	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวัตถุประสงค์หลักของการเป็นสมาชิก .....30
4.10	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามบุคคลที่แนะนำให้สมัครเป็นสมาชิก .....31
4.11	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ .....31
4.12	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการ .....32
4.13	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเรื่องที่ใช้บริการ .....32
4.14	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทการกู้ยืมเงิน .....33
4.15	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ .....34
4.16	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการดำเนินงานและขั้นตอนในการให้บริการ .....34
4.17	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการ .....35
4.18	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสวัสดิการ .....35
4.19	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ .....36
4.20	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ .....37
4.21	ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ .....38

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.22 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ ด้านการดำเนินงานและขั้นตอนในการให้บริการ.....	39
4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ ด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการ.....	40
4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ ด้านสวัสดิการ .....	41
4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ ด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์.....	42
4.26 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	43
4.27 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจ ด้านการดำเนินงานและขั้นตอนในการให้บริการ.....	44
4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจ ด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการ.....	45
4.29 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการต่อความพึงพอใจ ด้านสวัสดิการ .....	46
4.30 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจ ด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์.....	46

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด .....	15
2.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา .....	19



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบการเงินทำหน้าที่สำคัญในการเป็นตัวกลางระดมเงินทุนและจัดสรรทรัพยากรทางเศรษฐกิจไปสู่ภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ ตลอดจนการให้บริการด้านการชำระราคาสินค้าและบริการ ระบบการเงินที่พัฒนา มีประสิทธิภาพ และมีเสถียรภาพ ย่อมสนับสนุนให้เศรษฐกิจเติบโตได้อย่างยั่งยืน องค์ประกอบที่สำคัญของระบบการเงิน ประกอบไปด้วย สถาบันการเงิน ตลาดการเงิน และระบบการชำระเงิน ตามหลักการของระบบบัญชีประชาชาติ ประเทศไทยมีสถาบันการเงิน 3 ประเภท ได้แก่ 1) ธนาคารแห่งประเทศไทย 2) สถาบันรับฝากเงิน เช่น ธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงินเฉพาะกิจที่รับฝากเงิน สหกรณ์ออมทรัพย์และเครดิตยูเนียน และกองทุนรวมตลาดเงิน เป็นต้น 3) สถาบันการเงินที่ไม่รับฝากเงิน เช่น กองทุนรวม บริษัทประกันภัย กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ บริษัทที่ให้สินเชื่อ บริษัทบริหารสินทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์ และบริษัทรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2558)

ในปัจจุบัน สถาบันการเงินมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของประชาชนอย่างมาก อาจกล่าวได้ว่าทุกคนจะต้องใช้บริการทางการเงิน ไม่ว่าจะเป็นการฝากเงิน การกู้เงิน การซื้อประกัน การลงทุนในหลักทรัพย์หรือกองทุนรวมต่าง ๆ อย่างน้อยหนึ่งรูปแบบในการดำเนินชีวิต และจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน ทำให้สถาบันการเงินต่าง ๆ มีสภาพการแข่งขันที่มีความรุนแรงมากขึ้น มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทั้งในด้านของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และในการให้บริการ โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์และธนาคารของรัฐ ต่างมุ่งเน้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีหลากหลาย ซับซ้อน และมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้อย่างทันทั่วถึง

สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสถาบันการเงินแบบหนึ่ง ที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 ที่มีสมาชิกเป็นบุคคลที่มีเงินเดือน และค่าจ้าง ซึ่งมีอาชีพในหน่วยงานหรือสถานประกอบการเดียวกันหรืออาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์ และให้ความช่วยเหลือด้านการเงินแก่สมาชิกเมื่อเกิดความจำเป็นหรือเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์นอกวง โดยยึดมั่นอยู่ในพื้นฐานของความยุติธรรมและเสมอภาค สหกรณ์ออมทรัพย์ ถือเป็นระบบการเงินระดับฐานราก (Microfinance) ที่สำคัญให้กับผู้มีรายได้น้อย หรือผู้ที่มีความต้องการเข้าถึงแหล่งเงินทุน และบริการทางการเงินได้ด้วยต้นทุนที่ไม่สูงเกินไป (สำนักคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2555) สหกรณ์ออมทรัพย์ที่จัดตั้งขึ้นในประเทศไทยเป็นสหกรณ์ชนิดจำกัด

ความรับผิดชอบ และสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่เป็นชนชั้นกลางที่มีรายได้ประจำ การดำเนินงานของ  
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สหกรณ์ออมทรัพย์จึงมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วต่อเนื่องตลอด 10 ปีที่ผ่านมา ไม่ว่าจะเป็นขนาดของสหกรณ์ที่จัดเป็นขนาดใหญ่ – ใหญ่มาก หรือคิดเป็นร้อยละ 92.04 ผลการดำเนินงานธุรกิจโดยรวมคิดเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 1.42 ล้านล้านบาทต่อปี หรือเฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 118,493 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนร้อยละ 10.48 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2554 ธุรกิจที่ดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์มียอดสูงสุด ได้แก่ ธุรกิจการให้เงินกู้แก่สมาชิก คิดเป็นร้อยละ 73.50 ของธุรกิจทั้งสิ้น มูลค่าสินทรัพย์กว่า 1.47 ล้านล้านบาท หากพิจารณาเปรียบเทียบกับระบบธนาคารพาณิชย์ในประเทศพบว่าสินทรัพย์ในระบบสหกรณ์ออมทรัพย์คิดเป็นร้อยละ 12.53 ของสินทรัพย์รวมในระบบธนาคารพาณิชย์ไทยในปี พ.ศ. 2555 ซึ่งมียอดทรัพย์สินรวมทั้งสิ้น 11.73 ล้านล้านบาท และมีสินทรัพย์ในปีก่อนหน้าปีก่อน คิดเป็นร้อยละ 10.62 (กรมตรวจสอบบัญชีสหกรณ์. 2555) จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญไม่น้อยไปกว่าธนาคารพาณิชย์ แม้ว่าจำนวนของสหกรณ์ออมทรัพย์ทั่วประเทศของไทย จะมีจำนวนทั้งสิ้น 1,046 สหกรณ์ (ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย. 2558) ซึ่งน้อยกว่าธนาคารพาณิชย์ที่มีจำนวนสาขาทั้งสิ้น 7,023 สาขา (ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2558)

สหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด ถือเป็นสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง จัดตั้งขึ้นโดยข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง รวมตัวกันด้วยความสมัครใจ เริ่มดำเนินธุรกิจ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525 จนถึงปัจจุบัน มีการให้บริการในด้านเงินฝาก เงินกู้ สวัสดิการให้กับสมาชิก และบริการอื่น ๆ เพื่อช่วยเหลือสมาชิกเช่นเดียวกับสหกรณ์ออมทรัพย์อื่น ๆ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดาสมาชิก โดยวิธีช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักการสหกรณ์ มีรูปแบบการให้บริการในการดำเนินธุรกรรมและสวัสดิการ คือ 1) การสะสมเงินค่าหุ้น สมาชิกของสหกรณ์จะต้องส่งเงินค่าหุ้นตั้งแต่เดือนแรกที่เข้าเป็นสมาชิกตามอัตราส่วนของเงินได้รายเดือน หรือเพิ่มหุ้นได้โดยไม่จำกัด 2) การรับฝากเงินจากสมาชิก ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ และเงินฝากประจำ 3) การให้สมาชิกกู้ยืมเงิน ได้แก่ เงินกู้ฉุกเฉิน เงินกู้สามัญ และเงินกู้พิเศษ 4) สวัสดิการสมาชิก ได้แก่ทุนการศึกษา ป.1 – ป.ตรี สมาชิกเสียชีวิต คู่สมรสของสมาชิกเสียชีวิต และสมาชิกเกษียณอายุ (สหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง. 2557) ณ สิ้นปี พ.ศ. 2557 จำนวนสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มีทั้งสิ้นจำนวน 1,831 คน ซึ่งเพิ่มขึ้น 40 คน จากปี พ.ศ.2556 อย่างไรก็ตาม สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์เดิมและใหม่ต่างก็เป็นผู้ใช้บริการสถาบันการเงินอื่น ๆ ด้วย อาทิ ธนาคารพาณิชย์ บริษัทหลักทรัพย์ เป็นต้น โดยสถาบันการเงินประเภทธนาคารพาณิชย์ ในปัจจุบันมีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย อาทิ รับฝากเงิน ให้กู้ยืมเงิน การซื้อขายเงินต่างประเทศ บริการบัตรเครดิต และประกันภัย เป็นต้น ประกอบกับจากสภาวะเศรษฐกิจที่มีการชะลอตัว ค่าครองชีพที่ปรับตัวสูงขึ้น ตลอดจนภาวะหนี้สินครัวเรือนค่อนข้างสูง ส่งผลให้รูปแบบความต้องการทางการเงินของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้บริหารมีโอกาสเปลี่ยนแปลงและหลากหลายมากขึ้น สถาบันการเงินมีการแข่งขันที่สูงขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ดังนั้น สหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด จำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่สมาชิก เพื่อให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจสูงสุด ส่งผลต่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้าของสหกรณ์ ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด ในปัจจุบันเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ด้านการให้บริการตอบสนองความต้องการของสมาชิกก่อให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น รวมทั้งนำมาวิเคราะห์หาแนวทางเพื่อพัฒนาสู่ความเข้มแข็งยั่งยืนของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด
2. เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารในการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ด้านต่าง ๆ ในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการสหกรณ์ให้มีความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ให้มากยิ่งขึ้น

## 1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด โดยศึกษาและเก็บข้อมูลจากสมาชิกสหกรณ์ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายเดือนเงินรายได้ ปี พ.ศ. 2557 จำนวนทั้งสิ้น 1,831 คน (สหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด. 2557) เป็นกรณีศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดำเนินงานและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการ ด้านสวัสดิการ และด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือนมีนาคม 2558 – เดือนมิถุนายน 2558

## 1.5 นิยามศัพท์

สหกรณ์ออมทรัพย์ หมายถึง สหกรณ์การเงิน ดำเนินกิจการเยี่ยงสถาบันการเงิน ตั้งขึ้นในกลุ่มของคนที่มีเงินเดือนหรือค่าจ้างที่มีอาชีพเดียวกัน หรือทำงานในหน่วยงานเดียวกัน หรือสถานประกอบการเดียวกัน มีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมการออม และให้ความช่วยเหลือด้านการเงินแก่สมาชิกที่มีความจำเป็นหรือเพื่อการอันเป็นประโยชน์

สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด

สมาชิกสหกรณ์ หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด ประกอบด้วย 2 ประเภท คือ 1) สมาชิกสามัญ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานสถาบัน ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวรายเดือนเงินรายได้ 2) สมาชิกสมทบ ได้แก่ ผู้ที่เกษียณอายุหรือลาออกจากราชการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกดี ชอบ พอใจ หรือประทับใจ ต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด

พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง พฤติกรรมในการแสวงหาสินค้าและบริการที่ผู้ให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง โดยวัดจากระยะเวลาการเป็นสมาชิก วัตถุประสงค์หลักของการเป็นสมาชิก บุคคลที่แนะนำให้สมัครสมาชิก ความถี่ ช่วงเวลาในการใช้บริการ และประเภทการกู้ยืม

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการขั้นตอนการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด ที่กระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

## 1.6 สมมติฐานของการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 2

# แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด ได้ทำการศึกษาจากแนวคิด และทฤษฎี ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด

### 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### 2.1.1 ความหมายแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น และมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎี ไว้ดังนี้

มอร์ส (Morse, 1958: 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์จะมีความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พอใจจะเกิดขึ้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2530: 389) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

กู๊ด (Good, 1973: 320) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ

พิณ ทองพูน (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือยินดีเต็มใจหรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางวัตถุ และด้านจิตใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า หรือระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการกับการคาดหวังของลูกค้าหรือบริการที่ลูกค้าคาดหวัง (Expectation) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากการบริการกับความคาดหวังของบุคคล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่เชิงพาณิชย์  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซึ่งความคาดหวังดังกล่าวนี้ เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของแต่ละบุคคล ฉะนั้น สิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้บริการประสบความสำเร็จ คือ การเสนอบริการที่มีผลประโยชน์ สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าผู้ใช้บริการ โดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยการสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) เกิดจากการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ ของผู้ให้บริการโดยยึดหลักการที่แตกต่าง จากคู่แข่ง และความแตกต่างนั้นต้องมีคุณค่าในสายตาของลูกค้า สร้างความพึงพอใจกับลูกค้าได้ ซึ่งอาจเป็นความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการ ด้านบุคลากร และด้านภาพลักษณ์ ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้า

Kotler (2003: 36) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นและเข้าใจกับความคาดหวัง ดังนั้นระดับความพึงพอใจ จึงเป็นปัจจัยของความแตกต่างระหว่างการทำงานที่มองเห็นและความเข้าใจกับความคาดหวัง หากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานของผลิตภัณฑ์ว่าต่ำกว่าความคาดหวังจะส่งผลให้บุคคลนี้เกิดความไม่พอใจ (Dissatisfaction) แต่หากระดับของการมองเห็นและความเข้าใจของผลิตภัณฑ์ว่าตรงกับความคาดหวังบุคคลนั้น จะเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และถ้าผลที่ได้รับจากการทำงานของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความประทับใจ (Delight) ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของลูกค้า และประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่ดีของผลิตภัณฑ์ต่อบุคคลอื่นต่อไป

โดยสรุปความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้าที่จะได้รับ ถ้าสิ่งที่ลูกค้าได้รับตรงกับความคาดหวังหรือมากกว่า จึงทำให้เกิดความพึงพอใจเกิดขึ้น ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของลูกค้าและประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่ดีและไม่ดีของสินค้าต่อบุคคลอื่นต่อไป

### 2.1.2 การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้า จะเกิดจากประสบการณ์จากการให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ และลูกค้าจะรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้า เนื่องจากคุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งที่พัฒนาแล้วจะอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงาน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์ และสถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการ พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดความพอใจ ดังนั้นปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี 3 ประการ (ศิริกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. 2547) ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนแปลงไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง

2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านร่างกาย และอารมณ์ในขณะที่ให้บริการของผู้ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. สภาพแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ โต๊ะ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการอาหาร หรือเข้ามาใช้บริการในสถานที่ที่มาใช้บริการ ยิ่งไปกว่านั้น ความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนาการให้บริการในทุก ๆ ด้านให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพดีขึ้น ไปอย่างต่อเนื่อง

Milliet (1954: 397-400) ได้อธิบายการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค เท่าเทียม มีมาตรฐานในการให้บริการ

2. การให้บริการที่ทันเวลา (Time Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความเหมาะสมเพียงพอในด้านผลิตภัณฑ์ สถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนาการให้บริการในทุก ๆ ด้านให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพดีขึ้น ไปเรื่อย ๆ

### 2.1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ วิรวัดน์ ปันนิตามัย และสุรกุล เจนอบรม (ปานจิต บุรณสมภพ. 2548) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ เป็นความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วย

1. ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณสมบัติบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อย เพียงใด

2. ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของการให้บริการตามบทบาทหน้าที่และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปเผยแพร่ภายนอก การนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ผ่านการอนุญาตจากเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปฏิบัติการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีของการบริการที่แท้จริง

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ให้ความหมายของลักษณะประชากรศาสตร์ว่า เป็นลักษณะที่สำคัญและเป็นสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมายรวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ตัวแปรด้านประชากรที่สำคัญประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาด ครอบครัว สถานภาพ ครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด

ภราดร ปรีดาศักดิ์ (2549) ให้ความหมายของลักษณะประชากรศาสตร์ว่าเป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะต่าง ๆ ของประชากร เช่น อายุ เพศ ภาวะการณณ์เจริญพันธุ์ เป็นต้น

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) ให้ความหมายของลักษณะประชากรว่าเป็นการจัดกลุ่มลูกค้าตามลักษณะ และรายละเอียดด้านประชากร เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ ขนาดครอบครัว รายได้ อาชีพ พื้นฐานการศึกษา ศาสนา สถานภาพทางสังคม และวัฒนธรรม เป็นต้น

ฉัตยาพร เสมอใจ (2547) และปณิศา ลัญจนาพันธ์ (2548) อธิบายถึงความสำคัญของลักษณะประชากรศาสตร์ว่าเป็นการแบ่งส่วนตลาดที่ช่วยให้เห็นถึงตลาดที่สำคัญ เนื่องจากความต้องการของลูกค้า หรืออัตราการใช้จะมีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรทางประชากรศาสตร์และสามารถวัดได้ง่ายกว่าตัวแปรอื่น ซึ่งตัวแปรส่วนใหญ่จะเป็นตัวแปรหลายด้านมาประกอบกันในการแบ่งส่วนตลาด ตัวอย่างเช่น เพศ อายุ รายได้ การศึกษา เชื้อชาติ วงจรชีวิตและครอบครัว เป็นต้น

จากความหมายของลักษณะประชากรศาสตร์ที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าลักษณะประชากรศาสตร์ คือ การแบ่งส่วนตลาดเพื่อศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะและรายละเอียดด้านประชากรได้แก่ อายุ เพศ วงจรชีวิตครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ซึ่งง่ายต่อการวัดผล มากกว่าตัวแปรอื่น และจะนำมาใช้ในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ทั้งนี้ลักษณะประชากรศาสตร์มีความสำคัญต่อนักการตลาด เพราะเกี่ยวข้องกับอุปสงค์ (Demand) ในตัวสินค้า การเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย ลักษณะประชากรศาสตร์ไม่จำเป็นต้องใช้พร้อมกันทุกตัวอาจเลือกใช้ตัวใดตัวหนึ่งหรือหลายตัวประกอบกันก็ได้ (อตุลย์ จาตุรงค์กุล. 2543) ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีดังนี้

1. อายุ (Age) ผลิตรภัณฑ์แต่ละประเภทจะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน อีกทั้งความชอบและรสนิยมของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปตามวัย ตัวอย่างเช่น วัยรุ่นมักจะสนใจสินค้าตามสมัยนิยมหรือแฟชั่น ส่วนผู้สูงอายุมักจะสนใจสินค้าเกี่ยวกับสุขภาพ เป็นต้น นักการตลาดจึงต้องคำนึงถึงและใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของส่วนตลาดเพื่อค้นคว้าความต้องการของส่วนตลาดเล็ก (Niche Market) โดยมุ่งให้ความสำคัญที่ตลาดอายุส่วนเท่านั้น

2. เพศ (Sex) เป็นตัวแปรที่สำคัญเช่นกัน นักการตลาดต้องศึกษาตัวแปรนี้อย่างรอบคอบ เพราะในปัจจุบันนี้ตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมการบริโภค เนื่องจากปัจจุบันผู้หญิงมีการทำงานนอกบ้านมากขึ้น นักการตลาดต้องคำนึงว่าปัจจุบันสตรีเป็นผู้ซื้อรายใหญ่ ซึ่งที่แล้วมาผู้ชายเป็นผู้ตัดสินใจซื้อ นอกจากนี้ผู้หญิงกับผู้ชายมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติ และพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น ผู้หญิงมักมีความอ่อนโยนกว่าผู้ชาย ส่วนผู้ชายมักจะมีความเป็นผู้นำสูงกว่าผู้หญิง เป็นต้น

3. ลักษณะครอบครัว (Marital Status) ลักษณะครอบครัวเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการใช้ความพยายามทางการตลาดมาโดยตลอด และมีความสำคัญยิ่งขึ้นในส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยผู้บริโภค นักการตลาดจะพิจารณาถึงความต้องการและความชอบในแต่ละช่วงชีวิต เช่น ช่วงแต่งงาน คลอดบุตร ช่วงไม่สบาย ช่วงหย่าร้าง และช่วงเป็นหม้าย เป็นต้น ซึ่งแต่ละขั้นของลักษณะครอบครัวเป็นตัวกำหนดที่สำคัญของพฤติกรรม แต่ละขั้นตอนจะมีพฤติกรรมที่ซื้อที่แตกต่างกัน

4. การศึกษา (Education) การศึกษามีผลต่อแบบแผนการใช้จ่าย ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพที่ดีกว่าและมีราคาสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ

5. อาชีพ (Occupation) อาชีพเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการบริโภค บุคคลในแต่ละสาขาอาชีพจะมีความจำเป็น และความต้องการในสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน นักการตลาดพยายามค้นหาความต้องการ ความชอบของแต่ละกลุ่มอาชีพ เพื่อออกแบบสินค้าหรือบริการและนำเสนอในแต่ละกลุ่มอาชีพ โดยเฉพาะ เช่น นักธุรกิจต้องการรถยนต์ที่ดูดีมีระดับ เช่น เบนซ์ ผู้ใช้แรงงานต้องการสินค้าอุปโภคที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน เช่น สบู่ ยา สีฟัน และอาหาร เป็นต้น นักการตลาดจะต้องศึกษาว่าสินค้าและบริการของบริษัทเป็นที่ต้องการของกลุ่มอาชีพประเภทใด เพื่อจะได้จัดเตรียมสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเหล่านี้ได้อย่างเหมาะสม

6. รายได้ (Income) รายได้จะเป็นตัวชี้วัด การมีหรือไม่มีความสามารถในการซื้อสินค้า โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจกลุ่มที่มีรายได้สูง แต่อย่างไรก็ตามผู้ที่มียาปานกลางและรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ส่วนสินค้าและบริการที่นิยมใช้การแบ่งส่วนตลาดตามรายได้ ได้แก่ บ้าน รถยนต์ โทรศัพท์มือถือ เสื้อผ้า เครื่องสำอาง และการท่องเที่ยว เป็นต้น

ลักษณะประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน คล้ายกับผลิตภัณฑ์อื่น ๆ โดย สิรินุช อินละคร (2548) อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์กับการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลไว้ว่า วงจรชีวิตของบุคคลเริ่มต้นตั้งแต่วัยเด็กจนถึงวัยชรา สามารถแบ่งเป็นช่วงอายุได้ 3 ช่วง ได้แก่ ช่วงสะสมความมั่งคั่ง ช่วงก่อนเกษียณอายุ และช่วงเกษียณอายุ โดยในแต่ละช่วงอายุของบุคคลนั้น มีความแตกต่างกันทางด้านสถานภาพ ความสามารถในการหารายได้ การใช้จ่าย รวมทั้งการระบุมิตรชอบ จึงทำให้ความต้องการหรือเป้าหมายทางการเงินของบุคคล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาดูเท่านั้น ไม่นิยมนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตเห็นว่าเป็นการผิดกฎหมาย

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในแต่ละช่วงอายุจะแตกต่างกัน ดังนั้นบุคคลจึงต้องวางแผนการเงินให้สอดคล้องกับช่วงอายุของตน นอกจากนี้ในการวางแผนการเงินส่วนบุคคลต้องคำนึงถึงปัจจัยทางเศรษฐกิจด้วย โดยปัจจัยทางเศรษฐกิจที่สำคัญที่ต้องพิจารณา ได้แก่ เงินเฟ้อ การใช้จ่ายของผู้บริโภค และอัตราดอกเบี้ย

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) ได้กล่าวว่า ผู้บริโภค (Consumer) คือ บุคคลที่ซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการหรือความจำเป็นของตนเองตลอดจนบุคคลในครัวเรือน ปริมาณการซื้อของผู้บริโภคนั้นจะซื้อแค่ให้เพียงพอต่อการใช้ ดังนั้นการซื้อจึงไม่มากนัก โดยสามารถสรุปลักษณะของผู้บริโภคได้ดังนี้

1. เป็นบุคคลที่มีความต้องการ
2. เป็นผู้ที่มีอำนาจซื้อ
3. มีพฤติกรรมในการซื้อ
4. มีพฤติกรรมการใช้

ผู้บริโภคจะมีปฏิกิริยาตอบสนอง 2 ทาง ได้แก่

1. พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในไม่สามารถมองเห็นได้ เช่น ความหิว การเต้นของหัวใจ เป็นต้น
2. พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมา สามารถมองเห็นได้ ซึ่งพฤติกรรมนี้ทำให้นักขายสามารถทราบได้ว่าผู้บริโภครับรู้เกี่ยวกับสินค้า แล้วมีความพึงพอใจหรือไม่ หรือความพึงพอใจนั้นอยู่ในขั้นใด จึงเป็นเรื่องง่ายที่จะเสนอขายได้ตรงเป้าหมาย และเหมาะสม

คิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมของผู้บริโภคเกิดขึ้นตามกระบวนการดังนี้

1. ต้องมีสาเหตุ พฤติกรรมจะไม่เกิดขึ้นหากยังไม่มีอะไรมากระตุ้น เช่น เมื่อบุคคลนั่งอยู่เฉย ๆ ยังไม่มีความรู้สึกอะไรเกิดขึ้น หากมีพนักงานนำสินค้ามาเสนอขาย หรือได้เห็นโฆษณาขายสินค้านั้นย่อมมีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเกิดขึ้น
2. ต้องมีเหตุจูงใจ พฤติกรรมจะเกิดขึ้นเมื่อมีการจูงใจ เมื่อบุคคลได้รับรู้เกี่ยวกับสินค้าแล้ว ต้องมีการจูงใจให้เกิดความรู้สึกสละยอมตามมากยิ่งขึ้น
3. ต้องมีเป้าหมาย พฤติกรรมที่มนุษย์แสดงออกมาต้องมีเป้าหมายของการแสดงออกนั้น เช่น กินอาหารเพื่อต้องการให้อิ่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.3.1 การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นการศึกษาว่ากลุ่มผู้บริโภคมีพฤติกรรมอย่างไรในการดำเนินชีวิต รวมถึงการตัดสินใจซื้อและใช้สินค้าและบริการอย่างไร ซึ่งหลักการที่มีประสิทธิภาพในการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค คือ หลัก 6Ws 1H ที่ต้องพิจารณาหลักต่าง ๆ เกี่ยวกับตลาดเพื่อให้ได้คำตอบที่ต้องการทราบตามหลัก 7Os ดังต่อไปนี้

1. ใครคือตลาดเป้าหมาย (Who is target market) ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า ผู้บริโภคทุกคนอาจไม่ใช่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเสมอไป วัตถุประสงค์แรกในการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค เพื่อหาคนที่ใช้สินค้าหรือบริการ หรือมีแนวโน้มที่จะใช้สินค้าหรือบริการนั้น ๆ ซึ่งจะช่วยให้ทราบลักษณะกลุ่มเป้าหมาย (Occupant) ที่แท้จริงของผลิตภัณฑ์ รวมถึงพฤติกรรมในการซื้อและการใช้ของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของสายการบินต้นทุนต่ำ เป็นกลุ่มรายได้ปานกลาง ชอบเดินทาง ชอบความสะดวก มีความทันสมัย เป็นต้น

2. ตลาดซื้ออะไร (What does the market buy) หลังจากสามารถระบุกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนได้แล้ว จึงทำการวิเคราะห์พฤติกรรมของตลาด เพื่อทราบถึงความต้องการที่แท้จริงที่ลูกค้าต้องการจากผลิตภัณฑ์หรือองค์การ เช่น การเปิดตัวของสายการบินต้นทุนต่ำ เสมือนการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายกลุ่มใหญ่ เนื่องจากสายการบินที่ให้บริการเดิมมีราคาแพง และมีบริการบางอย่างที่ผู้บริโภคไม่มีความต้องการ ดังนั้นการตัดบริการบางอย่างออกไป ทำให้ต้นทุนต่ำที่สุด ขายในปริมาณมาก โดยเฉพาะในระยะทางการบินระยะเวลานั้น ๆ ทำให้กลุ่มเป้าหมายสามารถใช้บริการได้มากขึ้น ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายจึงซื้อการเดินทางที่รวดเร็ว ไม่ใช่ความสะดวกสบาย

3. ทำไมจึงซื้อ (Why does the market buy) การวิเคราะห์ในหัวข้อนี้จะช่วยให้ทราบถึงเหตุผลที่แท้จริงในการตัดสินใจซื้อของลูกค้า เพื่อสามารถนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนจูงใจกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้สามารถตอบสนองเหตุผลที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อได้ เช่น จากการพิจารณากลุ่มเป้าหมายของสายการบินในประเทศ จะเห็นได้ว่าลูกค้าแบ่งออกเป็นสองกลุ่มหลัก คือ กลุ่มลูกค้าที่ซื้อเวลาเป็นหลัก จึงไม่ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เมื่อทำให้ราคาต่ำลงกับระยะเวลาที่เร็วขึ้น ผู้บริโภคกลุ่มนี้จะยินดีจ่ายเพิ่มขึ้นเพื่อการซื้อระยะเวลาที่เร็วขึ้น แต่ไม่ได้ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จะสร้างต้นทุนเพิ่ม และกลุ่มลูกค้าที่ซื้อความสะดวกสบายเป็นหลักที่มีความสามารถและยินดีที่จะจ่ายเพื่อที่จะได้รับความความสะดวกสบายเพิ่มขึ้นเป็นต้น หรือเหตุผลในด้านอื่นที่อาจเห็นได้ชัด คือ การซื้อความเป็นไทย การซื้อความภาคภูมิใจหรือการซื้อด้วยความจำเป็น เป็นต้น ถ้าธุรกิจพิจารณาไม่ดีแล้วอาจมองเหตุผลของการซื้อผิดไปได้

4. ใครมีส่วนร่วมในการซื้อ (Who participates in the buying) ในการตัดสินใจซื้อ อาจมีบุคคลอื่นที่มีส่วนร่วมหรือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ (Organization) เพราะผู้ที่ทำหน้าที่ซื้ออาจไม่ใช่ผู้ใช้สินค้าโดยตรง อาจใช้ร่วมกันหลายคน อาจไม่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้ามากจึงต้องอาศัยผู้รู้หรือกลุ่มของผู้ซื้อเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การศึกษาถึงผู้มีส่วนร่วมเพื่อใช้เป็นข้อมูลใน

การจัดทำโปรแกรมทางการโฆษณาในการช่วยกระตุ้นการตัดสินใจ ซึ่งต้องพิจารณาว่าจะใช้กลุ่มอ้างอิงใดในการเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้หรือจะเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้โดยตรง หรือถ้าเป็นผลิตภัณฑ์ที่ผู้ซื้อมีหน้าที่ในการตัดสินใจให้กับผู้ใช้ ธุรกิจอาจต้องมุ่งเน้นที่กลุ่มผู้ซื้อเป็นหลัก

5. ซื้อเมื่อใด (When does the market buy) ผู้บริโภคจะมีพฤติกรรมในการบริโภคสินค้าและบริการในแต่ละประเภทที่แตกต่างกันตามโอกาสที่จะใช้ ดังนั้นการวิเคราะห์โอกาสในการซื้อของลูกค้า (Occasion) จะช่วยให้นักการตลาดสามารถเตรียมรับมือในการผลิตให้เพียงพอ และเตรียมแผนการส่งเสริมการตลาดในรูปแบบและในช่วงเวลาที่เหมาะสม โดยเฉพาะสินค้าที่มีการบริโภคมากในบางฤดูกาล เช่น ดอกไม้ในช่วงเทศกาลต่าง ๆ ที่พักแรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น โรงแรม บังกะโล รีสอร์ท รวมถึงบริการขนส่งต่าง ๆ ทั้งสายการบิน รถทัวร์ รถไฟในช่วงฤดูท่องเที่ยว หนังสือและสื่อผ่านนักเรียนในช่วงเปิดเทอม หรือร้านอาหารในช่วงกลางวันหรือค่ำ เป็นต้น

6. ซื้อที่ไหน (Where does the market buy) เพื่อทราบถึงแหล่งที่ลูกค้านิยม หรือสะดวกที่จะไปซื้อ (Outlets) เพื่อการบริหารช่องทางการจัดจำหน่ายที่เหมาะสมกับลูกค้าในแต่ละกลุ่ม เช่น นอกเหนือการซื้อตัวเครื่องบินจากสายการบิน โดยตรง ด้วยพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายที่ไม่มีเวลาในการเดินทางเพื่อหาซื้อตัวมากนัก และต้องการความสะดวกสบาย การอาศัยคนกลาง ได้แก่ บริษัททัวร์ หรือบริษัทจำหน่ายตัวเข้ามาช่วยในการจัดจำหน่ายตัว และการอาศัยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ลูกค้าสามารถจองตัวผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถช่วยอำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้มากขึ้น เป็นต้น

7. ซื้ออย่างไร (How does the market buy) เพื่อทราบถึงการบริหารการซื้อของลูกค้า (Operation) ว่ามีขั้นตอนการซื้ออย่างไร ตั้งแต่การรับรู้ถึงปัญหา ทำการค้นหาข้อมูลเพื่อแก้ไขหรือลดปัญหานั้น ๆ ทำการประเมินทางเลือกในการแก้ไขปัญหา และตัดสินใจซื้ออย่างไร จะช่วยให้ธุรกิจมีข้อมูลในการวางแผนการส่งเสริมการตลาดที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้มากที่สุด เช่น กลุ่มเป้าหมายในเขตกรุงเทพฯ มีความจำเป็นและความต้องการในการเดินทางทำธุรกิจหรือท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ทางเลือกของกลุ่มเป้าหมายคือ รถทัวร์ รถไฟ เครื่องบิน กลุ่มเป้าหมายจะทำการเปรียบเทียบคุณสมบัติข้อดีข้อเสียของแต่ละทางเลือก ถ้าลูกค้าต้องการความรวดเร็วและความสะดวกสบาย โดยไม่คำนึงถึงเรื่องราคา การให้บริการที่สะดวกสบาย และการเดินทางในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า จึงเป็นแนวทางที่ดีที่สุดในการจูงใจลูกค้ากลุ่มนี้ แต่ถ้าลูกค้าคำนึงถึงราคา ควรมุ่งเน้นที่ราคาที่คุ้มค่าในการเดินทางเป็นหลัก เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด

### 2.4.1 ประวัติสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด ได้จดทะเบียนจัดตั้งตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 ตามประกาศเมื่อวันที่ 8 กันยายน พ.ศ. 2525 จากกรมส่งเสริมสหกรณ์กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เลขทะเบียนสหกรณ์ที่ กนธ.70 / 2525 และเริ่มประกอบธุรกิจครั้งแรกเมื่อวันที่ 29 ตุลาคม พ.ศ. 2525 มีคณะกรรมการบริหารสหกรณ์ในระยะแรกจากตัวแทนคณะ/สำนักต่าง ๆ ประมาณ 11 - 13 คน มีรองอธิการบดี รศ.ดร.โกศล เพ็ชรสุวรรณ เป็นประธานกรรมการ โดยตำแหน่ง อาจารย์ปรารถ จันทร์ภักดี เป็นผู้จัดการคนแรก และมีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานสหกรณ์ จำนวน 3 คน สำนักงานสหกรณ์ ตั้งอยู่บนชั้น 2 อาคารบัณฑิตวิทยาลัย

พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติม เป็นพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2543 ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในวงการระบบสหกรณ์ของประเทศไทย โดยมีข้อห้ามในส่วนของคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ห้ามมิให้ผู้บริหารองค์กร หรือหน่วยงานดำรงตำแหน่งใด ๆ ในคณะกรรมการดำเนินการ นอกเสียจากจะต้องสมัครรับเลือกตั้งเป็นคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์เท่านั้น ส่วนการเปลี่ยนแปลงข้อห้ามอื่น ๆ ที่สำคัญก็คือ วาระการเป็นประธานและกรรมการดำเนินการสหกรณ์ มีสาระสำคัญดังนี้

ประธานกรรมการและกรรมการ

- มีจำนวนไม่เกิน 15 คน (ประธาน 1 คน กรรมการอีก 14 คน)
- กรรมการจำนวนกึ่งหนึ่ง (จำนวน 7 คน) ให้หมดวาระลงและทำการเลือกตั้งใหม่แทนจำนวนดังกล่าว กรรมการเก่าสามารถลงสมัครรับเลือกตั้งได้เมื่ออยู่ครบ 1 ปี ให้กรรมการเก่า 7 คนพ้นหน้าที่และจัดเลือกตั้งกรรมการแทนจำนวน 7 คน (กรรมการเก่าสามารถลงสมัครรับเลือกตั้งได้)
- วาระของประธานและกรรมการมีวาระ 2 ปี และสามารถเป็นกรรมการได้ 2 วาระ (4 ปี) ติดต่อกัน ถ้าได้รับเลือกตั้ง

การจัดรูปแบบขององค์กรของสหกรณ์ ยึดหลักการเดียวกันกับการจัดองค์กรของสหกรณ์ทั่วไป ซึ่งมีบุคลากรที่มีบทบาทในการดำเนินการสหกรณ์ 4 ส่วน ดังนี้

1. ที่ประชุมใหญ่สมาชิก
2. คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์
3. ฝ่ายจัดการ
4. ฝ่ายตรวจสอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในด้านการบริหารงานคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์อาจพิจารณาคัดเลือกบุคคล ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีความรู้ ความสามารถ และความเหมาะสม เพื่อแต่งตั้งเป็นผู้จัดการสหกรณ์ โดยหลักการบริหารสหกรณ์หรือสถาบันการเงิน จะพิจารณาจากบุคลากรมีอาชีพด้านการบริหาร การเงิน ฯลฯ แต่เนื่องจากสหกรณ์โดยทั่วไปจัดตั้งและสนับสนุน โดยหน่วยงานของรัฐและองค์กร เอกชน จึงใช้บุคลากรจากหน่วยงานนั้น ๆ มาทำหน้าที่ผู้จัดการ ในการจ้างผู้จัดการสหกรณ์จะต้อง ทำหนังสือจ้างไว้เป็นหลักฐาน และมีหลักประกันอันสมควร สหกรณ์ที่มีทุนดำเนินการและจำนวน หุ้นมาก ๆ (หลักร้อยล้าน พันล้าน หรือหมื่นล้าน) มักจะใช้บุคลากรมีอาชีพด้านสหกรณ์มาเป็น ผู้จัดการ

การดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด ณ ปี 2528 กรรมการคือ อาจารย์ว่าที่ร้อยตรีชัยรักษ์ ติปัญญา และผู้จัดการ คือ นายชนเศ ศักดิ์ชัยสมบุรณ์ โดยที่ ปีแรกได้เปิดรับสมัครสมาชิกจากอาจารย์ข้าราชการประจำ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวเงิน รายได้ เป็นสมาชิกได้ โดยให้ผู้สมัครสมาชิกถือหุ้นคนละไม่น้อยกว่า 50 หุ้น (500 บาท) สหกรณ์ได้ ขอความอนุเคราะห์จากสถาบันให้ทำการหักเงินเดือนของสมาชิกส่งให้กับสหกรณ์ รวมทั้งหนี้สินที่ สมาชิกได้ทำธุรกรรมกับสหกรณ์ด้วย

จำนวนสมาชิก ณ วันที่ของจดทะเบียนดำเนินการมีจำนวนทั้งสิ้นเพียง 259 คน ทุนดำเนินการ 618,120 บาท และมีรองอธิการบดี พศ.วิไลวรรณ วอนยอดพันธ์ เป็นเหรียญกิตติมศักดิ์ โดยตำแหน่ง เมื่อ ดำเนินกิจการมาครบ 1 ปี (วันสิ้นปีบัญชีของสหกรณ์ คือ วันที่ 30 กันยายน ของทุกปี) มีสมาชิก สหกรณ์เพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 421 คน มีกำไรสุทธิ จำนวนเงิน 46,841 บาท

กิจการสหกรณ์ออมทรัพย์ได้ดำเนินการมาด้วยความก้าวหน้าขึ้นเป็นลำดับเงินทุน (หุ้น) มากขึ้น สมาชิกสหกรณ์เพิ่มขึ้นเป็น 822 คน เมื่อดำเนินการกิจการสหกรณ์ออมทรัพย์ครบ 10 ปี มีกำไรสุทธิถึง 3,081,827.71 บาท มีสมาชิกสหกรณ์เพิ่มขึ้นเมื่อดำเนินการมาครบ 20 ปี เมื่อ พ.ศ. 2546 จำนวนมาก ถึง 1,300 คน มีทุนเรือนหุ้นมากถึง 110,976,950 ล้านบาท มีกำไรสุทธิ 9,715,525.64 บาท (ตารางที่ 2.1)

#### 2.4.2 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด

แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด มีรายละเอียด ดังนี้ (ภาพที่ 2.1)

กิจการของสหกรณ์ได้ขยายตัวเติบโตมาอย่างต่อเนื่อง มีทุนเรือนหุ้นมากขึ้น มีสมาชิกมากขึ้น การให้สมาชิกได้กู้เงินทุกประเภทมากขึ้น เป็นเงินกู้พิเศษ (ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน) เงินกู้สามัญ เงินกู้ฉุกเฉิน สหกรณ์ยังเปิดรับฝากเงินประเภทต่าง ๆ เช่น ฝากออมทรัพย์ ฝากประจำ ฝากพิเศษมี กำหนดระยะเวลา ซึ่งมีสมาชิกมาใช้บริการมากพอสมควร

หลักการของ พ.ร.บ. สหกรณ์ พ.ศ. 2543 ต้องการให้มีการหมุนเวียนของกรรมการไม่ยึดติด

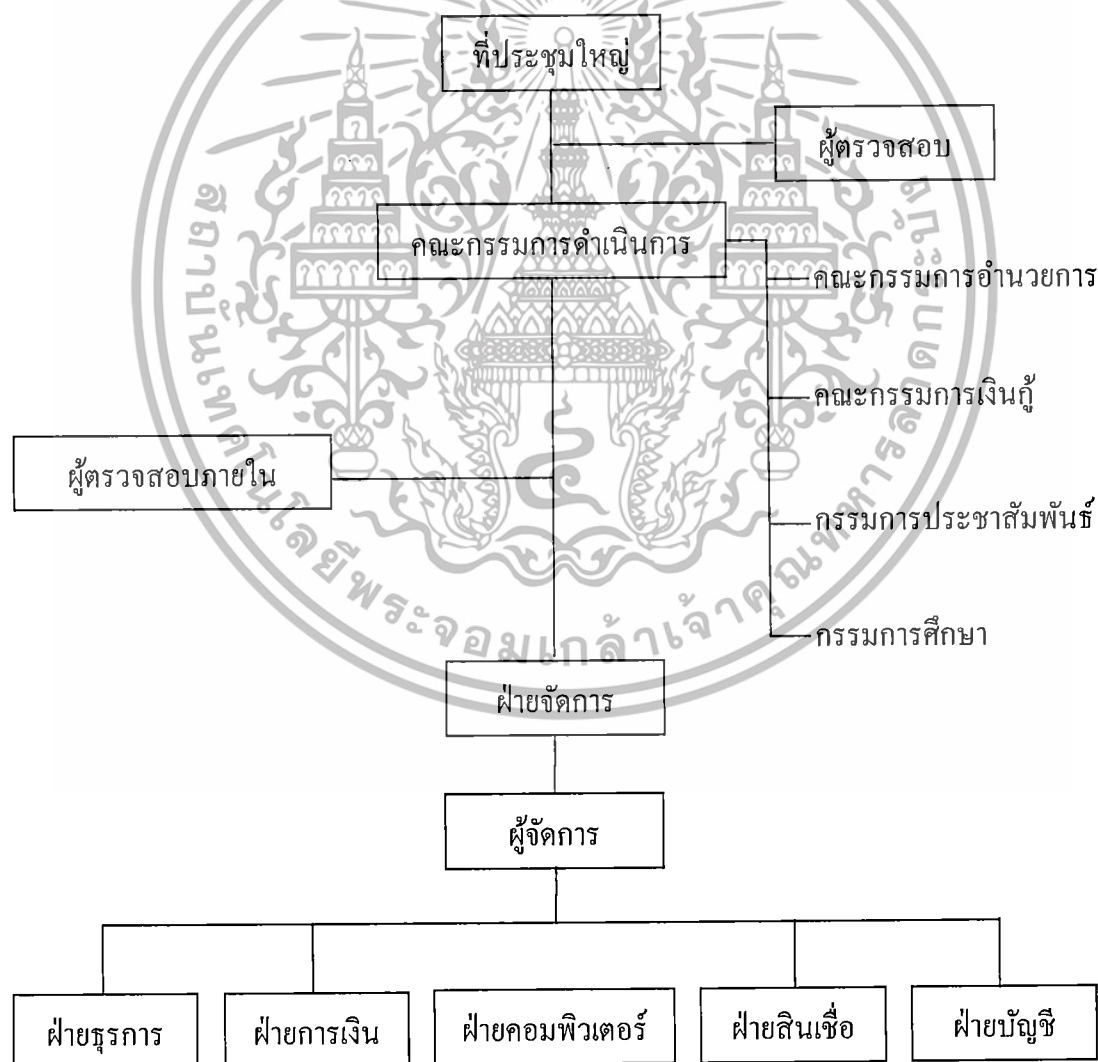
อยู่กับตำแหน่งเกินกว่า 4 ปี โดยให้เว้นวรรค 1 วรรค (2 ปี)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 ทุนเรือนหุ้น กำไรสุทธิ และจำนวนสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด ตั้งแต่ พ.ศ. 2553 - 2557

รายการ	พ.ศ. 2553	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557
ทุนเรือนหุ้น (ล้านบาท)	333.46	374.11	417.55	470.47	523.21
กำไรสุทธิ (ล้านบาท)	22.53	27.79	29.95	36.27	41.65
จำนวนสมาชิก สหกรณ์ (คน)	1,711	1,710	1,774	1,817	1,831

ที่มา : สหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด. 2557



ภาพที่ 2.1 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำโดยสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด. 2557 ใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นภาศิริ สะดา (2550) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำกัด พบว่า สมาชิกมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง ด้านบริการเงินฝาก ด้านบริการเงินกู้ และสมาชิกให้ระดับความพึงพอใจในด้านบุคลากร โดยสมาชิกให้ความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการอย่างเป็นกันเอง การให้คำแนะนำและการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านบุคคล ด้านเพศ ระดับการศึกษา อายุการเป็นสมาชิก รายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสหกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนอายุ สถานภาพ ประเภทสมาชิกมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสหกรณ์ไม่แตกต่างกัน ลักษณะการให้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปิยธิดา ไชยปัญญา (2550) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรเมืองลำพูนในการใช้สวัสดิการการรักษาพยาบาลของสหกรณ์การเกษตรเมืองลำพูนพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในความสะดวกของการใช้สวัสดิการมากที่สุด รองลงมา คือ ความพอใจในค่ารักษาตามสวัสดิการ และประโยชน์ที่ได้รับตามสวัสดิการ ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดที่เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพมีท่าทีเป็นกันเองมากที่สุด รองลงมาคือ การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทั่วไป และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจในส่วนของผู้ขึ้นตอนในการเบิกค่าธรรมเนียมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ขึ้นตอนในการเบิกค่าธรรมเนียมการรักษาพยาบาลที่มีความถูกต้องมากที่สุด รองลงมา คือ ขึ้นตอนในการเบิกค่าธรรมเนียมการรักษาพยาบาลไม่ยุ่งยาก ชับช้อน และขึ้นตอนในการเบิกค่าธรรมเนียมการรักษาพยาบาลมีความรวดเร็ว ตามลำดับ

อรณภัก ตาลน้อย (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาสารภี เชียงใหม่ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจาก ลูกค้าจำนวน 381 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์แบบมาตรวัดระดับ (Likert Scale) ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกสิกรไทยเป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36 - 44 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สมรสแล้ว มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยด้านตลาดการบริการ โดยภาพรวมมีผลต่อการใช้บริการของลูกค้าในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคคล คือ ความถูกต้องในการให้บริการของพนักงาน ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ มีระบบคิวไม่ต้องยืนต่อคิว ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการด้านต่าง ๆ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ที่มีผลต่อลูกค้า คือ ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย คือ การมีสาขาทั่วประเทศ และสะดวกในการใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยด้านราคา คือ การแข่งผลประโยชน์ที่ถูกค่าจะได้รับ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ใบปลิว และอินเทอร์เน็ต

สถาพร ไกรถวิล (2553) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสหกรณ์การเกษตรและพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุพรรณบุรีพบว่า ผู้จัดการและพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในสหกรณ์ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่การปฏิบัติงาน และด้านการได้รับการยอมรับและนับถือ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานในสหกรณ์ และด้านผลตอบแทนที่ได้รับในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสหกรณ์การเกษตรและพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และปัญหาและข้อเสนอแนะ สรุปประเด็นที่สำคัญ คือ อันดับแรก พนักงานควรมีความรู้ความสามารถรอบด้านในการให้คำแนะนำ บริการ และช่วยแก้ไขปัญหาได้ทุกเรื่องรองลงมาคือ ควรปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการตามลำดับ

จันทร์พิมพ์ หลวงแก้ว (2554) ศึกษาปัจจัยทางด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สาขารังสิต จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สาขารังสิต จังหวัดปทุมธานี จำนวน 410 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สมรสแล้ว มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท เอกชน ระดับรายได้ 10,000 - 20,000 บาท และมีเงินเดือนเป็นแหล่งที่มาของรายได้ ในด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการให้ความสำคัญเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร ด้านการสื่อสารการตลาด ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ และน้อยที่สุด คือ ด้านการจัดจำหน่าย

อัคริศ ดันพิพัฒน์ (2557) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการออมและปัจจัยที่มีผลต่อการออมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย ค่าสถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าไคสแควร์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30 - 40 ปี มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 7 - 10 ปี จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี สถานภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

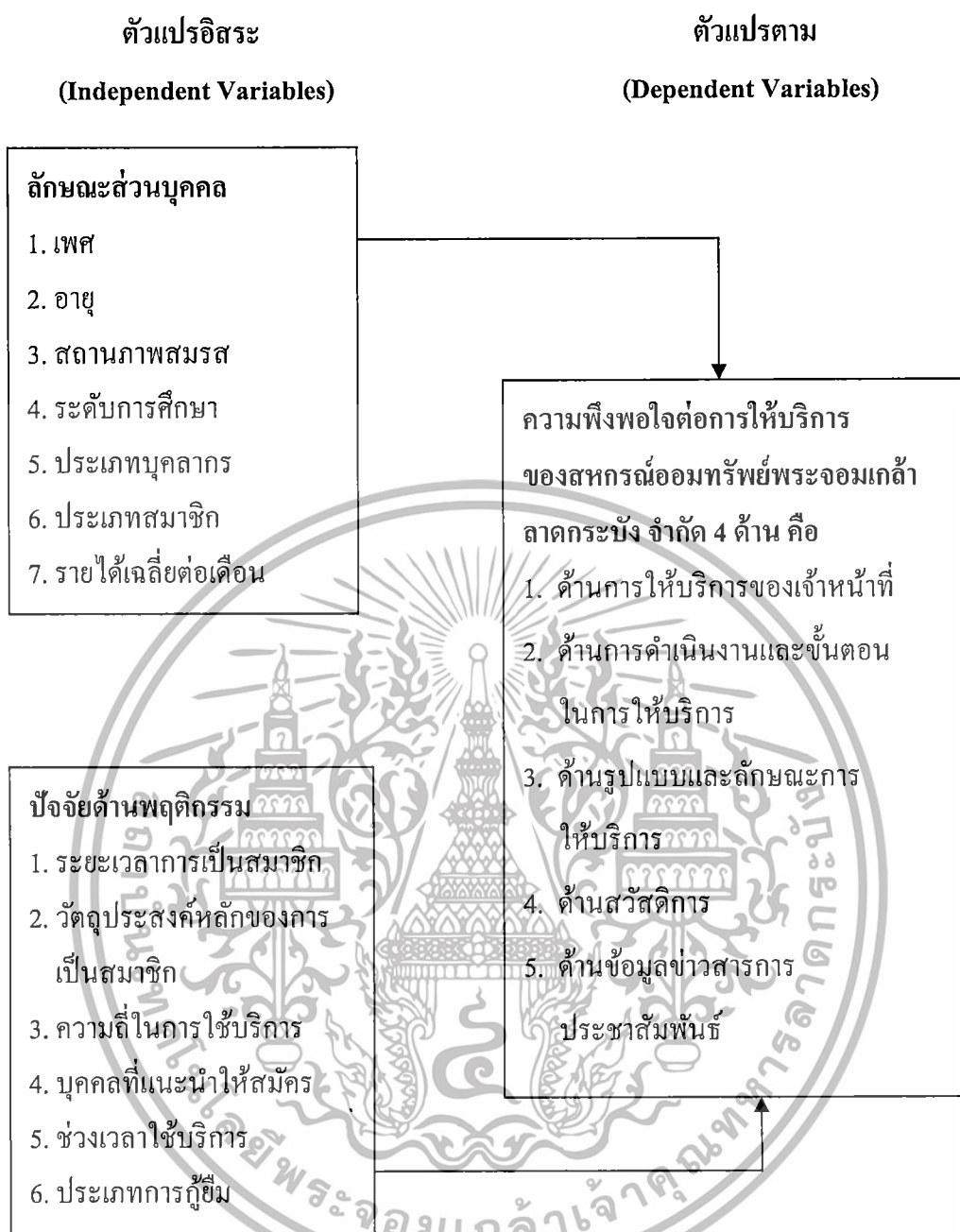
สมรสแล้ว มีตำแหน่งงานเป็นพนักงาน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท และรายจ่ายต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท กลุ่มตัวอย่างมีเหตุผลของการสมัครเป็นสมาชิกสหกรณ์คือ เพื่อต้องการออมทรัพย์และกู้เงิน มีจำนวนเงินค่าหุ้นในสหกรณ์มากกว่า 1000.000 บาท ซึ่งมีการออมเงินต่อเดือนอยู่ในช่วง 500 - 1,000 บาท และไม่มีการออมทรัพย์กับสหกรณ์ในรูปแบบอื่น นอกเหนือจากการออมค่าหุ้นสหกรณ์ออมทรัพย์ ทั้งนี้จุดมุ่งหมายของการออมทรัพย์กับสหกรณ์ในรูปแบบเงินฝากคือ เพื่อเก็บเงินไว้ใช้จ่ายยามฉุกเฉิน เช่น เจ็บป่วยหรือยามชรา ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการออมพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความสำคัญระดับมากในแต่ละรายการคือ ความสะดวก และง่าย ในการใช้บริการ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากของสหกรณ์สูงกว่าธนาคาร ผลตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมคุ้มค่า ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของสถาบันที่ออมเงินและระบบการควบคุมและการตรวจสอบภายในที่เข้มงวด ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนกับพฤติกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด พบว่า มีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินค่าหุ้นกับสหกรณ์ออมทรัพย์ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 การออมเงินค่าหุ้นสหกรณ์ออมทรัพย์ต่อเดือน และผู้ที่มีอิทธิพลต่อการเริ่มออมทรัพย์ ในรูปแบบเงินฝากกับสหกรณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากทฤษฎีและแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา และจากการตรวจเอกสารรวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ประเภทสมาชิก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยด้านพฤติกรรม ประกอบด้วย ระยะเวลาการเป็นสมาชิก วัตถุประสงค์หลักของการเป็นสมาชิก บุคคลที่แนะนำให้ เป็นสมาชิก ความถี่ในการใช้บริการ และด้านการใช้บริการ
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดำเนินงานและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการ ด้านสวัสดิการ และด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 3

# วิธีดำเนินการวิจัย

### 3.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ สมาชิกสหกรณ์ ณ ปี พ.ศ. 2557 ได้แก่ ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวเงินรายได้ ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมจากเอกสาร วารสาร บทความ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย สิ่งตีพิมพ์ เว็บไซต์ และเอกสารที่มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เป็นต้น

### 3.2 เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามรายการ (Checklist) โดยเป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ประเภทสมาชิก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด โดยเป็นการสอบถามความคิดเห็นและข้อ เสนอแนะต่าง ๆ จากสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด

### 3.3 ประชากรและขนาดตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด ณ 30 กันยายน 2557 ซึ่งมีจำนวนสมาชิกทั้งหมด 1,831 คน (ตารางที่ 3.1)

ตารางที่ 3.1 จำนวนสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด แยกตามหน่วยงาน

ลำดับ	ชื่อหน่วยงาน	ชาย	หญิง	รวม
1	คณะวิศวกรรมศาสตร์	201	138	339
2	สำนักงานอธิการบดี	97	187	284
3	คณะวิทยาศาสตร์	92	130	222
4	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	111	78	189
5	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	78	107	185
6	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	75	77	152
7	วิทยาเขตชุมพร	63	63	126
8	สำนักหอสมุดกลาง	14	55	69
9	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	26	26	52
10	สำนักทะเบียนและประมวลผล	7	35	42
11	คณะอุตสาหกรรมเกษตร	7	33	40
12	สำนักบริการคอมพิวเตอร์	21	15	36
13	วิทยาลัยนาโนเทคโนโลยีพระจอมเกล้าลาดกระบัง	10	17	27
14	วิทยาลัยการบริหารและจัดการ	8	18	26

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อหน่วยงาน	ชาย	หญิง	รวม
15	วิทยาลัยนานาชาติ	4	6	10
16	สำนักงานสภาสถาบัน	1	9	10
17	สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ	1	7	8
18	วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการข้อมูล	5	2	7
19	สหกรณ์พระจอมเกล้าฯ	0	7	7
	รวม	821	1,010	1,831

ที่มา : สหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง. 2558

2. ขนาดตัวอย่าง (Sample Size) สามารถคำนวณจากประชากรที่ทราบจำนวนแน่นอน คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด จำนวน 1,831 คน โดยใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของ ทาโร่ ยามานะ (Yamane, 1967: 886-887) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับความผิดพลาดจากการสุ่มตัวอย่างไม่เกินร้อยละ 5 ดังนี้

