

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด
Member Satisfaction With Mahamakut Buddhist University Employees' Saving
and Credit Cooperatives, Limited.

รุ่งทิพย์ มณฑิธร¹, ณัฏชา กริมใจ², ชนิดาภา ดีสุขอนันต์³
Rungtip Montean, Natcha krimjai, Chanidapa Deesukanan
ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2560

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด ซึ่งมีจำนวนสมาชิกทั้งหมด 296 คน โดยใช้สูตรของทาร์ยามาเน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 170 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.83 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-test

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

² D.B.A.,ดร.,อาจารย์ประจำ,หัวหน้าหลักสูตร M.B.A. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

³ D.B.A.,ดร.,อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Independent) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด พบว่า สมาชิกที่มีเพศ สถานภาพ และรายได้ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนสมาชิกที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิก สมาชิกมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน และ แนวทางในการพัฒนาการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด พบว่า ควรมีการปรับปรุงเรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกได้ทราบ และนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ให้ทันสมัย มากขึ้น

คำสำคัญ : 1. ความพึงพอใจ 2. สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the satisfaction of members of Mahamakut Buddhist University Employees' Saving and Credits Cooperatives, Limited, 2) to compare the satisfaction levels of members towards the services provided by Mahamakut Buddhist University Employees' Saving and Credits Cooperatives, Limited, and 3) to suggest ways to develop the service of Mahamakut Buddhist University Employees' Saving and Credits Cooperatives, Limited. The sample of this study included 296 members of Mahamakut Buddhist University Employees' Saving and Credits Cooperatives, Limited. The participants consisted of members with all genders, ages, marital statuses, education levels, and the duration of their membership by using the formula of Taro Yamane. 170 samples are selected. The research instrument used to collect the data was a 'questionnaire'. The Reliability value is 0.83. The statistics used to analyze the data are; Frequency, Percentage, Mean, and Standard Deviation (S.D.), T-test testing, F-test testing with One Way ANOVA Analysis which shows the significance level at 0.05.

The research results showed that the satisfaction level of members towards the service served by Mahamakut Buddhist University Employees' Saving and Credits

Cooperatives, Limited is overall at a high level, especially in regards to location, staff, and the procedure aspects. The comparative results of the satisfaction of members of Mahamakut Buddhist University Employees' Savings and Credits Cooperatives, Limited shows that the members with different marital status and income have a different significant level of the 0.5 satisfaction. While the members with different ages, education levels, and the duration of the membership show a similar satisfaction level. Moreover, the main solution is to provide members with information in a timely manner using updated forms of technology.

Keywords: 1. Satisfaction 2. Mahamakut Buddhist University Employees' Saving and Credits Cooperatives, Limited.

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

การดำเนินชีวิตภายใต้สภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤติเศรษฐกิจโลกเช่นนี้ โดยเฉพาะผู้ที่มีรายได้ประจำที่มีรายได้น้อย และราคาสินค้าที่สูงขึ้น ทำให้รายได้ที่ได้รับไม่เพียงพอกับรายจ่ายที่เพิ่มขึ้นเป็นเงาตามตัว ดังนั้น จึงมีการแก้ปัญหาด้วยการกู้ยืมเงินจากบุคคลภายนอกหรือสถาบันการเงินนอกระบบ ซึ่งคิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในอัตราที่สูงกว่าสถาบันการเงินที่อยู่ในระบบ จนทำให้เกิดภาระหนี้สินขึ้นมากมายและจำนวนมากจนไม่สามารถชำระคืนได้หมด สหกรณ์ออมทรัพย์ จึงเข้ามามีบทบาท สำคัญในชีวิตประจำวันของผู้ที่มีรายได้ประจำ เนื่องจากสหกรณ์ออมทรัพย์ทำหน้าที่หลัก 2 ประการ คือ ช่วยเสริมการออมของสมาชิก ทั้งในด้านการถือหุ้น และการออมเงิน และเป็นแหล่งกู้ยืมเงินเพื่อช่วยเหลือสมาชิกที่สหกรณ์เป็นองค์กรทางเศรษฐกิจและสังคมที่สมาชิกร่วมกันจัดตั้งขึ้น ด้วยการลงหุ้น ร่วมกัน จัดการร่วมกันในการผลิต การจำหน่ายสินค้าหรือบริการ ตามความต้องการหรือผลประโยชน์ อย่างเดียวกันของบรรดาสมาชิก สมาชิกแต่ละคนมีสิทธิออกเสียงได้หนึ่งเสียงในการบริหารสหกรณ์ โดยไม่ขึ้นกับจำนวนหุ้นที่ถืออยู่ ในประเทศไทยแบ่งสหกรณ์ออกเป็น 7 ประเภท คือ สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์นิคม สหกรณ์ประมง สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์บริการ และ สหกรณ์เครดิตยูเนียน

สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสหกรณ์สำหรับผู้ที่มีรายได้ประจำโดยทั่วไปที่ต้องการพึ่งตนเองด้วยการออมทรัพย์เป็นประจำ และช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยการให้กู้ยืมเมื่อเกิดความจำเป็นสหกรณ์

ออมทรัพย์ตั้งขึ้นทั่วไปในสถานที่ราชการ สำหรับข้าราชการพลเรือน ตำรวจ ทหาร และในรัฐวิสาหกิจ โรงงาน บริษัทสถานศึกษา หรือในชุมชนต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดตั้ง สหกรณ์ออมทรัพย์ใน โรงงาน และบริษัทต่างๆ นอกจากจะช่วยให้พนักงานมีการออมทรัพย์เพื่อตนเองแล้วยังสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นในระหว่างพนักงานและเจ้าของกิจการ ทำให้ข้อ ขัดแย้ง ต่าง ๆ คลี่คลายไปในทางที่ดีขึ้นนอกจากนั้นสหกรณ์ออมทรัพย์ถือว่าเป็นสถาบันการเงินที่ส่งเสริมให้บุคคลที่เป็นสมาชิกรู้จักการประหยัด รู้จักการออมทรัพย์และสามารถบริการเงินกู้ให้แก่สมาชิกเพื่อนำไปใช้จ่ายเมื่อเกิดความจำเป็น การช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จึงเป็นการร่วมกันแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมอีกทางหนึ่งในปี 2559 มีจำนวนสหกรณ์ออมทรัพย์ตามทะเบียนทั้งสิ้น 1,396 สหกรณ์ มีสมาชิกจำนวน 3.20 ล้านคน (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, 2559)

สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด ตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย (ส่วนกลาง) ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ซึ่งมีระยะเวลาดำเนินงานมาตั้งแต่ ปี2557 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน ให้บริการทางการเงินแก่สมาชิกด้านการรับฝากเงินและให้กู้ยืมเงินในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น จึงมีการพัฒนาและบริหารจัดการให้บริการแก่สมาชิก อย่างต่อเนื่อง มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่สมาชิกได้ทราบ ทำให้จำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้นทุกปี และเข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้นเช่นกัน จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นว่า สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด แห่งนี้ยังไม่เคยมีการทำการศึกษาวิจัยเรื่องใดมาก่อน จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจจะศึกษา เรื่องความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้ จะสามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ อีกทั้งผลสรุปที่ได้จากงานวิจัยยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการและพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด ที่มาใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

2. โจทย์การวิจัย

2.1 สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจหรือไม่

2.2 ส่วนประสมทางการตลาดบริการส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัดอย่างไร

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด

3.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด

3.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด อยู่ในระดับมาก

4.2 การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกทุกคน

5. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด

5.2 คณะกรรมการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด ได้รับทราบถึงข้อมูลระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการและปัจจัยที่ส่งผลถึงความพึงพอใจดังกล่าว เพื่อนำไปกำหนดนโยบาย วางแผน ปรับปรุง และแก้ไขปัญหาการให้บริการสมาชิกให้ดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้มากที่สุด

5.3 สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก

6. วิธีการดำเนินการวิจัย

6.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามของผู้มาใช้บริการที่สหกรณ์ ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด ที่เป็นสมาชิกในส่วนกลางและวิทยาเขต และทำการแจกแบบสอบถามตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2561 ถึง เดือนมีนาคม 2561 หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผล พร้อมกับทดสอบสมมติฐาน

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษารายละเอียดข้อมูลทั่วไปของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากรายงานวิจัย วิทยานิพนธ์ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การศึกษาค้นคว้าอิสระ รายงานประจำปีของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด

6.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัดโดยไม่จำกัด เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ซึ่งมีจำนวนสมาชิกทั้งหมด 296 คน (กุมภาพันธ์ 2561) ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยจึงใช้สูตรของ Taro Yamane (1967) ได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 170 คน

6.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาเครื่องมือจากการรวบรวมงานวิจัย และได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือเอกสารแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามโดยมีเนื้อหาแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

2. ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด ประกอบด้วย ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามแนวคิดของ Likert (ธนิษฐ์ ศิลป์จารุ, 2553 อ้างถึง ปองปรัชญ์, 2554 : 21)

3. ตอนที่ 3 ส่วนนี้เป็นคำถามปลายเปิด จะเป็นความความพึงพอใจและข้อเสนอแนะอื่นๆ การทดสอบเครื่องมือวัด

ผู้ศึกษาจะใช้วิธีการหาความสอดคล้องภายใน เพื่อหาความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่จะนำไปใช้ในการศึกษาเพียงฉบับเดียว และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับสมาชิกสหกรณ์อื่นที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุดเพื่อนำผลไปหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) แล้วนำไปเก็บข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่าง โดยการ

สุ่มแบบแบ่งชั้น(Statified Sampling) ตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ ทั้งส่วนกลาง และ วิทยาเขต

7. สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยดังนี้

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ เรียงตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ย ปานกลางได้แก่ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เรียงตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1) ด้านสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ได้แก่ สถานที่จัดเก็บเอกสารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยปานกลาง ได้แก่ มีการจัดสถานที่พักรับบริการของสมาชิกอย่างเพียงพอ

2) ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด อยู่ในระดับปานกลางโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากได้แก่ มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมเมื่อสมาชิกเข้าไปใช้บริการ รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากได้แก่ ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่มีความทันสมัย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านสื่อต่างๆ และรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ได้แก่ การมีสวัสดิการที่ให้แก่สมาชิกหลากหลายประเภท เช่น ทุนส่งเสริมการศึกษา, สวัสดิการเพื่อการรักษาพยาบาล, เงินช่วยเหลือ ต่างๆ

3) ด้านบุคลากร พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด อยู่ในระดับมากโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนโยน เป็นกันเองและใช้ถ้อยคำที่สุภาพ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทและมีมนุษยสัมพันธ์เป็นอย่างดี และรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยได้แก่ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการแก่สมาชิก

4) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง โดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากได้แก่ การตกแต่งสำนักงานมีความทันสมัย สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ บริการน้ำดื่ม

5) ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากได้แก่ การชำระเงินกู้มีความสะดวกโดยหักผ่านบัญชีเงินเดือนของสมาชิกและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ได้แก่ มีตัวอย่าง การกรอกข้อมูลอย่างชัดเจน ครบถ้วน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด แตกต่างกันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 สมาชิกที่มีเพศต่างกัน ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด แตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า สมาชิกที่มีเพศต่างกัน ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 สมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 สมาชิกที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของ

สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 สมาชิกที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัดแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่าสมาชิกที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 6 สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัดแตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่างกัน มีความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด เรียงลำดับตามค่าร้อยละ จากมากไปหาน้อย คือ เห็นควรให้มีการบริการปรับปรุงเรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกรับทราบมากกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 12.78 รองลงมาคือ เห็นควรให้มีการปรับปรุงทัศนสถานที่เป็นบริเวณให้การต้อนรับสมาชิกให้ร่มรื่นและน่าอยู่ยิ่งขึ้น ที่มาติดต่อสหกรณ์ออมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 7.10 เห็นควรปรับปรุงคุณภาพเจ้าหน้าที่ต้อนรับของสหกรณ์ออมทรัพย์ ให้มีมนุษยสัมพันธ์มากกว่านี้ ให้มีการฝึกอบรม คิดเป็นร้อยละ 5.68 ที่เหลือ คือ เห็นควรให้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ให้ทันสมัย ในการมาติดต่อสหกรณ์ออมทรัพย์ และ เห็นควรลดขั้นตอนหรือว่ากระบวนการในการปฏิบัติงาน ให้กระชับลง เพื่อให้ทันกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 4.26 และร้อยละ 3.41 ตามลำดับ

8. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับ ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด โดยรวม มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยมากได้แก่ สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ได้แก่ สถานที่จัดเก็บเอกสารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยปานกลาง ได้แก่ มีการจัดสถานที่พักรับบริการของสมาชิกอย่างเพียงพอ อาจเป็นเพราะด้านสถานที่ตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ ตั้งอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม ระยะการเดินทางของสมาชิกไม่ไกลมากนัก พร้อม

ทั้งสถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัชรวิภา สังเขป (2555)

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากได้แก่ การให้คำแนะนำเพิ่มเติมเมื่อสมาชิกเข้าไปใช้บริการ รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากได้แก่ ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่มีความทันสมัย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านสื่อต่างๆ และรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ได้แก่ การมีสวัสดิการที่ให้แก่มหาชิกหลากหลายประเภท เช่น ทุนส่งเสริมการศึกษา, สวัสดิการเพื่อการรักษาพยาบาล, เงินช่วยเหลือ ต่างๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การให้คำแนะนำหรือว่าการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด ยังไม่มาก ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิรดา ทองรุ่ง (2557)

ด้านบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมากโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพอ่อนโยน เป็นกันเองและใช้ถ้อยคำที่สุภาพ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีกิริยามารยาทและมีมนุษยสัมพันธ์เป็นอย่างดี และรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยได้แก่ เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรที่ทำหน้าที่ส่วนนี้มีความรู้ความเข้าใจระบบของสหกรณ์ออมทรัพย์ มีการแต่งกายสุภาพ กิริยาจาเราะเรียบร้อย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิรดา ทองรุ่ง (2557)

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง โดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากได้แก่ การตกแต่งสำนักงานมีความทันสมัย สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ได้แก่ การมีสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ บริการน้ำดื่ม สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิรดา ทองรุ่ง (2557)

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การชำระเงินกู้มีความสะดวกโดยหักผ่านบัญชีเงินเดือนของสมาชิกและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ได้แก่ มีตัวอย่าง การกรอกข้อมูลอย่างชัดเจน ครบถ้วน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุกัญญา ตันตรา (2556)

9. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาค้างนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1) ด้านการดำเนินงาน ควรให้มีการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ มีความรู้ ความเข้าใจ ข้อมูล ถูกต้อง แม่นยำ รวมทั้งทักษะการให้บริการ การสื่อสารกับสมาชิก การแบ่งเวลาพักของเจ้าหน้าที่ สหกรณ์ เพื่อให้บริการกับสมาชิกได้ ตลอดเวลาทำการ

2) เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ ควรให้คำแนะนำ ข้อมูลรายละเอียดต่างๆให้กับสมาชิก การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสหกรณ์ให้กับสมาชิกโดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น ลงเว็บไซต์ของสหกรณ์ ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด มีการรายงานการประชุมของคณะกรรมการ สหกรณ์ให้สมาชิกทุกคนได้รับทราบข้อมูล อย่างทั่วถึง โดยผ่าน ไลน์กลุ่ม เฟสบุ๊ก แผ่นพับ ป้าย ประกาศ

3) คณะกรรมการสหกรณ์ควรศึกษาข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเชิงลึก เกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการ ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด เป็นแนวทางใน การพัฒนาการให้บริการแก่สมาชิกต่อไป

2) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานอย่างมี ประสิทธิภาพ

10. บรรณานุกรม

พรรณราย จิตเจนการ(2558).ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,คณะบริหารธุรกิจ.

สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด (2559). รายงาน ประจำปี2559 สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด.

สุกัญญา ตันตรา (2556)ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครู ขอนแก่น จำกัด. ค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พัชรวิภา สังเขป (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพบริการของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ครูลำปาง หน่วยอำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง ค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ภทรียา เพียรวิทยา (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจำกัด คำนวณอิสระ หลักสูตรธุรกิจ มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อภริดา ทองรุ่ง (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร คำนวณอิสระ หลักสูตร บริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

11. คำขอบคุณ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ดร.ณัชชา กริมใจ และ ดร.ชนิดาภา ดีสุขอนันต์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษา ทำให้การศึกษาวิจัยนี้มีความสมบูรณ์มากขึ้น และขอขอบพระคุณ ท่านอาจารย์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ผู้ซึ่งได้ถ่ายทอดความรู้ แนวคิด วิธีการ และให้คำปรึกษา เสนอแนะแนวทางเพิ่มเติม ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างเป็นอย่างดี รวมถึงสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเทของทุกท่าน ขอขอบพระคุณอย่างสูง

ขอขอบคุณ สถาบันวิจัยญาณสังวร ที่สนับสนุนให้การตีพิมพ์บทความวิจัยนี้ลงใน วารสาร สถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย และขอขอบพระคุณ ไฉ้ ณ โอกาสนี้