

ความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการการเงิน  
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด



ณัฐพันธุ์ มีสัตย์

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยแม่โจ้  
พ.ศ. 2560

ความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการการเงิน  
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการการเงิน  
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด

ณัฐพันธุ์ มีสัตย์

การค้นคว้าอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร วรรมสธิตย์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(อาจารย์ ดร.กัญญ์พัสวีย์ กล่อมจงเจริญ)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ สัมฤทธิ์สกุล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

ประธานอาจารย์ประจำหลักสูตร

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูษณิศดา เตชเถกิง)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ เม่งอำพัน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

ชื่อเรื่อง	ความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการการเงิน สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด
ชื่อผู้เขียน	นางสาวณัฐพันธุ์ มีสัตย์
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร วรรณสถิตย์

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ สมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด โดยตรง จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.983 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ, ค่าความถี่, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์กับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยใช้ การทดสอบที (t-test) วิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์กับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) วิเคราะห์ความคาดหวังของสมาชิกที่มาใช้บริการมีความแตกต่างกับความพึงพอใจการบริการโดยใช้การวิเคราะห์ค่าการวิเคราะห์รายคู่ (Paired Sample t-test) การทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่า (t-test) เพื่อหาความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญต่อการรับรู้ทัศนคติของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้ของสมาชิกเกี่ยวกับคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการการเงินสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความมีอัธยาศัยไมตรี การเข้าถึงการบริการ และการติดต่อสื่อสาร

ผลการศึกษา พบว่า สมาชิกที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 51-60 ปี สถานภาพโสด อาชีพข้าราชการครู การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความมีอัธยาศัยไมตรี และระดับความคาดหวังต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับ ดังนี้ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของ

การบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี และด้านการเข้าถึงบริการ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง กับความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความมี อัธยาศัยไมตรี ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร เมื่อเปรียบเทียบลักษณะทาง ประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และระยะเวลาที่มาใช้ บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



<b>Title</b>	EXPECTATION AND SATISFACTION WITH QUALITY FINANCIAL SERVICE OF CHIANGMAI TEACHERS' THRIFT & CREDIT COOPERATIVE LTD. MEMBERS.
<b>Author</b>	Miss Nattapan meesat
<b>Degree</b>	Master of Business Administration in Business Administration
<b>Advisor Committee Chairperson</b>	Assistant Professor Dr. Prapassorn Vannasathid

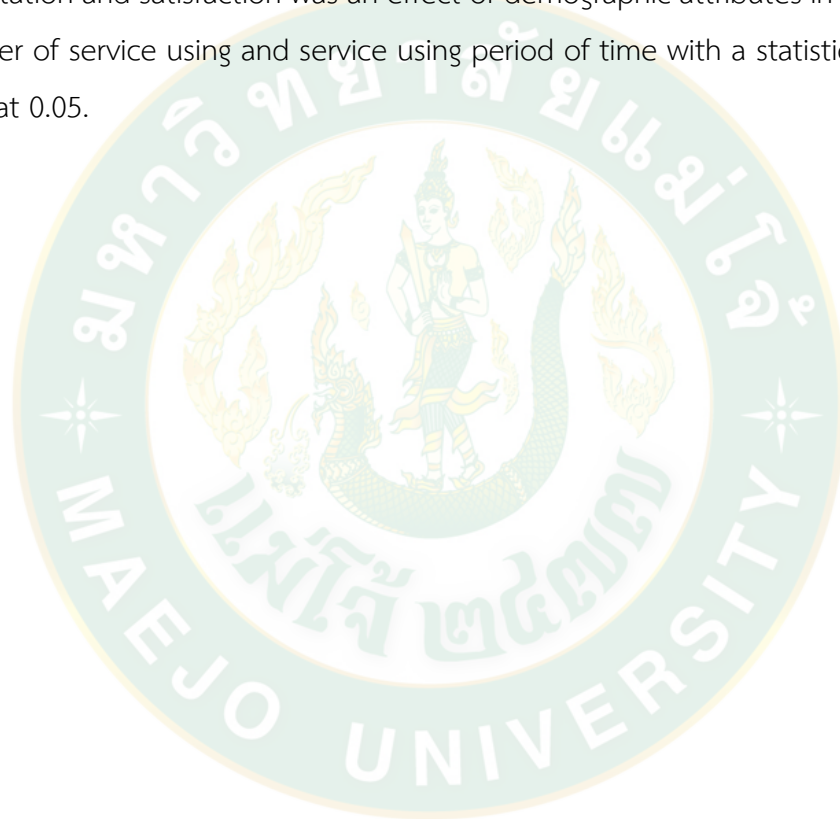
### ABSTRACT

This study aimed to explore expectation and satisfaction with services of Chiang Mai Teacher's Thrift & Credit Cooperative Ltd. of clients using financial service of the cooperative. The sample group in this study consisted of 400 cooperative members using its financial service. A set of questionnaire having the reliability value at 0.983 was used for data collection. Obtained data were analyzed by using descriptive statistics i.e. percentage, frequency, mean, and standard deviation. Besides, t-test was used for analyzing the difference in demographic attributes and expectation/satisfaction of the financial service users. One-way ANOVA was also used for analyzing it. Expectation of the financial service users which was different from satisfaction was analyzed by using Paired Sample t-test.

Results of the study revealed that the operational efficiency of service providers was important to attitude perception of the service users with a statistical significance level. The cooperative member perception of service quality was also found at a statistical significance level. The cooperative member expectation and satisfaction with financial service of the cooperative comprised 5 aspects as follows: 1) reliability, 2) concrete service, 3) hospitality, 4) access to services, and 5) communication.

Findings also showed that most of the respondents were female, 51-60 years old, single, government officials (teachers), bachelor degree holders and their average monthly income range was 30,001-40,000 baht. As a whole, they were satisfied with

the cooperative at a high level in all aspects: access to services, communication, reliability, concrete service, and hospitality, respectively. Also, they had a high level of the expectation in all aspects: communication, reliability, concrete service, hospitality, and access to services, respectively. Relationships between the expectation and satisfaction of the respondents with the cooperative were also found at a high level: This included the following aspects: reliability, concrete service, hospitality, access to services, and communication, respectively. Findings also showed that the difference in expectation and satisfaction was an effect of demographic attributes in terms of sex, a number of service using and service using period of time with a statistical significance level at 0.05.



## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์ของบุคคลหลายท่าน ซึ่งผู้มี พระคุณท่านแรกและผู้ศึกษาใคร่ขอกราบพระคุณคือ อาจารย์ดร. ประภัสสร วรรณสถิตย์ที่รับหน้าที่เป็น อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำตรวจทาน และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความ เอาใจใส่ทุกขั้นตอน เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สมบูรณ์ที่สุด ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. กัญญ์พัสวีย์ กลุ่มธงเจริญและผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ สัมฤทธิ์สกุล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงแก้ไข การค้นคว้าอิสระเล่มนี้ อย่างถูกต้อง สมบูรณ์

นอกจากนี้ ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณ ท่านผู้อำนวยการเอนก คำจำรูญประธานกรรมการ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด และ ท่านจรรยา วงศ์คำ ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ในการสนับสนุน ส่งเสริม การศึกษาในระดับปริญญาโทแก่ข้าพเจ้า

ขอบคุณ เจ้าหน้าที่ของทางคณะบริหารธุรกิจ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และเจ้าหน้าที่บัณฑิต วิทยาลัยมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อนักศึกษาปริญญาโทคณะบริหารธุรกิจ ทุกท่านที่ช่วยเหลือ อำนวย ความสะดวกในการดำเนินการเกี่ยวกับการค้นคว้าอิสระเล่มนี้ และขอขอบคุณบุคคลในครอบครัว ข้าพเจ้า ที่อยู่เบื้องหลังในความสำเร็จที่ได้ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนและให้กำลังใจตลอดมา

ณัฐพันธ์ มีสัตย์

ตุลาคม 2560



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ค
ABSTRACT.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญภาพ.....	ฅ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมา.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	2
คำถามสู่งานวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
ข้อจำกัดงานวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
บทที่ 2 การตรวจสอบเอกสาร.....	7
การให้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด.....	7
ความหมายของการเงิน.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	8
ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	10
องค์ประกอบของความคาดหวัง.....	12

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	15
ความหมายของความพึงพอใจ .....	15
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	16
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	18
บทสรุป.....	20
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	21
สมมติฐานงานวิจัย .....	22
บทที่ 3 วิธีการวิจัย .....	23
แหล่งข้อมูล .....	23
สถานที่ดำเนินงานวิจัย .....	24
ประชากรที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง .....	24
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	25
วิธีการรวบรวมข้อมูล .....	28
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	29
ระยะเวลาดำเนินการ .....	30
งบประมาณที่ใช้ในการศึกษา .....	31
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	32
ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	33
ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการเงินของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด.....	36
ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	37
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ .....	85

สรุปผลการศึกษา .....	85
อภิปรายผล .....	87
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย .....	92
บรรณานุกรม .....	94
ภาคผนวก .....	98
ประวัติผู้วิจัย .....	104



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	สถิติจำนวนการใช้บริการการเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด.....24
2	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....28
3	แสดงระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2559 ถึง กันยายน พ.ศ. 2560...30
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ..33
5	แสดงผลสรุปค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการและความคาดหวังในการให้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด.....36
6	แสดงผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามเพศ .....37
7	แสดงผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามอายุ.....39
8	แสดงผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามสถานภาพ .....41
9	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบข้อมูลความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัดจำแนกตามระดับการศึกษา.....43
10	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบข้อมูลความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....45
11	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบข้อมูลความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามภูมิลำเนา .....47
12	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบข้อมูลความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ .....49

ตารางที่	หน้า
13 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ .....	50
14 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ.....	51
15 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี .....	51
16 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านการเข้าถึงการบริการ .....	52
17 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านการติดต่อสื่อสาร .53	53
18 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบข้อมูลความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ .....	54
19 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระยะเวลาที่มาใช้บริการที่มาใช้บริการกับความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ .....	55
20 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระยะเวลาที่มาใช้บริการที่มาใช้บริการกับความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ.....	56
21 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระยะเวลาที่มาใช้บริการที่มาใช้บริการกับความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี.....	57

ตารางที่	หน้า
22 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระยะเวลาที่มาใช้บริการที่มาใช้บริการกับความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านการเข้าถึงการบริการ .....	58
23 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระยะเวลาที่มาใช้บริการที่มาใช้บริการกับความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านการติดต่อสื่อสาร.....	59
24 แสดงผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามเพศ .....	60
25 แสดงผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามอายุ.....	62
26 แสดงผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามสถานภาพ .....	64
27 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	66
28 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	68
29 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามภูมิลำเนา .....	70
30 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ.....	72
31 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ .....	73
32 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ.....	74

ตารางที่	หน้า
33 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี .....	74
34 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านการเข้าถึงการบริการ .....	75
35 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านการติดต่อสื่อสาร .	76
36 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ .....	76
37 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระยะเวลาที่มาใช้บริการที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ .....	78
38 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระยะเวลาที่มาใช้บริการที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ .....	79
39 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระยะเวลาที่มาใช้บริการที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี.....	80
40 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระยะเวลาที่มาใช้บริการที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านการเข้าถึงการบริการ .....	81
41 แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระยะเวลาที่มาใช้บริการที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านการติดต่อสื่อสาร.....	82
42 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด.....	83

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 แสดงจำนวนของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ในปี 2555-2559.....	2
2 แสดงโครงสร้างการปฏิบัติงานในปี 2559.....	3
3 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา.....	21





## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมา

สหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นสถาบันซึ่งประกอบธุรกิจทางการเงิน การดำเนินงานของสหกรณ์ฯมีลักษณะคล้ายธุรกิจของธนาคาร กล่าวคือ สหกรณ์ฯได้รับทุนจากการถือหุ้นของสมาชิกเป็นรายเดือน รับเงินฝากจากสมาชิกในรูปเงินฝากออมทรัพย์และเงินฝากประจำ สหกรณ์ได้เงินทุนซึ่งได้รับจากการถือหุ้นของสมาชิก และเงินรับฝากออกให้สมาชิกกู้ยืมที่เหลือนำฝากธนาคารหรือชุมนุมสหกรณ์หรือให้สหกรณ์อื่นๆกู้ยืม รายได้ของสหกรณ์ส่วนใหญ่จึงได้แก่ ดอกเบี้ยเงินให้กู้ ดอกเบี้ยเงินฝาก รายจ่ายของสหกรณ์ส่วนใหญ่ ได้แก่ ดอกเบี้ย จ่ายเงินเดือนเจ้าหน้าที่ ค่าแบบพิมพ์ ค่าของใช้สำนักงานและค่าใช้จ่ายทั่วไป

สหกรณ์ออมทรัพย์ ได้รับความนิยมนและได้จัดตั้งขึ้นโดยได้ตระหนักถึงคุณประโยชน์ของสหกรณ์ประเภทนี้แล้ว ว่าเป็นสถาบันที่อำนวยความสะดวกแก่สมาชิกทั้งด้านการออมเงินและด้านการให้เครดิตแก่สมาชิก ในยามที่เกิดความจำเป็นอย่างแท้จริง ในด้านการบริหารงานของสหกรณ์ออมทรัพย์นั้น ข้อบังคับกำหนดให้มีคณะกรรมการดำเนินการทำหน้าที่ดำเนินกิจการทั้งปวงของสหกรณ์ให้เป็นไปตามข้อบังคับและมติของที่ประชุมใหญ่ อย่างไรก็ตามก็ต้องยอมรับว่าความสำเร็จของสหกรณ์ออมทรัพย์โดยทั่วไปนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่สหกรณ์นั้นๆ ตั้งขึ้น เช่น การพิจารณาสอบสวนเงินกู้ของสมาชิกโดยใกล้ชิด เพื่อให้ได้ความจริงว่าเงินกู้นั้นจะได้นำไปใช้ เพื่อการอันจำเป็นหรือเป็นประโยชน์อย่างแท้จริง ตลอดจนการควบคุมให้มีการเรียกเก็บและติดตามเกี่ยวกับหนี้สินคืน เงินที่สมาชิกจะต้องส่งชำระต่อสหกรณ์อย่างแน่นอนและสม่ำเสมอ

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ริเริ่มก่อตั้งโดยนายจันทร์สิทธิ ประณีตศึกษาธิการ จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2503 ได้ดำเนินการขอจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2471 เพื่อก่อตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์และเครดิตสำหรับคนมีเงินเดือนขึ้นในหมู่ครูอาจารย์ และข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่ แรกเริ่ม สหกรณ์ฯมีสมาชิกจำนวน 761 คน มีทุนดำเนินงานเมื่อแรกเริ่มจำนวน 22,030 บาท มีหน่วยบริการย่อยที่ให้บริการแก่สมาชิกจำนวน 31 หน่วย

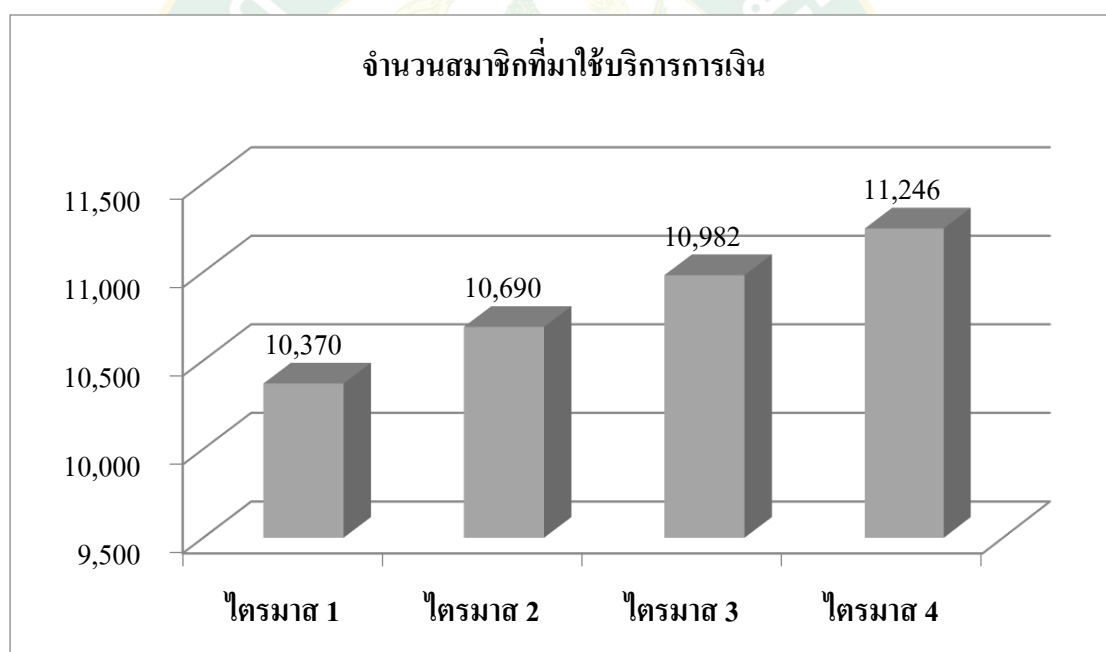
สำนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด เดิมอาศัยรวมอยู่กับสำนักงานศึกษาธิการ บริเวณศาลากลางหลังเก่า ต่อมาได้ย้ายไปอยู่หอประชุมติโลกราชและบ้านพักหัวหน้าหมวดการศึกษาอำเภอเมือง ตามลำดับ จนในที่สุดเมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม พ.ศ. 2551 สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ได้ย้ายที่ทำการแห่งใหม่มายังเลขที่ 175 หมู่ 2 ถนนวงแหวนรอบกลาง ตำบลท่าศาลา อำเภอ

เมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50000 เพื่อรองรับการให้บริการแก่สมาชิกที่เพิ่มให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งในปัจจุบันมีสมาชิกทั้งสิ้น 31,163 คน (สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด, 2558)

### ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสหกรณ์ออมทรัพย์เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของสมาชิก เนื่องจากสหกรณ์ฯ ทำหน้าที่หลัก 2 ประการ คือ ช่วยเสริมการออมของสมาชิกโดยให้อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคาร และเป็นแหล่งกักเก็บเงินเพื่อช่วยเหลือสมาชิกที่มีความจำเป็นและเดือดร้อนโดยคิดอัตราดอกเบี้ยต่ำ ซึ่งจะเป็นการช่วยให้สมาชิกได้มีโอกาสยกระดับฐานะความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น

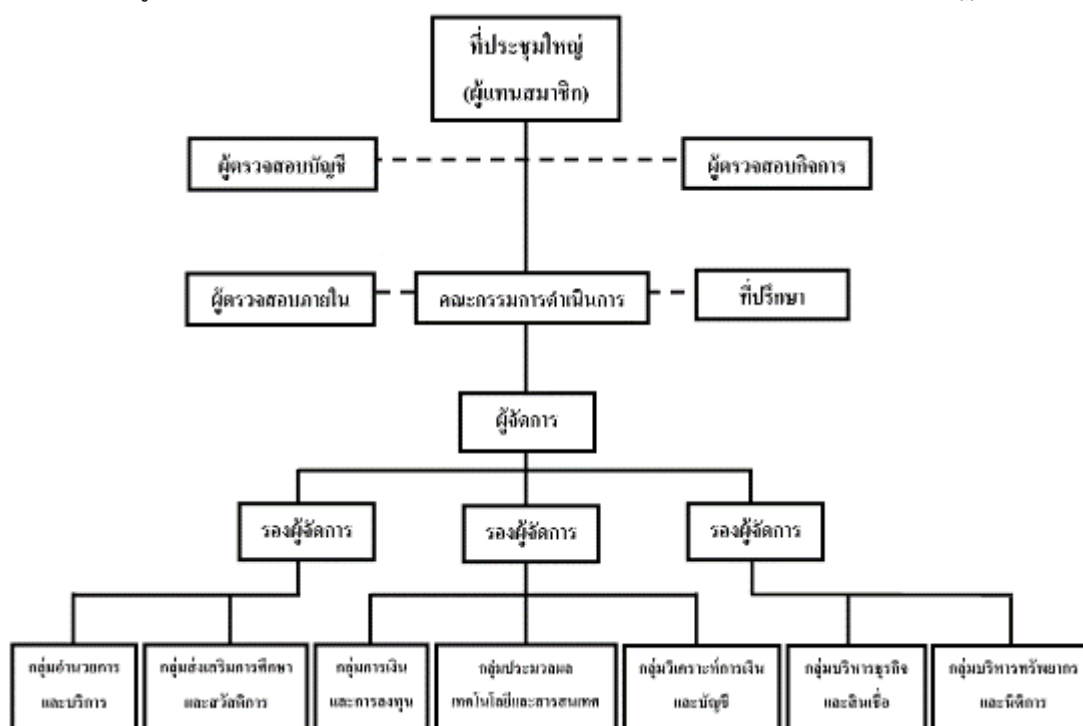
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด เป็นสถาบันการเงินที่จัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยเหลือสมาชิกที่ประกอบวิชาชีพครูเท่านั้น โดยจากจำนวนของสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ในปี 2555-2559 รายละเอียดดังนี้



**ภาพที่ 1** แสดงจำนวนของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ในปี 2555-2559 (ที่มา : ฝ่ายงานบัญชีของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด, ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2559.)

จากแผนภูมิที่ 1 การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ในปี 2559 ที่ผ่านมา พบว่าจำนวนสมาชิกมีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปี 2555 ร้อยละ 8.51 โดยสมาชิกมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่างๆ เนื่องจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเครื่องมือสำคัญประการหนึ่ง

ในการประเมินคุณภาพของการปฏิบัติงาน และนำผลที่ได้มาปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป ในปีงบประมาณที่ผ่านมาสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ได้ให้ความสำคัญกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อความสมบูรณ์ถูกต้องเกี่ยวกับข้อมูล การดำเนินงานวิจัยจะเป็นการบูรณาการการทำงานโดยการใช้แบบสอบถามและเครื่องมือประเมินความพึงพอใจแบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นกระบวนการสำคัญสำหรับการพัฒนาในภาพรวม ตามระเบียบสหกรณ์ฯ ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาของสหกรณ์ฯ โดยสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด นั้น จัดว่าเป็นสหกรณ์ที่มีขนาดใหญ่ โดยมีโครงสร้างการปฏิบัติงาน ดังนี้



ภาพที่ 2 แสดงโครงสร้างการปฏิบัติงานในปี 2559

(ที่มา : ฝ่ายงานเทคโนโลยีและสารสนเทศของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด, ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2559.)

จะเห็นว่า มีจำนวนสมาชิกมาใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด เพิ่มขึ้นทุก ๆ ไตรมาส ทั้งนี้เพื่อเป็นรักษาระดับมาตรฐานการให้บริการการเงินสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ดังนั้น จากสถานการณ์ปัญหาและความจำเป็นที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการการเงินสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่

จำกัด เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการและพัฒนาบุคลากรในสหกรณ์ให้มีคุณภาพในการให้บริการการเงินแก่สมาชิกต่อไป

### คำถามสู่งานวิจัย

ความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการการเงินสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ จำกัด เป็นอย่างไร?

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด
2. เพื่อศึกษาลักษณะของประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์ต่อบุคคลและหน่วยงานในการปฏิบัติงานและวางแผนการพัฒนาสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด
2. ทำให้ทราบถึงลักษณะของประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด
3. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด
4. สามารถนำผลจากการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการให้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้อย่างสูงสุด

## ขอบเขตการวิจัย

### 1. ด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการการเงินสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ใน 5 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความมีอัธยาศัยไมตรี การเข้าถึงการบริการ และการติดต่อสื่อสาร

### 2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ดำเนินการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการการเงินสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด

### 3. ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด โดยตรง คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Yamane, 1973 หน้า 125) คิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 400 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience) ซึ่ง เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability) โดยจะทำการแจกแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

### 4. ขอบเขตด้านเวลา

เวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจะใช้เวลาตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 ถึง วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2560 เป็นระยะเวลา 2 เดือน

## ข้อจำกัดงานวิจัย

1. การเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ที่มาใช้บริการการเงินเท่านั้น

2. การเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการการเงินสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด เท่านั้น

### 3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ข้อมูลทั่วไปประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิภาค จำนวนครั้งในการรับบริการและช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ

3.2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจของผู้ใช้บริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความมีอัธยาศัยไมตรี การเข้าถึงบริการ และการติดต่อสื่อสาร

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**สหกรณ์** หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด (พระราชบัญญัติสหกรณ์. 2542)

**สมาชิกสหกรณ์** หมายถึง บุคคลที่สมัครเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด และเป็นสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด

**การให้บริการการเงิน** หมายถึง การให้บริการบริการด้านเงินฝาก (รับฝาก-ถอนเงิน) บริการชำระหนี้ หุ้น เบี้ยประกัน บริการจ่ายเงินให้หน่วยฯ/กรรมการ บริการจ่ายเงินปันผล-เฉลี่ยคืน/โบนัสให้แก่สมาชิกที่นำมายื่นขอรับบริการที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด

**ผู้รับบริการ** หมายถึง สมาชิกผู้มารับบริการโดยตรงจากสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด

**คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง ความคิดเห็นของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ต่อการได้รับคุณภาพการให้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด

**ความคาดหวัง** หมายถึง ทัศนคติที่เกิดจากการคาดเดาไว้ล่วงหน้า ที่เกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ในด้านชื่อเสียงภาพพจน์ขององค์กร ตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อม มาตรฐานคุณภาพ ข้อมูล/ข่าวสาร

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ผลมาจากการเปรียบเทียบความรู้สึกหรือตามที่มองเห็นในการได้รับการบริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ในประเด็นการรับฟัง เข้าใจ ตอบสนอง

## บทที่ 2

### การตรวจสอบเอกสาร

ในการศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการการเงิน สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด” ผู้ศึกษาจำเป็นต้องนำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์และเป็นแนวทางในการศึกษาซึ่งประกอบไปด้วยหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

### การให้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด

#### ความหมายของการเงิน

ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ว่าด้วยการให้บริการการเงินแก่สมาชิกจะดำเนินงานทางด้านเงินฝาก ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. เงินฝากออมทรัพย์ จำนวนเงินฝากครั้งละไม่น้อยกว่า 100 บาท คิดดอกเบี้ยเป็นรายวัน ทบเป็นเงินต้นเข้าบัญชีทุกวันที่ 30 มิถุนายน และวันที่ 31 ธันวาคมของทุกปี การถอนเงินจะถอนเมื่อใด จำนวนเท่าใดก็ได้ แต่ต้องเหลือเงินในบัญชีไม่น้อยกว่า 100 บาท (อัตราดอกเบี้ย 2.75 %)

2. เงินฝากออมทรัพย์ ATM จำนวนเงินฝากครั้งละไม่น้อยกว่า 100 บาท คิดดอกเบี้ยเป็นรายวัน ทบเป็นเงินต้นเข้าบัญชีทุกวันที่ 30 มิถุนายน และวันที่ 31 ธันวาคมของทุกปี การถอนเงินจะถอนได้เฉพาะ ณ ตู้ ATM ธนาคารกรุงไทย จำกัดเท่านั้น จำนวนเท่าใดก็ได้ แต่ต้องเหลือเงินในบัญชีไม่น้อยกว่า 100 บาท การถอนแต่ละครั้งเสียค่าธรรมเนียม 10 บาท ส่วนการฝากจะฝากได้เฉพาะ ณ สำนักงานสหกรณ์เท่านั้น (อัตราดอกเบี้ย 2.75 %)

3. เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ จำนวนเงินฝากครั้งละไม่น้อยกว่า 1,000 บาท คิดดอกเบี้ยเป็นรายวัน ทบเป็นเงินต้นเข้าบัญชีทุกวันที่ 31 มีนาคม, 30 มิถุนายน, 30 กันยายน และ 31 ธันวาคมของทุกปี การถอนเงินจะถอนจำนวนเท่าใดก็ได้ แต่ต้องเหลือเงินในบัญชีไม่น้อยกว่า 1,000 บาท ถอนได้ไตรมาสละหนึ่งครั้ง หากในไตรมาสใดมีการถอนมากกว่าหนึ่งครั้ง สหกรณ์ฯจะคิดค่าธรรมเนียมการถอน

ครั้งต่อ ๆ ไป ในอัตราร้อยละหนึ่งของจำนวนเงินที่ถอน แต่ต้องไม่ต่ำกว่าครั้งละสามร้อยบาท (อัตราดอกเบี้ย 3.75 %)

4. เงินฝากประจำสิบสองเดือน จำนวนเงินฝากครั้งละไม่น้อยกว่า 2,000 บาท ระยะเวลาที่ฝากไม่น้อยกว่าสิบสองเดือน คิดดอกเบี้ยเป็นรายเดือนเมื่อครบระยะเวลาการฝากที่แจ้งความประสงค์ไว้กับสหกรณ์ หากถอนก่อนกำหนดซึ่งต้องฝากมาแล้วไม่น้อยกว่าหกเดือน จะคำนวณดอกเบี้ย ตามอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ หากถอนก่อนหกเดือนไม่ได้รับดอกเบี้ย (อัตราดอกเบี้ย 4.50 %)

### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

สมิต สัชฌกร (2550) จากยุคสมัยที่มีการผูกขาดการให้บริการผู้ให้บริการจึงเป็นผู้กำหนดคุณภาพการบริการ โดยฝ่ายลูกค้าไม่มีโอกาสเลือกเมื่อกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกทำให้ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนก้าวสู่ความเป็นสากล การแข่งขันแบบเสรีได้เข้ามาแทนที่ธุรกิจบริการต้องแข่งขันกันเองและรุนแรงมากยิ่งขึ้น ระบบผูกขาดการบริการนับวันจะหมดไป ลูกค้าผู้รับบริการจึงอยู่ในฐานะเลือกใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันการให้บริการกลับก่อให้เกิดความแตกต่างระหว่างธุรกิจบริการด้วยกัน นอกจากนี้ ความเจริญก้าวหน้าทางการสื่อสาร โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศได้ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ทำให้การติดต่อสื่อสารโทรคมนาคมมีความสะดวกรวดเร็วเป็นทวีคูณ นวัตกรรมทางเทคโนโลยีก่อให้เกิดพัฒนาการใหม่ ๆ ในหลาย ๆ ด้าน ความก้าวหน้าของระบบสารสนเทศ ทำให้ความแตกต่างของเวลาที่มีความหมายน้อยลง แม้อยู่ห่างไกลกันคนละซีกโลกก็สามารถรับข่าวสารได้เร็วเกือบเท่ากัน ในเวลาที่เป็นจริงเมื่อโลกย่อเล็กลงกลายเป็นสังคมข่าวสาร อีกทั้งความสะดวกในการคมนาคมทำให้การเดินทางไปมาระหว่างประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ทำให้เกิดการประเมินเชิงเปรียบเทียบ ดังนั้น การแข่งขันในการให้บริการจึงเป็นสิ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้ และการบริการจะต้องสามารถแข่งขันได้ในระดับโลก มิฉะนั้นแล้วก็จะถูกจัดให้อยู่ในระดับบริการที่ด้อยคุณภาพในที่สุด

Zcithaml (1972 อ้างใน เสาวนิต ปทุมวัฒน์, 2545) ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า หมายถึง การประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศหรือความเหนือกว่าของการบริการ

Parasuraman et al. (1990 อ้างใน เสาวนิต ปทุมวัฒน์, 2545) กล่าวว่าว่าคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ก็คือ การประเมินหรือลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการนั้น โดยภาพรวม



## ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ

เสาวนิตย์ ปทุมวัฒน์ (2545) ได้สรุปผลการศึกษเกี่ยวกับ การประเมินคุณภาพการบริการ ของ Parasuraman and et al. ไว้ว่าผู้รับบริการได้ใช้ปัจจัยต่าง ๆ ในการประเมินคุณภาพการบริการ รวม 10 ปัจจัยดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวก หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อกับผู้ให้บริการ ทั้งนี้ครอบคลุมถึง เวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง รวมทั้งวิธีการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ เช่น มีสถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกแก่การไปติดต่อ เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การให้ข้อมูลแก่สมาชิกด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ร่วมรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะและคำติชมของสมาชิกที่เกี่ยวกับการบริการขององค์กร ด้วยเหตุผลที่ว่า การให้ความรู้และสารสนเทศเกี่ยวกับการให้บริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานขั้นพื้นฐานที่ผู้ให้บริการทุกคนต้องทำในแต่ละหน้าที่ ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องแสวงหาความรู้เกี่ยวกับงานบริการของตนให้มากที่สุด โดยให้รู้แจ้งรู้จริงอย่างถ่องแท้ เพื่อจะได้อธิบายหรือให้คำชี้แจงช่วยเหลือแก่สมาชิกได้เป็นอย่างดี เป็นต้น

3. ความสุภาพ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีกริยาและวาจาสุภาพเรียบร้อยมีมารยาทงดงาม ให้ความเป็นมิตรและนับถือในตัวสมาชิก

4. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความซื่อสัตย์และความเชื่อถือได้ขององค์กรรวมทั้งบุคลากรผู้ให้บริการ เช่น องค์กรมีชื่อเสียงมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ไว้วางใจได้ เป็นต้น

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ต้องเป็นการให้ความช่วยเหลือสมาชิกอย่างถูกต้องตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล เนื่องจากสมาชิกทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากองค์กรและบุคลากรที่ซื่อสัตย์ รักษาคำพูด ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ จึงเป็นที่ปรารถนาของสมาชิกทุกคน

5. ความคงเส้นคงวา หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอนและแม่นยำ เช่น สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้กับสมาชิก เป็นต้น

ธุรกิจบริการที่ทำงานอย่างเป็นระบบ ทั้งมีระเบียบวินัย มีความคงเส้นคงวาและยึดมั่นในคำสัญญาที่ให้กับสมาชิก โดยมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่สมาชิก อย่างไรแล้วก็ปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ย่อมเป็นธุรกิจบริการที่สมาชิกยอมรับและให้ความไว้วางใจใช้บริการ

6. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น ให้บริการแก่สมาชิก ณ เคาน์เตอร์ฝาก – ถอนเงินได้ทันทีทันใด เป็นต้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้น เป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ให้บริการเฉื่อยชาแล้ว ย่อมมีลักษณะที่ทำให้สมาชิกหมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับการ

อย่างทันท่วงที บุคคลหรือองค์กรที่ขาดความกระตือรือร้น นอกจากทำให้ภาพลักษณ์เสียไปแล้ว ยังเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

7. ความปลอดภัย หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย โดยไม่มีความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลงใด ๆ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีความถูกต้อง เป็นที่ยอมรับในการให้บริการ มีระบบการเก็บรักษาสินทรัพย์ ตลอดจนข้อมูลของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เป็นต้น

เนื่องจาก ธุรกิจบริการบางประเภทมีความเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินสมาชิก ดังนั้นการให้บริการที่คำนึงถึงความปลอดภัยปราศจากอันตรายต่าง ๆ ย่อมเป็นที่พึงปรารถนาของสมาชิกผู้ใช้บริการ

8. ลักษณะภายนอก หมายถึง ลักษณะที่สามารถมองเห็นได้จากภายนอกของบุคลากร อุปกรณ์ที่ให้บริการ รวมถึงสื่อต่าง ๆ ที่เผยแพร่ออกไปว่ามีความเหมาะสมสวยงามทันสมัยหรือไม่ เช่น พนักงานแต่งกายสุภาพ อาคารสำนักงานโอโถงสวยงาม อุปกรณ์ที่ให้บริการทันสมัย เป็นต้น

9. ความเข้าใจสมาชิก หมายถึง การพยายามรู้จักและทำความเข้าใจสมาชิก รวมทั้งความต้องการของสมาชิก เช่น การจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของสมาชิก การเพิ่มบริการตามความจำเป็นและความต้องการของสมาชิก เป็นต้น

10. อัตราค่าบริการ หมายถึง ค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมการให้บริการที่เรียกเก็บจากสมาชิก ซึ่งแต่ละกิจกรรมอาจแตกต่างกันไปตามความเหมาะสม

### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง**

พาราสุรามาน (1976: 16 อ้างใน โสภอารรณ ตรีสุวรรณ์, 2550) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ทศนคติที่เกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่คาดหมายว่า จะเกิดขึ้นในการบริการนั้น ๆ ลูกค้าซื้อสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจงและ จะทำการประเมินสิ่งที่ได้รับจากความคาดหวัง ความต้องการเป็นสิ่งที่ฝังอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากวิถีชีวิตและสถานะภาพ หากมนุษย์รู้สึกถึงความต้องการก็จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการตอบสนองความต้องการนั้นๆ

คริสโตเฟอร์ แชนดรา และบารา (1996: 123-125 อ้างใน โสภอารรณ ตรีสุวรรณ์, 2550) ได้ศึกษาพบว่า มีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคสินค้าและบริการดังนี้

1. ความคาดหวังของลูกค้าต่อสินค้าและบริการจะมีความผันแปรในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน
2. ความคาดหวังของลูกค้าจะมีความผันแปรในกลุ่มประชากรที่ต่างกัน ความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการจะได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ในการรับบริการผู้ให้บริการต่างๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน หรือจากให้ผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกันในกรณีที่ลูกค้าไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาก่อน แต่ในกรณีที่ลูกค้าไม่เคยมีประสบการณ์ต่อการบริการที่มีความ

เกี่ยวข้องมาก่อนเลย ลูกค้ายจะเปรียบเทียบค่าความคาดหวังก่อนซื้อ (Pre-purchase Expectations) ซึ่งเกิดจากปัจจัยต่างๆเช่น การบอกต่อ การโฆษณา หรือการนำเสนอของพนักงานขาย

นอพฟิลด์และกูราลนิก (1988 อ้างใน คัทลียา ศิริภัทรากูร, 2541) กล่าวว่าความคาดหวัง หมายถึง การค้นหาไปข้างหน้า การคาดหมายทำล่วงหน้าก่อนผู้อื่น อาจเป็นการค้นคว้าที่กำลังจะมาถึง การคาดการณ์ล่วงหน้าในสิ่งที่จะมาถึงให้เหมาะสม

สำหรับความคาดหวัง Harris K. Elaine (2010) กล่าวว่าความคาดหวังคือมุมมองของแต่ละคนที่มีผลต่อผลลัพธ์ ต่อประสบการณ์ที่จะเผชิญความคาดหวัง อาจเป็นไปได้และไม่ดีได้ ความคาดหวังมักจะขึ้นอยู่กับความรู้ของลูกค้าที่เคยได้ประสบการณ์นั้นๆมาแล้ว สำหรับระดับความคาดหวังนั้นแบ่งออกเป็นสองระดับคือ

1. ระดับความคาดหวังปฐมภูมิ คือความคาดหวังในระดับต้นที่ผู้รับบริการต้องการได้รับในกระบวนการปฏิสัมพันธ์ เช่นลูกค้าเข้ารับประทานอาหารในร้านอาหาร ความคาดหวังปฐมภูมิคือร้านอาหารทำอาหารเพื่อลดระดับความหิวในราคาที่สมเหตุสมผล

2. ระดับความคาดหวังทุติยภูมิคือความคาดหวังที่มีพื้นฐานมาจากประสบการณ์ที่เคยได้รับมาก่อนหน้า ซึ่งเป็นความคาดหวังที่มากกว่าความคาดหวังปฐมภูมิ เช่น ลูกค้ารับประทานอาหารในร้านอาหาร ไม่เพียงหวังแค่ระดับความหิวในราคาที่เหมาะสมเท่านั้น แต่ลูกค้ายังคาดหวังถึงการได้รับบริการที่ดี รสชาติอาหารที่อร่อยด้วย ทั้งนี้ความคาดหวังของลูกค้าเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาและลูกค้าแต่ละคนมีความคาดหวังไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นสิ่งท้าทายสำหรับองค์กรต่างๆอย่างยิ่งที่จะสามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้ นอกจากนั้นสิ่งที่จำเป็นสำหรับองค์กรคือ การตระหนักถึงอิทธิพลต่อลูกค้าคนอื่นๆ หรือคนที่จะมาใช้บริการในอนาคต ดังนั้นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งขององค์กรคือรักษาลูกค้าให้ดีที่สุด กล่าวคือทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ จากการศึกษาพบว่าการรักษาลูกค้าเก่าไว้ ประหยัดต้นทุนกว่าการหาลูกค้าใหม่ๆถึงห้าเท่า นอกจากนี้ยังพบว่าลูกค้ามักจะแบ่งปันประสบการณ์การรับบริการกับผู้อื่นรอบข้าง ทั้งประสบการณ์ที่ดีและไม่ดีอีกด้วย และกระบวนการสื่อสารแบ่งปันประสบการณ์ในทางลบเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย นักการตลาดได้ตระหนักถึงสิ่งเหล่านี้ดี ดังนั้นจึงพยายามรักษาความพึงพอใจของลูกค้าให้ดีที่สุด

พิชยากร กาศสกุล (2545) ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึก หรือความคิดอย่างมีวิจารณ์ญาณของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าว่าควรจะมี ควรจะเป็นหรือควรเกิดขึ้นในสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

รัตนา สุขะนินทร์ (2547) กล่าวว่า ความคาดหวัง (Expectation) คือทัศนคติที่เกี่ยวกับความต้องการหรือความปรารถนาที่ผู้บริโภคคาดหวังว่าจะได้รับการบริการนั้นๆ

สรุปได้ว่าความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นด้วย วิจารณ์ญาณเกี่ยวกับความคาดคะเน หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรจะมี จะเป็น ควรจะเกิดขึ้น หรือว่าควรจะเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็นที่มีต่อการรับบริการของบุคลากร

### องค์ประกอบของความคาดหวัง

รัตนา สุขะนิพนธ์ (2547) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความคาดหวัง (The Component of Expectations) ได้แก่

1. บริการที่พึงประสงค์ (Desired Service) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับหรือปรารถนาที่จะได้รับ ซึ่งระดับของความปรารถนานั้นขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อของลูกค้าที่มีต่อบริการที่ได้รับเป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับหรือปรารถนาที่จะได้รับ

2. บริการที่เพียงพอ (Adequate Service) เป็นระดับที่ต่ำที่สุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับได้ โดยไม่รู้สึกถึงความไม่พอใจ ซึ่งความคาดหวังระดับนี้เกิดจากการรับรู้ของผู้บริโภคต่อทางเลือกของให้ผู้บริการอื่นๆ

3. บริการที่คาดการณ์ (Predicted Service) เป็นระดับการให้บริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ ในขณะที่ลูกค้าพบปะกับผู้ให้บริการ การบริการที่คาดการณ์นี้มีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่พึงประสงค์

สมิต สัจฉกร (2546) ได้กล่าวถึงความคาดหวังของผู้รับบริการว่า ผู้รับบริการทุกคนก็ต้องการบริการขั้นหนึ่ง คือความสะดวก รวดเร็ว ทันใจ ถูกต้อง สมบูรณ์ ได้รับประโยชน์สูงสุด ได้รับการต้อนรับที่อบอุ่น ผู้ให้บริการให้ความสนใจ เอาใจใส่ ตอบสนองความต้องการอย่างถูกต้องและถูกใจ ที่สำคัญคือรวดเร็วตั้งใจไม่ต้องรอคอย แบ่งปันประสบการณ์ที่ดีต่อคนอื่น ในการที่จะทำให้ลูกค้าแบ่งปันสิ่งดีๆได้นั้น องค์กรต้องแสดงให้เห็นถึงความยินดีที่จะมอบบริการเมื่อลูกค้ามาใช้บริการ แล้วลูกค้าจะแนะนำพูดปากต่อปาก ลูกค้ารายใหม่ๆก็จะเข้ามาใช้บริการ

ในขณะที่ Zeithaml and Bitner (2000) ได้กล่าวถึง ความคาดหวังของลูกค้าซึ่งตรงกับ Lovelock C. & Wright L. (1999) ว่าความคาดหวังของลูกค้าแต่ละคนแตกต่างกัน และจะประกอบไปด้วยความหวังและระยะห่างที่ยอมรับได้ รวมองค์ประกอบคือ

1. ความคาดหวังที่ผู้รับบริการหวังจะได้รับ (Desired Service) ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการและเชื่อว่าเป็นไปได้ที่จะได้รับบริการ หรือควรที่จะได้รับบริการ

2. ระดับขั้นต่ำของบริการที่ผู้รับบริการยอมรับได้ (Adequate Service) ในการรับบริการแต่ละครั้งอาจมีอุปสรรคทำให้ไม่ได้ผลลัพธ์ดังที่คาดไว้ ระยะห่างระหว่างความคาดหวังที่ผู้รับบริการหวังว่าจะได้รับกับระดับต่ำที่สุดของการบริการที่ผู้รับบริการยอมรับได้ เรียกว่าระยะห่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ

3. ระยะห่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ (Zone of Tolerance) ที่จะได้ผลลัพธ์จากการบริการขององค์กรธุรกิจ กับการยอมรับผลลัพธ์ขั้นต่ำที่ผู้รับบริการยอมรับได้ นอกจากนี้ระยะห่างดังกล่าวยังเกิดจากความแตกต่างในการให้บริการประเภทอื่น เช่นการให้บริการที่ไม่แน่นอน ซึ่งเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเองหรือจากประเภทของการบริการ

ชูชัย สมิทธิไกร (2553) ได้อ้างอิงการศึกษาของ Parasuraman et al. (1985) เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคในการรับบริการมีอิทธิพลมาจากแหล่งสำคัญคือ

1. ความต้องการส่วนบุคคล แต่ละคนจะมีความต้องการแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมของผู้บริโภคแต่ละคน ผู้บริโภคที่ใช้บริการจากบริการชนิดเดียวกันอาจจะคาดหวังจากบริการแตกต่างกัน

2. การบอกเล่าปากต่อปาก คือข้อมูลที่ผู้บริโภคได้รับจากผู้ที่เคยรับบริการแล้ว โดยอาจเป็นคำแนะนำ คำนิ หรือคำบอกเล่าอื่นๆเกี่ยวกับบริการนั้นๆ

3. ประสบการณ์เดิม เป็นประสบการณ์ตรงของผู้บริโภค เกี่ยวกับการบริการ ประสบการณ์นั้นทำให้เกิดการเรียนรู้และจดจำ ทำให้เกิดความคาดหวังต่อการบริการในอนาคต

4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์จากผู้ให้บริการในรูปแบบต่างๆ นอกจากนี้ยังได้อ้างถึงทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (1964) ว่ามนุษย์แต่ละคนเป็นนักตัดสินใจที่มีเหตุผลและจะทำต่อสิ่งที่คาดว่าจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ตนเองต้องการ เมื่อบุคคลคิดว่าสิ่งที่ตนเองกระทำจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ต้องการก็จะตัดสินใจกระทำสิ่งนั้น องค์ประกอบสำคัญของทฤษฎีคือ ผลลัพธ์คุณค่าของผลลัพธ์ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามและการปฏิบัติงาน

Harris K. Elaine (2010) ได้กล่าวถึง เทคนิคการบริการที่เหนือความคาดหวังของลูกค้าไว้ 6 ประการดังนี้

1. การรู้จักลูกค้า กล่าวคือ รู้ว่าลูกค้าเป็นใคร มีความชอบแบบไหน และอะไรที่ลูกค้าไม่ชอบ
2. หาคุณค่าที่แท้จริงที่ลูกค้าต้องการ และไม่ใช่ว่าสิ่งที่มีอยู่
3. สื่อสารพันธะกิจขององค์กรให้ลูกค้ารับทราบ
4. บริการลูกค้าให้เป็นไปตามพันธสัญญาที่ให้ไว้แก่ลูกค้า และให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า
5. รักษาระดับการบริการให้มาตรฐานอยู่เสมอ และอย่าให้คำมั่นสัญญากับลูกค้าในสิ่งที่ยังไม่สามารถทำได้ เพราะลูกค้าต้องการได้รับประสบการณ์บริการที่ดีในทุกๆครั้งที่เข้ามาใช้บริการ
6. สื่อสารลูกค้าผ่านเส้นทางการสื่อสารที่ลูกค้าต้องการ เช่นลูกค้าบางกลุ่มอาจชอบการสื่อสารโดยตรงกับพนักงาน บางคนอาจชอบการสื่อสารแบบออนไลน์ เป็นต้น

Harris K. Elaine (2010) กล่าวว่าทุกองค์กรต่างเห็นความสำคัญของการให้บริการลูกค้า แต่ งานบริการลูกค้ากลับมีการพัฒนาน้อยมาก ซึ่งอาจมีหลายสาเหตุ ดังเช่น

1. งานบริการลูกค้าวัดค่าเป็นผลกำไรทางการเงินยาก และเป็นผลระยะยาว สิ่งที่ต้องพิจารณาควรทำ คือ การโน้มน้าวให้ฝ่ายอื่นๆเห็นถึงผลในระยะยาว
2. ลูกค้ามักมีความคาดหวังสูงต่อผลที่จะได้รับในกิจกรรมการบริการที่เข้าไปใช้ แต่พนักงานที่ให้บริการไม่เข้าใจถึงความคาดหวังของลูกค้าอย่างถ่องแท้
3. ลูกค้ามีความคาดหวังในการบริการที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเรื่อยๆ จากองค์กรและจะมีช่วงระดับการบริการที่ต้องการ แต่ต้นทุนการพัฒนางานในหลายองค์กรกลับมีอย่างจำกัด
4. ปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ทำให้งานบริการลูกค้าเป็นไปอย่างรวดเร็ว แต่องค์กรเองต้องหันมาพัฒนาบุคลากรผู้ใช้เทคโนโลยีในการให้บริการกับลูกค้า
5. งานบริการลูกค้าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมืออาชีพที่ไม่ควรมองข้ามเพราะการบริการที่ดีกว่าในธุรกิจเดียวกันสามารถสร้างความแตกต่างได้ สำหรับแนวโน้มในอนาคตของธุรกิจงานบริการมีแนวทางหลากหลาย ซึ่งแต่ละอย่างก็สะท้อนให้เห็นถึงลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าในแบบต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละแบบได้อย่างดี เช่นการใช้เทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนช่วยในกระบวนการให้บริการในทุกๆกิจกรรม ในทุก ๆ กิจกรรม ปัจจุบันลูกค้าสามารถเข้าไปตรวจสอบสถานการณ์ ติดต่อประสานงานกับองค์กรได้มากขึ้น เช่น การส่ง-มอบใบชำระเงิน ตรวจสอบสถานการณ์ส่งสินค้า การเข้าถึงได้ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เองที่สามารถช่วยลดข้อสงสัยต่างๆ ที่ลูกค้าต้องการคำตอบจากองค์กร และลูกค้าเองก็ชอบที่จะเข้าเช็คข้อมูลต่างๆได้ด้วยตนเอง ซึ่งช่วยลดภาระงานของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ที่ต้องคอยตอบคำถามเดิมๆได้ด้วย การให้ส่งผลตอบกลับหลังจากการรับบริการก็เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญสำหรับธุรกิจ เพราะเป็นโอกาสที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์จะได้รับรู้ข้อมูล ข้อผิดพลาดและนำมาปรับปรุงแก้ไข อีกประการหนึ่งในการดำเนินธุรกิจ องค์กรต่างสรรหากลยุทธ์มาใช้เพื่อลดต้นทุนและการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพนั่นคือ การจัดจ้างพนักงานจากบริษัทจัดหางานมาเพิ่ม ทำให้องค์กรสามารถลดต้นทุนการดำเนินงาน ทั้งยังตอบโจทก์ในการตอบสนองการบริการลูกค้าที่ฉับไว ลดเวลาการรอคอยน้อยลง

เฉลิม จิระรัตน์ (2539) ได้กล่าวไว้ว่า ความคาดหวังของลูกค้าเกิดขึ้นจากปัจจัย 7 ประการ ดังนี้

1. ชื่อเสียง ภาพพจน์ขององค์กร รวมทั้งคำล่ำลือต่าง ๆ
2. ตัวของพนักงานผู้ให้บริการ เช่น การแต่งตัว รูปร่าง
3. ตัวสินค้า หรือบริการ เช่น ประเทศที่ผลิต ยี่ห้อ
4. ราคาของบริการนั้น
5. สภาพแวดล้อมในขณะนั้น

6. มาตรฐานคุณภาพของลูกค้า
7. คู่แข่งของสถานบริการนั้น

## ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์การอีกด้วย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กิติมา ปริทีติติก (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆเมื่อได้รับการตอบสนอง

อรุณ สุขขุจี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้

นภารัตน์ เสือจงพรุ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและรู้สึกมีความสุข โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

เทพพนม เมืองแมน (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สง่า ภูมรงค์ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากการตรวจเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly (1992 อ้างใน ประกายดาว ดำรงพันธ์, 2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความ พึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบียบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกริยาใดๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มีกระตุ้น

สุเทพ พานิชพันธ์ (2541) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่างๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition ) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบการกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบการ

ขณะที่ ปรียากร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้มีการสรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ



1. ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านงาน (factor in the Job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management) ได้แก่ ความมั่นคงในงานรายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

### ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางด้านชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากความตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบาก เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุดมี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

#### 1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1. ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3. ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นความต้องการ การยอมรับจากเพื่อน

1.4. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5. ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

## 2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ ( S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ขณะที่ ชรีณี เดชจันดา (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่าบุคคลพอใจจะกระทำการใดๆที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทรศณะของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทรศณะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรศณะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุข

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กมลรัตน์ โธจนกูร (2550) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการการเงินของธนาคารออมสิน สาขาสบตุ๋ย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาสบตุ๋ย จังหวัดลำปาง ทั้ง 5 มิติ อยู่ในระดับที่มีคุณภาพทุกด้าน ได้แก่ ด้าน

ลักษณะภายนอก ด้านความคงเส้นคงวา ด้านความมั่นใจในการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

จิรพร นิमितเจียรพันธ์ (2550) ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาเถิน อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีทัศนคติว่าคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบริการของธนาคารออมสินสาขาเถิน อยู่ในระดับที่มีคุณภาพทุกด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะภายนอก ด้านความคงเส้นคงวา ด้านความมั่นใจในการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

รังสิตรา สังข์อร่าม (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธิน พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธินตามหน่วยงานที่ให้บริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความสุภาพ/อัธยาศัยไมตรี ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม อยู่ในระดับสูงที่สุด

นันทวรรณ ปกรฤกษ์ (2553) ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงราย สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารประเมินระดับคุณภาพการบริการมากที่สุด คือ ด้านสุภาพ ด้านลักษณะภายนอก ด้านความปลอดภัย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเข้าใจลูกค้า ด้านความสะดวก ด้านความสามารถ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และอัตราค่าบริการธนาคาร ตามลำดับ

กันยารัตน์ รุณทรัพย์ (2551) ศึกษาเรื่องคุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่ แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกันการทดสอบสมมติฐานด้านประเภทการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ เช่น ประเภทด้านเงินกู้ ด้านเงินฝาก ด้านการรับชำระค่าสาธารณูปโภค/บริการเงินกู้ที่แตกต่างกัน พบว่าการใช้บริการแต่ละประเภทที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

## บทสรุป

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องหลาย ๆ งาน พบว่า การให้บริการของสถาบันการเงินนั้น มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญต่อการรับรู้ทัศนคติของผู้ใช้บริการ การรับรู้ของสมาชิกเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการการเงินสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความมีอัธยาศัยไมตรี การเข้าถึงการบริการ และการติดต่อสื่อสาร

จากองค์ประกอบหลักดังกล่าวข้างต้น สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำเป็นจะต้องหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกให้ได้มากที่สุด ซึ่งจะเป็นการรักษารฐานสมาชิกไว้

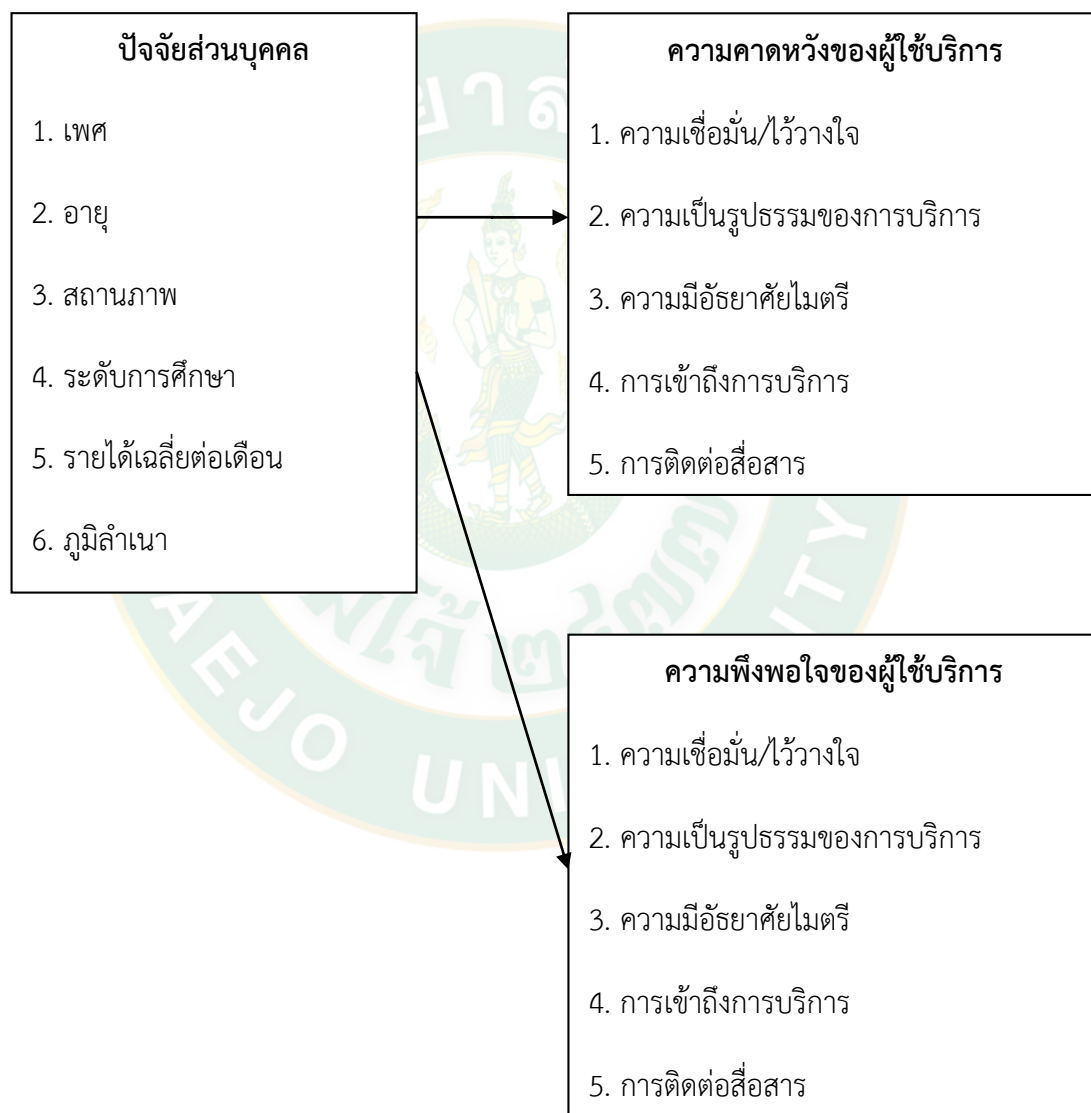


### กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดคุณภาพการให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 อ้างใน เขมกร เข็มน้อย, 2554) มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในส่วนของคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วยตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 3 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

### สมมติฐานงานวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนา จำนวนครั้งในการใช้บริการและช่วงเวลาที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกัน

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนา จำนวนครั้งในการใช้บริการและช่วงเวลาที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกัน

3. ความคาดหวังต่อการใช้บริการการเงินที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกัน



### บทที่ 3 วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการการเงินสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และมีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีลำดับขั้นตอนในการวิจัย ดังนี้

1. แหล่งข้อมูล
2. สถานที่ดำเนินงานวิจัย
3. ประชากรที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. ระยะเวลาดำเนินการ
8. งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการ

#### แหล่งข้อมูล

1.1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลศึกษาจากภาคสนาม (Field Study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

1.2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร (Documentary Study) ซึ่งจะได้จากหนังสือ เอกสาร งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ ตลอดจนรวมถึงบทความที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับกำหนดกรอบแนวคิด และลักษณะประเด็นปัญหาการศึกษา

### สถานที่ดำเนินงานวิจัย

สถานที่ใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการการเงินสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ครั้งนี้ คือ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ โดยมีเหตุผลคือ ผู้วิจัยปฏิบัติงาน ณ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จึงเห็นสมควรเลือกพื้นที่ดังกล่าวทำการวิจัย และนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเสนอโครงการเพื่อช่วยในการตัดสินใจของฝ่ายบริหารงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ช่วยพัฒนาองค์กรทางด้านต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น และพัฒนาการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ให้ประสบผลสำเร็จต่อไป

### ประชากรที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกที่ใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ.2560 ถึง วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ.2560 เป็นระยะเวลา 2 เดือนเนื่องจากช่วงระยะเวลาดังกล่าวเป็นช่วงที่มีผู้เข้าใช้บริการช่วงไตรมาส โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามความสะดวก (Convenience Sampling)

#### ตารางที่ 1 สถิติจำนวนการใช้บริการการเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด

ไตรมาสที่มาใช้บริการ	จำนวนสมาชิกมาใช้บริการ (ราย)
เฉลี่ย 4 ไตรมาส	10,370

ที่มา : ฝ่ายงานอำนวยการและบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด (2559)

การรวบรวมข้อมูลที่ได้เก็บข้อมูลจากตัวอย่าง ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้มาจากการคำนวณของ Yamane (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540) ที่ระดับความเชื่อร้อยละ 95 โดยมีค่าความคาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ซึ่งมีสูตรแทนค่า ดังนี้

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

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง 0.05



### แทนค่าตามสูตรดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{10,370}{1 + 10,370(0.05)^2} \\ &= \frac{10,370}{1 + 25.925} \\ &= \frac{10,370}{26.925} \\ &= 386 \text{ ราย} \end{aligned}$$

ดังนั้น จำนวนประชากรจำนวน 10,370 รายที่มาใช้บริการการเงิน จะได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 386 ราย คิดเป็นจำนวน 400 ราย

การทำวิจัยครั้งนี้ได้สุ่มตัวอย่างสมาชิกจากการใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แบบสะดวก (Convenience Sampling) รวมจำนวนทั้งสิ้น 400 ราย ซึ่งจะทำการแจกแบบสอบถาม 2 เดือน ในช่วงระยะเวลาเปิดทำการคือ 08.30 น. ถึง 15.30 น.

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในศึกษาเป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามกรอบแนวคิดในการศึกษาที่ได้กำหนดขึ้น โดยดำเนินการสร้างแบบสอบถามประกอบด้วยลักษณะคำถามปลายปิด (close-ended questionnaire) และลักษณะคำถามปลายเปิด (open-ended questionnaire) ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดในการศึกษาตามที่กำหนดไว้
3. ศึกษาสภาพความเป็นจริงของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภารกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบ ทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการ ตลอดจนพัฒนาการในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4. สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสอดคล้องกับปัจจัยหรือตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง แล้วนำไปให้ผู้มีประสบการณ์และเชี่ยวชาญได้ตรวจสอบและแนะนำข้อบกพร่องปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามฉบับร่าง จากนั้นจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขและพิมพ์เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ต่อไป

5. แบบสอบถามที่สมบูรณ์ ประกอบด้วยคำถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่จำกัดได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนา จำนวนครั้งในการบริการ และช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ

**ส่วนที่ 2** เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการการเงินสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด โดยคำถามจะถามถึงระดับการให้บริการ โดยคำตอบใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ ดังนี้

#### ระดับความคาดหวัง

ความคาดหวังน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน
ความคาดหวังน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
ความคาดหวังปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
ความคาดหวังมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ความคาดหวังมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน

#### ระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
ความพึงพอใจมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน

**การแปลค่าคะแนนเฉลี่ย** (บุญชม ศรีสะอาด, 2549: 99) ดังนี้

4.50– 5.00	ความพึงพอใจและความคาดหวังมากที่สุด
3.50– 4.49	ความพึงพอใจและความคาดหวังมาก
2.50– 3.49	ความพึงพอใจและความคาดหวังปานกลาง
1.50– 2.49	ความพึงพอใจและความคาดหวังน้อย
1.00 – 1.49	ความพึงพอใจและความคาดหวังน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของสมาชิกต่อการใช้บริการการเงินสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด

6. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้ง

7. การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ได้พิจารณาปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับสมาชิกที่มาใช้บริการการเงินสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach Alpha) หากมีค่ามากกว่า 0.70 ถือว่าแบบสอบถามสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างได้ โดยให้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88

8. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่นไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

### การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่สร้างตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามแนวทางของ พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2540: 121-125)

1. การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงแบบสอบถามตามที่คณะกรรมการที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงแบบสอบถามตามที่คณะกรรมการที่ปรึกษาเสนอแนะ โดยพิจารณาว่าเครื่องมือครอบคลุมเนื้อหาในประเด็นสาระตามต้องการหรือไม่ถ้าคณะกรรมการที่ปรึกษาเห็นว่าสมควรวัดได้ จึงแสดงว่ามีความตรงตามเนื้อหา (นำชัย ทนุผล, 2540: 79-80)

2. การทดสอบความเที่ยง (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านขบวนการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาในข้อ 1 แล้วนำไปทดสอบก่อนโดยนำไปทดสอบกับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่จำกัดจำนวน 20 รายหลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ความเที่ยงโดยใช้สูตร KR-21 ในแบบของคูเดอร์-ริชาร์ดสัน ซึ่งมีความเที่ยงเท่ากับ 0.70 (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 123-125) ดังนี้

$$R_{tt} = \left\{ \frac{n}{n-1} \right\} 1 - \frac{\bar{x}^2}{ns_t^2}$$

$R_{tt}$  หมายถึง ค่าความเชื่อมั่น

$n$  หมายถึง จำนวนข้อ

$\bar{x}$  หมายถึง คะแนนเฉลี่ย

$S_t^2$  หมายถึง ความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

จากการทดสอบปรากฏว่า ได้ค่าความเที่ยงสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานคือ 0.97 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงน่าเชื่อถือ อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือ ในการรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ได้

นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 30 ชุด จากนั้นนำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach's Alpha (ศิริชัย พงษ์พิชัย, 2556: น. 147) โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach's Alpha ของคุณภาพการให้บริการเท่ากับ 0.9199

## ตารางที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Reliability Coefficients			
แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนข้อ แบบสอบถาม	Alpha
ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	30	4	0.8889
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	30	4	0.8889
ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี	30	4	0.9796
ด้านการเข้าถึงบริการ	30	4	0.9385
ด้านการติดต่อสื่อสาร	30	4	0.9035
รวม			0.9199

## วิธีการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามข้อมูลของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ในระหว่างเดือน พฤษภาคม พ.ศ.2560 – มิถุนายน พ.ศ.2560 โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. แจกแบบสอบถามให้กับสมาชิกที่มาใช้บริการ
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจนครบจำนวน
3. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์แปลผลสรุปผลและเขียนรายงานการวิจัย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ดำเนินการตรวจให้คะแนนรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์โดยวิธีทางสถิติสำหรับการประมวลผลทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูลและลงรหัส (Code) ในตารางเปล่า (Dummy tables) แล้วทำการคำนวณด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/FW (Statistical Product and Service Solutions for Windows Versions 11.5) ซึ่งทำการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

1. หาค่าร้อยละ (Percentage) ของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน
2. ค่าความถี่ (frequency) ได้แก่ จำนวนครั้งในการรับบริการ และเวลาที่เข้ามาใช้บริการ
3. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของความคิดเห็นของผู้รับบริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด พิจารณาจากลักษณะคำถามเป็นการสอบถามปลายปิด (Close-ended question) โดยใช้ระดับวัด ข้อมูลประเภทอัตราภาคหรือมาตราช่วง (Interval scale) ลักษณะคำตอบใช้มาตราวัดระดับความสำคัญ (Importance scale)

### สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

1. สมมติฐานของการวิจัยข้อที่ 1 และ 2 ใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้  
วิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์กับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยใช้การทดสอบที (t-test) สำหรับข้อมูลที่มีจำนวน 2 กลุ่ม  
วิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์กับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) สำหรับข้อมูลที่จำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม โดยหากพบว่ามี ความแตกต่าง จะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ด้วยวิธีของ (Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
2. สมมติฐานของการวิจัยข้อที่ 3 ใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐานดังนี้  
วิเคราะห์ความคาดหวังต่อการให้บริการการเงินแตกต่างกับความพึงพอใจต่อการให้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์การวิเคราะห์รายคู่ (Paired Sample t-test) การทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่า (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เพื่อหาความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

### สถิติที่ใช้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้หาคุณภาพแบบสอบถาม หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ของ Cronbach's Alpha โดยค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถามโดยจะมีค่าระหว่าง  $0' \leq \alpha \leq 1$  (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2538: น. 125-126)

### ระยะเวลาดำเนินการ

ตารางที่ 3 แสดงระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2559 ถึง กันยายน พ.ศ. 2560

รายละเอียดงาน	ก.ค.-ส.ค.	ก.ย.-ต.ค.	พ.ค.-มิ.ย.	ก.ค.-ก.ย.
1. ตรวจสอบเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	→			
2. เขียนโครงร่างงานวิจัย		→		
3. เก็บรวบรวมข้อมูล			→	
4. วิเคราะห์ข้อมูล				→
5. สรุปผลการวิจัย				→
6. นำเสนอรูปเล่ม				→

### งบประมาณที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะใช้งบประมาณดังรายละเอียดดัง ต่อไปนี้

1. หมวดค่าจ้าง	
- ค่าจัดทำปกและเข้าเล่ม	3,500.00 บาท
- ค่าจัดพิมพ์เอกสารงานวิจัย	4,000.00 บาท
2. หมวดค่าใช้จ่าย	
- ค่าใช้จ่ายในการรวบรวมข้อมูล	7,000.00 บาท
- ค่าถ่ายเอกสาร	5,000.00 บาท
3. หมวดวัสดุอุปกรณ์	
- กระดาษ A 4 (10 รีม)	<u>2,500.00</u> บาท
<b>งบประมาณทั้งสิ้น</b>	<b><u>22,000.00</u> บาท</b>



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการการเงินสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด เพื่อศึกษาลักษณะของประชากรที่ส่งผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด และเพื่อศึกษาลักษณะของประชากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) โดยเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการจำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of squares)
MS	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกยกกำลังสอง (Mean of squares)
df	แทน ระดับขั้นของความเป็นอิสระ
sig.	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรม SPSS คำนวณได้
H0	แทน สมมติฐานหลัก
H1	แทน สมมติฐานรอง



ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	179	44.75
- หญิง	221	55.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>
<b>อายุ</b>		
- ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
- 21-30ปี	10	2.50
- 31-40ปี	84	21.00
- 41-50ปี	123	30.75
- 51-60ปี	138	34.50
- 61ปีขึ้นไป	45	11.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>
<b>สถานภาพสมรส</b>		
- โสด	100	25.00
- สมรส	284	71.00
- หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย	16	4.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0
- ปริญญาตรี	375	93.75
- ปริญญาโท	25	6.25
- อื่น ๆ	0	0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
- ต่ำกว่า 15,000 บาท	0	0
- 15,001-30,000 บาท	184	46.00
- 30,001-40,000 บาท	197	49.25
- 40,001-50,000 บาท	16	4.00
- 50,001 บาทขึ้นไป	3	0.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>
<b>ภูมิลำเนา</b>		
- เชียงใหม่	395	98.75
- อื่น ๆ	5	1.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>
<b>จำนวนครั้งในการรับบริการการเงิน ใน</b>		
<b>ระยะเวลา 1 ปี</b>		
- 1-3 ครั้ง/ปี	10	2.50
- 4-6 ครั้ง/ปี	384	96.00
- 7-9 ครั้ง/ปี	6	1.50
- มากกว่า 10 ครั้ง/ปี	0	0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>
<b>ช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ</b>		
- 08.30 น. – 11.00 น.	159	39.75
- 11.01 น. – 13.00 น.	91	22.75
- 13.01 น. – 15.30 น.	147	36.75
- เลยเวลาการทำงานของการเงิน (15.31 น. เป็นต้นไป)	3	0.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 221 คนคิดเป็นร้อยละ 55.25 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชายมีจำนวน 179 คนคิดเป็นร้อยละ 44.75 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี

จำนวน 138 คนคิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 ผู้ที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปีจำนวน 84 คนคิดเป็นร้อยละ 21.00 ผู้ที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไปจำนวน 45 คนคิดเป็นร้อยละ 11.25 และผู้ที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปีจำนวน 10 คนคิดเป็นร้อยละ 2.50 สถานภาพสมรสจำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00 รองลงมาเป็นผู้ที่มีสถานภาพโสดจำนวน 100 คนคิดเป็นร้อยละ 25.00 และผู้ที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่จำนวน 16 คนคิดเป็นร้อยละ 4.00 การศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีจำนวน 375 คนคิดเป็นร้อยละ 93.75 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 197 คนคิดเป็นร้อยละ 49.25 รองลงมาเป็นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001-30,000 บาท จำนวน 184 คนคิดเป็นร้อยละ 46.00 เป็นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001-50,000 บาทจำนวน 16 คนคิดเป็นร้อยละ 4.00 และเป็นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 0.75 ภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ 395 คน คิดเป็นร้อยละ 98.75 และภูมิลำเนาอื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 จำนวนครั้งในการรับบริการในระยะเวลา 1 ปี จำนวนครั้ง 1-3 ครั้ง/ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 จำนวนครั้ง 4-6 ครั้ง/ปี จำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 96.00 และจำนวนครั้ง 7-9 ครั้ง/ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ ช่วงเวลา 08.30 น. - 11.00 น. จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75 ช่วงเวลา 11.01 น. - 13.00 น. จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 ช่วงเวลา 13.01 น. - 15.30 น. จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 และช่วงเวลาตั้งแต่ 15.30 น. เป็นต้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการเงินของ  
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด

ตารางที่ 5 แสดงผลสรุปค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการและ  
ความคาดหวังในการให้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด

การให้บริการ	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	4.00	0.619	มาก	3.91	0.681	มาก
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.00	0.717	มาก	3.92	0.705	มาก
ความมีอัธยาศัยไมตรี	4.00	0.684	มาก	3.86	0.682	มาก
การเข้าถึงบริการ	4.00	0.680	มาก	3.97	0.681	มาก
การติดต่อสื่อสาร	4.03	0.738	มาก	3.96	0.736	มาก
รวม	4.00	0.608	มาก	3.92	0.627	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ  
การเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด โดยรวมมีระดับมากมีคะแนนเฉลี่ย 4.00 ส่วน  
เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.608 และมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากโดยมี  
คะแนนเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.627 โดยจำแนกเป็นแต่ละด้านดังนี้

1.ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.619 และมีระดับความคาดหวังใน  
การให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.681

2.ความเป็นรูปธรรมของการบริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจในการ  
ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.717 และมีระดับความ  
คาดหวังในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.705

3.ความมีอัธยาศัยไมตรีพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.684 และมีระดับความคาดหวังใน  
การให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.682

4.การเข้าถึงบริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม  
อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.680 และมีระดับความคาดหวังในการ  
ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.736

5. การติดต่อสื่อสารพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.738 และมีระดับความคาดหวังในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.736

### ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิภาค จำนวนครั้งในการรับบริการ และเวลาที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 1.1** สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ t-test

H0 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H1 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกัน

**ตารางที่ 6** แสดงผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามเพศ

ความคาดหวัง	เพศ	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	t.	Sig.
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	ชาย	179	3.8324	0.18508	9.877	<b>0.048*</b>
	หญิง	221	3.9695	0.08206		
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ชาย	179	3.8617	0.21872	7.289	<b>0.048*</b>
	หญิง	221	3.9796	0.09003		
ความมีอัธยาศัยไมตรี	ชาย	179	3.9190	0.15362	7.783	<b>0.049*</b>
	หญิง	221	3.8043	0.14059		
การเข้าถึงการบริการ	ชาย	179	3.9274	0.13103	7.630	<b>0.047*</b>
	หญิง	221	3.9966	0.02899		
การติดต่อสื่อสาร	ชาย	179	3.8855	0.24174	7.220	<b>0.048*</b>
	หญิง	221	4.0192	0.11882		
รวม	ชาย	179	3.9195	0.13907	7.959	<b>0.048*</b>
	หญิง	221	3.9195	0.13907		

Sig. < 0.05

จากตารางที่ 6 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามเพศ มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ มีค่า sig เท่ากับ 0.048 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกัน

2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่า sig เท่ากับ 0.048 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกัน

3. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี มีค่า sig เท่ากับ 0.049 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกัน

4. ด้านการเข้าถึงการบริการ มีค่า sig เท่ากับ 0.047 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกัน

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่า sig เท่ากับ 0.048 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกัน

โดยภาพรวมความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามเพศ มีค่า sig เท่ากับ 0.048 แสดงว่าปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H1) นั่นคือเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกัน

**ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1.2** สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ F-test

H0 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H1 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกัน

**ตารางที่ 7** แสดงผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู  
เชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามอายุ

ความคาดหวัง		Sum of squares	df	Mean squares	F	Sig.
ความเชื่อมั่น/ ไว้วางใจ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	1.408	4	0.352	17.319	0.179
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	8.028	395	0.020		
	ความแปรปรวนรวม	9.436	399			
ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	5.420	4	1.355	85.601	0.539
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	6.253	395	0.016		
	ความแปรปรวนรวม	11.674	399			
ความมีอัธยาศัยไมตรี	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	1.987	4	0.497	24.960	0.090
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	7.862	395	0.020		
	ความแปรปรวนรวม	9.850	399			
การเข้าถึงการบริการ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.645	4	0.161	20.755	0.314
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	3.070	395	0.008		
	ความแปรปรวนรวม	3.715	399			
การติดต่อสื่อสาร	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	2.715	4	0.679	21.343	0.156
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	12.562	395	0.032		
	ความแปรปรวนรวม	15.277	399			

Sig. < 0.05

จากตารางที่ 7 พบว่าสมาชิกที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ มีค่า sig เท่ากับ 0.179 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่า sig เท่ากับ 0.539 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

3. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี มีค่า sig เท่ากับ 0.090 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

4. ด้านการเข้าถึงการบริการ มีค่า sig เท่ากับ 0.314 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่า sig เท่ากับ 0.156 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

โดยภาพรวมความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามอายุ มีค่า sig เท่ากับ 0.256 แสดงว่ายอมรับสมมุติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H1) นั่นคืออายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

**ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1.3** สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ F-test

H<sub>0</sub>: สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H<sub>1</sub>: สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกัน



**ตารางที่ 8** แสดงผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู  
เชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามสถานภาพ

ความคาดหวัง		Sum of squares	df	Mean squares	F	Sig.
ความเชื่อมั่น/ ไว้วางใจ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	1.719	2	0.858	44.122	0.166
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	7.720	397	0.019		
	ความแปรปรวนรวม	9.436	399			
ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	2.498	2	1.249	54.046	0.300
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	9.175	397	0.023		
	ความแปรปรวนรวม	11.674	399			
ความมีอัธยาศัยไมตรี	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.558	2	0.279	11.925	0.242
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	9.292	397	0.023		
	ความแปรปรวนรวม	9.850	399			
การเข้าถึงการบริการ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.454	2	0.227	27.656	0.385
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	3.2661	397	0.008		
	ความแปรปรวนรวม	3.715	399			
การติดต่อสื่อสาร	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	2.265	2	1.132	34.552	0.242
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	13.012	397	0.033		
	ความแปรปรวนรวม	15.277	399			

Sig. < 0.05

จากตารางที่ 8 พบว่าสมาชิกที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ มีค่า sig เท่ากับ 0.166 แสดงว่าสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่า sig เท่ากับ 0.300 แสดงว่าสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

3. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี มีค่า sig เท่ากับ 0.242 แสดงว่าสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

4. ด้านการเข้าถึงการบริการ มีค่า sig เท่ากับ 0.385 แสดงว่าสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่า sig เท่ากับ 0.242 แสดงว่าสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

โดยภาพรวมความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามสถานภาพ มีค่า sig เท่ากับ 0.267 แสดงว่ายอมรับสมมุติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H1) นั่นคือสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

**ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1.4** สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ F-test

H0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกัน

**ตารางที่ 9** แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบข้อมูลความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์  
ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัดจำแนกตามระดับการศึกษา

ความคาดหวัง		Sum of squares	df	Mean squares	F	Sig.
ความเชื่อมั่น/ ไว้วางใจ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.047	1	0.047	1.982	0.766
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	9.389	398	0.024		
	ความแปรปรวนรวม	9.436	399			
ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.075	1	0.075	2.583	0.700
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	11.598	398	0.029		
	ความแปรปรวนรวม	11.674	399			
ความมีอัธยาศัยไมตรี	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.115	1	0.115	4.695	0.942
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	9.735	398	0.024		
	ความแปรปรวนรวม	9.850	399			
การเข้าถึงการบริการ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.032	1	0.032	3.405	0.685
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	3.683	398	0.009		
	ความแปรปรวนรวม	3.715	399			
การติดต่อสื่อสาร	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.133	1	0.133	3.496	0.782
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	15.144	398	0.038		
	ความแปรปรวนรวม	15.277	399			

Sig. < 0.05

ตารางที่ 9 พบว่าสมาชิกที่มีสถานภาพที่ต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ มีค่า sig เท่ากับ 0.166 แสดงว่าสถานภาพที่ต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่า sig เท่ากับ 0.300 แสดงว่าสถานภาพที่ต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

3. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี มีค่า sig เท่ากับ 0.242 แสดงว่าสถานภาพที่ต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

4. ด้านการเข้าถึงการบริการ มีค่า sig เท่ากับ 0.385 แสดงว่าสถานภาพที่ต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่า sig เท่ากับ 0.242 แสดงว่าสถานภาพที่ต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

โดยภาพรวมความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า sig เท่ากับ 0.267 แสดงว่ายอมรับสมมุติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H1) นั่นคือตามระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

**ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1.5** สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ F-test

H0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกัน

**ตารางที่ 10** แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบข้อมูลความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์  
ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความคาดหวัง		Sum of squares	df	Mean squares	F	Sig.
ความเชื่อมั่น/ ไว้วางใจ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	1.872	3	0.624	32.659	0.103
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	7.565	396	0.019		
	ความแปรปรวนรวม	9.436	399			
ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	1.355	3	0.452	17.331	0.301
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	10.319	396	0.026		
	ความแปรปรวนรวม	11.674	399			
ความมีอัธยาศัยไมตรี	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	1.565	3	0.522	24.936	0.101
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	8.285	396	0.021		
	ความแปรปรวนรวม	9.850	399			
การเข้าถึงการบริการ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.449	3	0.150	18.133	0.300
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	3.266	396	0.008		
	ความแปรปรวนรวม	3.715	399			
การติดต่อสื่อสาร	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	1.721	3	0.574	16.759	0.100
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	13.556	396	0.034		
	ความแปรปรวนรวม	15.277	399			

Sig. < 0.05

จากตารางที่ 10 พบว่าสมาชิกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ มีค่า sig เท่ากับ 0.103 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่า sig เท่ากับ 0.301 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

3. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี มีค่า sig เท่ากับ 0.101 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

4. ด้านการเข้าถึงการบริการ มีค่า sig เท่ากับ 0.300 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่า sig เท่ากับ 0.100 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

โดยภาพรวมความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.181 แสดงว่ายอมรับสมมุติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H1) นั่นคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

**ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1.6** สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ F-test

H0 : ภูมิภาคที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H1 : ภูมิภาคที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกัน

**ตารางที่ 11** แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบข้อมูลความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์  
ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามภูมิลำเนา

ความคาดหวัง		Sum of squares	df	Mean squares	F	Sig.
ความเชื่อมั่น/ ไว้วางใจ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.076	1	0.076	3.213	0.179
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	9.361	398	0.024		
	ความแปรปรวนรวม	9.436	399			
ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.026	1	0.026	0.904	0.539
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	11.647	398	0.029		
	ความแปรปรวนรวม	11.647	399			
ความมีอัธยาศัยไมตรี	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.108	1	0.108	4.409	0.090
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	9.742	398	0.024		
	ความแปรปรวนรวม	9.850	399			
การเข้าถึงการบริการ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.004	1	0.004	0.383	0.314
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	3.711	398	0.009		
	ความแปรปรวนรวม	3.715	399			
การติดต่อสื่อสาร	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.005	1	0.005	0.130	0.156
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	15.272	398	0.038		
	ความแปรปรวนรวม	15.277	399			

Sig. < 0.05

จากตารางที่ 11 พบว่าสมาชิกที่มีภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ มีค่า sig เท่ากับ 0.179 แสดงว่าภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่า sig เท่ากับ 0.539 แสดงว่าภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

3. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี มีค่า sig เท่ากับ 0.090 แสดงว่าภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

4. ด้านการเข้าถึงการบริการ มีค่า sig เท่ากับ 0.314 แสดงว่าภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่า sig เท่ากับ 0.156 แสดงว่าภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

โดยภาพรวมความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามภูมิลำเนา มีค่า sig เท่ากับ 0.256 แสดงว่ายอมรับสมมุติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H1) นั่นคือภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

**ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1.7** สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ F-test

H0 : จำนวนครั้งที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H1 : จำนวนครั้งที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกัน



**ตารางที่ 12** แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบข้อมูลความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์  
ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

ความคาดหวัง		Sum of squares	df	Mean squares	F	Sig.
ความเชื่อมั่น/ ไว้วางใจ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.207	2	0.103	4.442	<b>0.017*</b>
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	9.230	397	0.023		
	ความแปรปรวนรวม	9.436	399			
ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	4.035	2	2.017	104.843	<b>0.039*</b>
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	7.639	397	0.19		
	ความแปรปรวนรวม	11.674	399			
ความมีอัธยาศัยไมตรี	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.638	2	0.319	13.748	<b>0.040*</b>
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	9.212	397	0.023		
	ความแปรปรวนรวม	9.850	399			
การเข้าถึงการบริการ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.008	2	0.004	0.439	<b>0.014*</b>
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	3.707	397	0.009		
	ความแปรปรวนรวม	3.715	399			
การติดต่อสื่อสาร	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.131	2	0.066	1.722	<b>0.036*</b>
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	15.146	397	0.038		
	ความแปรปรวนรวม	15.277	399			

Sig. < 0.05

จากตารางที่ 12 พบว่าจำนวนครั้งที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความมีอัตราดอกเบี้ย ด้านการเข้าถึงการบริการ และด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงต้องทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

**ตารางที่ 13** แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ

	จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	4-6 ครั้ง/ปี	7-9 ครั้ง/ปี
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	1-3 ครั้ง/ปี	0.021*	-
	4-6 ครั้ง/ปี		0.044*

จากตาราง 13 พบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ

กลุ่มที่ 1 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง/ปี และ 4-6 ครั้ง/ปี มีความคาดหวังแตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ

กลุ่มที่ 2 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 4-6 ครั้ง/ปี และ 7-9 ครั้ง/ปี มีความคาดหวังแตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ

**ตารางที่ 14** แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

	จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	4-6 ครั้ง/ปี	7-9 ครั้ง/ปี
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	1-3 ครั้ง/ปี	0.000*	0.000*
	4-6 ครั้ง/ปี		-

จากตาราง 14 พบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

กลุ่มที่ 1 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง/ปี และ 4-6 ครั้ง/ปี มีความคาดหวังแตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

กลุ่มที่ 2 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง/ปี และ 7-9 ครั้ง/ปี มีความคาดหวังแตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

**ตารางที่ 15** แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี

	จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	4-6 ครั้ง/ปี	7-9 ครั้ง/ปี
ความมีอัธยาศัยไมตรี	1-3 ครั้ง/ปี	0.005*	-
	4-6 ครั้ง/ปี		0.000*

จากตาราง 15 พบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี

กลุ่มที่ 1 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง/ปี และ 4-6 ครั้ง/ปี มีความคาดหวังแตกต่างกัน  
ในด้านความมีอัตราดอกเบี้ย

กลุ่มที่ 2 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 4-6 ครั้ง/ปี และ 7-9 ครั้ง/ปี มีความคาดหวังแตกต่างกัน  
ในด้านความมีอัตราดอกเบี้ย

**ตารางที่ 16** แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับความคาดหวัง  
ของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านการเข้าถึงบริการ

	จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	4-6 ครั้ง/ปี	7-9 ครั้ง/ปี
การเข้าถึงบริการ	1-3 ครั้ง/ปี	-	0.006*
	4-6 ครั้ง/ปี		0.038*

จากตาราง 16 พบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านการเข้าถึงบริการ

กลุ่มที่ 1 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง/ปี และ 7-9 ครั้ง/ปี มีความคาดหวังแตกต่างกัน  
ในการเข้าถึงบริการ

กลุ่มที่ 2 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 4-6 ครั้ง/ปี และ 7-9 ครั้ง/ปี มีความคาดหวังแตกต่างกัน  
ในการเข้าถึงบริการ

**ตารางที่ 17** แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านการติดต่อสื่อสาร

	จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	4-6 ครั้ง/ปี	7-9 ครั้ง/ปี
การติดต่อสื่อสาร	1-3 ครั้ง/ปี	-	0.014*
	4-6 ครั้ง/ปี		0.006*

จากตาราง 17 พบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านการติดต่อสื่อสาร

กลุ่มที่ 1 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง/ปี และ 7-9 ครั้ง/ปี มีความคาดหวังแตกต่างกันในด้านการติดต่อสื่อสาร

กลุ่มที่ 2 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 4-6 ครั้ง/ปี และ 7-9 ครั้ง/ปี มีความคาดหวังแตกต่างกันในด้านการติดต่อสื่อสาร

**ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.8** สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ F-test

H0 : ระยะเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H1 : ระยะเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกัน

**ตารางที่ 18** แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบข้อมูลความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์  
ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ

ความคาดหวัง		Sum of squares	df	Mean squares	F	Sig.
ความเชื่อมั่น/ ไว้วางใจ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	2.642	3	0.881	51.334	<b>0.046*</b>
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	6.794	396	0.017		
	ความแปรปรวนรวม	9.436	399			
ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	1.453	3	0.484	18.769	<b>0.000*</b>
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	10.220	396	0.026		
	ความแปรปรวนรวม	11.674	399			
ความมีอัธยาศัยไมตรี	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	1.189	3	0.396	18.124	<b>0.042*</b>
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	8.661	396	0.022		
	ความแปรปรวนรวม	9.850	399			
การเข้าถึงการบริการ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.496	3	0.165	20.334	<b>0.035*</b>
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	3.219	396	0.008		
	ความแปรปรวนรวม	3.715	399			
การติดต่อสื่อสาร	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	2.261	3	0.754	22.935	<b>0.032*</b>
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	13.016	396	0.033		
	ความแปรปรวนรวม	15.277	399			

Sig. < 0.05

จากตารางที่ 18 พบว่าระยะเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความมีอัตราดอกเบี้ย ด้านการเข้าถึงการบริการ และด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงต้องทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

**ตารางที่ 19** แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระยะเวลาที่มาใช้บริการที่มาใช้บริการกับความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ

	เวลาที่มาใช้บริการ	08.30 น. – 11.01 น.	11.01 น. – 13.01 น.	13.01 น. – 15.31 น.	15.31 น. เป็นต้นไป
		08.30 น. – 11.00 น.	11.00 น. – 13.00 น.	13.01 น. – 15.30 น.	15.31 น. เป็นต้นไป
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ			0.000*	0.000*	-
		11.01 น. – 13.00 น.		-	0.002*
		13.01 น. – 15.30 น.			0.005*

จากตาราง 19 พบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างระยะเวลาที่มาใช้บริการกับความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ

กลุ่มที่ 1 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 08.30 น. – 11.00 น. และ 11.01 น. – 13.00 น. มีความคาดหวังแตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ

กลุ่มที่ 2 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 08.30 น. – 11.00 น. และ 13.01 น. – 15.30 น. มีความคาดหวังแตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ

กลุ่มที่ 3 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 11.01 น. – 13.00 น. และ 15.31 น. เป็นต้นไป มีความคาดหวังแตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ

กลุ่มที่ 4 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 13.01 น. – 15.30 น. และ 15.31 น. เป็นต้นไป มีความคาดหวังแตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ

**ตารางที่ 20** แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระยะเวลาที่มาใช้บริการที่มาใช้บริการกับความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

	เวลาที่มาใช้บริการ	08.30 น. – 11.01 น.	11.01 น. – 13.00 น.	13.01 น. – 15.30 น.	15.31 น. เป็นต้นไป
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	08.30 น. – 11.00 น.		0.000*	0.000*	-
	11.01 น. – 13.00 น.			0.020*	-
	13.01 น. – 15.30 น.				-

จากตาราง 20 พบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างระยะเวลาที่มาใช้บริการกับความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

กลุ่มที่ 1 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 08.30 น. – 11.00 น. และ 11.01 น. – 13.00 น. มีความคาดหวังแตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

กลุ่มที่ 2 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 08.30 น. – 11.00 น. และ 13.01 น. – 15.30 น. มีความคาดหวังแตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

กลุ่มที่ 3 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 11.01 น. – 13.00 น. และ 13.01 น. – 15.30 น. มีความคาดหวังแตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ



**ตารางที่ 21** แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระยะเวลาที่มาใช้บริการที่มาใช้บริการกับความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความมี  
อัยาศัยไมตรี

เวลาที่มาใช้บริการ	08.30 น. – 11.01 น.	11.01 น. – 13.00 น.	13.01 น. – 15.31 น.	เป็นต้นไป
08.30 น. – 11.00 น.		0.000*	0.000*	0.004*
ความมีอัยาศัยไมตรี	11.01 น. – 13.00 น.		0.045*	0.046*
	13.01 น. – 15.30 น.			-

จากตาราง 21 พบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างระยะเวลาที่มาใช้บริการกับความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความมีอัยาศัยไมตรี

กลุ่มที่ 1 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 08.30 น. – 11.00 น. และ 11.01 น. – 13.00 น. มีความคาดหวังแตกต่างกันในด้านความมีอัยาศัยไมตรี

กลุ่มที่ 2 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 08.30 น. – 11.00 น. และ 13.01 น. – 15.30 น. มีความคาดหวังแตกต่างกันในด้านความมีอัยาศัยไมตรี

กลุ่มที่ 3 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 08.30 น. – 11.00 น. และ 15.31 น. เป็นต้นไป มีความคาดหวังแตกต่างกันในด้านความมีอัยาศัยไมตรี

กลุ่มที่ 4 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 11.01 น. – 13.00 น. และ 13.01 น. – 15.30 น. มีความคาดหวังแตกต่างกันในด้านความมีอัยาศัยไมตรี

กลุ่มที่ 5 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 11.01 น. – 13.00 น. และ 15.31 น. เป็นต้นไป มีความคาดหวังแตกต่างกันในด้านความมีอัยาศัยไมตรี

**ตารางที่ 22** แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระยะเวลาที่มาใช้บริการที่มาใช้บริการกับความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านการเข้าถึงการบริการ

	เวลาที่มาใช้บริการ	08.30 น. – 11.01 น.	11.01 น. – 13.00 น.	13.01 น. – 15.30 น.	15.31 น. เป็นต้นไป
	08.30 น. – 11.00 น.		0.000*	0.000*	-
การเข้าถึงการบริการ	11.01 น. – 13.00 น.			-	-
	13.01 น. – 15.30 น.				0.001*

จากตาราง 22 พบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างระยะเวลาที่มาใช้บริการกับความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านการเข้าถึงการบริการ

กลุ่มที่ 1 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 08.30 น. – 11.00 น. และ 11.01 น. – 13.00 น. มีความคาดหวังแตกต่างกันในด้านการเข้าถึงการบริการ

กลุ่มที่ 2 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 08.30 น. – 11.00 น. และ 13.01 น. – 15.30 น. มีความคาดหวังแตกต่างกันในด้านการเข้าถึงการบริการ

กลุ่มที่ 3 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 13.01 น. – 15.30 น. และ 15.31 น. เป็นต้นไป มีความคาดหวังแตกต่างกันในด้านการเข้าถึงการบริการ

**ตารางที่ 23** แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระยะเวลาที่มาใช้บริการที่มาใช้บริการกับความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านการติดต่อสื่อสาร

เวลาที่มาใช้บริการ	08.30 น. – 11.01 น.	11.01 น. – 13.00 น.	13.01 น. – 15.30 น.	15.31 น. เป็นต้นไป
การติดต่อสื่อสาร	08.30 น. – 11.00 น.	0.000*	0.000*	-
	11.01 น. – 13.00 น.		0.013*	-
	13.01 น. – 15.30 น.			-

จากตาราง 23 พบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างระยะเวลาที่มาใช้บริการกับความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านการติดต่อสื่อสาร

กลุ่มที่ 1 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 08.30 น. – 11.00 น. และ 11.01 น. – 13.00 น. มีความคาดหวังแตกต่างกันในด้านการติดต่อสื่อสาร

กลุ่มที่ 2 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 08.30 น. – 11.00 น. และ 13.01 น. – 15.30 น. มีความคาดหวังแตกต่างกันในด้านการติดต่อสื่อสาร

กลุ่มที่ 3 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 11.01 น. – 13.00 น. และ 13.01 น. – 15.30 น. มีความคาดหวังแตกต่างกันในด้านการติดต่อสื่อสาร

ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนา จำนวนครั้งในการใช้บริการ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกัน  
สมมุติฐานข้อที่ 2.1 สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ F-test

H0 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H1 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกัน

**ตารางที่ 24** แสดงผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	เพศ	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	t.	Sig.
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	ชาย	179	4.0182	0.07962	3.945	<b>0.012*</b>
	หญิง	221	3.9943	0.03726		
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ชาย	179	3.9763	0.17716	3.027	<b>0.048*</b>
	หญิง	221	4.0147	0.05896		
ความมีอัธยาศัยไมตรี	ชาย	179	4.0293	0.08068	2.124	<b>0.024*</b>
	หญิง	221	3.9853	0.26769		
การเข้าถึงการบริการ	ชาย	179	3.9888	0.10202	3.683	<b>0.039*</b>
	หญิง	221	4.0204	0.06854		
การติดต่อสื่อสาร	ชาย	179	4.0517	0.10152	3.836	<b>0.042*</b>
	หญิง	221	4.0192	0.06677		
รวม	ชาย	179	4.0098	0.10402	3.323	<b>0.033*</b>
	หญิง	221	4.0098	0.10402		

Sig. < 0.05

จากตารางที่ 24 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามเพศ มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ มีค่า sig เท่ากับ 0.012 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความ พึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกั น

2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่า sig เท่ากับ 0.048 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมี ผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่าง กั น

3. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี มีค่า sig เท่ากับ 0.024 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความ พึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกั น

4. ด้านการเข้าถึงการบริการ มีค่า sig เท่ากับ 0.039 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความ พึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกั น

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่า sig เท่ากับ 0.042 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความ พึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกั น

โดยภาพรวมความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามเพศ มีค่า sig เท่ากับ 0.033 แสดงว่าปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H0) และยอมรับ สมมุติฐานรอง (H1) นั่นคือเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกั น

**ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2.2** สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ F-test

H0 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H1 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกั น

**ตารางที่ 25** แสดงผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู  
เชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ		Sum of squares	df	Mean squares	F	Sig.
ความเชื่อมั่น/ ไว้วางใจ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.128	4	0.032	9.303	0.260
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	1.362	395	0.003		
	ความแปรปรวนรวม	1.490	399			
ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	2.001	4	0.500	43.930	0.539
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	4.497	395	0.011		
	ความแปรปรวนรวม	6.498	399			
ความมีอัธยาศัยไมตรี	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	1.488	4	0.372	9.401	0.631
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	15.627	395	0.040		
	ความแปรปรวนรวม	17.115	399			
การเข้าถึงการบริการ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	.111	4	0.028	3.800	0.314
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	2.874	395	0.007		
	ความแปรปรวนรวม	2.984	399			
การติดต่อสื่อสาร	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.757	4	0.189	34.578	0.556
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	2.162	395	0.005		
	ความแปรปรวนรวม	2.919	399			

Sig. < 0.05

จากตารางที่ 25 พบว่าสมาชิกที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ มีค่า sig เท่ากับ 0.260 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่า sig เท่ากับ 0.539 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

3. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี มีค่า sig เท่ากับ 0.631 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

4. ด้านการเข้าถึงการบริการ มีค่า sig เท่ากับ 0.314 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่า sig เท่ากับ 0.556 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

โดยภาพรวมความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามอายุ มีค่า sig เท่ากับ 0.460 แสดงว่ายอมรับสมมุติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H1) นั่นคืออายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

**ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1.3** สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ F-test

H<sub>0</sub>: สถานภาพที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H<sub>1</sub>: สถานภาพที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกัน

**ตารางที่ 26** แสดงผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู  
เชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจ		Sum of squares	df	Mean squares	F	Sig.
ความเชื่อมั่น/ ไว้วางใจ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.126	2	0.063	18.369	0.549
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	1.364	397	0.003		
	ความแปรปรวนรวม	1.490	399			
ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.485	2	0.243	16.018	0.207
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	6.012	397	0.015		
	ความแปรปรวนรวม	6.498	399			
ความมีอัธยาศัยไมตรี	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.735	2	0.368	8.908	0.215
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	16.380	397	0.041		
	ความแปรปรวนรวม	17.115	399			
การเข้าถึงการบริการ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.096	2	0.048	6.575	0.343
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	2.889	397	0.007		
	ความแปรปรวนรวม	2.984	399			
การติดต่อสื่อสาร	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.464	2	0.232	37.473	0.396
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	2.456	397	0.006		
	ความแปรปรวนรวม	2.919	399			

Sig. < 0.05



ตารางที่ 26 พบว่าสมาชิกที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ มีค่า sig เท่ากับ 0.549 แสดงว่าสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่า sig เท่ากับ 0.207 แสดงว่าสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

3. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี มีค่า sig เท่ากับ 0.215 แสดงว่าสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

4. ด้านการเข้าถึงการบริการ มีค่า sig เท่ากับ 0.343 แสดงว่าสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่า sig เท่ากับ 0.396 แสดงว่าสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

6. โดยภาพรวมความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามสถานภาพ มีค่า sig เท่ากับ 0.342 แสดงว่ายอมรับสมมุติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H1) นั่นคือสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

**ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1.4** สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ F-test

H0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกัน

**ตารางที่ 27** แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์  
ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัดจำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ		Sum of squares	df	Mean squares	F	Sig.
ความเชื่อมั่น/ ไว้วางใจ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.081	1	0.081	22.781	0.103
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	1.409	398	0.004		
	ความแปรปรวนรวม	1.409	399			
ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0	1	0.000	0.010	0.920
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	6.497	398	0.016		
	ความแปรปรวนรวม	6.497	399			
ความมีอัธยาศัยไมตรี	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.417	1	0.417	9.931	0.100
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	16.698	398	0.042		
	ความแปรปรวนรวม	17.115	399			
การเข้าถึงการบริการ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.001	1	0.001	0.139	0.710
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	2.983	398	0.007		
	ความแปรปรวนรวม	2.984	399			
การติดต่อสื่อสาร	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.030	1	0.030	4.185	0.452
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	2.889	398	0.007		
	ความแปรปรวนรวม	2.919	399			

Sig. < 0.05

จากตารางที่ 27 พบว่าสมาชิกที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ มีค่า sig เท่ากับ 0.103 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่า sig เท่ากับ 0.920 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

3. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี มีค่า sig เท่ากับ 0.100 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

4. ด้านการเข้าถึงการบริการ มีค่า sig เท่ากับ 0.710 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่า sig เท่ากับ 0.452 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

โดยภาพรวมความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า sig เท่ากับ 0.457 แสดงว่ายอมรับสมมุติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H1) นั่นคือระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

**ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1.5** สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ F-test

H0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกัน

**ตารางที่ 28** แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์  
ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจ		Sum of squares	df	Mean squares	F	Sig.
ความเชื่อมั่น/ ไว้วางใจ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.251	3	0.084	26.681	0.103
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	1.239	396	0.003		
	ความแปรปรวนรวม	1.490	399			
ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.149	3	0.050	3.104	0.301
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	6.348	396	0.016		
	ความแปรปรวนรวม	6.498	399			
ความมีอัธยาศัยไมตรี	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.781	3	0.260	6.307	0.101
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	16.334	396	0.041		
	ความแปรปรวนรวม	17.115	399			
การเข้าถึงการบริการ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.078	3	0.026	3.534	0.300
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	2.907	396	0.007		
	ความแปรปรวนรวม	2.984	399			
การติดต่อสื่อสาร	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.101	3	0.034	4.734	0.370
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	2.818	396	0.007		
	ความแปรปรวนรวม	2.919	399			

Sig. < 0.05

จากตารางที่ 28 พบว่าสมาชิกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ มีค่า sig เท่ากับ 0.103 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่า sig เท่ากับ 0.301 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

3. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี มีค่า sig เท่ากับ 0.101 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

4. ด้านการเข้าถึงการบริการ มีค่า sig เท่ากับ 0.300 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่า sig เท่ากับ 0.370 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

โดยภาพรวมความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.235 แสดงว่ายอมรับสมมุติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H1) นั่นคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

**ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1.6** สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ F-test

H0 : ภูมิลาเนาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H1 : ภูมิลาเนาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกัน

**ตารางที่ 29** แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์  
ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามภูมิฐานะ

ความพึงพอใจ		Sum of squares	df	Mean squares	F	Sig.
ความเชื่อมั่น/ ไว้วางใจ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.251	3	0.084	26.681	0.115
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	1.239	396	0.003		
	ความแปรปรวนรวม	1.490	399			
ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.149	3	0.050	3.104	0.207
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	6.348	396	0.016		
	ความแปรปรวนรวม	6.498	399			
ความมีอัธยาศัยไมตรี	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.781	3	0.260	6.307	0.105
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	16.334	396	0.041		
	ความแปรปรวนรวม	17.115	399			
การเข้าถึงการบริการ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.078	3	0.026	3.534	0.575
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	2.907	396	0.007		
	ความแปรปรวนรวม	2.984	399			
การติดต่อสื่อสาร	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.101	3	0.034	4.734	0.203
	ความแปรปรวน ภายในกลุ่ม	2.818	396	0.007		
	ความแปรปรวนรวม	2.919	399			

Sig. < 0.05

จากตารางที่ 29 พบว่าสมาชิกที่มีภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ มีค่า sig เท่ากับ 0.115 แสดงว่าภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่า sig เท่ากับ 0.207 แสดงว่าภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

3. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี มีค่า sig เท่ากับ 0.105 แสดงว่าภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

4. ด้านการเข้าถึงการบริการ มีค่า sig เท่ากับ 0.575 แสดงว่าภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่า sig เท่ากับ 0.203 แสดงว่าภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

โดยภาพรวมความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามภูมิลำเนา มีค่า sig เท่ากับ 0.241 แสดงว่ายอมรับสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

**ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1.7** สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ F-test

$H_0$  : จำนวนครั้งที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : จำนวนครั้งที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกัน

**ตารางที่ 30** แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์  
ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจ		Sum of	df	Mean	F	Sig.
		squares		squares		
ความเชื่อมั่น/ ไว้วางใจ	ความแปรปรวน	0.312	2	0.156	52.582	<b>0.003*</b>
	ระหว่างกลุ่ม			0.003		
	ความแปรปรวน	1.178	397			
	ภายในกลุ่ม					
ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ความแปรปรวน	1.831	2	0.916	77.901	<b>0.021*</b>
	ระหว่างกลุ่ม			0.012		
	ความแปรปรวน	4.666	397			
	ภายในกลุ่ม					
ความมีอัธยาศัยไมตรี	ความแปรปรวน	0.397	2	0.198	4.713	<b>0.024*</b>
	ระหว่างกลุ่ม			0.042		
	ความแปรปรวน	16.718	397			
	ภายในกลุ่ม					
การเข้าถึงการบริการ	ความแปรปรวน	0.010	2	0.005	0.689	<b>0.014*</b>
	ระหว่างกลุ่ม			0.007		
	ความแปรปรวน	2.974	397			
	ภายในกลุ่ม					
การติดต่อสื่อสาร	ความแปรปรวน	0.009	2	0.005	0.647	<b>0.043*</b>
	ระหว่างกลุ่ม			0.007		
	ความแปรปรวน	2.910	397			
	ภายในกลุ่ม					
	ความแปรปรวนรวม	2.919	399			

Sig. < 0.05



จากตารางที่ 30 พบว่าจำนวนครั้งที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความมีอัตราดอกเบี้ย ด้านการเข้าถึงการบริการ และด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงต้องทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

**ตารางที่ 31** แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ

	จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	4-6 ครั้ง/ปี	7-9 ครั้ง/ปี
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	1-3 ครั้ง/ปี	0.001*	0.000*
	4-6 ครั้ง/ปี		0.000*

จากตาราง 31 พบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ

กลุ่มที่ 1 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง/ปี และ 4-6 ครั้ง/ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ

กลุ่มที่ 2 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง/ปี และ 7-9 ครั้ง/ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ

กลุ่มที่ 3 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 4-6 ครั้ง/ปี และ 7-9 ครั้ง/ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ

**ตารางที่ 32** แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

	จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	4-6 ครั้ง/ปี	7-9 ครั้ง/ปี
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	1-3 ครั้ง/ปี	0.000*	0.000*
	4-6 ครั้ง/ปี		-

จากตาราง 32 พบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

กลุ่มที่ 1 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง/ปี และ 4-6 ครั้ง/ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

กลุ่มที่ 2 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง/ปี และ 7-9 ครั้ง/ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

**ตารางที่ 33** แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี

	จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	4-6 ครั้ง/ปี	7-9 ครั้ง/ปี
ความมีอัธยาศัยไมตรี	1-3 ครั้ง/ปี	-	0.019*
	4-6 ครั้ง/ปี		0.002*

จากตาราง 33 พบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี

กลุ่มที่ 1 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง/ปี และ 7-9 ครั้ง/ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกัน  
ในด้านความมีอัตราค่าไม่ตรี

กลุ่มที่ 2 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 4-6 ครั้ง/ปี และ 7-9 ครั้ง/ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกัน  
ในด้านความมีอัตราค่าไม่ตรี

**ตารางที่ 34** แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจ  
ของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านการเข้าถึงการบริการ

	จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	4-6 ครั้ง/ปี	7-9 ครั้ง/ปี
การเข้าถึงการบริการ	1-3 ครั้ง/ปี	-	0.006*
	4-6 ครั้ง/ปี		-

จากตาราง 34 พบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้  
บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้าน  
การเข้าถึงการบริการ

กลุ่มที่ 1 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง/ปี และ 7-9 ครั้ง/ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกัน  
ในด้านการเข้าถึงการบริการ

**ตารางที่ 35** แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านการติดต่อสื่อสาร

	จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	4-6 ครั้ง/ปี	7-9 ครั้ง/ปี
การติดต่อสื่อสาร	1-3 ครั้ง/ปี	-	0.026*
	4-6 ครั้ง/ปี		0.034*

จากตาราง 35 พบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านการติดต่อสื่อสาร

กลุ่มที่ 1 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง/ปี และ 7-9 ครั้ง/ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านการติดต่อสื่อสาร

กลุ่มที่ 2 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 4-6 ครั้ง/ปี และ 7-9 ครั้ง/ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านการติดต่อสื่อสาร

**ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.8** สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ F-test

H0 : ระยะเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H1 : ระยะเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกัน

**ตารางที่ 36** แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจ		Sum of squares	df	Mean squares	F	Sig.
ความเชื่อมั่น/ ไว้วางใจ	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม	0.225	3	0.075	23.440	0.000*
				0.003		

	ความแปรปรวน	1.265	396			
	ภายในกลุ่ม					
	ความแปรปรวนรวม	1.490	399			
ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ความแปรปรวน	0.369	3	0.123	7.956	<b>0.000*</b>
	ระหว่างกลุ่ม			0.015		
	ความแปรปรวน	6.128	396			
	ภายในกลุ่ม					
	ความแปรปรวนรวม	6.497	399			
ความมีอัยาศัยไมตรี	ความแปรปรวน	0.420	3	0.140	3.317	<b>0.000*</b>
	ระหว่างกลุ่ม			0.042		
	ความแปรปรวน	16.695	396			
	ภายในกลุ่ม					
	ความแปรปรวนรวม	17.115	399			
การเข้าถึงการบริการ	ความแปรปรวน	0.095	3	0.032	4.363	<b>0.005*</b>
	ระหว่างกลุ่ม			0.007		
	ความแปรปรวน	2.889	396			
	ภายในกลุ่ม					
	ความแปรปรวนรวม	2.984	399			
การติดต่อสื่อสาร	ความแปรปรวน	0.205	3	0.068	9.989	<b>0.000*</b>
	ระหว่างกลุ่ม			0.007		
	ความแปรปรวน	2.714	396			
	ภายในกลุ่ม					
	ความแปรปรวนรวม	2.919	399			

Sig. < 0.05

จากตารางที่ 36 พบว่าระยะเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความมีอัยาศัยไมตรี ด้านการเข้าถึงการบริการ และด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงต้องทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

**ตารางที่ 37** แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระยะเวลาที่มาใช้บริการที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ

	เวลาที่มาใช้บริการ	08.30 น. – 11.01 น.	11.01 น. – 13.00 น.	13.01 น. – 15.30 น.	15.31 น. เป็นต้นไป
ความเชื่อมั่น/ ไว้วางใจ	08.30 น. – 11.00 น.		-	0.003*	0.000*
	11.01 น. – 13.00 น.			-	0.002*
	13.01 น. – 15.30 น.				0.000*

จากตาราง 37 พบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างระยะเวลาที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ

กลุ่มที่ 1 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 08.30 น. – 11.00 น. และ 13.01 น. – 15.30 น. มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ

กลุ่มที่ 2 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 08.30 น. – 11.00 น. และ 15.31 น. เป็นต้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ

กลุ่มที่ 3 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 11.01 น. – 13.00 น. และ 15.31 น. เป็นต้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ

กลุ่มที่ 4 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 13.01 น. – 15.30 น. และ 15.31 น. เป็นต้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ

**ตารางที่ 38** แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระยะเวลาที่มาใช้บริการที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

	เวลาที่มาใช้บริการ	08.30 น. – 11.01 น.	11.01 น. – 13.00 น.	13.01 น. – 15.30 น.	15.31 น. เป็นต้นไป
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	08.30 น. – 11.00 น.		0.000*	0.021*	-
	11.01 น. – 13.00 น.			0.005*	-
	13.01 น. – 15.30 น.				-

จากตาราง 38 พบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างระยะเวลาที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

กลุ่มที่ 1 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 08.30 น. – 11.00 น. และ 11.01 น. – 13.00 น. มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

กลุ่มที่ 2 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 08.30 น. – 11.00 น. และ 13.01 น. – 15.30 น. มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

กลุ่มที่ 3 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 11.01 น. – 13.00 น. และ 13.01 น. – 15.30 น. มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

**ตารางที่ 39** แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระยะเวลาที่มาใช้บริการที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความมีอัยาศัยไมตรี

เวลาที่มาใช้บริการ	08.30 น. – 11.01 น.	11.01 น. – 13.00 น.	13.01 น. – 15.30 น.	15.31 น. เป็นต้นไป
08.30 น. – 11.00 น.		0.026*	-	0.019*
ความมีอัยาศัยไมตรี	11.01 น. – 13.00 น.		-	-
	13.01 น. – 15.30 น.			0.037*

จากตาราง 39 พบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างระยะเวลาที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านความมีอัยาศัยไมตรี

กลุ่มที่ 1 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 08.30 น. – 11.00 น. และ 11.01 น. – 13.00 น. มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความมีอัยาศัยไมตรี

กลุ่มที่ 2 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 08.30 น. – 11.00 น. และ 15.31 น. เป็นต้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความมีอัยาศัยไมตรี

กลุ่มที่ 3 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 13.01 น. – 15.30 น. และ 15.31 น. เป็นต้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความมีอัยาศัยไมตรี



**ตารางที่ 40** แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระยะเวลาที่มาใช้บริการที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านการเข้าถึงการบริการ

	จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	08.30 น. – 11.01 น.	11.01 น. – 13.01 น.	13.01 น. – 15.31 น.	15.31 น. เป็นต้นไป
การเข้าถึงการบริการ	08.30 น. – 11.00 น.		0.010*	0.001*	-
บริการ	11.01 น. – 13.00 น.			-	-
	13.01 น. – 15.30 น.				0.007*

จากตาราง 40 พบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างระยะเวลาที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านการเข้าถึงการบริการ

กลุ่มที่ 1 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 08.30 น. – 11.00 น. และ 11.01 น. – 13.00 น. มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านการเข้าถึงการบริการ

กลุ่มที่ 2 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 08.30 น. – 11.00 น. และ 13.01 น. – 15.30 น. มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านการเข้าถึงการบริการ

กลุ่มที่ 3 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 13.01 น. – 15.30 น. และ 15.31 น. เป็นต้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านการเข้าถึงการบริการ

**ตารางที่ 41** แสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระยะเวลาที่มาใช้บริการที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านการติดต่อสื่อสาร

เวลาที่มาใช้บริการ	08.30 น. – 11.01 น.	11.01 น. – 13.00 น.	13.01 น. – 15.30 น.	15.31 น. เป็นต้นไป
การติดต่อสื่อสาร	08.30 น. – 11.00 น.	0.000*	0.002*	-
	11.01 น. – 13.00 น.		0.009*	-
	13.01 น. – 15.30 น.			-

จากตาราง 41 พบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างระยะเวลาที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ด้านการติดต่อสื่อสาร

กลุ่มที่ 1 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 08.30 น. – 11.00 น. และ 11.01 น. – 13.00 น. มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านการติดต่อสื่อสาร

กลุ่มที่ 2 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 08.30 น. – 11.00 น. และ 13.01 น. – 15.30 น. มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านการติดต่อสื่อสาร

กลุ่มที่ 3 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 11.01 น. – 13.00 น. และ 13.01 น. – 15.30 น. มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านการติดต่อสื่อสาร

**ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 3 ความคาดหวังต่อการใช้บริการการเงินแตกต่างกับความพึงพอใจต่อการ  
ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด**

H0 : ความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกับความพึงพอใจ

H1 : ความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกับความพึงพอใจ

**ตารางที่ 42 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของสมาชิกที่  
ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด**

Paired Samples Test				
ความคาดหวังและความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	-0.0969	0.16928	-11.446	0.000*
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	-0.0706	0.15586	-9.063	0.000*
ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี	-0.1494	0.22880	-13.057	0.000*
ด้านการเข้าถึงการบริการ	-0.0406	0.12163	-6.680	0.000*
ด้านการติดต่อสื่อสาร	-0.0744	0.18547	-8.020	0.000*

จากตารางที่ 42 พบว่าความคาดหวังต่อการใช้บริการการเงินแตกต่างกับความพึงพอใจต่อการ  
ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.16928 ค่า t เท่ากับ -11.446 ค่า sig เท่ากับ 0.000 แสดงว่าความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกับความพึงพอใจ

2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.15586 ค่า t เท่ากับ -9.063 ค่า sig เท่ากับ 0.000 แสดงว่าความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกับความพึงพอใจ

3. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.22880 ค่า t เท่ากับ -13.057 ค่า sig เท่ากับ 0.000 แสดงว่าความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกับความพึงพอใจ

4. ด้านการเข้าถึงการบริการ มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.12163 ค่า t เท่ากับ -6.680 ค่า sig เท่ากับ 0.000 แสดงว่าความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกับความพึงพอใจ
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.18547 ค่า t เท่ากับ -8.020 ค่า sig เท่ากับ 0.000 แสดงว่าความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกับความพึงพอใจ



## บทที่ 5

### สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

การวิจัยความคาดหวังของสมาชิกที่มาใช้บริการมีความแตกต่างกับความพึงพอใจให้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด เพื่อศึกษาลักษณะของประชากรที่ส่งผลต่อความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด และเพื่อศึกษาลักษณะของประชากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการจำนวน 400 คน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ผลการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท ภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนครั้งในการรับบริการในระยะเวลา 1 ปี อยู่ระหว่าง 4-6 ครั้ง/ปี และช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการคือช่วงเวลา 08.30 น. - 11.00 น.

**ส่วนที่ 2** ผลการศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด โดยรวมมีระดับมากมีคะแนนเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.608 และมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.627

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด มีรายละเอียดดังนี้

1.ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.619 และมีระดับความคาดหวังในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.681

2.ความเป็นรูปธรรมของการบริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.717 และมีระดับความคาดหวังในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.705

3.ความมีอัยาศัยไมตรีพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.684 และมีระดับความคาดหวังในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.682

4.การเข้าถึงบริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.680 และมีระดับความคาดหวังในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.736

5.การติดต่อสื่อสารพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.738 และมีระดับความคาดหวังในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.736

### ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิภาค จำนวนครั้งในการรับบริการและช่วงเวลาที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกัน พบว่าสมาชิกที่มีเพศที่ต่างกัน จำนวนครั้งและระยะเวลาที่มาใช้บริการแตกต่างกันมีความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความมีอัยาศัยไมตรี ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิภาค จำนวนครั้งในการรับบริการและช่วงเวลาที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกัน พบว่าสมาชิกที่มีเพศที่ต่างกัน จำนวนครั้งและระยะเวลาที่มาใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความมีอัยาศัยไมตรี ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ความคาดหวังต่อการใช้บริการการเงินแตกต่างกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด พบว่า มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 ทั้ง 5 ด้านได้แก่ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความมีอัยาศัยไมตรี ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร หมายความว่าความคาดหวังของสมาชิกที่ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด แตกต่างกับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายดังนี้

### ประชากรศาสตร์

พบว่าสมาชิกที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นสมาชิกฐานเดิม ที่ไว้ใจและเลือกใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์เชียงใหม่ จำกัด มาอย่างยาวนาน โดยสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสมิต สัจฉกร กล่าวไว้ว่า การบริการที่เป็นเลิศย่อมส่งผลดีทั้งในระยะสั้นและยังประโยชน์ในระยะยาว

### การให้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด การให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี และด้านการเข้าถึงบริการ

1. ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ พบว่าสมาชิกที่มาใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากและความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังในการมาใช้บริการการเงิน การประเมินความพึงพอใจมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่การเงินบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่การเงินเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของสมาชิกเป็นหลัก สมาชิกมั่นใจได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์ทุกครั้ง และสมาชิกได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการอยู่เสมอ ตามลำดับ

ดังนั้น จึงสรุปผลจากการศึกษาได้ว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการให้บริการในปัจจุบันมีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่การเงินเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของสมาชิกเป็นหลัก สมาชิกมีความมั่นใจว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความถูกต้องสมบูรณ์ทุกครั้ง ทางเจ้าหน้าที่การเงินมีการตรวจสอบการทำรายการด้วยความรอบคอบ ตรวจสอบการทำรายการก่อนการดำเนินการทุกครั้ง และสมาชิกได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการอยู่เสมอ

2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่าสมาชิกที่มาใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากและความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังในการมาใช้บริการการเงิน การประเมินความพึงพอใจมากที่สุดคือสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมาคือมีที่นั่งสำหรับสมาชิกระหว่างรอคอยการให้บริการ เจ้าหน้าที่การเงินแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่การเงินมีจำนวนที่เพียงพอต่อปริมาณสมาชิกที่มาใช้บริการ ตามลำดับ

ดังนั้น จึงสรุปผลจากการศึกษาได้ว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ใน

ปัจจุบันมีสถานที่ให้บริการที่มีความเหมาะสม มีการปรับเปลี่ยนกลุ่มงานปฏิบัติงานอย่างเป็นสัดส่วน มีที่นั่งสำหรับสมาชิกระหว่างรอคอยการใช้บริการอย่างพอเพียง เจ้าหน้าที่การเงินแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เจ้าหน้าที่การเงินเพียงพอต่อปริมาณสมาชิกที่มาใช้บริการ ยกเว้นช่วงไตรมาสที่มีสมาชิกมาใช้บริการการเงินอย่างท่วมท้น จึงทำให้การรอรับการบริการการเงินมีเวลานานกว่าปกติ

3. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี พบว่าสมาชิกที่มาใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ จำกัด มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากและความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก ซึ่งมีความเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังในการมาใช้บริการการเงิน การประเมินความพึงพอใจมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่การเงินมีพฤติกรรมการแสดงออกที่สุภาพ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่การเงินมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ เจ้าหน้าที่การเงินเต็มใจในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่การเงินมีจิตที่ดีในการให้บริการ(Service Mind) ตามลำดับ

ดังนั้น จึงสรุปผลจากการศึกษาได้ว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่การเงินมีพฤติกรรมการแสดงออกที่สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ เต็มใจในการให้บริการ และมีจิตที่ดีพร้อมให้บริการสมาชิกที่มาใช้บริการ

4. ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่าสมาชิกที่มาใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ จำกัด มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากและความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก ซึ่งมีความเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังในการมาใช้บริการการเงิน การประเมินความพึงพอใจมากที่สุดคือมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น และเว็บไซต์ของสหกรณ์ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่การเงินสามารถจดจำสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่การเงินมีความรวดเร็วในการให้บริการ และมีการแจ้งระยะเวลาเปิด-ปิดที่ชัดเจน ตามลำดับ

ดังนั้น จึงสรุปผลจากการศึกษาได้ว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านการเข้าถึงบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น และเว็บไซต์ของสหกรณ์ เจ้าหน้าที่การเงินสามารถจดจำสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการได้เป็นอย่างดี จึงทำให้สมาชิกเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่นในการมาใช้บริการ รวมถึงเจ้าหน้าที่การเงินมีความรวดเร็วในการให้บริการ และมีการแจ้งระยะเวลาเปิด-ปิดในการให้บริการการเงินที่ชัดเจน

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่าสมาชิกที่มาใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ จำกัด มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากและความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก ซึ่งมีความเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังในการมาใช้บริการการเงิน การประเมินความพึงพอใจมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่การเงินมีช่องทางสื่อสารอื่น ๆ เช่น อีเมล เฟสบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ของสหกรณ์ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่การเงินมีคำแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ด้วยสื่อต่าง ๆ อย่างชัดเจน



เจ้าหน้าที่การเงินใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย/ไม่กำกวม และเจ้าหน้าที่การเงินมีการสบตาระหว่างพูดคุยกับสมาชิก ตามลำดับ

ดังนั้น จึงสรุปผลจากการศึกษาได้ว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านการติดต่อสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่การเงินมีการใช้ช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ เช่น อีเมล เฟสบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ของสหกรณ์ฯ ในการให้บริการเสริม ยกตัวอย่างเช่นการให้สมาชิกดำเนินการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางธนาคารของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด โดยส่งหลักฐานการเงินมาทางช่องทางบริการอีเมล เฟสบุ๊ก ไลน์ หรือเว็บไซต์ของสหกรณ์ฯ เพื่อแจ้งความประสงค์ดำเนินการทำธุรกรรมผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารนี้ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินการทางธุรกรรมกับสหกรณ์ฯ เจ้าหน้าที่การเงินมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้วยสื่อต่าง ๆ อย่างชัดเจน ทั้งทางประกาศในสื่อ แผ่นป้ายไว้นิล เอกสารประชาสัมพันธ์ รวมถึงเจ้าหน้าที่การเงินใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย/ไม่กำกวม มีการสบตาระหว่างพูดคุยกับสมาชิก เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ไม่แตกต่างกันตามลักษณะของประชากรที่ประกอบด้วยอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนาของสมาชิก ในด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร ส่วนลักษณะของประชากรที่ประกอบด้วย เพศ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และระยะเวลาที่มาใช้บริการ ในด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการติดต่อสื่อสารมีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับสถิติวิจัยวิทยานิพนธ์ (2543) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการของลูกค้าอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยความพึงพอใจในด้านพนักงานและการต้อนรับมากที่สุด รองลงมาคือด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และพึงพอใจน้อยที่สุดด้านสถานที่ประกอบการ ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการใช้บริการ และปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า ทำนองเดียวกับศรันย์ ทิพย์บำรุง (2544) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขายะลา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขายะลา มีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับมาก และมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเทคโนโลยี ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนรายได้ อาชีพ ศาสนา เพศ และอายุที่แตกต่างกันจะ

มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสุรพันธ์ เต็ดขาด (2541) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร: ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่า โดยภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาแยกเป็นประเภทของการให้บริการ พบว่า ประเภทบริการเสริมอื่นๆ อยู่ในเกณฑ์พอใจ ส่วนประเภทบริการเงินกู้ ประเภทบริการเงินฝาก ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา การให้ความสำคัญของปัจจัยเหตุแห่งความพอใจ/ไม่พอใจในการบริการของลูกค้า และปัจจัยลักษณะทั่วไปของธนาคาร ได้แก่ ความรวดเร็วและทันเวลา ความพร้อมในการให้บริการผู้ให้บริการ รับผิดชอบต่อตนเอง และความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และยิ่งสอดคล้องกับภาสกร กุลชิต (2551) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าลูกค้าผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประกอบอาชีพลูกจ้างพนักงานเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ส่วนใหญ่มีสภาพโสด โดยมีประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการได้แก่ ฝาก ถอน โอนเงิน นอกนั้นเป็นผลิตภัณฑ์อื่นๆ และพบว่าการประชาสัมพันธ์ให้มาใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคารเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุด รองลงมาได้แก่ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการของธนาคาร ความสะอาด สะดวกสบายของสถานที่ใช้บริการและการรับประกันคุณภาพในการให้บริการของธนาคาร และความรวดเร็วในการให้บริการของธนาคาร ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อโอกาสที่ลูกค้าจะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร ความคาดหวังของสมาชิกที่มาใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจให้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร สอดคล้องกับอภิรดี ศรีจารุญ (2549) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการของหน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อความพอใจของลูกค้าในกลุ่มบริษัท Non-Bank การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้คุณภาพงานบริการทั้งในภาพรวม และในแต่ละด้าน 5 ด้านของคุณภาพการบริการจะมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับความพึงพอใจในการบริการอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับพิชามญช์ วัชรพุกก์ (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการของลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) พบว่าโดยภาพรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบความคาดหวังในคุณภาพบริการของลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิต จำแนกตามอาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของบัตรเครดิตที่ใช้บริการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษาโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เปรียบเทียบระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ในคุณภาพ บริการของลูกค้า

ผู้ถือบัตรเครดิต โดยรวมไม่แตกต่างกัน หากความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในรายด้าน พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ทำนองเดียวกับสมชาย สงวนกชกร (2549) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการในด้าน คุณภาพบริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขต กรุงเทพมหานคร นอกจากนี้คุณภาพการให้บริการของธนาคาร และระดับการศึกษา โดยปัจจัยเหล่านี้ มีผลกระทบต่อโอกาสที่ลูกค้าจะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้นด้วย ทำนองเดียวกับชนะ กล้าชิงชัย (2541) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อ การบริการของธนาคารไทยพาณิชย์: กรณีศึกษาสาขาบึงบอระเพ็ด จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ลูกค้าที่มาฝากเงินหรือถอนเงินกับธนาคารไทยพาณิชย์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ความพึงพอใจในด้านที่ตั้งและสถานที่ประกอบการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.34 และความพึงพอใจต่ำสุดในด้านระยะเวลาในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.16 ด้านปัจจัยที่มีผลต่อความ พึงพอใจของลูกค้าได้แก่ สถานภาพ อาชีพ ชีวิตครอบครัว ด้านพนักงานและการต้อนรับด้านที่ตั้งและสถานที่ประกอบการ ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความชัดเจนของข้อมูล และระยะเวลาในการให้บริการ ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ต่อเดือน ทำนองเดียวกับปัทมากร ระเบียบ (2550) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสิน สาขาต๋อยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่ลูกค้าเป็นเพศหญิง มีอายุ 31-45 ปี อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ประเภทบัญชีเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขาต๋อยเต่า (ธนาคารชุมชน) คือเผื่อเรียก โดยระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาต๋อยเต่า 2-3 ปี ใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขาต๋อยเต่าโดยเฉลี่ยจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการคือ 1-2 ครั้ง/เดือน และเหตุผลที่เลือกเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขาต๋อยเต่าคือสะดวก ใกล้บ้าน และใกล้ที่ทำงาน

## ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

### ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงาน/สำหรับผู้บริหาร

ควรนำข้อมูลที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข ปรับเปลี่ยนการบริการการเงินให้มีประสิทธิภาพและตรงต่อความต้องการของสมาชิกมากขึ้น โดยข้อมูลการให้บริการเรียงลำดับตามคะแนนความพึงพอใจจากคะแนนน้อยที่สุดไปมากที่สุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการติดต่อสื่อสารตามลำดับ รายละเอียดข้อมูลการให้บริการแต่ละด้านมีดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งมีคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ในเรื่องของการเพิ่มเจ้าหน้าที่การเงินให้มีจำนวนที่เพียงพอต่อปริมาณสมาชิกที่มาใช้บริการ เนื่องจากช่วงไตรมาสสมาชิกมาใช้บริการเป็นจำนวนมากที่สุด เจ้าหน้าที่การเงินไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จึงมีการรอคอยการทำรายการการเงินที่นานกว่าปกติ

2. ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ คะแนนความพึงพอใจในส่วน of สมาชิกได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการอยู่เสมอ นั้น มีคะแนนน้อยกว่าส่วนอื่น ๆ ของด้านนี้ เนื่องจากการสื่อสารความต้องการของสมาชิกไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง การสื่อสารที่ไม่ครอบคลุมจุดประสงค์การขอรับบริการของสมาชิก เช่น สมาชิกมีความประสงค์ขอหนังสือรับรองเงินฝาก เพื่อจะนำเอกสารไปประกอบการเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศ แต่ไม่ระบุสกุลเงินที่ต้องการหรือประเทศที่มีกำหนดการเดินทางไป จึงทำให้เจ้าหน้าที่การเงินออกหนังสือรับรองเงินฝากเป็นสกุลเงินบาท ด้วยเหตุนี้สมาชิกจึงได้มาดำเนินการขอหนังสือเพื่อรับรองเงินฝากอีกครั้ง จึงต้องมีปรับเปลี่ยนการบริการโดยให้สมาชิกส่งเอกสารใบคำขอหนังสือรับรองเงินฝากด้วยตนเองกับเจ้าหน้าที่การเงิน หากเจ้าหน้าที่การเงินมีข้อสอบถามเพิ่มเติม สามารถสอบถามสมาชิกได้โดยตรง และเป็นการส่งเสริมการสื่อสารการสร้างความเข้าใจที่ตรงกันมากยิ่งขึ้น

3. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี คะแนนความพึงพอใจในส่วน of เจ้าหน้าที่การเงินมีจิตที่ดีในการให้บริการนั้นมีคะแนนน้อยกว่าส่วนอื่น ๆ ของด้านนี้ ทำให้สมาชิกเกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อการรับบริการไม่มากเท่าที่ควร ควรมีการฝึกพูดโต้ตอบเพื่อให้เกิดรอยยิ้มในน้ำเสียง จะสามารถทำให้สมาชิกมีความยินดีในการรับบริการและความพึงพอใจในการรับบริการมากยิ่งขึ้น

4. ด้านการเข้าถึงบริการ คะแนนความพึงพอใจในส่วน of เจ้าหน้าที่การเงินสามารถจดจำสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการได้เป็นอย่างดีนั้นมีคะแนนน้อยกว่าส่วนอื่น ๆ ของด้านนี้ เนื่องจากสภรณ์ ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด มีสมาชิกมาใช้บริการการเงินเป็นจำนวนมาก และมีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานในช่วงไตรมาสที่ผ่านมา จึงทำให้เจ้าหน้าที่การเงินจดจำสมาชิกที่มาใช้บริการบ่อย ๆ ไม่ได้

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร คณะแนวความพึงพอใจในส่วนของผู้บริหารการเงินใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย/ไม่กำกวม และส่วนของผู้บริหารการเงินมีการสวดเคราะห์พุดคุยกับสมาชิกนั้นมีคะแนนน้อยกว่าส่วนอื่น ๆ ของด้านนี้ เนื่องจากมีการการปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานในช่วงไตรมาสที่ผ่านมา ผู้บริหารการเงินบางคนมีความชำนาญในงานน้อย จึงทำให้ไม่สามารถตอบคำถามของสมาชิกได้ทั้งหมด และผู้บริหารการเงินใช้สมาธิในการจดจ่อกับการนับเงินมากเกินไป จึงทำให้การสวดเคราะห์พุดคุยและผู้บริหารการเงินในระหว่างการประชุมค่อนข้างน้อย

#### **ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรทำข้อมูลการวิจัยที่ได้ของแต่ละปี พร้อมทั้งนำมาเปรียบเทียบกันเพื่อพิจารณาว่างานการเงินสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ได้มีการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขหรือไม่ และได้มีการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขในการบริการอย่างไร แนวทางที่แก้ไขสามารถแก้ไขปัญหาได้มากน้อยเพียงใด

2. ควรมีการประเมินหรือทำแบบสำรวจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริการที่ดีของงานการเงินสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน การมีส่วนร่วม แรงจูงใจ และความภักดีต่อองค์กร

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์อื่นในระดับประเทศ เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับใช้ในระบบการให้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด

4. ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลระดับลึกมากขึ้นเกี่ยวกับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องถึงปัญหาของการบริการที่แท้จริง

## บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ โรจนกูร (2550). **คุณภาพการให้บริการการเงินของธนาคารออมสินสาขาสบตุย**. เชียงใหม่, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- กันยรัตน์ รุณทรัพย์ (2551). **การศึกษาคุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่**, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- กิติมา ปรีดีดิลก (2529). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**, ชนะการพิมพ์.
- เขมกร เข็มน้อย. (2554). **ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความ จงรักภักดีของ ลูกค้าธนาคารออมสินในสังกัดเขตสมุทรสาคร**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- คัทลียา ศิริภัทรากร (2541). **ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังคุณภาพบริการในโรงพยาบาลของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน**, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรพร นิमितเจียรพันธุ์ (2550). **คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาเถิน อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง**. เชียงใหม่, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- เฉลิมจิระรัตน์, ว. (2539). **คุณภาพในการให้บริการ**. กรุงเทพฯ, ม.ป.ท.
- ชรีณี เดชจندا (2535). **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์กำจัดกากอุตสาหกรรม แขวงสามตำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชูชัย สมितिไกร (2553). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ, สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดิเรก ฤกษ์สำราญ (2528). **ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือ ทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก**. กรุงเทพฯ, เพรส แอนด์ดีไซน์.
- เทพพนม เมืองแมน, ส. ส. (2540). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ, สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- นภารัตน์ เสือจงพรู (2544). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานประจำ สำนักงานบริการโทรศัพท์**. กรุงเทพฯ, สารนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- นันทวรรณ ปกรฤกษ์ (2553). **การประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)**. เชียงราย, วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- นำชัย ทนุผล (2540). **วิธีการเตรียมโครงการวิจัย**. เชียงใหม่ : สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้ .
- บุญชม ศรีสะอาด. (2549). **การพัฒนาหลักสูตรการวิจัย**. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน
- ประกายดาว ดำรงพันธ์ (2536). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ:**  
**กรณีศึกษาศูนย์ธุรกิจสะพานขาวธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)**. กรุงเทพฯ, ปริญญา  
 วิทยาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรียากร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535). **การบริหารงานวิชาการ**. กรุงเทพฯ, สหมิตรออฟเซท.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2540). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ, สำนัก  
 ทดสอบทางการศึกษาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- พิชยากร กาศสกุล (2545). **ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาล  
 ราชวิถี, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา**.
- พิทักษ์ ตรุษทิม (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการให้บริการของสำนักงานเขต  
 ยานนาวา**. กรุงเทพฯ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รังสิตรา สังข์อร่าม (2550). **คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน).**  
 ปทุมธานี, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- รัตนา สุขะนินทร์ (2547). **ความคาดหวังและการรับรู้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการล้าง  
 รีอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกัน**. กรุงเทพฯ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิรุฬ พรรณเทวี (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน  
 กระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน**. เชียงใหม่, วิทยาสตรมหาบัณฑิต  
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สง่า ภู่อรงค์ (2540). **ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของศึกษาธิการอำเภอ ตาม  
 อำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ และความพึงพอใจของข้าราชการ สำนักงาน  
 ศึกษาธิการในเขตการศึกษา 7, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**.
- สมิต สัจฉกร (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ, สำนักพิมพ์สายธาร.

\_\_\_\_\_ . (2550). **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพฯ, สำนักพิมพ์สายธาร.

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด (2558). **รายงานกิจการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด**.

สุเทพ พานิชพันธุ์ (2541). **ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรจังหวัดอุบลราชธานี**. เชียงใหม่, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

เสาวนิต ปทุมวัฒน์ (2545). **การประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารประชาชนจังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่, วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยแม่โจ้: 12-18.

โสภารวรรณ ตรีสุวรรณ (2550). **ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. พิษณุโลก, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

อรุณสุขรุจี, ก. (2546). **ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่, คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Harris K. Elaine (2010). **Customer service**.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2002). **Principles of marketing**. (9th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

Lovelock, C. H., & Wright, L. (2002). **Principles of Service Marketing and Manangement**. New Jersey: Pearson Education.

Parasuraman et al., (1985). **Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations**. New York: The Free Press.

Vroom, V. H. (1990). **Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal**. Boston: Harvard Business School Press

Yamane, Taro. 1973. **Statistics: An Introductory Analysis**. Third editio. Newyork : Harper and Row Publication.

Zeithaml, V. A. & Bitner, M. A. (2000). **Services Marketing Customer Focus Across the Firm**. (3rd ed.). New York: McGraw - Hill.







ภาคผนวก

**แบบสอบถาม**  
**เรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการการเงิน**  
**สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด**

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการการเงินสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ผลของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น โดยไม่แจกแจงเป็นรายบุคคล ทั้งนี้จึงเรียนมาเพื่อทราบและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งในความร่วมมือของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

**ส่วนที่1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่2** ความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการที่ได้รับจากการใช้บริการฝ่ายการเงินสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด

**ส่วนที่3** ข้อเสนอแนะ

ณัฐพันธุ์ มีสัตย์

รหัสนักศึกษา 5806401039

นักศึกษาบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย  ลงในช่องว่าง  หน้าข้อความที่เป็นข้อมูลของท่าน

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า20ปี  2. 21-30ปี  3. 31-40ปี  
 4. 41-50ปี  5. 51-60ปี  6. 61ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด  2. สมรส  3. หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี  2. ปริญญาตรี  
 3. ปริญญาโท  4. อื่นๆโปรดระบุ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า15,000 บาท  
 2. 15,001-30,000 บาท  
 3. 30,001-40,000 บาท  
 4. 40,001-50,000 บาท  
 5. 50,001บาทขึ้นไป

6. ภูมิลำเนา

1. เชียงใหม่  2. อื่นๆโปรดระบุ.....





คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการบริการ เช่น กล้องรับความเห็น และเว็บไซต์ เป็นต้น										
การติดต่อสื่อสาร										
1. เจ้าหน้าที่การเงินใช้ภาษาที่สุภาพ/ไม่กำกวม										
2. เจ้าหน้าที่การเงินมีการสบตาระหว่างพูดคุยกับสมาชิก										
3. เจ้าหน้าที่การเงินมีการใช้ช่องทางการสื่อสารอื่นๆ เช่น อีเมล เฟสบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ของสหกรณ์ เป็นต้น										
4. เจ้าหน้าที่การเงินมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ด้วยสื่อต่างๆ อย่างชัดเจน										

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการการเงินสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด

.....

.....

.....

.....

“ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวณัฐพันธุ์ มีสัตย์	
เกิดเมื่อ	1 สิงหาคม พ.ศ.2529	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2552	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ.2547	มัธยมศึกษาตอนปลาย
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2554-ปัจจุบัน	โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย จังหวัด เชียงใหม่ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด