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

โดยที่

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากร คือ 1,831 คน

$e$  = ระดับความคาดเคลื่อน กำหนดไว้ที่ร้อยละ 5 หรือ 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{1,831}{1 + 1,831(0.05)^2}$$

$$= 328 \text{ คน}$$

ดังนั้น จะได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 328 คน เพื่อความคาดเคลื่อน ความไม่สมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาทำการสำรองตัวอย่างเพิ่มอีก 5% ของขนาดตัวอย่างที่คำนวณ ดังนั้น ขนาดตัวอย่างทั้งหมดในการศึกษาคั้งนี้มีทั้งสิ้น 344 คน

### 3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้นำวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน การสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มอย่างง่าย โดยกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็นแต่ละหน่วยงาน จำนวน 19 หน่วยงาน (ตารางที่ 3.2) โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$n_i \left( \frac{N_i}{N} \right) n$$

โดย

N = จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 1,831 คน

$N_i$  = จำนวนประชากรในแต่ละชั้นภูมิ

n = จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 344 คน

$n_i$  = จำนวนตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ

ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามหน่วยงาน จากจำนวนสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด

ลำดับ	ชื่อหน่วยงาน	สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์	
		จำนวนสมาชิก (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
1	คณะวิศวกรรมศาสตร์	339	64
2	สำนักงานอธิการบดี	284	53
3	คณะวิทยาศาสตร์	222	42
4	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	189	35
5	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	185	35
6	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	152	28
7	วิทยาเขตชุมพร	126	24
8	สำนักหอสมุดกลาง	69	13
9	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	52	10
10	สำนักทะเบียนและประมวลผล	42	8
11	คณะอุตสาหกรรมเกษตร	40	8
12	สำนักบริการคอมพิวเตอร์	36	7
13	วิทยาลัยนาโนเทคโนโลยี	27	5
14	วิทยาลัยการบริหารและจัดการ	26	5
15	วิทยาลัยนานาชาติ	10	2
16	สำนักงานสภาสถาบัน	10	2
17	สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ	8	1
18	วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการข้อมูล	7	1
19	สหกรณ์พระจอมเกล้าฯ	7	1
	รวม	1,831	344

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ทางการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. เลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกเก็บข้อมูลจากตัวอย่างที่มีความสะดวก และยินดีตอบแบบสอบถามตามหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานอยู่เป็นส่วนใหญ่ และกระจายเก็บจนครบตามจำนวนที่ต้องการ

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จำนวน 344 ชุด ทำการวิเคราะห์โดยวิธีดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และข้อมูลด้านพฤติกรรมกรการใช้บริการ จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าสถิติ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด โดยวิธีวัดของ ลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยกำหนดเกณฑ์เพื่อใช้วัดออกเป็น 5 ระดับ

คะแนนระดับ	5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนระดับ	4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนนระดับ	3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนนระดับ	2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนนระดับ	1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายโดยแบ่งระดับความสำคัญด้วยการหาช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น โดยใช้วิธีการคำนวณหาช่วงกว้างระหว่างชั้น ตามหลักการค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5-1)}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซึ่งสามารถนำค่าเฉลี่ยของแต่ละอันดับมาแปลความหมายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	เท่ากับ	พึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	เท่ากับ	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	เท่ากับ	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	เท่ากับ	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	เท่ากับ	พึงพอใจมากที่สุด

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด ใช้สถิติไคสแควร์เพื่อพิสูจน์สมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจคือ การเปรียบเทียบระดับนัยสำคัญที่ต้องการ ถ้าค่า Sig. ที่ได้จากโปรแกรมสำเร็จรูปมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ คือ 0.05 จะถือว่ายอมรับสมมติฐาน ซึ่งหมายถึงตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม แต่ถ้าค่าที่คำนวณได้น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด คือ 0.05 จะปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม



## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเฉพาะที่เป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด จำนวน 344 คน แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด

#### 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

##### 4.1.1 เพศ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 76.5 และเป็นเพศชาย จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 จะเห็นว่าเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เนื่องจากสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด เป็นบุคลากรในสถาบันการศึกษา ซึ่งสัดส่วนบุคลากรสถาบันเพศหญิงมีจำนวนมากกว่าเพศชาย (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	263	76.5
ชาย	81	23.5
รวม	344	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.1.2 อายุ

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีช่วงอายุระหว่างมากกว่า 30 - 40 ปีจำนวนมากที่สุด คือ 147 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมาคือ ช่วงอายุมากกว่า 40 – 50 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 สังเกตได้ว่าสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด ส่วนใหญ่เป็นช่วงอายุที่กำลังสร้างความมั่นคงให้กับครอบครัว ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีช่วงอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 – 30 ปี	27	7.9
มากกว่า 30 – 40 ปี	147	42.7
มากกว่า 40 – 50 ปี	106	30.8
มากกว่า 50 ปี	64	18.6
รวม	344	100.0

#### 4.1.3 สถานภาพสมรส

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพสมรสแล้ว มีจำนวนมากที่สุด คือ 169 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 สอดคล้องกับอายุของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 และหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สมรส	169	49.1
โสด	153	44.5
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	22	6.4
รวม	344	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.1.4 ระดับการศึกษา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 58.4 เนื่องจากในปัจจุบันการศึกษาระดับปริญญาตรีถือเป็นการศึกษาพื้นฐานที่ใช้ในการประกอบอาชีพ รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 สอดคล้องกับแนวโน้มการศึกษาของไทย ที่ผู้คนมักจะพยายามศึกษาเล่าเรียนในระดับการศึกษาที่สูงขึ้น ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในสถาบันการศึกษาและส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งผู้หญิงในยุคปัจจุบันจะหาความก้าวหน้าให้กับตนเองด้วยการเรียนให้สูงขึ้น กลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาเอก จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	25	7.3
ปริญญาตรี	201	58.4
ปริญญาโท	103	29.9
ปริญญาเอก	15	4.4
รวม	344	100.0

#### 4.1.5 ประเภทบุคลากร

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประเภทบุคลากรพนักงานสถาบันเงินงบประมาณ / รายได้ มีจำนวนมากที่สุด คือ 215 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาคือ มีอาชีพข้าราชการ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และน้อยที่สุดมีอาชีพลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานสถาบันเงินงบประมาณ/รายได้	215	62.5
ข้าราชการ	50	14.5
ลูกจ้างประจำ	24	7.0
ลูกจ้างชั่วคราว	20	5.8
รวม	344	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.1.6 ประเภทสมาชิก

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทสมาชิกพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นสมาชิกสามัญ จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 96.8 รองลงมาเป็นสมาชิกสมทบ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทสมาชิก

ประเภทสมาชิก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สมาชิกสามัญ	333	96.8
สมาชิกสมทบ	11	3.2
รวม	344	100.0

#### 4.1.7 รายได้ต่อเดือน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท คือ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 และน้อยที่สุดมีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท คือ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีรายได้ค่อนข้างสูง (เมื่อเทียบกับค่าแรงรายวันขั้นต่ำ) เนื่องจากส่วนใหญ่ มีอาชีพรับราชการที่มีฐานเงินเดือนที่เป็นมาตรฐานตามระเบียบของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	2	0.6
10,001 - 20,000 บาท	49	14.2
20,001 - 30,000 บาท	175	50.9
30,001 - 40,000 บาท	66	19.2
40,001 - 50,000 บาท	35	10.2
มากกว่า 50,000 บาท	17	4.9
รวม	344	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 4.2 พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด

### 4.2.1 ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกสหกรณ์

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกสหกรณ์เป็นระยะเวลามากกว่า 5 - 10 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือ 95 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 รองลงมาคือ มากกว่า 10 - 15 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และมากกว่า 15 - 20 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิก

ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	12	3.5
มากกว่า 1 - 5 ปี	57	16.6
มากกว่า 5 - 10 ปี	95	27.6
มากกว่า 10 - 15 ปี	74	21.5
มากกว่า 15 - 20 ปี	65	18.9
มากกว่า 20 ปี	41	11.9
รวม	344	100.0

### 4.2.2 วัตถุประสงค์หลักของการเป็นสมาชิก

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีวัตถุประสงค์หลักของการเป็นสมาชิกสหกรณ์ คือ เพื่อการออม จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานและกำลังสร้างครอบครัว รองลงมาคือ เพื่อกู้เงิน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 และน้อยที่สุดเพื่อสวัสดิการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์หลักของการเป็นสมาชิก

วัตถุประสงค์หลักของการเป็นสมาชิก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อออมเงิน	203	59.0
เพื่อกู้เงิน	100	29.1
เพื่อผลตอบแทน	24	7.0
เพื่อสวัสดิการ	17	4.0
รวม	344	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 4.2.3 บุคคลที่แนะนำให้สมัครเป็นสมาชิก

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่แนะนำหรือชักชวนให้สมัครเป็นสมาชิกคือ เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน มีจำนวนมากที่สุด คือ 163 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 เนื่องจากเป็นบุคคลที่ใกล้ชิด จึงมีโอกาสนำคำแนะนำได้ง่าย รองลงมาคือ ตนเอง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างทำงานอยู่ภายในหน่วยงานของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จึงสามารถศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกได้โดยสะดวกไม่ยุ่งยาก และน้อยที่สุดคือ จากการแนะนำของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามบุคคลที่แนะนำให้สมัครเป็นสมาชิก

บุคคลที่แนะนำ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน	163	47.4
ตนเอง	158	45.9
ครอบครัว	12	3.5
เจ้าหน้าที่สหกรณ์	11	3.2
รวม	344	100.0

### 4.2.4 ความถี่ในการใช้บริการต่อปี

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้บริการสหกรณ์ 1 - 2 ครั้ง/ปี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3 รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 และน้อยที่สุดคือ 5 ครั้งขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการต่อปี

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี	73	21.2
1 - 2 ครั้ง/ปี	228	66.3
3 - 4 ครั้ง/ปี	27	7.8
5 ครั้งขึ้นไป	16	4.7
รวม	344	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.2.5 ช่วงเวลาในการใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้บริการในช่วงเวลา 10.31 – 12.30 น. มีจำนวนมากที่สุด 145 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 เนื่องจากสมาชิกสามารถปฏิบัติงานประจำก่อนและจึงเดินทางไปใช้บริการสหกรณ์ รองลงมาคือ เวลา 08.30 – 10.30 น. จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และน้อยที่สุดคือ เวลา 14.31 – 16.30 น. จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการ

ช่วงเวลาในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เวลา 08.30 – 10.30 น.	129	37.5
เวลา 10.31 – 12.30 น.	145	42.2
เวลา 12.31 – 14.30 น.	49	14.2
เวลา 14.31 – 16.30 น.	21	6.1
รวม	344	100.0

#### 4.2.6 เรื่องที่ให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการการกู้ยืมเงิน จำนวน 246 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 71.5 รองลงมาคือ การฝากเงิน จำนวน 157 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 45.6 และน้อยที่สุดคือ การถอนเงิน จำนวน 52 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 15.1 (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเรื่องที่ใช้บริการ

เรื่องที่ใช้บริการ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
การกู้ยืมเงิน	246	71.5
การฝากเงิน	157	45.6
สวัสดิการ	65	18.9
การถอนเงิน	52	15.1

หมายเหตุ : กลุ่มตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.2.7 ประเภทการกู้ยืมเงิน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้บริการกู้ยืมเงินประเภทสามัญมีจำนวนมากที่สุดคือ 223 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 76.63 รองลงมาคือ ประเภทฉุกเฉิน จำนวน 53 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 18.21 และน้อยที่สุดคือ ประเภทพิเศษ จำนวน 15 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 5.16 (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทการกู้ยืมเงิน

ประเภทการใช้บริการกู้ยืมเงิน	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ประเภทสามัญ	223	76.63
ประเภทฉุกเฉิน	53	18.21
ประเภทพิเศษ	15	5.16
รวม	291	100.0

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

### 4.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด ได้ศึกษาความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดำเนินงานและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการ ด้านสวัสดิการ และด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ พบว่ามีผลการศึกษาดังนี้

#### 4.3.1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่ารายการที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ 1) ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ 2) ความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม 3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และ 4) การให้บริการที่มีความเท่าเทียมเสมอภาค โดยระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 , 4.15 และ 4.13 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.15)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.22	มากที่สุด
การดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่	4.15	มาก
ความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	4.13	มาก
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.10	มาก
การให้บริการมีความเท่าเทียมเสมอภาค	4.09	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.14	มาก

#### 4.3.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการดำเนินงานและขั้นตอนในการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการดำเนินงานและขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่าทุกรายการมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ 1) การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง 2) ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากมีความสะดวกรวดเร็ว และ 3) กำหนดเวลาและเงื่อนไขเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 , 4.01 และ 3.98 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการดำเนินงานและขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านการดำเนินงานและขั้นตอนในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง	4.03	มาก
ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากมีความสะดวกรวดเร็ว	4.01	มาก
กำหนดเวลาและเงื่อนไขเสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.98	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00	มาก

#### 4.3.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า รายการที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้เงินปันผลเฉลี่ยคืน ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ 1) การกำหนดวงเงินกู้พิเศษที่สมาชิกสามารถกู้ยืมได้ 2) การกำหนดวงเงินกู้ฉุกเฉินที่สมาชิกสามารถกู้ยืมได้ 3) การกำหนดวงเงินกู้สามัญที่สมาชิกสามารถกู้ยืมได้ 4) ความหลากหลายของการกำหนดระยะเวลาการชำระเงินกู้ 5) อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่จ่ายให้สมาชิก

เอกสารนี้เป็นลิขสิทธิ์ของสถาบันวิจัยและพัฒนาสุขภาพภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เมื่อมีข้อผิดพลาดประการใดขออภัยเป็นอย่างสูง

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อยู่ในระดับที่เหมาะสม และ 6) ความหลากหลายของการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ โดยระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 , 3.69 และ 3.67 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการ

ด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
การให้เงินปันผลเฉลี่ยคืน	3.73	มากที่สุด
การกำหนดวงเงินกู้พิเศษที่สมาชิกสามารถกู้ยืมได้	3.69	มาก
การกำหนดวงเงินกู้ฉุกเฉินที่สมาชิกสามารถกู้ยืมได้	3.67	มาก
การกำหนดวงเงินกู้สามัญที่สมาชิกสามารถกู้ยืมได้	3.67	มาก
ความหลากหลายของการกำหนดระยะเวลาการชำระเงินกู้	3.66	มาก
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่จ่ายให้สมาชิกอยู่ในระดับที่เหมาะสม	3.60	มาก
ความหลากหลายของการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.54	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65	มาก

#### 4.3.4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสวัสดิการ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่ารายการที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ 1) การมอบทุนการศึกษาบุตรของสมาชิก 2) การมอบเงินช่วยเหลือจัดงานศพสมาชิกเสียชีวิต ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ 1) การมอบเงินช่วยเหลือจัดงานศพคู่สมรสสมาชิก และ 2) การมอบสวัสดิการให้สมาชิกเกษียณอายุ โดยระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 , 3.41 และ 3.39 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสวัสดิการ

ด้านสวัสดิการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
การมอบทุนการศึกษาบุตรของสมาชิก	3.49	มาก
การมอบเงินช่วยเหลือจัดงานศพสมาชิกเสียชีวิต	3.41	มาก
การมอบเงินช่วยเหลือจัดงานศพคู่สมรสสมาชิก	3.39	ปานกลาง
การมอบสวัสดิการให้สมาชิกเกษียณอายุ	3.33	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40	ปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.3.5 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า รายการที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ สหกรณ์ให้ข้อมูลที่รวดเร็วและทันเหตุการณ์ ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ 1) สหกรณ์ให้ข้อมูลข้อมูลเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยตลอดเวลา 2) การให้ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ (<http://www.kmitlcoop.com>) 3) การให้ข้อมูลข่าวสารจากตัวแทนหน่วยงานภายในสถาบัน และ 4) สหกรณ์ได้จัดส่งเอกสารด้านการประชาสัมพันธ์ (จดหมายข่าว) โดยระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 , 3.33 และ 3.26 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.19 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

ด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
สหกรณ์ให้ข้อมูลที่รวดเร็วและทันเหตุการณ์	3.39	มาก
สหกรณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยตลอดเวลา	3.33	ปานกลาง
การให้ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ ( <a href="http://www.kmitlcoop.com">http://www.kmitlcoop.com</a> )	3.26	ปานกลาง
การให้ข้อมูลข่าวสารจากตัวแทนหน่วยงานภายในสถาบัน	3.24	ปานกลาง
สหกรณ์ได้จัดส่งเอกสารด้านการประชาสัมพันธ์ (จดหมายข่าว)	3.19	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.28	ปานกลาง

#### 4.3.6 สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด

จากการศึกษาพบว่า สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ระดับมากที่สุด จะมีตัวเลขค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านการดำเนินและขั้นตอนในการให้บริการ และด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการ โดยระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 , 3.89 และ 3.65 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.20)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### ตารางที่ 4.20 สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.14	มากที่สุด
ด้านการดำเนินและขั้นตอนในการให้บริการ	3.89	มาก
ด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการ	3.65	มาก
ด้านสวัสดิการ	3.40	ปานกลาง
ด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์	3.28	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67	มาก

#### 4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกต่อระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมลาดกระบัง จำกัด

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 344 คน เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทสมาชิก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก วัตถุประสงค์ บุคคลที่แนะนำ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลา การใช้บริการ ประเภทการกู้ยืมกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด ได้แก่ ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดำเนินงานและขั้นตอนในการให้บริการด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการ ด้านสวัสดิการ และด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ โดยการใช่วิธีทดสอบไคสแควร์ (Chi-square) ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หากค่าที่ได้น้อยกว่า 0.05 หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างจะมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจด้านการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

##### 4.4.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด

###### 4.4.1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่มีกับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับการดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ ความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม และการให้บริการมีความเท่าเทียมเสมอภาค ส่วนสถานภาพมีความสัมพันธ์กับการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และการให้บริการมีความเสมอภาค และอาชีพมีความสัมพันธ์กับการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในขณะที่ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ตารางที่ 4.21)

ตารางที่ 4.21 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	ค่า สถิติ	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม						
		เพศ	อายุ	สถาน ภาพ	การ ศึกษา	ประเภท บุคลากร	ประเภท สมาชิก	รายได้ ต่อเดือน
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสุภาพเป็นมิตร	$\chi^2$	8.256	13.628	5.916	10.454	16.596	2.562	24.694
	Sig	(.083)	(.325)	(.657)	(.842)	(.412)	(.633)	(.213)
การดูแลเอาใจใส่และ กระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่	$\chi^2$	13.014	9.710	6.380	16.745	10.993	1.177	10.630
	Sig	(.011*)	(.641)	(.605)	(.402)	(.810)	(.882)	(.955)
ความชัดเจนในการให้ คำแนะนำและตอบ ข้อซักถาม	$\chi^2$	8.743	12.973	4.787	6.025	16.432	3.332	15.197
	Sig	(.033*)	(.164)	(.571)	(.915)	(.172)	(.343)	(.437)
ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	$\chi^2$	5.501	10.181	14.058	14.492	27.405	4.238	24.775
	Sig	(.139)	(.336)	(.029*)	(.270)	(.007*)	(.237)	(.053)
การให้บริการมีความ เท่าเทียมเสมอภาค	$\chi^2$	11.661	10.807	17.195	10.485	20.965	1.701	16.496
	Sig	(.009*)	(.289)	(.009*)	(.573)	(.061)	(.637)	(.350)

หมายเหตุ : \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.4.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานและขั้นตอนในการให้บริการ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่มีกับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานและขั้นตอนในการให้บริการพบว่า ประเภทบุคลากร มีความสัมพันธ์กับการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง และประเภทสมาชิกมีความสัมพันธ์กับการขั้นตอนการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการไม่ยุ่งยากมีความสะดวกรวดเร็ว ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานและขั้นตอนในการให้บริการ (ตารางที่ 4.22)

ตารางที่ 4.22 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานและขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านการดำเนินงานและ ขั้นตอนในการให้บริการ	ค่า สถิติ	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม						
		เพศ	อายุ	สถาน ภาพ	การ ศึกษา	ประเภท บุคลากร	ประเภท สมาชิก	รายได้ ต่อเดือน
การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	$\chi^2$	1.963	10.259	11.530	12.309	22.605	7.656	21.396
	Sig	(.580)	(.330)	(.073)	(.421)	(.031*)	(.054)	(.125)
ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก มีความสะดวกรวดเร็ว	$\chi^2$	2.316	5.192	12.136	15.003	18.967	8.313	17.504
	Sig	(.509)	(.817)	(.059)	(.241)	(.089)	(.040*)	(.290)
กำหนดเวลาและเงื่อนไข เสมอภาคเท่าเทียมกัน	$\chi^2$	3.811	2.439	8.303	15.787	20.315	1.684	13.773
	Sig	(.283)	(.982)	(.217)	(.201)	(.061)	(.640)	(.543)

หมายเหตุ : \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.4.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่มีกับความพึงพอใจด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการพบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการให้เงินปันผลเฉลี่ยคืน และการกำหนดวงเงินกู้สามัญที่สมาชิกสามารถกู้ยืมได้ สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทุกด้าน ยกเว้น ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่จ่ายให้สมาชิกอยู่ในระดับที่เหมาะสม ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้าน อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่จ่ายให้สมาชิกอยู่ในระดับที่เหมาะสม และการกำหนดวงเงินกู้สามัญที่สมาชิกสามารถกู้ยืมได้ ประเภทบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้าน การให้เงินปันผลเฉลี่ยคืน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในทุกด้าน ยกเว้น ความหลากหลายของการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และความหลากหลายของการกำหนดระยะเวลาการชำระหนี้เงินกู้ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในขณะที่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ และประเภทสมาชิก ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการ (ตารางที่ 4.23)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการ

ด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการ	ค่าสถิติ	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม						
		เพศ	อายุ	สถานภาพ	การศึกษา	ประเภทบุคลากร	ประเภทสมาชิก	รายได้ต่อเดือน
การให้เงินปันผลเฉลี่ยคืน	$\chi^2$	6.112	22.133	20.855	41.916	49.471	4.964	36.954
	Sig	(.191)	(.036*)	(.008*)	(.000*)	(.000*)	.291	(.012*)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่จ่ายให้สมาชิกอยู่ในระดับที่เหมาะสม	$\chi^2$	3.541	16.741	10.665	13.909	15.394	1.100	40.985
	Sig	(.472)	(.160)	(.221)	(.605)	(.496)	(.894)	(.004*)
การกำหนดวงเงินกู้ฉุกเฉินที่สมาชิกสามารถกู้ยืมได้	$\chi^2$	1.476	10.228	20.285	24.487	25.860	1.451	44.459
	Sig	(.831)	(.596)	(.008*)	(.079)	(.056)	(.835)	(.001*)
การกำหนดวงเงินกู้สามัญที่สมาชิกสามารถกู้ยืมได้	$\chi^2$	1.682	24.985	20.099	29.708	22.911	1.287	37.251
	Sig	(.794)	(.015*)	(.010*)	(.020*)	(.116)	(.864)	(.011*)
การกำหนดวงเงินกู้พิเศษที่สมาชิกสามารถกู้ยืมได้	$\chi^2$	4.862	13.083	25.289	21.995	18.298	1.474	42.691
	Sig	(.302)	(.363)	(.001*)	(.143)	(.307)	(.831)	(.002*)
ความหลากหลายของการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้	$\chi^2$	7.215	13.774	28.303	18.990	13.584	1.404	18.717
	Sig	(.065)	(.131)	(.000*)	(.089)	(.328)	(.705)	(.227)
ความหลากหลายของการกำหนดระยะเวลาชำระเงินกู้	$\chi^2$	3.597	16.286	14.688	21.726	18.189	.863	8.091
	Sig	(.463)	(.179)	(.065)	(.152)	(.313)	(.930)	(.991)

หมายเหตุ : \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.4.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจด้านสวัสดิการ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่มีกับความพึงพอใจด้านสวัสดิการพบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในทุกด้าน ยกเว้นการมอบทุนการศึกษาบุตรของสมาชิก ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจในทุกด้าน ยกเว้นการมอบเงินช่วยเหลือจัดงานศพสมาชิกเสียชีวิต และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการมอบเงินช่วยเหลือจัดงานศพสมาชิกเสียชีวิต และการมอบเงินช่วยเหลือจัดงานศพคู่สมรสสมาชิก ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ สถานภาพสมรส ประเภทบุคลากร และประเภทสมาชิก ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านสวัสดิการ (ตารางที่ 4.24)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจด้านสวัสดิการ

ด้านสวัสดิการ	ค่าสถิติ	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม						
		เพศ	อายุ	สถานภาพ	การศึกษา	ประเภทบุคลากร	ประเภทสมาชิก	รายได้ต่อเดือน
การมอบทุนการศึกษาบุตรของสมาชิก	$\chi^2$	1.380	20.795	10.306	35.348	17.196	1.526	20.821
	Sig	(.848)	(.053)	(.244)	(.044*)	(.373)	(.822)	(.408)
การมอบเงินช่วยเหลือจัดงานศพสมาชิกเสียชีวิต	$\chi^2$	3.724	21.754	15.034	18.314	8.709	1.700	36.473
	Sig	(.445)	(.040*)	(.058)	(.306)	(.925)	(.791)	(.014*)
การมอบเงินช่วยเหลือจัดงานศพคู่สมรสสมาชิก	$\chi^2$	4.311	24.803	14.483	30.329	18.819	3.482	37.981
	Sig	(.366)	(.016*)	(.070)	(.016*)	(.278)	(.481)	(.009*)
การมอบสวัสดิการให้สมาชิกเกษียณอายุ	$\chi^2$	2.691	22.075	10.350	28.892	13.167	.520	26.493
	Sig	(.611)	(.037*)	(.241)	(.025*)	(.661)	(.971)	(.150)

หมายเหตุ : \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.4.1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่มีกับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์พบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับสหกรณ์ให้ข้อมูลที่รวดเร็วและทันเหตุการณ์ และสหกรณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยตลอดเวลา ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับสหกรณ์ได้จัดส่งเอกสาร ด้านการประชาสัมพันธ์ (จดหมายข่าว) และการให้ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ (<http://www.kmitlcoop.com>) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับสหกรณ์ได้จัดส่งเอกสารด้านการประชาสัมพันธ์ (จดหมายข่าว) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในขณะที่ อายุ สถานภาพสมรส ประเภทบุคลากร และประเภทสมาชิก ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ (ตารางที่ 4.25)

#### 4.4.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้ากระบี่ จำกัด

##### 4.4.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

ด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์	ค่าสถิติ	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม						
		เพศ	อายุ	สถานภาพ	การศึกษา	ประเภทบุคลากร	ประเภทสมาชิก	รายได้ต่อเดือน
สหกรณ์ให้ข้อมูลที่รวดเร็วและทันเหตุการณ์	$\chi^2$	14.923	20.702	15.170	23.357	22.146	2.543	15.818
	Sig	(.005)	(.055)	(.056)	(.105)	(.139)	(.637)	(.766)
สหกรณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยตลอดเวลา	$\chi^2$	11.194	15.344	14.233	18.268	15.455	.427	25.019
	Sig	(.024*)	(.223)	(.076)	(.308)	(.492)	(.980)	(.201)
สหกรณ์ได้จัดส่งเอกสารด้านการประชาสัมพันธ์ (จดหมายข่าว)	$\chi^2$	1.529	8.528	13.942	28.592	17.583	2.532	38.503
	Sig	(.822)	(.743)	(.083)	(.027*)	(.349)	(.639)	(.008*)
การให้ข้อมูลข่าวสารจากตัวแทนหน่วยงานภายในสถาบัน	$\chi^2$	1.424	13.295	12.035	20.327	17.094	.793	29.753
	Sig	(.840)	(.348)	(.150)	(.206)	(.380)	(.939)	(.074)
การให้ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ ( <a href="http://www.kmitlcoop.com">http://www.kmitlcoop.com</a> )	$\chi^2$	6.272	12.541	11.561	30.689	26.044	2.534	27.928
	Sig	(.180)	(.403)	(.172)	(.015*)	(.053)	(.639)	(.111)

หมายเหตุ : \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับทุกด้าน ยกเว้นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร วัตถุประสงค์หลักของการเป็นสมาชิกสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับด้านความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม และให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ผู้แนะนำให้สมัครสมาชิกสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร และการดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ช่วงเวลาในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับการดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่และการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ประเภทของการกู้ยืมเงินมีความสัมพันธ์กับทุกด้าน ยกเว้นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร การฝากเงินและการกู้ยืมเงิน ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของเจ้าหน้าที่ การถอนเงินมีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร  
สวัสดิการมีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร (ตารางที่ 4.26)

ตารางที่ 4.26 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจด้านการให้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่

ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	ค่า สถิติ	พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม					
		ระยะเวลา	วัตถุประสงค์	ผู้ แนะนำ	ความ ถี่	ช่วงเวลา ใช้บริการ	ประเภท การกู้ยืม
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสุภาพเป็นมิตร	$\chi^2$	22.404	20.448	57.646	26.614	14.915	19.493
	Sig	(.319)	(.059)	(.000*)	(.009*)	(.246)	(.077)
การดูแลเอาใจใส่และ กระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่	$\chi^2$	48.390	17.492	42.111	6.695	33.690	21.150
	Sig	(.000*)	(.132)	(.000*)	(.877)	(.001*)	(.048*)
ความชัดเจนในการให้ คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	$\chi^2$	28.866	19.294	10.786	9.624	10.823	23.638
	Sig	(.017*)	(.023*)	(.547)	(.382)	(.288)	(.005*)
ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	$\chi^2$	26.960	17.672	12.859	10.156	17.132	21.179
	Sig	(.029*)	(.039*)	(.379)	(.338)	(.047*)	(.012*)
การให้บริการมีความเท่าเทียม เสมอภาค	$\chi^2$	33.594	12.716	8.362	9.155	8.626	18.771
	Sig	(.004*)	(.176)	(.756)	(.423)	(.472)	(.027*)

หมายเหตุ : \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.4.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจด้านการ ดำเนินงานและขั้นตอนในการให้บริการ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจด้าน  
การดำเนินงานและขั้นตอนในการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ระยะเวลาการเป็นสมาชิก  
สหกรณ์มีความสัมพันธ์กับการให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง วัตถุประสงค์หลักของการเป็น  
สมาชิกสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับกำหนดเวลาและเงื่อนไขเสมอภาคเท่าเทียมกัน ประเภทของการ  
กู้ยืมเงินมีความสัมพันธ์กับทุกด้าน ในขณะที่ผู้แนะนำให้สมัครสมาชิกสหกรณ์ ความถี่ในการใช้  
บริการ และช่วงเวลาที่ใช้บริการและสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับด้านการดำเนินงานและ  
ขั้นตอนในการให้บริการ (ตารางที่ 4.27)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.27 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจด้านการดำเนินงาน และขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านการดำเนินงานและ ขั้นตอนในการให้บริการ	ค่า สถิติ	พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม					
		ระยะเวลา	วัตถุประสงค์	ผู้ แนะนำ	ความ ถี่	ช่วงเวลา ใช้บริการ	ประเภท การกู้ยืม
การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	$\chi^2$	29.158	8.686	6.715	10.889	12.511	18.832
	Sig	(.015*)	(.467)	(.876)	(.283)	(.186)	(.027*)
ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก มีความสะดวกรวดเร็ว	$\chi^2$	24.153	11.399	9.723	8.383	10.319	21.529
	Sig	(.063)	(.249)	(.640)	(.496)	(.325)	(.010*)
กำหนดเวลาและเงื่อนไข เสมอภาคเท่าเทียมกัน	$\chi^2$	22.295	21.867	13.654	7.547	9.083	18.404
	Sig	(.100)	(.009*)	(.323)	(.580)	(.430)	(.031*)

หมายเหตุ : \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.4.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าวัตถุประสงค์หลักของการเป็นสมาชิกสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับด้านการให้เงินปันผลเฉลี่ยคืน และการกำหนดวงเงินกู้ยืมเงินที่สมาชิกสามารถกู้ยืมได้ ความถี่ในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับด้านการให้เงินปันผลเฉลี่ยคืน ในขณะที่ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ผู้ที่แนะนำให้สมัครสมาชิกสหกรณ์ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ประเภทของการกู้ยืมเงิน ไม่มีความสัมพันธ์กับด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการ (ตารางที่ 4.28)

#### 4.4.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจด้านสวัสดิการ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจด้านความพึงพอใจด้านสวัสดิการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า วัตถุประสงค์หลักของการเป็นสมาชิกสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับทุกด้าน ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับการมอบทุนการศึกษาบุตรของสมาชิก และการมอบสวัสดิการให้สมาชิกเกษียณอายุ ช่วงเวลาในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับการมอบสวัสดิการให้สมาชิกเกษียณอายุ ในขณะที่ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ผู้ที่แนะนำให้สมัครสมาชิกสหกรณ์ ประเภทของการกู้ยืมเงิน ไม่มีความสัมพันธ์กับด้านสวัสดิการ (ตารางที่ 4.29)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการ

ด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการ	ค่าสถิติ	พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม					
		ระยะเวลา	วัตถุประสงค์	ผู้แนะนำ	ความถี่	ช่วงเวลาดำเนินการ	ประเภทการกู้ยืม
การให้เงินปันผลเฉลี่ยคืน	$\chi^2$	18.181	44.667	9.541	28.088	13.126	13.272
	Sig	(.575)	(.000*)	(.889)	(.005*)	(.360)	(.350)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่จ่ายให้สมาชิกอยู่ในระดับที่เหมาะสม	$\chi^2$	20.209	15.270	14.783	16.961	9.527	17.424
	Sig	(.445)	(.227)	(.541)	(.151)	(.657)	(.134)
การกำหนดวงเงินกู้ฉุกเฉินที่สมาชิกสามารถกู้ยืมได้	$\chi^2$	24.233	30.515	9.847	20.312	19.193	15.989
	Sig	(.224)	(.002*)	(.874)	(.061)	(.084)	(.192)
การกำหนดวงเงินกู้สามัญที่สมาชิกสามารถกู้ยืมได้	$\chi^2$	24.300	14.274	12.091	19.768	10.039	14.210
	Sig	(.230)	(.284)	(.738)	(.072)	(.613)	(.287)
การกำหนดวงเงินกู้พิเศษที่สมาชิกสามารถกู้ยืมได้	$\chi^2$	22.242	15.658	4.912	16.682	13.605	12.747
	Sig	(.328)	(.207)	(.996)	(.162)	(.327)	(.388)
ความหลากหลายของการกำหนดอัตราดอกเบี้ย	$\chi^2$	16.937	13.934	2.976	12.673	7.457	10.505
	Sig	(.323)	(.125)	(.996)	(.178)	(.590)	(.311)
ความหลากหลายของการกำหนดระยะเวลาการชำระหนี้	$\chi^2$	27.004	8.118	6.438	12.497	20.053	11.931
	Sig	(.135)	(.776)	(.983)	(.407)	(.066)	(.451)

หมายเหตุ : \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.4.2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับสหกรณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยตลอดเวลา วัตถุประสงค์หลักของการเป็นสมาชิกสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับสหกรณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยตลอดเวลา สหกรณ์ได้จัดส่งเอกสารด้านการประชาสัมพันธ์ (จดหมายข่าว) และการให้ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ (<http://www.kmitlcoop.com>) ผู้ที่แนะนำให้สมัครสมาชิกสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับสหกรณ์ได้จัดส่งเอกสารด้านการประชาสัมพันธ์ (จดหมายข่าว) ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับทุกด้าน ยกเว้นด้านการให้ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ (<http://www.kmitlcoop.com>) การกู้ยืมเงินมีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสัมพันธ์กับสหกรณ์ได้จัดส่งเอกสารด้านการประชาสัมพันธ์ (จดหมายข่าว) ในขณะที่ช่วงเวลาในการใช้บริการ และประเภทของการกู้ยืมเงิน ไม่มีความสัมพันธ์กับด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ (ตารางที่ 4.30)

ตารางที่ 4.29 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจด้านสวัสดิการ

ด้านสวัสดิการ	ค่าสถิติ	พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม					
		ระยะเวลา	วัตถุประสงค์	ผู้แนะนำ	ความถี่	ช่วงเวลาดำเนินการ	ประเภทการกู้ยืม
การมอบทุนการศึกษาบุตรของสมาชิก	$\chi^2$	25.321	34.706	8.505	31.004	7.425	10.530
	Sig	(.190)	(.001*)	(.932)	(.002*)	(.828)	(.570)
การมอบเงินช่วยเหลือจัดงานศพสมาชิกเสียชีวิต	$\chi^2$	25.939	28.632	14.298	20.939	13.788	7.417
	Sig	(.168)	(.004*)	(.577)	(.051)	(.314)	(.829)
การมอบเงินช่วยเหลือจัดงานศพคู่สมรสสมาชิก	$\chi^2$	23.461	56.033	15.606	20.169	15.858	7.016
	Sig	(.267)	(.000*)	(.481)	(.064)	(.198)	(.857)
การมอบสวัสดิการให้สมาชิกเกษียณอายุ	$\chi^2$	28.160	31.145	18.722	24.190	21.618	13.088
	Sig	(.104)	(.002*)	(.283)	(.019*)	(.042*)	(.363)

หมายเหตุ : \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.30 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

ด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์	ค่าสถิติ	พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม					
		ระยะเวลา	วัตถุประสงค์	ผู้แนะนำ	ความถี่	ช่วงเวลาดำเนินการ	ประเภทการกู้ยืม
สหกรณ์ให้ข้อมูลที่รวดเร็วและทันเหตุการณ์	$\chi^2$	28.396	16.656	19.156	32.128	9.983	13.981
	Sig	(.100)	(.163)	(.261)	(.001*)	(.617)	(.302)
สหกรณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยตลอดเวลา	$\chi^2$	33.214	26.507	14.280	22.613	13.540	16.613
	Sig	(.032*)	(.009*)	(.578)	(.031*)	(.331)	(.165)
สหกรณ์ได้จัดส่งเอกสารด้านการประชาสัมพันธ์ (จดหมายข่าว)	$\chi^2$	24.265	22.367	26.853	21.921	9.024	15.671
	Sig	(.231)	(.034*)	(.043*)	(.038*)	(.701)	(.207)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

ด้านข้อมูลข่าวสารการ ประชาสัมพันธ์	ค่า สถิติ	พฤติกรรมการใช้บริหารของผู้ตอบแบบสอบถาม					
		ระยะ เวลา	วัตถุประสงค์	ผู้ แนะนำ	ความ ถี่	ช่วงเวลา ให้บริการ	ประเภท การกู้ยืม
การให้ข้อมูลข่าวสารจาก ตัวแทนหน่วยงานภายใน สถาบัน	$\chi^2$	19.148	18.370	11.537	22.092	19.694	19.107
	Sig	(.512)	(.105)	(.775)	(.037*)	(.073)	(.086)
การให้ข้อมูลข่าวสารทาง เว็บไซต์ ( <a href="http://www.kmitlcoop.com">http://www. kmitlcoop.com</a> )	$\chi^2$	30.150	37.096	17.905	12.686	9.048	17.934
	Sig	(.067)	(.000*)	(.329)	(.392)	(.699)	(.118)

หมายเหตุ : \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 5

### สรุป และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติไคสแควร์ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด จำนวน 344 คน

#### 5.1 สรุป

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ จำนวน 344 คน

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 30 – 40 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี มีประเภทบุคลากรเป็นพนักงานสถาบันเงินงบประมาณ/รายได้ ประเภทสมาชิกสามัญ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท

ผลการศึกษาข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์มากกว่า 5 – 10 ปี โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการเป็นสมาชิกคือ เพื่อออมเงิน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานและกำลังสร้างครอบครัว มีเพื่อน/เพื่อนร่วมงานเป็นบุคคลที่แนะนำให้สมัครสมาชิก ซึ่งทำงานอยู่ภายในหน่วยงานเดียวกันให้คำแนะนำ มีความถี่ในการใช้บริการ 1 – 2 ครั้ง/ปี มาใช้บริการในช่วงเวลา 10.31 น. – 12.30 น. มาใช้บริการในเรื่องการกู้ยืมเงิน ประเภทสามัญ

ผลศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ส่วนความพึงพอใจด้านการดำเนินงานและขั้นตอนในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากทุกรายการ โดย 3 รายการแรก คือ 1) การให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง 2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากมีความสะดวก

รวดเร็ว และ 3) กำหนดเวลาและเงื่อนไขเสมอภาคเท่าเทียมกัน ส่วนความพึงพอใจด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับมาก คือ การให้เงินปันผลเฉลี่ยคืน ส่วนความพึงพอใจด้านสวัสดิการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ การมอบทุนการศึกษาบุตรของสมาชิก และการมอบเงินช่วยเหลือจัดงานศพสมาชิกเสียชีวิต ส่วนความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ สหกรณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยตลอดเวลา

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับการดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ ความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม และการให้บริการมีความเท่าเทียมเสมอภาค ส่วนด้านการดำเนินงานและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ประเภทบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง และประเภทสมาชิกมีความสัมพันธ์กับการขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากมีความสะดวกรวดเร็ว ส่วนด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการ พบว่า สถานภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทุกด้าน ยกเว้น อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่จ่ายให้สมาชิกอยู่ในระดับที่เหมาะสม และความหลากหลายของการกำหนดระยะเวลาชำระเงินกู้ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในทุกด้าน ยกเว้น ความหลากหลายของการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และความหลากหลายของการกำหนดระยะเวลาการชำระหนี้เงินกู้ ส่วนด้านสวัสดิการ พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในทุกด้าน ยกเว้นการมอบทุนการศึกษาบุตรของสมาชิก ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจในทุกด้าน ยกเว้น การมอบเงินช่วยเหลือจัดงานศพสมาชิกเสียชีวิต และด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับสหกรณ์ได้จัดส่งเอกสาร ด้านการประชาสัมพันธ์ (จดหมายข่าว) และการให้ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ (<http://www.kmitlcoop.com>)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการต่อความพึงพอใจด้านการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์และประเภทของการกู้ยืมมีความสัมพันธ์กับทุกด้าน ยกเว้น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ส่วนด้านการดำเนินงานและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าประเภทของการกู้ยืมเงินมีความสัมพันธ์กับทุกด้าน ในขณะที่ผู้แนะนำให้สมัครสมาชิกสหกรณ์ ความถี่ในการใช้บริการ และช่วงเวลาที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับด้านการดำเนินงานและขั้นตอนในการให้บริการ ส่วนด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการ พบว่าวัตถุประสงค์หลักของการเป็นสมาชิกสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับด้านการให้เงินปันผลเฉลี่ยคืน และการกำหนดวงเงินกู้ยืมเงินที่สมาชิกสามารถกู้ยืมได้ ส่วนด้านความพึงพอใจด้านสวัสดิการ พบว่าวัตถุประสงค์หลักของการเป็นสมาชิกสหกรณ์มีความสัมพันธ์

กับทุกด้าน ในขณะที่ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ผู้ที่แนะนำให้สมัครสมาชิกสหกรณ์ ประเภทของการกู้ยืมเงิน ไม่มีความสัมพันธ์กับด้านสวัสดิการ และด้านข้อมูลข่าวสารการ ประชาสัมพันธ์พบว่า ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับทุกด้าน ยกเว้น ด้านการให้ข้อมูล ข่าวสารทางเว็บไซต์ (<http://www.kmitlcoop.com>) การกู้ยืมเงินมีความสัมพันธ์กับสหกรณ์ ได้จัดส่ง เอกสารด้านการประชาสัมพันธ์ (จดหมายข่าว) ในขณะที่ ช่วงเวลาในการใช้บริการ และประเภท ของการกู้ยืมเงิน ไม่มีความสัมพันธ์กับด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการประมวลผลการศึกษา ได้นำข้อมูลมาสรุปเป็นข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลให้กับ ผู้บริหารของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด ได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาการ ให้บริการ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ดังนี้

1. จากการศึกษาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ผู้บริหารของสหกรณ์จะต้องคอยดูแลเอาใจใส่ในเรื่องการให้บริการให้มีความเท่าเทียมเสมอภาค มีการจัดอบรมเพิ่มเติมเสริมความรู้ให้กับพนักงานเป็นระยะ โดยเน้นในเรื่อง บุคลิกภาพ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เป็นมิตรในการให้บริการ มีความรวดเร็วและมีความ รับผิดชอบในหน้าที่

2. จากการศึกษาด้านการดำเนินงานและขั้นตอนในการให้บริการ จะเห็นได้ว่ากลุ่ม ตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากทุกรายการ แต่รายการที่มีตัวเลขค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การ กำหนดเวลาและเงื่อนไขเสมอภาคเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้บริหารของสหกรณ์ควรพิจารณาปรับปรุง ขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการของสหกรณ์ให้มีความชัดเจน กระชับ และรวดเร็ว มีการยืดหยุ่นใน บางกรณีที่สามารถทำได้ และเพิ่มบริการต่าง ๆ เช่น การให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ หรือระบบ สอบถามข้อมูลอัตโนมัติ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของสมาชิก

3. จากการศึกษาด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการ จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความ พึงพอใจในระดับมาก แต่รายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความหลากหลายของการกำหนดอัตรา ดอกเบี้ยเงินกู้ ดังนั้นผู้บริหารของสหกรณ์ ควรมีการพัฒนาปรับปรุง และเพิ่มเติมรูปแบบความ หลากหลายของอัตราดอกเบี้ย เช่น เงินกู้เพื่อคุณภาพชีวิต หรือเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย โดยกำหนดอัตรา ดอกเบี้ยตามระยะเวลาสั้นยาวให้มีทางเลือกหลายทางมากขึ้น เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของ สมาชิก

4. จากการศึกษาด้านสวัสดิการ จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือการมอบสวัสดิการให้สมาชิกเกษียณอายุ ดังนั้นผู้บริหารของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สหกรณ์ควรมีการสำรวจความต้องการของสมาชิกสหกรณ์เป็นระยะ ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มเติมด้านสวัสดิการ เช่น สวัสดิการช่วยเหลือสมาชิกได้รับอุบัติเหตุ สวัสดิการส่งเสริมการศึกษาให้กับสมาชิก เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของสมาชิก

5. จากการศึกษาด้านข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และที่มีตัวเลขค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สหกรณ์ได้จัดส่งเอกสารด้านการประชาสัมพันธ์ (จดหมายข่าว) ดังนั้นผู้บริหารสหกรณ์ ควรมีการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารวิธีการใหม่ ๆ ภายใต้กระแสเครือข่ายสังคมออนไลน์ในปัจจุบัน โดยการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น เฟสบุ๊ก ไลน์ และยังเป็นโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการรับรู้ข่าวสาร กระตุ้นให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ รวมทั้งสร้างความผูกพัน นำมาซึ่งความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด และภาพลักษณ์ที่ดีของสหกรณ์

### 5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด กับสหกรณ์ออมทรัพย์ในสถาบันการศึกษาอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ และนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมต่อไป
2. ควรศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ในด้านสวัสดิการ และข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม เพื่อจะได้ข้อมูลในเชิงลึกและนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการกับสมาชิกสหกรณ์ให้มากยิ่งขึ้นต่อไป
3. ควรศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ แยกตามประเภทของบุคลากร เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บรรณานุกรม

กรมตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ 2555. รายงานผลการดำเนินงานและฐานะการเงินสหกรณ์ออมทรัพย์

ประจำปี 2555. เข้าถึงโดย <http://www.cad.go.th>

คณะกรรมการชำระพจนานุกรม ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน.

กรุงเทพฯ: บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด.

จันทร์พิมพ์ หลวงแก้ว. 2554. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคาร

ทีสโก้ จำกัด (มหาชน) สาขารังสิต จังหวัดปทุมธานี. การศึกษาอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์, วีระวัฒน์ ปิ่นนิคามย์ และ สุรกุล เจนอบรม. 2542. เจตคติและความพึงพอใจ

ในการบริการ. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 8 - 15. นนทบุรี:

มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช

จิตตินันท์ นันทไพบลย์. 2551. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ฉัตยาพร เสมอใจ. 2547. การตลาดธุรกิจบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2.). กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย. 2558. สถิติสหกรณ์สมาชิก จำแนกตามภูมิภาค.

(ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก [http://www.fsct.com/fsct\\_main.php?f1=fsct\\_menu7.html](http://www.fsct.com/fsct_main.php?f1=fsct_menu7.html) สืบค้น

เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2558

ธงชัย สันติวงษ์. 2530. องค์การและการบริหารการศึกษาการจัดการแนวใหม่ **Organization and**

**Management.** กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2557. โครงสร้างระบบการเงินไทย. เข้าถึงโดย:

<https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/FIStructure/Pages/default.aspx>

ศิริกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. 2547. การตลาดสำหรับการบริหาร : แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ:

สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2558. โครงสร้างระบบการเงินไทย. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก

<https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/FIStructure/Pages/default.aspx> สืบค้น

เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2558

..... .สรุปจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ .(ออนไลน์) เข้าถึงได้

จาก <http://www2.bot.or.th/statistics/ReportPage.aspx?reportID=802> สืบค้นเมื่อวันที่ 1

มิถุนายน 2558

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- นภาศิริ สะดา. 2550. ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำกัด. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
ราชมงคล.
- ปณิศา ลัญจนนท์. 2548. หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ปานจิต บุรณสมภพ. 2548. ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและ  
ประมวลผล. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตบางเขน.
- ปิยธิดา ไชยปัญญา. 2550. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรเมืองลำพูนในการใช้  
สวัสดิการการรักษาพยาบาลของสหกรณ์การเกษตรเมืองลำพูน. คณะเศรษฐศาสตร์.  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- พิน ทองพูน. 2529. ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ  
ประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้. ปริญญาโท. กศ. ม.สงขลลา : มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒสงขลา
- ภราดร ปรีดาศักดิ์. 2549. พจนานุกรมเศรษฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ศิรินุช อินละคร. 2548. การเงินบุคคล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษา
- \_\_\_\_\_. 2541. ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ: วิสิทธ์พัฒนา.
- \_\_\_\_\_. 2550. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: บริษัทริเช่ฟิล์มและโซเท็กซ์.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. 2547. หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด.
- สถาพร ไกรถวิล. 2553. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสหกรณ์การเกษตรและ  
พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุพรรณบุรี. สาขาวิชาสังคมศาสตร์  
เพื่อการพัฒนา. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด. 2557. ประวัติสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้า  
ลาดกระบัง จำกัด. เข้าถึงโดย: <http://www.kmitl.ac.th/coopkmit/history.php>
- สำนักคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. 2555. ตลาดทุน: แหล่งเงินทุนของระบบ  
การเงินฐานราก. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก [http://www.sec.or.th/TH/Market  
Development/Documents/marketdev\\_microfinance.pdf](http://www.sec.or.th/TH/MarketDevelopment/Documents/marketdev_microfinance.pdf) สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2558
- อรณภัก ตาลน้อย. 2552. ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคาร  
กสิกรไทย สาขาสาทร จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาบริหารการพัฒนา. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อักริส ตันพิพัฒน์. 2557. “พฤติกรรมการณ์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้า  
ลาดกระบัง จำกัด” การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ,  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2543. พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัย  
ธรรมศาสตร์.

Good, Carter. 1973. **Dictionary of Education.Education.** Edited by Carter V. Good. New York:  
McGraw – Hill book Company, Inc.

Kotler, P. 2003. **Marketing management.** New Jersey : Prentice-Hill.

Millet, John D. 1954. **Management in public service.** New York : McGraw-Hill.

Morse, N.C. 1958. **Satisfaction in the white Collar Job.** Michigan : University of Michigan.

Yamane, T. 1973. **Statistic and Introduction Analysis. 3<sup>rd</sup>.** New York : Harper and Row.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**แบบสอบถามโครงการการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง**

**เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อการให้บริการ  
ของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด**

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการทำปฏิญญาพันธัน ระดับปริญญาโท วิทยาลัยการ  
บริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยข้อมูลจาก  
แบบสอบถามนี้จะถือเป็นความลับในการวิเคราะห์เพื่อประโยชน์ทางด้านวิชาการและนำเสนอ  
บทสรุปในภาพรวมเท่านั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการกรอกแบบสอบถามตามความเป็น  
จริงเพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย ทั้งนี้ทางผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาสละเวลา  
ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

**คำชี้แจง :** แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้า  
ลาดกระบัง จำกัด
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์  
พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำกัด

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) หรือกรอกข้อมูลที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

- ( ) 1. 20 - 30 ปี ( ) 2. มากกว่า 30 - 40 ปี  
( ) 3. มากกว่า 40 - 50 ปี ( ) 4. มากกว่า 50 ปี

3. สถานภาพสมรส

- ( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส  
( ) 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- ( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) 2. ปริญญาตรี  
( ) 3. ปริญญาโท ( ) 4. ปริญญาเอก  
( ) 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

5. ประเภทสมาชิก

- ( ) 1. ข้าราชการ ( ) 2. พนักงานสถาบันเงินงบประมาณ/รายได้  
( ) 3. ลูกจ้างประจำ ( ) 4. ลูกจ้างชั่วคราว  
( ) 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

6. ประเภทสมาชิก

- ( ) 1. สมาชิกสามัญ ( ) 2. สมาชิกสมทบ

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ( ) 2. 10,001-20,000 บาท  
( ) 3. 20,001-30,000 บาท ( ) 4. 30,001-40,000 บาท  
( ) 5. 40,001-50,000 บาท ( ) 6. มากกว่า 50,000 บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับบริการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้า  
ลาดกระบัง จำกัด

1. ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์

- ( ) 1. ต่ำกว่า 1 ปี ( ) 2. 1 – 5 ปี  
( ) 3. มากกว่า 5 – 10 ปี ( ) 4. มากกว่า 10 – 15 ปี  
( ) 5. มากกว่า 15 – 20 ปี ( ) 6. มากกว่า 20 ปี

2. วัตถุประสงค์หลักของการเป็นสมาชิกสหกรณ์ (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- ( ) 1. เพื่อออมเงิน ( ) 2. เพื่อกู้เงิน  
( ) 3. เพื่อผลตอบแทน ( ) 4. เพื่อสวัสดิการ  
( ) 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

3. บุคคลที่แนะนำให้ท่านสมัครสมาชิกสหกรณ์

- ( ) 1. ตนเอง ( ) 2. ครอบครัว  
( ) 3. เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน ( ) 4. เจ้าหน้าที่สหกรณ์  
( ) 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

4. ความถี่ในการใช้บริการ/ปี

- ( ) 1. น้อยกว่า 1 ครั้ง ( ) 2. 1 – 2 ครั้ง  
( ) 2. 3 – 4 ครั้ง ( ) 3. 5 ครั้งขึ้นไป

5. ท่านมาใช้บริการในช่วงเวลาใดบ่อยครั้งที่สุด

- ( ) 1. เวลา 8.30 – 10.30 น. ( ) 2. เวลา 10.31 – 12.30 น.  
( ) 3. เวลา 12.31 – 14.30 น. ( ) 4. เวลา 14.31 – 16.30 น.

6. ท่านใช้บริการเรื่องใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. การฝากเงิน ( ) 2. การถอนเงิน  
( ) 3. การกู้ยืมเงิน ( ) 4. สวัสดิการ

7. หากท่านใช้บริการกู้ยืมเงินท่านเลือกกู้ยืมเงินประเภทใดบ่อยครั้งที่สุด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- ( ) 1. ประเภทสามัญ ( ) 2. ประเภทฉุกเฉิน  
( ) 3. ประเภทพิเศษ ( ) 4. ไม่เคยใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พระจอมเกล้า  
ลาดกระบัง จำกัด

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
1.2 การดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่					
1.3 ความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม					
1.4 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว					
1.5 การให้บริการมีความเท่าเทียมเสมอภาค					
<b>2. ด้านการดำเนินงานและขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
2.1 การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง					
2.2 ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากมีความสะดวกรวดเร็ว					
2.3 กำหนดเวลาและเงื่อนไขเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
<b>3. ด้านรูปแบบและลักษณะการให้บริการ</b>					
3.1 การให้เงินปันผลเฉลี่ยคืน					
3.2 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่จ่ายให้สมาชิกอยู่ในระดับที่เหมาะสม					
3.3 การกำหนดวงเงินกู้ฉุกเฉินที่สมาชิกสามารถกู้ยืมได้					
3.4 การกำหนดวงเงินกู้สามัญที่สมาชิกสามารถกู้ยืมได้					
3.5 การกำหนดวงเงินกู้พิเศษที่สมาชิกสามารถกู้ยืมได้					
3.6 ความหลากหลายของการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้					
3.7 ความหลากหลายของการกำหนดระยะเวลาการชำระเงินกู้					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



# ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล นางสาวพาขวัญ ชูอำไพ  
วันเดือนปีเกิด 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2517  
สถานที่เกิด จังหวัดสมุทรปราการ  
สถานที่อยู่ปัจจุบัน 1 / 89 หมู่ 10 ตำบลศิระชะระเข้่น้อย อำเภอบางเสาธง  
จังหวัดสมุทรปราการ 10540  
โทรศัพท์ 0 - 2360 - 8267 E - mail : khwankmitl@gmail.com  
ประวัติการศึกษา พ.ศ. 2541 คณะบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ (การบัญชี)  
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต  
ประสบการณ์ทำงาน พ.ศ. 2542 - ปัจจุบัน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้