



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การเสนอผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด กับคุณลักษณะของสมาชิก

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด จำนวน 8,162 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด จำนวน 378 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อขอความอนุเคราะห์จากผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด อำนวยความสะดวกในการช่วยเก็บแบบสอบถาม ได้แบบสอบถามคืนจำนวน 378 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.95

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS for Window : Statistical Package for the Social Science for Window 11.5) โดยหาค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และทำการทดสอบด้วยค่าทดสอบที (t-test) และค่าทดสอบเอฟ (F-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) โดยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe')

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผล ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของสมาชิก พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีสถานภาพสมรส มีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการครู มีรายได้เฉลี่ยครอบครัวต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท และเป็นสมาชิกสหกรณ์ไม่เกิน 10 ปี

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านภาพพจน์ของสหกรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ ด้านกิจกรรมการเงินและด้านข่าวสารของสหกรณ์

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด กับคุณลักษณะของสมาชิก พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ที่มีคุณลักษณะด้านเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของสมาชิกและรายได้เฉลี่ยครอบครัวต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ที่มีคุณลักษณะ ด้านระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายดังนี้

1. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ปราณี กิรดิตร (2543 : บทคัดย่อ) ; กับแจ่มจันทร์ ฅกาพสินธุ์ (2542 : บทคัดย่อ) พบว่า ลูกคามีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด มีการให้บริการ ด้านการดำเนินงาน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านข่าวสารของสหกรณ์ ด้านสภาพแวดล้อม การให้บริการและด้านภาพพจน์ของสหกรณ์ จึงทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หรืออาจจะเป็นเพราะว่าสมาชิกที่ตอบแบบสอบถามมีความเกรงใจเจ้าหน้าที่ที่ให้ตอบแบบสอบถามในขณะที่มาใช้บริการ จึงมีความรู้สึกในทางบวกก็อาจเป็นไปได้

2. คุณลักษณะของสมาชิกด้าน เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของสมาชิก และรายได้เฉลี่ยครอบครัวต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาติ เจริญธรรม (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสินเชื่อธนาคารออมสิน สาขา กาศสินธุ์ พบว่า ผู้ใช้บริการธุรกิจสินเชื่อ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ หรือรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสินเชื่อไม่แตกต่างกันและสอดคล้องกับการศึกษาของ มิเชล และ โรเบิร์ต (Michael and Robert. 1980 : 585 - 594) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการที่ได้รับ ผลปรากฏว่า อายุ รายได้และการศึกษา ไม่ได้แสดงถึงความสัมพันธ์กับความต้องการของประชาชนที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการที่ได้รับ นอกจากนี้ สอนอง กาญจนการุณ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด พบว่า สมาชิกที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด มีคุณลักษณะดังกล่าวไม่แตกต่างกัน มีลักษณะใกล้เคียงกัน และอยู่ในพื้นที่เดียวกัน ตลอดจนการได้รับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด เหมือน ๆ กัน จึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

3. คุณลักษณะของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ด้านระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ วัฒนา ทวันเวย์ (2541 : บทคัดย่อ) และแจ่มจันทร์ ณ กาศสินธุ์ (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ลูกค้าที่ไปใช้บริการที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สมาชิกมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด แตกต่างกันอย่างมาก จึงมีประสบการณ์ในการไปติดต่อรับบริการบริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด อย่างหลากหลาย การพบปะสนทนาและใช้บริการอยู่อย่างต่อเนื่องจึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน



ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่ค้นพบมาเสนอแนะในการวิจัยดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ควรนำผลของการศึกษา ที่พบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก นำไปสู่การพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

1.2 สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ควรได้มีการพัฒนาการให้บริการด้านข่าวสารของสหกรณ์ซึ่งอาจจะหาวิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบต่าง ๆ เช่น จดหมายวารสาร การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ให้กับสมาชิกสหกรณ์รับทราบอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 คณะกรรมการหรือตัวแทนสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ควรนำข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ไปเผยแพร่กับสมาชิกอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนควรจัดประชุมสมาชิกให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องของสหกรณ์ โดยเฉพาะเมื่อสหกรณ์มีการปรับเปลี่ยน ระเบียบ และการให้สวัสดิการต่าง ๆ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

2.2 ควรศึกษารูปแบบการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด เพิ่มเติม เช่น จำนวนหุ้นของสมาชิก ประเภทการให้บริการ และการเป็นคณะกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด

2.4 ควรมีการศึกษาสาเหตุและกระบวนการนำเงินจากสหกรณ์ไปใช้ในการดำเนินชีวิตของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด