

๐  
๖๕๘.๘๓๔๓  
น ๕๑๖๓

ทัศนคติ ความพึงพอใจโดยรวม และพฤติกรรมของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์  
ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

๕๗ พ.ค. ๒๕๕๓



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
กุมภาพันธ์ ๒๕๕๓  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๕ ๖๘๐๕๔



อ  
658.8343  
พ516ท

ทัศนคติ ความพึงพอใจโดยรวม และพฤติกรรมของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์  
ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
กุมภาพันธ์ 2553

พจน์ วุฒิวิโรฒิษฐ์. (2553). *ทัศนคติ ความพึงพอใจโดยรวม และพฤติกรรมของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รศ. ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์.

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาทัศนคติ ความพึงพอใจโดยรวม และพฤติกรรมของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคาร จำกัด (มหาชน) ที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ปี พ.ศ. 2551 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่เป็นพนักงานในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ(ชก.- ชบ.) และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 ถึง 20,000 บาท
2. ทัศนคติต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ด้านบริการเงินฝาก และด้านบริการเงินกู้อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการจัดการสวัสดิการทั่วไปอยู่ในระดับดี
3. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการจัดการสวัสดิการและด้านบริการเงินฝาก อยู่ในระดับพอใจ และความพึงพอใจด้านบริการเงินกู้อยู่ในระดับปานกลาง
4. พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาของการเป็นสมาชิกสหกรณ์โดยเฉลี่ย 3.77 ปี มีความถี่ที่ใช้บริการด้านเงินฝากโดยเฉลี่ย 1 ครั้งต่อปี มีความถี่ที่ใช้บริการด้านเงินกู้โดยเฉลี่ย 0.31 ครั้งต่อปี มีความถี่ที่ใช้บริการด้านสวัสดิการ โดยเฉลี่ย ประมาณ 2 ครั้งต่อปี และสาเหตุที่เลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ส่วนใหญ่ คือ อัตราดอกเบี้ยดีกว่าสถาบันการเงินอื่น



ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1. สมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01  
สมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับพนักงาน รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ทศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินฝาก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ  
ด้านบริการเงินกู้ ด้านการจัดการสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

3. ความพึงพอใจด้านบริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านสาเหตุที่เลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01



MEMBERS' ATTITUDE, OVERALL SATISFACTION AND BEHAVIOR  
TOWARD THE SERVICE  
OF THANACHART EMPLOYEE SAVING AND CREDIT COOPERATIVE, LIMITED



AN ABSTRACT  
BY  
PATCHANEE VUTTIVORADITH

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Master of Business Administration Degree in Management  
at Srinakharinwirot University

February 2010

Patchanee Vuttivoradith. (2010). *Members' Attitude, Overall Satisfaction and Behavior Toward the Service of Thanachart Employee Saving and Credit Cooperative, Limited*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assoc. Prof. Dr. Nak Gulid.

The research was aimed to study members' attitude, overall satisfaction and behavior toward the service of Thanachart Employee Saving and Credit Cooperative, Limited. The sample size was based upon 400 members of Thanachart Employee Saving and Credit Cooperative, Limited (Bangkok Office) in 2008. Data was collected through questionnaires. Percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way Analysis of variance and Pearson product moment correlation coefficient were provided for statistical analysis tools.

The results were as follows:

1. Most employees were female, below 30 years old, single status, working in an operation level and average income per month between 10,000 - 20,000 Baht.
2. The attitude of members towards the service of Thanachart Employee Saving and Credit Cooperative, Limited in the category of deposit and lending was at the moderate levels, in the category of welfare was at good level.
3. Overall satisfaction of members towards the service of Thanachart Employee Saving and Credit Cooperative, Limited were at the satisfied level, As considered by each category, category of welfare and deposit were at the satisfied levels and category of lending was in moderate level.
4. From the study of the Thanachart Employee Saving and Credit Cooperative, Limited members' behavior, they have been members with the average rate of 3.77 years, the average frequency of using deposit service of deposit was 1 time per year, the average frequency of using lending service was 0.31 time per year, the average frequency of using service of welfare was about 2 time per year and the reason of using the service was the better interest rate comparing to other financial institutions.

The results of hypotheses testing were as follows:

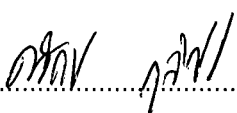
1. The difference in members' marital status influenced the different in overall satisfaction on using the service with statistical significance of .01 level. The difference in members' working position, salary influenced the different in overall satisfaction on using the service with statistical significance of .05 levels.

2. The correlation between members' attitude regarding the deposit service and overall satisfaction on the use of all provided services of Thanachart Employee Saving and Credit Cooperative, Limited was in positive direction at low level. The correlation between members' attitude regarding the loan service, the welfare service and overall satisfaction on the use of all provided services of Thanachart Employee Saving and Credit Cooperative, Limited were in positive direction at moderate levels with the statistical significance of .01 levels.

3. The correlation between member's satisfaction regarding the deposit service of Thanachart Employee Saving and Credit Cooperative, Limited and the behavior regarding the reason of choosing the service of Thanachart Employee Saving and Credit Cooperative, Limited were in negative direction at low levels with the statistical significance of .01 levels.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ  
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ทศนคติ ความพึงพอใจโดยรวม และพฤติกรรมของสมาชิกที่มีต่อ  
การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ของ พัทธนี วุฒิวรดิษฐ์ ฉบับนี้แล้ว  
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

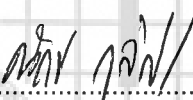
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

  
.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

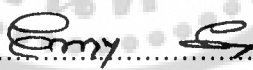
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

  
.....  
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

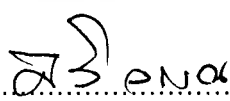
คณะกรรมการสอบ

  
.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

ประธาน

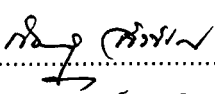
  
.....  
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

  
.....  
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

  
..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)  
วันที่ ๔ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2553

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า นับตั้งเริ่มต้นจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ในการให้คำปรึกษา คำแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา และรองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ที่กรุณาเป็นกรรมการเพิ่มเติมในการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ และกรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ อีกทั้งยังให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้ และให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่าน ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตรทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่ และน้องๆ ผู้ซึ่งให้ชีวิต ความรัก อบรมสั่งสอน และเป็นแรงบันดาลใจให้วันนี้ คอยให้กำลังใจ มอบโอกาสในการศึกษาเป็นวิชาความรู้ติดตัวในปัจจุบัน

ผู้วิจัยขอขอบคุณ เพื่อนนิสิต คณะสังคมศาสตร์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ รุ่น 8 ทุกคน ที่คอยช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และให้คำแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด

ผู้วิจัยขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา บรรพบุรุษ ญาติพี่น้อง บุรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดี และมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

พัชนี วุฒิวรดิษฐ์

# สารบัญ

| บทที่                                                         | หน้า      |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 บทนำ.....</b>                                            | <b>1</b>  |
| ภูมิหลัง.....                                                 | 1         |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย.....                                  | 2         |
| ความสำคัญของการวิจัย.....                                     | 3         |
| ขอบเขตของการวิจัย.....                                        | 3         |
| ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....                                  | 3         |
| กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....                            | 3         |
| วิธีการเก็บตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....                      | 3         |
| ตัวแปรศึกษาที่ใช้ในการวิจัย.....                              | 4         |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                                          | 5         |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย.....                                     | 6         |
| สมมติฐานของการวิจัย.....                                      | 7         |
| <b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>                  | <b>8</b>  |
| แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์.....                          | 8         |
| แนวคิดและทฤษฎีด้านทัศนคติของผู้บริโภค.....                    | 10        |
| แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....                                 | 15        |
| ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....                    | 15        |
| แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ.....                    | 18        |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....                 | 18        |
| ประวัติและข้อบังคับของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด..... | 20        |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                                    | 26        |
| <b>3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>                              | <b>30</b> |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย.....                        | 30        |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                               | 31        |
| วิธีการสร้างเครื่องมือ.....                                   | 34        |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                      | 35        |
| การจัดทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล.....                     | 35        |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                                                                                                           | หน้า       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>                                                                              | <b>42</b>  |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                                        | 42         |
| การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                                                | 43         |
| ส่วนที่ 1 สถิติพรรณนา.....                                                                                      | 43         |
| ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของสมาชิก<br>สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด.....          | 43         |
| ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการบริการ<br>ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด.....   | 45         |
| ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ<br>ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด..... | 49         |
| ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิก<br>สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด.....          | 49         |
| ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน.....                                                                                 | 51         |
| สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....                                                                                     | 72         |
| <b>5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>                                                                    | <b>75</b>  |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย.....                                                                                    | 75         |
| สมมติฐานของการวิจัย.....                                                                                        | 75         |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....                                                                    | 76         |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                                                                                 | 76         |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                                                         | 77         |
| อภิปรายผล.....                                                                                                  | 83         |
| ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย.....                                                                                      | 90         |
| ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....                                                                           | 92         |
| <b>บรรณานุกรม.....</b>                                                                                          | <b>93</b>  |
| <b>ภาคผนวก.....</b>                                                                                             | <b>97</b>  |
| <b>ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....</b>                                                                            | <b>107</b> |



## บัญชีตาราง

| ตาราง                                                                                                                                                                    | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 แสดงจำนวนสมาชิกแบ่งตามบริษัทในกลุ่มธนาคาร.....                                                                                                                         | 4    |
| 2 แสดงจำนวนสมาชิกแบ่งตามบริษัทในกลุ่มธนาคาร.....                                                                                                                         | 31   |
| 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค.....                                                                                                                                | 35   |
| 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ<br>สถานภาพสมรส ระดับพนักงาน และรายได้ต่อเดือน.....                                                               | 43   |
| 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส<br>ที่จัดกลุ่มใหม่ .....                                                                                      | 45   |
| 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการบริการ<br>ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด.....                                                     | 46   |
| 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่<br>มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด.....                                           | 49   |
| 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับพฤติกรรมการใช้บริการของ<br>สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด.....                                                     | 49   |
| 9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิก<br>สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ด้านความถี่ที่ใช้บริการด้านเงิน<br>ฝาก (ครั้งต่อปี).....    | 50   |
| 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิก<br>สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ด้านความถี่ที่ใช้บริการด้านเงินกู้<br>(ครั้งต่อปี).....    | 50   |
| 11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิก<br>สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ด้านความถี่ที่ใช้บริการด้าน<br>สวัสดิการ (ครั้งต่อปี)..... | 50   |
| 12 แสดงจำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์<br>พนักงานธนาคาร จำกัด จำแนกตามสาเหตุที่ใช้บริการ.....                                                       | 50   |
| 13 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test..                                                                                                       | 52   |
| 14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของ<br>สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ t-test                                       | 52   |
| 15 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test....                                                                                                     | 54   |
| 16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของ<br>สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ<br>Brown-Forsythe.....                      | 54   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                                     | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 17 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test.....                                                                                                     | 55   |
| 18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของ<br>สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด จำกัดตามสถานภาพสมรส โดยใช้<br>สถิติ t-test.....                       | 56   |
| 19 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test.....                                                                                                     | 57   |
| 20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของ<br>สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด จำกัดตามระดับพนักงาน โดยใช้<br>สถิติ Brown-Forsythe.....              | 57   |
| 21 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ<br>ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด จำกัดตามระดับพนักงาน<br>เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD.....   | 58   |
| 22 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test....                                                                                                      | 60   |
| 23 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของ<br>สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด จำกัดตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้<br>สถิติ Brown-Forsythe.....            | 60   |
| 24 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ<br>ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด จำกัดตามรายได้ต่อเดือน<br>เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD..... | 61   |
| 25 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินฝาก<br>กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร<br>จำกัด.....                   | 63   |
| 26 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินกู้ กับ<br>ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร<br>จำกัด.....                  | 65   |
| 27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของสมาชิกด้านการจัดการ<br>สวัสดิการ กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์<br>พนักงานธนาคาร จำกัด.....            | 67   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                     | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านการบริการเงินฝาก<br>กับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด.....   | 70   |
| 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านการบริการเงินกู้กับ<br>พฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด.....   | 71   |
| 30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านการจัดการสวัสดิการ<br>กับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด..... | 72   |
| 31 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....                                                                                                        | 72   |



## บัญชีภาพประกอบ

| ภาพประกอบ                                         | หน้า |
|---------------------------------------------------|------|
| 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....                       | 6    |
| 2 สรุปรายละเอียดเงินกู้ประเภทต่างๆ ของสหกรณ์..... | 25   |



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด (THANACHART EMPLOYEE SAVING AND CREDIT COOPERATIVE, LIMITED) สำนักงานตั้งอยู่ที่ 444 อาคารเอ็มบีเคทาวเวอร์ ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดาสมาชิก โดยวิธีช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักสหกรณ์ สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร ดำเนินกิจการหลักๆ เกี่ยวกับการรับฝากเงินจากสมาชิก ดำเนินการให้กู้ยืม และให้สวัสดิการและการสงเคราะห์ตามสมควรแก่สมาชิกและครอบครัว การฝากเงินยังแบ่งออกเป็น 1. ออมในลักษณะการถือหุ้น สมาชิกทุกคนจะต้องชำระค่าหุ้นเป็นรายเดือนตั้งแต่เดือนแรกที่เข้าเป็นสมาชิกโดยวิธีหักจากเงินเดือนของสมาชิก ซึ่งได้รับผลตอบแทนเป็นเงินปันผลต่อปีตามจำนวนหุ้นที่ถือ และ 2. ออมในลักษณะเงินฝากประจำรายไตรมาส ซึ่งจะมีรอบการฝากทุกๆ 3 เดือน แต่ไม่จำเป็นต้องฝากทุกรอบ ซึ่งได้รับอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าสถาบันการเงินอื่น และไม่ต้องเสียภาษีดอกเบี้ยเงินฝาก 15% ในด้านการกู้ยืม หากสมาชิกประสบความเดือดร้อนเกี่ยวกับการเงินก็สามารถช่วยเหลือได้โดยการให้กู้ยืม ซึ่งอัตราดอกเบี้ยจะต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น เงินกู้ยืมยังแบ่งออกเป็น เงินกู้เพื่อการเคหะ เงินกู้เพื่อซื้อยานพาหนะ เงินกู้เพื่อการศึกษา เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน เงินกู้เอนกประสงค์ ฯลฯ ซึ่งเงินกู้แต่ละประเภทจะมีระเบียบปฏิบัติ และอัตราดอกเบี้ยแตกต่างกันไป รวมถึงสหกรณ์ยังมีสิทธิประโยชน์อื่นๆ ให้แก่สมาชิก เช่น การให้เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลแก่สมาชิกและบุคคลในครอบครัว การให้ทุนการศึกษานูตรสมาชิก การมอบของขวัญปีใหม่ให้แก่สมาชิก การจัดกิจกรรมกีฬา สันทนาการ การทำประกันชีวิตกลุ่มให้แก่สมาชิกและบุคคลในครอบครัวของสมาชิก เป็นต้น

เนื่องจากกลุ่มบริษัทธนาคาร มีบริษัทในเครือจำนวน 12 บริษัท ได้แก่ บริษัท ธนาคาร จำกัด (มหาชน), ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน), บริษัท ธนาคารประกันภัย จำกัด, บริษัท ธนาคารกฎหมายและประเมินราคา จำกัด, บริษัท บริหารสินทรัพย์ NFS จำกัด, บริษัท หลักทรัพย์ธนชาต จำกัด, บริษัท จัดการกองทุนธนชาต จำกัด, บริษัท ธนาคารโปรเกรส จำกัด, บริษัท บริหารสินทรัพย์ MAX จำกัด, บริษัท ธนาคารประกันชีวิต จำกัด, บริษัท ธนาคารลิสซิ่ง 2000 จำกัด, บริษัท ธนาคารแมนเนจเม้นท์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด และ บริษัท National Leasing จำกัด รวมพนักงานสาขาธนาคารในต่างจังหวัด มีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 9,789 คน (ข้อมูล ณ มกราคม 2551 ที่มา : สายทรัพยากรบุคคลกลาง) กระจายอยู่ในอาคารสำนักงานงานต่างๆ เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้ อาคารเอ็มบีเคทาวเวอร์, อาคารกลาสเฮ้าส์ อดิโก, อาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดาภิเษก, อาคารต้นสน, อาคารพญาไทพลาซ่า, อาคาร

Park Place ถนนสารสิน และอาคารเพลินจิต ในขณะที่เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีจำนวน 15 คน ซึ่งต้องให้บริการในด้านต่างๆ มากมายดังที่กล่าวข้างต้น ทำให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์ทำงานหนักในการมาติดต่อของสมาชิก และเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายของธนาคารธนาชาติ ที่ต้องการเพิ่มระดับความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งเป็นการประเมินความพึงพอใจจากลูกค้าภายนอกที่มีต่อธนาคาร จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำวิจัยในเรื่องทัศนคติ และความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาชาติ จำกัด เพื่อเป็นการประเมินความพึงพอใจจากพนักงานภายในที่มีต่อสหกรณ์ ที่ถือว่าเป็นบริการภายในที่ธนาคารมีต่อพนักงาน

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาทัศนคติ ความพึงพอใจโดยรวม และพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครเป็นกลุ่มที่มีการสมัครเป็นสมาชิกและมีการใช้บริการในหลายๆ ด้านของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาชาติ จำกัด มากกว่าพนักงานในสาขาของธนาคาร โดยการบริหารของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาชาติ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ ว่าในปัจจุบันเป็นอย่างไร เพื่อจะได้นำผลการศึกษาเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินการและผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการ และเพิ่มระดับความพึงพอใจในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สมาชิกต่อไป

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อศึกษาทัศนคติ ความพึงพอใจโดยรวม และพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาชาติ จำกัด โดยมีจุดมุ่งหมายเฉพาะ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับพนักงาน รายได้ต่อเดือน ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาชาติ จำกัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาชาติ จำกัด ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการเงินฝาก ด้านบริการเงินกู้ และด้านการจัดสวัสดิการ กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาชาติ จำกัด ของสมาชิก
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาชาติ จำกัด กับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาชาติ จำกัด ของสมาชิก

## ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด เป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางให้คณะกรรมการดำเนินการ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ นำไปเป็นแนวทางแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร ให้ดียิ่งขึ้นไป เพื่อสร้างความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความศรัทธา ขวัญและกำลังใจ แก่สมาชิกของสหกรณ์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สมาชิก

## ขอบเขตของการวิจัย

### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ปี พ.ศ.2551 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 3,994 คน ซึ่งเป็นพนักงานประจำอาคารสำนักงานต่างๆ ในเขตกรุงเทพฯ ไม่รวมพนักงานประจำสาขาธนาคาร (ณ ธันวาคม 2551 ที่มา : สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด)

### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคาร จำกัด (มหาชน) ที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ปี พ.ศ. 2551 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนประชากร (Yamane, 1973 : 1088) กำหนดช่วงระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับความผิดพลาดร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณเท่ากับ 364 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างอีก 36 ตัวอย่าง หรือ 10% เพื่อเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจึงเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

### วิธีการเก็บตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร โดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) แบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ของจำนวนสมาชิกสหกรณ์ฯ กลุ่มธนาคารแต่ละอาคารสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนสมาชิกแบ่งตามบริษัทในกลุ่มธนาคาร

| อาคาร                      | จำนวนสมาชิก (คน) | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง<br>แบ่งตามสัดส่วน (คน) |
|----------------------------|------------------|-------------------------------------------|
| อาคารเอ็มบีเคทาวเวอร์      | 1,706            | 171                                       |
| อาคารกลาสเฮ้าส์ อโศก       | 417              | 42                                        |
| อาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดาภิเษก | 1,007            | 101                                       |
| อาคารต้นสน                 | 327              | 33                                        |
| อาคารพญาไทพลาซ่า           | 198              | 20                                        |
| อาคาร Park Place ถนนสารสิน | 204              | 20                                        |
| อาคารเพลินิจิต             | 135              | 13                                        |
| รวม                        | 3,994            | 400                                       |

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเก็บตัวอย่างตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แบ่งตามสัดส่วนในแต่ละอาคารจนครบตามจำนวนที่กำหนด

ตัวแปรศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

- 1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) แบ่งเป็นดังนี้
  - 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่
    - 1.1.1 เพศ
    - 1.1.2 อายุ
    - 1.1.3 สถานภาพสมรส
    - 1.1.4 ระดับพนักงาน
    - 1.1.5 รายได้ต่อเดือน
  - 1.2 ทศณคติของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารใน 3 ด้าน ดังนี้
    - 1.2.1 ด้านบริการเงินฝาก
    - 1.2.2 ด้านบริการเงินกู้
    - 1.2.3 ด้านการจัดสวัสดิการ



## 2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่

### 2.1 ความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์

พนักงานธนาคาร

### 2.2 พฤติกรรมการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร** หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่เป็นความเห็นของสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ที่อาจเป็นไปได้ในเชิงบวกหรือเชิงลบใน 3 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านบริการเงินฝาก หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการให้บริการรับฝากเงิน ประเภทออมทรัพย์พิเศษจากสมาชิก การเปิดบัญชีเงินฝาก การถอนบัญชีเงินฝาก จำนวนเงินฝากขั้นต่ำ วิธีการรับฝากเงิน ระยะเวลาในการรับฝากเงิน และการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก

1.2 ด้านบริการเงินกู้ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการให้บริการประเภทเงินกู้ การกำหนดวงเงินกู้ ระยะเวลาการผ่อนชำระเงินกู้ การใช้หลักประกันเงินกู้ ความรวดเร็วการขอกู้เงิน และรับเงิน การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้

1.3 ด้านการจัดสวัสดิการ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการ ข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการต่างๆ แก่สมาชิกสหกรณ์ ได้แก่ สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลแก่บุคคลในครอบครัวของสมาชิก พูลส่งเสริมการศึกษานูต

2. **ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของสมาชิกที่ได้รับการตอบสนองให้บรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการและสิ่งที่คาดหวังไว้ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ และการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร

3. **พฤติกรรมการใช้บริการ** หมายถึง การแสดงออกของสมาชิกสหกรณ์ฯ เกี่ยวกับการเข้ามาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

4. **สหกรณ์** หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

5. **สมาชิก** หมายถึง พนักงานของบริษัทเงินทุน ธนาคาร จำกัด (มหาชน) หรือบริษัท ที่บริษัทเงินทุน ธนาคาร จำกัด (มหาชน) ถิ่นทุน ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมหรือเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด และได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการดำเนินการให้เข้าร่วมสหกรณ์

6. **บุคคลในครอบครัวของสมาชิก** หมายถึง บุตร (ยกเว้นบุตรบุญธรรม) คู่สมรสที่จดทะเบียนตามกฎหมาย และบิดา มารดาของสมาชิก

7. **ระดับพนักงาน** หมายถึง การจัดแบ่งระดับพนักงานออกเป็นระดับต่างๆ ดังนี้

7.1 ระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ระดับ ชก. – ชบ.

7.2 ระดับบริหารขั้นต้น ได้แก่ ระดับ บต. 1 – บต.2

7.3 ระดับบริหารชั้นกลาง ได้แก่ ระดับ บก. 1 – บก.3

8. **ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับพนักงาน และรายได้ต่อเดือนของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนชาติ จำกัด



กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมุติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับพนักงาน และ รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกัน

2. ทศนคติของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

3. ความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัดของสมาชิก



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญสำหรับการวิจัย เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินการวิจัยได้อย่างถูกต้อง โดยประกอบด้วยเนื้อหา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีด้านทัศนคติของผู้บริโภค
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
6. ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
7. ประวัติและข้อบังคับของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

พรทิพย์ วรภิกโกคาทร (2529: 312-315) ได้กล่าวถึงลักษณะผู้รับสารที่วิเคราะห์ ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไป โดยมีความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ลักษณะประชากรศาสตร์ คือ

1. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่า คุณลักษณะบางอย่างของเพศชาย และเพศหญิงที่ต่างกันส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกัน เช่น การวิจัยเกี่ยวกับชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่น พบว่าเด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงครามและจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็ม้งงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่า ชายและหญิงมีการสื่อสารและรับสื่อไม่ต่างกัน

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่อายุต่างกันให้เชื่อฟัง หรือเปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนให้เชื่อฟัง ให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้น การวิจัย โดย ซี.เมเบิล (C.Maple) และ ไอ แอล เจนิส และดีเรฟ (I.L.Janis & D.Rife. 1980) ได้ทำการวิจัยและให้ผลสรุปว่า การชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคนจะยากขึ้นตามอายุของคนที่ยิ่งขึ้น อายุ ยังมีความสัมพันธ์ของข่าวสาร และสื่ออีกด้วย เช่น ภาษาที่ใช้ในวัยต่างกัน ก็ยังมีความต่างกัน โดยจะพบว่า ภาษาใหม่ ๆ แปลก ๆ จะพบในคนหนุ่มสาว สูงกว่าผู้สูงอายุ เป็นต้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ ผู้รับสารมีพฤติกรรมในการสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูง จะสนใจข่าวสาร ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้น มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน

การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย (ศิริวรรณ เสรวิรัตน์; และคนอื่นๆ 2539: 41)

คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือเพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้าง ความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย (Will, Goldhabers; & Yates. 1980 )

นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์ และมองโลกในแง่ ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระวังระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกันคนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษา

ต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคลมีอิทธิพล อย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทักษะคิด ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

ดีเฟลอร์ (พีระ จิระโสภณ. 2539: 645-646 อ้างจาก DeFleur. 1996) ได้เสนอทฤษฎีที่กล่าวถึงตัวแปรแทรก (Intervening Variables) ที่มีอิทธิพลในกระบวนการสื่อสารมวลชนระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร โดยให้เห็นว่าข่าวสารมิได้ไหลผ่านจากสื่อมวลชนถึงผู้รับสาร และเกิดผลโดยตรงทันที แต่มีปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่น ปัจจัยทางจิตวิทยา และสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสารนั้น ดีเฟลอร์ ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ดังนี้

ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual Differences Theory) โดยมีหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคลดังนี้

1. มนุษย์เรามีความแตกต่างอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยาบุคคล
2. ความแตกต่างนี้ บางส่วนมาจากลักษณะแตกต่างทางชีวภาค หรือทางร่างกายของแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วจะมาจากความแตกต่างกันที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้
3. มนุษย์ซึ่งถูกชุบเลี้ยงภายใต้สถานการณ์ ต่างๆ จะเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันไปอย่างกว้างขวาง
4. จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อถือที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป

ความแตกต่างดังกล่าวนี้ได้กลายเป็นสภาวะเงื่อนไข ที่กำหนดการรับรู้ข่าวสารมีบทบาทอย่างสำคัญต่อการรับรู้ข่าวสาร

## 2. แนวคิดและทฤษฎีด้านทัศนคติของผู้บริโภค

ธงชัย สันติวงษ์. (2533: 160) ได้ให้ความหมายทัศนคติว่า หมายถึงระเบียบของแนวความคิด ความเชื่อ อุปนิสัย และสิ่งจูงใจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ

### 2.1 ความหมายของทัศนคติ

นักจิตวิทยาหรือนักวิชาการหลายท่านได้กำหนดความหมายที่เกี่ยวกับทัศนคติไว้มากมาย ที่แตกต่างกัน ตามความเชื่อและทฤษฎีของแต่ละท่านดังต่อไปนี้

ฌอร์ และ คอสแตนโซ (Shaw; & Costanzo. 1982) กล่าวว่า ทัศนคติ (Attitude)

หมายถึง ลักษณะการประเมินผลเกี่ยวกับแนวความคิดและการตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ ซึ่งผลที่ตามมาก็คือ บุคคลทั้งหลายต่างมีทัศนคติต่อสรรพสิ่งต่างๆ ซึ่งอาจจะเป็นบวก เป็นกลาง หรือเป็นลบก็ได้

ชิฟแมน และ คานุก (Schiffman; & Kanuk. 1994: 657) กล่าวว่า ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรียนรู้ เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึง การแสดงความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่าบุคคลมีความโน้มเอียง พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อบางสิ่ง เช่น ตราสินค้า บริการ ร้านค้าปลีก เนื่องจากเป็นผลของกระบวนการทางจิตวิทยา ทัศนคติไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง แต่ต้องแสดงว่าบุคคลกล่าวถึงอะไรหรือทำอะไร

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543: 190) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง การแสดงออกของความรู้สึกที่อยู่ภายใน ที่สะท้อนให้เห็นถึงความโน้มเอียงของบุคคลว่าชอบหรือไม่ชอบสิ่งต่างๆ เช่น ตราสินค้า บริการ หรือร้านค้าปลีก เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่า ทัศนคติ เป็น “แนวคิด หรือ Point-of-View” ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แนวคิดดังกล่าวเป็นวิธีการอย่างง่ายที่จะบ่งบอกถึง “แนวโน้มที่จะก่อปฏิกริยาแบบถาวร” ทั้งแนวคิดและแนวโน้มดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความคิดเห็น (Opinion) ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาผ่านไป เนื่องจากทัศนคติเป็นมาจากการบวนการทางจิตวิทยา เราจึงไม่อาจสังเกตทัศนคติได้โดยตรง แต่ต้องสรุปเอาจากสิ่งซึ่งคนพูดหรือสิ่งซึ่งคนทำ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ (2542: 44) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งผู้บริโภครู้จักจากประสบการณ์ในอดีต โดยใช้เป็นตัวเชื่อมระหว่างความคิดและพฤติกรรม นักการตลาดนิยมใช้เครื่องมือการโฆษณาเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์และตราสินค้า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2542: 44)

จากความหมายของทัศนคติที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ทัศนคติเป็นความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ต่างๆ ซึ่งความรู้สึกนั้นจะส่งผลต่อพฤติกรรมที่บุคคลจะแสดงออกต่อสิ่งนั้น ทัศนคติเป็นเรื่องของจิตใจ ความเชื่อ ท่าที ความรู้สึก และความโน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีผลทำให้แสดงพฤติกรรมออกมา

คำว่า Attitude ภาษาไทย มีคำหลายคำ เช่น ทัศนคติ เจตคติ ท่าที ความรู้สึก แต่ในความหมายของศัพท์ คือ ความพร้อมที่จะปฏิบัติ (Readiness to act) ถ้าเรามีท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในเชิงบวก เราย่อมปฏิบัติออกมาในทางบวก แต่ถ้าเรามีท่าทีความรู้สึกในเชิงลบ เราก็ปฏิบัติออกมาในทางลบ ทัศนคติจึงมีลักษณะ ดังนี้

1. ทัศนคติเชิงบวก (Positive attitude) ทำให้เกิดการปฏิบัติออกมาในทางบวก (Act positively)



2. ทศคติเชิงลบ (Negative attitude) ทำให้เกิดการปฏิบัติออกมาในทางลบ (Act negatively)

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากทัศนคติ มีขั้นตอนดังนี้

K = Knowledge เป็นการเกิดความรู้ เช่น ทราบไหม่ว่าสินค้าตัวนี้ขายที่ใด ภาพยนตร์เรื่องนี้ฉายที่ใด เมื่อเราทราบแล้ว ขั้นตอนต่อไปของพฤติกรรมคือ

A = Attitude เป็นการเกิดทัศนคติ เมื่อเกิดความรู้ในขั้นต่อมาจะเกิด ความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบ ทราบแล้วชอบหรือไม่ ซึ่งความรู้ (Knowledge) และทัศนคติ (Attitude) จะส่งผลไปที่การกระทำ (Practice)

P = Practice เป็นการเกิดการกระทำหลังจากที่เกิดความรู้และทัศนคติแล้ว ก็จะเกิดการกระทำ

ผู้บริโภคจะประเมินทัศนคติโดยการถามคำถามหรือการลงความเห็นจากพฤติกรรม กระบวนการของผู้บริโภคมีทัศนคติด้านบวกต่อผลิตภัณฑ์นั้น สิ่งนี้แสดงข้อเสนอว่าความเป็นสากล ทั้งหมดของพฤติกรรมผู้บริโภคจะสอดคล้องกับการซื้อ การเสนอแนะกับบุคคลอื่น การจัดลำดับการ ประเมินผลความเชื่อถือและความตั้งใจที่สัมพันธ์กับทัศนคติ ลักษณะทัศนคติมีดังนี้

1. ทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่ง คำว่า สิ่งหนึ่ง (Object) ในความหมายของทัศนคติที่มุ่งสู่ ผู้บริโภคจะสามารถตีความอย่างกว้างว่า ประกอบด้วยแนวความคิดการบริโภคเฉพาะอย่างหรือ แนวความคิดที่สัมพันธ์กับการตลาดเช่น ผลิตภัณฑ์ ชนิดของผลิตภัณฑ์ ตราสินค้า บริการ ความเป็นเจ้าของการใช้ผลิตภัณฑ์ การโฆษณา ราคา สื่อกลาง หรือผู้ค้าปลีก

2. ทัศนคติมีความโน้มเอียงเกิดจากการเรียนรู้ (Attitudes are a learned Predisposition) มีการตกลงกันว่า ทัศนคติมีการเรียนรู้ได้ ซึ่งหมายความว่า ทัศนคติเกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมการเรียนรู้ เป็นผลจากประสบการณ์โดยตรงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ข้อมูลที่ได้รับจากบุคคล อื่นและการเปิดรับจากสื่อมวลชน เช่น การโฆษณาเป็นสิ่งสำคัญที่จะระลึกว่า ในขณะที่มีทัศนคติอาจ เกิดจากพฤติกรรม สิ่งนี้มีความหมายไม่ตรงกับคำว่าพฤติกรรม แต่จะสะท้อนถึงการประเมินความพึง พอใจหรือไม่พึงพอใจของทัศนคติ ซึ่งอาจจะเป็นการชักจูงผู้บริโภคที่มีต่อพฤติกรรมเฉพาะอย่างหรือ ชับไล่ผู้บริโภคจากพฤติกรรมเฉพาะอย่าง

3. ทัศนคติไม่เปลี่ยนแปลง (Attitudes have consistency) ลักษณะของทัศนคติก็ คือความสอดคล้องกับพฤติกรรมที่แสดงออกแม้ว่าจะมีแนวโน้มคงที่ แต่ทัศนคติไม่จำเป็นต้องถาวร สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เป็นสิ่งสำคัญที่จะแสดงถึงความหมายของคำว่า ไม่เปลี่ยนแปลง (Consistency) โดยทั่วไปเราคาดหวังว่าพฤติกรรมผู้บริโภคที่จะตอบสนองต่อทัศนคติ ตัวอย่าง ผู้บริโภคมองรถยนต์เยอรมันว่า เป็นรถที่มีความหรูหรา ภาพลักษณ์สูง มองรถยนต์ญี่ปุ่นว่ามี

คุณภาพดี ดังนั้นถ้าผู้บริโภคต้องการรถที่หรูหรา ภาพลักษณ์สูงก็จะเลือกรถยนต์เยอรมัน ถ้าผู้บริโภคต้องการรถที่มีคุณภาพดี ราคาต่ำก็จะซื้อรถยนต์ญี่ปุ่น

#### 4. ทักษะเกิดขึ้นในแต่ละสถานการณ์ (Attitude occur within a situation)

ทัศนคติเกิดขึ้นภายในเหตุการณ์และถูกกระทบโดยสถานการณ์ สถานการณ์ (Situation) หมายถึง เหตุการณ์หรือโอกาสซึ่งมีลักษณะเฉพาะช่วงเวลา มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรม สถานการณ์เฉพาะอย่างอาจเป็นสาเหตุให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมที่ไม่สอดคล้องกับทัศนคติก็ได้ แต่ละบุคคลจะมีทัศนคติต่อพฤติกรรมเฉพาะอย่างที่แตกต่างกันขึ้นกับสถานการณ์เฉพาะอย่างด้วย สิ่งสำคัญที่จะทำความเข้าใจถึงวิธีการที่ทัศนคติของผู้บริโภคแตกต่างกันในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งมีประโยชน์ที่จะรู้ถึงความพึงพอใจของผู้บริโภค

### 2.2 ประเภทของทัศนคติ

ความเชื่อ (Beliefs) คือความโน้มน้าวใจที่ทำให้ต้องยอมรับ เพราะเป็นข้อเท็จจริงและเป็นสิ่งที่มี การสนับสนุนโดยความเป็นจริง หรือข้อมูลอื่นใดที่มีน้ำหนักมาก ความเชื่อส่วนใหญ่จะเป็นสิ่งที่มี เหตุผลที่ถาวร แต่อาจจะมีหรือไม่มีสำคัญก็ได้

2.2.1 ความคิดเห็น (Opinions) คือความโน้มน้าวใจที่ไม่ได้อยู่บนพื้นฐานของความแน่นอน ความคิดเห็นนั้นอาจเป็นข้อเท็จจริงบางอย่าง แต่ข้อเท็จจริงนั้น เป็นเพียงข้อสรุปของคำแนะนำที่ ผู้บริโภคแสดงออก ความคิดเห็นมักเกี่ยวข้องกับคำถามในปัจจุบันและง่ายที่จะเปลี่ยนแปลง

2.2.2 ความรู้สึก (Feelings) คือความโน้มน้าวใจซึ่งมีพื้นฐานมาจากอารมณ์โดยธรรมชาติ

2.2.3 ความโน้มเอียง (Inclination) คือ รูปแบบบางส่วนของทัศนคติ เมื่อผู้บริโภคอยู่ใน ภาวะที่ตัดสินใจไม่ได้

2.2.4 ความมีอคติ (Bias) คือความเชื่อทางจิตใจที่ทำให้เกิดอคติหรือความเสียหายใน ทางตรงข้ามกับข้อเท็จจริงที่มีอยู่

### 2.3 คุณสมบัติของทัศนคติ

2.3.1 ทัศนคติต้องมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเสมอ (The attitude object) เนื่องจากทัศนคติ เป็นแง่คิดที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ดังนั้น บุคคลจะไม่อาจมีทัศนคติได้ถ้าปราศจาก “สิ่งใดสิ่ง หนึ่ง” ที่บุคคลจะเกิดความรู้สึกต่อสิ่งนั้น

2.3.2 ทัศนคติมีลักษณะแสดงถึงความพร้อมที่จะแสดงออก (Readiness to act) ทัศนคติเป็นตัวเริ่มของการแสดงออกของผู้บริโภค นอกจากนี้ ทัศนคดียังเป็นเครื่องมือในการแสดง ออกแบบง่ายของพฤติกรรม

2.3.3 ทัศนคติต้องมีลักษณะเป็นขั้ว (Consumer attitudes have polarity) หมายถึง ทัศนคติต้องแสดงทิศทางซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำของผู้บริโภคต่อปัญหาทางการตลาดสามารถ

เกิดจากทัศนคติในลักษณะที่เป็นบวกหรือลบก็ได้

2.3.4 ทัศนคติของผู้บริโภคมีความเข้มข้นแตกต่างกัน (Consumer attitudes vary in intensity) ทัศนคติผู้บริโภคมีความเกี่ยวข้องกับระดับขั้นของความรู้สึก ไม่ว่าทัศนคติจะมีชั่วไปทางไหนก็ตามผู้บริโภคสามารถประเมินทัศนคติของตนที่มีต่อผลิตภัณฑ์ ในแง่บวกแบบมากที่สุด ค่อนข้างมาก หรือในแง่ลบเฉย ๆ เช่นเดียวกับการประเมินทัศนคติในแง่ลบด้วย

2.3.5 ทัศนคติมีรูปแบบในการแสดงออกเสมอ (Attitudes display structure) ทัศนคติของผู้บริโภคจะแสดงออกในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งเสมอ ซึ่งจะทำให้ง่ายต่อการเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภค รูปแบบ (Structure) หมายถึง ข้อเท็จจริงที่มีแบบแผนหรือองค์ประกอบของความเชื่อมั่นที่มั่นคงและความรู้สึกที่บุคคลมีทัศนคติหนึ่งที่บุคคลมีต่อสภาพการซื้อหนึ่งมักจะคล้ายกันกับความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสภาพการซื้ออื่นๆ ด้วย

2.3.6 ทัศนคติมีความสมบูรณ์ที่แตกต่างกัน (Completeness of attitude varies) ทัศนคติของผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะแสดงคุณสมบัติอย่างหนึ่งที่เรียกว่า “ความสมบูรณ์” บางครั้งอาจเป็นไปได้ว่าผู้บริโภคมีทัศนคติเกิดขึ้นเนื่องจากข่าวสารที่ไม่สมบูรณ์

2.3.7 ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ (Attitudes are a learned predisposition) ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งก่อตัวขึ้นมาจากผลของประสบการณ์โดยตรงกับสินค้า ข่าวสารที่ได้มาจากผู้อื่น

2.3.8 ทัศนคติมีลักษณะที่มั่นคงไม่ค่อยเปลี่ยนแปลง (Attitudes have consistency) ทัศนคติมักจะมีลักษณะที่มั่นคงไม่ค่อยเปลี่ยนแปลง และมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมที่แสดงออกความมั่นคงของทัศนคติไม่ได้หมายความว่าคงที่หรือถาวร ทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ แต่สิ่งที่แสดงถึงความมั่นคงของทัศนคติ คือเราคาดว่าพฤติกรรมผู้บริโภคจะเป็นไปในทางเดียวกันกับทัศนคติที่เขามี

2.3.9 ทัศนคติเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ใด ๆ (Attitudes occur within a situation) ทัศนคติของผู้บริโภคเกิดขึ้นภายในและถูกกระทบโดยสถานการณ์ คำว่าสถานการณ์ หมายถึง เหตุการณ์ต่าง ๆ หรือกรณีแวดล้อมต่าง ๆ ซึ่ง ณ เวลาหนึ่งมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม สถานการณ์เฉพาะเจาะจงใด ๆ อาจทำให้ผู้บริโภคก่อพฤติกรรมในทิศทางที่ไม่สอดคล้องกับทัศนคติของเขา

โดยสรุป ทัศนคติเป็นความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นผลของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ความเชื่อ และอารมณ์ของบุคคลกับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมตอบโต้โดยอาจเป็นความรู้สึกด้านบวกและด้านลบ ซึ่งบุคคลสามารถบอกได้ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

#### 3.1 ความหมายการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538: 215) ให้ความหมายของ การบริการ ไว้ว่า การบริการเป็น กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า ซึ่งถือเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถจับต้องได้

สุจิตรา ชำนิวิทย์กรณ์ (2533: 1-2) ให้ความหมายของ การบริการ ไว้ว่า การบริการหมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะอาด สบาย ความปลอดภัย คุณสมบัติที่สำคัญของบริการได้แก่ ผู้รับบริการมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลายๆ อย่าง บริการไม่มีบริการคงคลัง ไม่สามารถจัดเก็บจนขนส่งบริการได้ บริการไม่ได้เหมือนกันสนิทหมดทุกอย่างหรือทุกกรณีและการกำหนดมาตรฐานของบริการเป็นไปได้อย่างยากยิ่ง

สุชุม นวลสกุล (2538: 16-21) ให้ความหมายของ การบริการ ไว้ว่า การบริการน่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจภูมิใจ เพราะคำว่าบริการนั้นหมายถึง การทำประโยชน์คนอื่นมีความสุข ความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็น่าจะมีความสุขที่ตัวเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเราคือบริการแล้วละก็ งานที่เราทำจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริงๆ นั้น ต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้นั้นมาให้บริการเขาได้ ความเจริญของธุรกิจ หรือองค์กร ไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ หรือสินค้าที่มีคุณภาพเลิศเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจกับคนในองค์กรก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2541 : 202-203) ได้กล่าวถึงการบริการว่า เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ใช้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการนั้นๆ “การบริการจึงแตกต่างจากสินค้า” อย่างมาก โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการบริโภค หรือการใช้งานและเวลาของการใช้งาน

จากที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของทั้งผู้ให้ และผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้ และผลที่ตามมาต้องส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการนั้น ๆ

### 4. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### 4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

เดวิส (Davis, 1967:61) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกาย และจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ เป็น

ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือสภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

อเดย์และแอนเดอร์สัน (Aday and Anderson, 1975: 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึก ความนึกคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการและความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538: 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ภาวะทางอารมณ์หรือความรู้สึกทางบวกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่บุคคลจะได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องกับสิ่งที่บุคคลคาดหวังเอาไว้ ในสถานการณ์การบริการนั้น ๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 44 – 48) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ว่าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มี ผลจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับความคาดหวังของลูกค้า ระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์ตามผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคล (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ นักการตลาดและฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value added) การสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ โดยจัดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive differentiation) คุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า (Cost) ต้นทุนของลูกค้าส่วนใหญ่ก็คือ ราคาสินค้า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2548: 91) ได้ให้ความหมายของคุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาของลูกค้า (Total customer value) ว่าเป็นการรับรู้ในรูปตัวเงินทางด้านเศรษฐกิจ หน้าที่ และผลประโยชน์ทางด้านจิตวิทยา ที่ลูกค้าคาดหวังที่จะได้รับจากตลาด Kotler. (2003 : 60) หรือเป็นผลรวมของผลประโยชน์หรืออรรถประโยชน์ (Utility) จากผลิตภัณฑ์หรือบริการใดบริการหนึ่ง คุณค่าผลิตภัณฑ์พิจารณาจากความแตกต่างทางการแข่งขันของผลิตภัณฑ์ซึ่งประกอบด้วย ความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ ความแตกต่างด้านบริการ ความแตกต่างด้านบุคลากร และความแตกต่างด้านภาพลักษณ์ ความแตกต่างทั้งสี่ด้านนี้ก่อให้เกิดคุณค่าผลิตภัณฑ์ทั้ง 4 ด้านเช่นกัน คือ ด้านคุณค่าผลิตภัณฑ์ (Product value) คุณค่าด้านบริการ (Service value) คุณค่าด้านบุคลากร (Personal value) คุณค่าด้านภาพลักษณ์ (Image value) คุณค่าทั้ง 4 ประการ รวมเรียกว่า คุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาของลูกค้า

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ย่อมแตกต่างกันอยู่ ความเชื่อ ค่านิยม ประสบการณ์ที่ได้รับ

## 4.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มัลลินส์ (Millins, 1985:280) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์ กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการตนเองพยายามบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างเพื่อจะตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้ว ก็เกิดความรู้สึกพอใจและเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นที่เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

โทมัสและเอิร์ล (Thomas & Earl, 1995: 88-89) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ เป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้า

มิลล์เลท (Millet, 1954: 397) กล่าวว่า เป้าหมายที่สำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยมีแนวทางดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานโดยมีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ลูกค้าทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการลูกค้าจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely) ผลการปฏิบัติงานจะไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ลูกค้า

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ที่บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) มิลล์เลท เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการที่ให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการบริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

## 5. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

### 5.1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

5.1.1 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรู้ผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่จะเป็นมากน้อยเพียงใด ผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

5.1.2 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรู้ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึง พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาตอบสนองในการให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติงานตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไม่ตรีจิตของการบริการอย่างแท้จริง

## 6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

### 6.1 ความหมายของพฤติกรรม

พฤติกรรมมนุษย์ หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของมนุษย์ปรากฏออกมาเป็นพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งการแสดงออกเป็นการกระทำจะมีกระบวนการของสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกำกับอยู่จากภายในตัวบุคคลนั้นๆ เสมอ (ธงชัย สันติวงศ์, 2533: 24)

### 6.2 ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง พฤติกรรมซึ่งบุคคลทำการค้นหา (Searching) การซื้อ (Purchasing) การใช้ (Using) การประเมินผล (Evaluating) และการใช้จ่าย

(Disposing) ในผลิตภัณฑ์และบริการ โดยคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของเขา (Schiffman and Kanuk. 1994 : 7) หรืออาจหมายถึง กระบวนการตัดสินใจและลักษณะกิจกรรมของแต่ละบุคคล เมื่อทำการประเมินผล (Evaluating) การจัดหา (Acquiring) การใช้ (Using) และการใช้จ่าย (Disposing) เกี่ยวกับสินค้าและบริการ (Engel. Blackwell and Miniard. 1993: 5) จากความหมาย จะเห็นว่า การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการศึกษาวิธีการที่แต่ละบุคคลทำการตัดสินใจที่จะใช้ทรัพยากร (เงิน เวลา บุคลากร และอื่นๆ) เกี่ยวกับการบริโภคสินค้า

เสรี วงษ์มณฑา (2542: 30) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) เป็น การศึกษาเรื่องการตอบสนองความต้องการและความจำเป็น (Needs) ของผู้บริโภคให้เกิดความพอใจ (Satisfaction) นักการตลาดจะตอบสนองผู้บริโภคให้เกิดความพอใจได้นั้น จึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจผู้บริโภค เพราะถ้าไม่เข้าใจว่าผู้บริโภคคือใคร ไม่เข้าใจว่าเขาต้องการอะไร ชอบสิ่งใด ไม่ชอบสิ่งใด ก็ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546 : 192) ได้อธิบายไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริโภคทำการค้นหา การคิด การซื้อ การใช้ การประเมินผล ในสินค้าและบริการซึ่งคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของเขา (Schiffman and Kanuk. 2000 : G-3) หรือเป็นขั้นตอนซึ่งเกี่ยวกับความคิด ประสพการณ์ การซื้อ การใช้สินค้าและบริการของผู้บริโภคเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของเขา (Solomon. 2002 : 528) หรือหมายถึง การศึกษาถึงพฤติกรรม การตัดสินใจและการกระทำของผู้บริโภคด้วยเหตุผลหลายประการ กล่าวคือ (1) พฤติกรรมของผู้บริโภคมีผลต่อกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจ และมีผลทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ถ้ากลยุทธ์ทางการตลาดสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้ (2) เพื่อให้สอดคล้องกับแนวความคิดทางการตลาด (Marketing Concept) คือ การทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ด้วยเหตุนี้เราจึงจำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อจัดสิ่งกระตุ้นหรือกลยุทธ์การตลาดที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้

ประทุม รอดประเสริฐ (2526 : 15) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรมหมายถึง กิริยาอาการที่แสดงออกมา ไม่ว่าจะภายนอกหรือภายในร่างกายก็ได้ ทุกสิ่งทุกอย่างที่กระทำหรือรู้สึก ผู้อื่นจะมองเห็นหรือไม่ก็ตามนับได้ว่าเป็นพฤติกรรมทั้งสิ้น

องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) คือ ความโน้มเอียงที่จะเกิดพฤติกรรม หรือความตั้งใจที่จะเกิดพฤติกรรม หรือผลของความรู้สึกที่มีต่อวัตถุ ทำให้เกิดการวางแผนว่าจะทำอะไรต่อวัตถุนั้นๆ ในแง่ของนักการตลาด องค์ประกอบนี้คือ ความตั้งใจหรือความโน้มเอียงที่จะซื้อผลิตภัณฑ์



ความสัมพันธ์ระหว่าง 3 องค์ประกอบ คือ ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมจะเกิดขึ้นในลักษณะที่ว่า บุคคลวางแผนที่จะซื้อผลิตภัณฑ์สินค้านั้น เป็นเพราะบุคคลนั้นมีความรู้สึกที่ดีต่อตราสินค้านั้น ซึ่งความรู้สึกที่ดีเกิดขึ้นเพราะข้อมูลที่บุคคลนั้นมีต่อตราสินค้านั้น แต่ละองค์ประกอบจะมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน ถ้าองค์ประกอบหนึ่งเปลี่ยนจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนในองค์ประกอบอื่นๆ ดังนั้น นักการตลาดที่ต้องการมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมผู้บริโภค มีการใช้สิ่งเร้าอื่นๆ เข้าไปในตัวผู้บริโภคเพื่อเป็นการสร้างอิทธิพลให้มีความเชื่อ และความรู้สึกเกี่ยวกับสินค้า เพื่อก่อให้เกิดแนวโน้มที่จะซื้อ มา แต่อย่างไรก็ตาม อาจมีบางเวลา บางสถานการณ์ที่ความสัมพันธ์ของทั้ง 3 องค์ประกอบไม่ได้ขึ้นในลักษณะดังขั้นตอนที่ว่านี้เสมอไป หรือบางครั้งไม่มีความสอดคล้องกันเกิดขึ้นเนื่องจากมีตัวแปรบางตัวเข้ามาเกี่ยวข้องที่ทำให้ความคงที่ หรือความสอดคล้องเปลี่ยนไป ทำให้ไม่เกิดขึ้นตอนที่เป็นลักษณะจากความคิด ความรู้สึก ความคงที่ หรือความสอดคล้องเปลี่ยนไป ทำให้ไม่เกิดขึ้นตอนที่เป็นลักษณะจากความคิด ความรู้สึกมาจบที่พฤติกรรม เช่น ผู้บริโภคขาดความต้องการในตัวสินค้า ผู้บริโภคไม่สามารถซื้อสินค้าได้ เพราะไม่มีเวลา ไม่มีเงินมากพอ ทำให้เมื่อเกิดความชอบแล้ว แต่ไม่ได้ซื้อสินค้านั้นๆ มาใช้

## 7. ประวัติและข้อบังคับของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

### 7.1 ประวัติสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร คือ องค์การที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก โดยสมาชิกแต่ละคนออกรายได้ฝากไว้กับสหกรณ์เป็นประจำสม่ำเสมอในลักษณะการถือหุ้นและฝากเงิน นอกจากนั้น หากสมาชิกประสบความเดือดร้อนเกี่ยวกับการเงินก็สามารถช่วยเหลือได้โดยการให้กู้ยืม ซึ่งอัตราดอกเบี้ยจะต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น สมาชิกสหกรณ์ทั้งหมดจะเป็นผู้ที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันและมีเงินเดือนประจำด้วย

สหกรณ์ออมทรัพย์มีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายสหกรณ์ และกระทรวงการคลังได้ประกาศให้สหกรณ์ออมทรัพย์คิดดอกเบี้ยเงินกู้ยืมได้ เช่นเดียวกับสถาบันการเงินตามประกาศกระทรวงการคลัง เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2526

สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2538 มีทุนจดทะเบียนจำนวน 20 ล้านบาท เดิมใช้ชื่อว่าสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีตราของสหกรณ์สหกรณ์เป็นเครื่องหมายธนาคาร มีรูปมือสองมือจับเครื่องหมายทางด้านซ้ายและด้านขวา ล้อมรอบด้วยวงกลมสองวงขนาดใหญ่และเล็กซ้อนกัน ช่องว่างระหว่างวงกลมสองวง แสดงชื่อสหกรณ์ เครื่องวงกลมด้านบนเป็นภาษาไทย เครื่องวงกลมด้านล่างเป็นภาษาอังกฤษ



ต่อมาในปี 2549 ได้เปลี่ยนชื่อเป็นสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ซึ่งได้เปลี่ยนตาม  
ชื่อเงินทุนธนาคาร จำกัด เป็นเงินทุนธนาคาร จำกัด และเปลี่ยนตราของสหกรณ์ใหม่เป็นเครื่องหมายธน  
ชาติ อยู่ภายในวงรี ด้านบนวงรีแสดงชื่อสหกรณ์เป็นภาษาไทย ด้านล่างวงรี มีสัญลักษณ์รูปคน 10 คน  
วางอยู่บนชื่อสหกรณ์ที่เป็นภาษาอังกฤษ



- 7.2 ข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด พ.ศ. 2549
- ข้อบังคับ หมายความว่า ข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด
  - สหกรณ์ หมายความว่า สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด
  - สมาชิก หมายความว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด
  - ประธานกรรมการ หมายความว่า ประธานกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด หรือรองประธานกรรมการปฏิบัติหน้าที่แทนประธานกรรมการดำเนินการหรือกรรมการปฏิบัติหน้าที่แทนประธานกรรมการดำเนินการ ในกรณีที่ประธานกรรมการดำเนินการไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้
  - รองประธานกรรมการดำเนินการ หมายความว่า รองประธานกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด
  - เลขานุการ หมายความว่า เลขานุการของคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด
  - เหรัญญิก หมายความว่า เหรัญญิกของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด
  - กรรมการดำเนินการ หมายความว่า กรรมการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด
  - ผู้จัดการ หมายความว่า ผู้จัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

## หมวด 1 ชื่อ ประเภทและที่ตั้งสำนักงาน

ข้อ 1. ชื่อ ประเภทและที่ตั้งสำนักงาน

ชื่อ สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาชาติ จำกัด (THANACHART EMPLOYEE SAVING AND CREDIT COOPERATIVE, LIMITED)

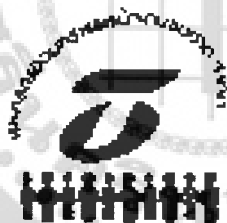
ประเภท สหกรณ์ออมทรัพย์

ที่ตั้งสำนักงาน เลขที่ 444 อาคารเอ็มบีเคทาวเวอร์ ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

ท้องที่ดำเนินงาน ทวีราชอาณาจักร

สหกรณ์อาจย้ายที่ตั้งสำนักงานได้ ตามที่คณะกรรมการดำเนินการพิจารณาเห็นสมควร โดยแจ้งให้ นายทะเบียนสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ และกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ทราบ และให้ปิดประกาศไว้ที่สำนักงานของสหกรณ์เดิม สำนักงานส่วนราชการสหกรณ์ และที่ว่าการอำเภอแห่งท้องที่สหกรณ์ตั้งอยู่เป็นเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวัน และให้ดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมข้อบังคับในการประชุมใหญ่คราวต่อไปด้วย

ตราของสหกรณ์มีรูปลักษณะ ดังนี้



เป็นเครื่องหมายธนาชาติ อยู่ภายในวงรี ด้านบนวงรีแสดงชื่อสหกรณ์เป็นภาษาไทย ด้านล่างวงรี มีสัญลักษณ์รูปคน 10 คน วางอยู่บนชื่อสหกรณ์ที่เป็นภาษาอังกฤษ

ธนาชาติ หมายความว่า บริษัท พุนธนาชาติ จำกัด (มหาชน) หรือบริษัทที่บริษัทดังกล่าวข้างต้นถือหุ้น ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม หรือสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาชาติ จำกัด และได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการดำเนินการให้เข้าร่วมสหกรณ์

## หมวด 2 วัตถุประสงค์

ข้อ 2 วัตถุประสงค์ สหกรณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดาสมาชิก โดยวิธีช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักสหกรณ์ รวมทั้งในข้อต่อไปนี้

1. ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์ โดยช่วยให้สามารถสงวนส่วนแบ่งรายได้ของตนไว้ในทาง อันมั่นคงและได้รับประโยชน์ตามสมควร

2. ส่งเสริมการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก
3. รับฝากเงินจากสมาชิกหรือสหกรณ์อื่น
4. จัดหาทุนเพื่อกิจการตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์
5. ให้เงินกู้แก่สมาชิก
6. ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงิน
7. ซื้อหุ้นของธนาคารซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์
8. ซื้อหุ้นของชุมนุมสหกรณ์หรือสหกรณ์อื่น
9. ซื้อหุ้นของสถาบันที่ประกอบธุรกิจอันทำให้เกิดความสะดวหรือส่งเสริมความเจริญแก่กิจการของสหกรณ์
10. ซื้อหลักทรัพย์รัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจ
11. ออกตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงิน
12. ฝากหรือลงทุนอย่างอื่นตามกฎหมายและตามที่คณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์แห่งชาติกำหนด
13. ดำเนินการให้กู้ยืมเพื่อการเคหะ
14. ให้สวัสดิการและการสงเคราะห์ตามสมควรแก่สมาชิกและครอบครัว
15. ร่วมมือกับทางราชการ สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุมนุมสหกรณ์และสหกรณ์อื่นเพื่อส่งเสริมและปรับปรุงกิจการของสหกรณ์
16. กระทำการต่าง ๆ ตามที่อนุญาตไว้ในกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กล่าวข้างต้น รวมถึง ซื้อ ถือกรรมสิทธิ์หรือทรัพย์สิน ครอบครอง กู้ ยืม เช่าหรือให้เช่า เช่าซื้อหรือให้เช่าซื้อ โอนหรือรับโอน สิทธิการเช่าหรือสิทธิการเช่าซื้อ ขายหรือจำหน่าย จำนองหรือรับ จำนอง จำนำหรือรับจำนำ ด้วยวิธีอื่นใด ซึ่งทรัพย์สินแก่สมาชิกหรือของสมาชิก
17. ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่สมาชิก
18. ขอหรือรับความช่วยเหลือทางวิชาการจากทางราชการ หน่วยงานของต่างประเทศ หรือบุคคลอื่นใด
19. ดำเนินกิจการอย่างอื่นบรรดาที่เกี่ยวกับหรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์

### หมวด 3 ทุน

ข้อ 3 ที่มาของทุน สหกรณ์อาจหาทุนเพื่อดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. ออกหุ้น
2. รับฝากเงินจากสมาชิก หรือสหกรณ์อื่น
3. กู้ยืมเงินและรับเงินจากการออกตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงินอย่างอื่น
4. สะสมทุนสำรองและทุนอื่น ๆ
5. รับเงินอุดหนุนหรือทรัพย์สินที่มีผู้ยกให้

#### หมวด 4 หุ้น

ข้อ 4 การออกหุ้น สหกรณ์ออกหุ้นได้โดยไม่จำกัดจำนวน มีมูลค่าหุ้นละสิบบาท

#### หมวด 5 การถือหุ้น

ข้อ 5 การถือหุ้น สมาชิกทุกคนต้องชำระค่าหุ้นเป็นรายเดือนตั้งแต่เดือนแรกที่เข้าเป็นสมาชิก ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์

เงินได้รายเดือนตามความในวรรคแรก หมายถึง เงินเดือน หรือค่าจ้างประจำ ซึ่งสมาชิกได้รับจากหน่วยงานเจ้าสังกัด

สมาชิกคนหนึ่งจะถือหุ้นในสหกรณ์ได้ไม่เกินหนึ่งในห้าของหุ้นที่ชำระแล้วทั้งหมด

สมาชิกจะโอนหรือถอนหุ้นในระหว่างที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ไม่ได้ในระหว่างที่สมาชิกภาพของสมาชิกยังไม่สิ้นสุด สหกรณ์ไม่ต้องส่งเงินค่าหุ้นของสมาชิกเพื่อชำระหนี้ แก่เจ้าหนี้ของสมาชิกนั้น

#### สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่สมาชิกจะได้รับจากสหกรณ์

##### 1. การสมัครเป็นสมาชิก

พนักงานที่ผ่านการทดลองงานแล้ว สามารถสมัครเป็นสมาชิกสหกรณ์ได้ เมื่อคณะกรรมการพิจารณาอนุมัติให้เป็นสมาชิกแล้ว สหกรณ์จะเริ่มหักเงินค่าหุ้นจากเงินได้รายเดือนของสมาชิก ทุกงวด การจ่ายเงินได้สิ้นเดือน เดือนละ 1 ครั้ง จำนวนเงินสำหรับการถือหุ้นรายเดือนสูงสุดของสมาชิกแต่ละราย เป็นไปตามประกาศของสหกรณ์ (ตามเกณฑ์ของระดับงานและอายุงานของสมาชิก)

##### 2. ผลตอบแทนจากการถือหุ้น

2.1 สมาชิกจะได้รับเงินปันผลจากการถือหุ้นสหกรณ์เป็นประจำปี (ตามกฎหมายกำหนดอัตราสูงสุดไว้ไม่เกิน 10% ต่อปี ตามระยะเวลาของการถือหุ้น) โดยสหกรณ์จะจ่ายเงินปันผลให้หลังจากที่ประชุมใหญ่สมาชิกได้พิจารณาอนุมัติจัดสรรกำไรสุทธิของแต่ละปีแล้ว

2.2 รับผลตอบแทนอื่นๆ จากผลกำไรในการดำเนินงานระหว่างปี



5.2 โครงการกองทุนเพื่อสุขภาพ วัดอุประสงค์เพื่อให้สิทธิสมาชิกและบุคคลในครอบครัว (บิดา, มารดา, คู่สมรส, บุตร) ในการเบิกค่ารักษาพยาบาลจากสหกรณ์ได้ (วงเงินในการเบิกค่ารักษาพยาบาลของสมาชิก เป็นไปตามกำไรสุทธิที่ได้รับการจัดสรรในแต่ละปี

5.3 โครงการให้ทุนการศึกษาบุตรสมาชิก วัดอุประสงค์เพื่อช่วยเหลือบุตรสมาชิกที่ครอบครัวประสบปัญหาทางเศรษฐกิจ หรือสนับสนุนบุตรสมาชิกที่มีผลการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ดี หรือดีเด่น หลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้ทุนการศึกษาบุตรในแต่ละปี เป็นไปตามประกาศของสหกรณ์

#### 5.4 สิทธิในการเข้าร่วมกิจกรรมอื่นๆ

ตัวอย่าง กิจกรรมที่สหกรณ์ได้จัดให้สมาชิก ได้แก่ โครงการกีฬา, โครงการอาหารกลางวันนักเรียนในถิ่นทุรกันดาร, จัดอบรมการทำอาหาร, ทำบุญตามสถานสงเคราะห์ต่างๆ, รับข้าวมาบุญครองเป็นของขวัญปีใหม่, จัดทัศนศึกษาในต่างจังหวัด, ฝึกโยคะเพื่อสุขภาพ, สมาชิกบัตรบางจาก เป็นต้น

### 6.สมาชิกของสหกรณ์จะได้รับยกเว้นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จากรายได้ดังต่อไปนี้

6.1 รายได้เงินปันผลที่ได้รับจากสหกรณ์

6.2 รายได้ดอกเบี้ยรับจากการฝากเงินไว้ที่สหกรณ์

6.3 รายได้จากเงินเฉลี่ยคืนดอกเบี้ยเงินกู้ เป็นเงินที่สหกรณ์จ่ายเงินคืนให้กับสมาชิกที่กู้เงินจากสหกรณ์ โดยจ่ายเงินคืนตามสัดส่วนของดอกเบี้ยเงินกู้ ซึ่งสมาชิกแต่ละคนทำธุรกิจไว้กับสหกรณ์

### 7.สิทธิพิเศษที่สหกรณ์ได้รับ

สหกรณ์ได้รับยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ เฉพาะการให้กู้ยืมแก่สมาชิก หรือสหกรณ์ออมทรัพย์อื่น จึงเป็นเหตุที่ทำให้กำไรสุทธิของสหกรณ์ได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้

## 8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัชณี ทิพยเนตร. (2541 : 79) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกรมการปกครองจำกัด กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการกรมการปกครองที่อยู่ในส่วนกลาง จำนวน 359 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม จำนวน 61 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 34 – 40 ปี สถานภาพส่วนใหญ่สมรสแล้ว การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ส่วนใหญ่กู้เงินเพื่อนำไปจ่ายค่าสินค้า แหล่งเงินกู้คือสหกรณ์ออมทรัพย์ ประเภทเงินกู้ของสมาชิกส่วนใหญ่เป็นเงินกู้สามัญ กู้แบบนานๆ ครั้ง สมาชิกมีความพึงพอใจในด้านการออมทรัพย์ในระดับปานกลาง ในเรื่องดอกเบี้ยเงินฝากประเภทออมทรัพย์และความสะดวกรวดเร็วในการ

ฝาก – ถอนเงิน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และสมาชิกมีความพึงพอใจในด้านสวัสดิการ สมาชิกในเรื่องสหกรณ์ให้การส่งเสริมสมาชิก การส่งเสริมการศึกษาของบุตร ด้านสภาพแวดล้อมของสหกรณ์ระดับปานกลาง ด้านการให้เงินกู้แก่สมาชิกควรปรับปรุง วงเงินกู้สามัญและวงเงินกู้เพื่อการศึกษาให้มากกว่าเดิม ด้านบริการสหกรณ์ควรปรับปรุงพนักงานในด้านการให้บริการแก่สมาชิก การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ เพื่อสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

เสาวลักษณ์ ลิ้มสำราญ. (2542 : 52) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยมหิดลจำกัด กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการและลูกจ้างของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 102 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามจำนวน 61 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี สถานภาพส่วนใหญ่สมรสแล้ว การศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 10 ปี มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ข้าราชการส่วนใหญ่เป็นสมาชิกมีความพึงพอใจต่อด้านหลักการสหกรณ์ในระดับปานกลาง ในเรื่องจำนวนเงินกู้ที่กู้ได้สูงกว่าสถาบันการเงินอื่น ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ในการปฏิบัติงาน ข่าวสารที่ได้รับจากสหกรณ์การดำเนินงานแจ้งให้สมาชิกเข้าร่วมประชุมใหญ่ทุกปี และการดำเนินงานของคณะกรรมการเป็นผลดี ทำให้สหกรณ์มีความก้าวหน้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องการติดต่อได้รับบริการและคำแนะนำเป็นอย่างดี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับในระดับมาก ในเรื่องอัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมมีอัตราต่ำ ความพอใจต่อเงินปันผลประจำปีที่ได้รับ และสหกรณ์สามารถช่วยเหลือสมาชิกในด้านการเงินในยามฉุกเฉินโดยสหกรณ์ควรปรับปรุงการเพิ่มดอกเบี้ยเงินฝากให้สูงกว่าธนาคารพาณิชย์

ปัทมาสน์ อินยม (2547) ศึกษาเรื่องพฤติกรรม และทัศนคติของสมาชิกที่มาใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการจัดการ ด้านสถานที่ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด จำนวน 350 คน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที, ค่าเอฟ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมของสมาชิกส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 5 ปีขึ้นไป ช่วงวันที่ใช้บริการบ่อยที่สุดเฉลี่ยคือวันที่ 21 - 30 โดยใช้บริการกู้สามัญ มีเหตุผลสำคัญที่สุดส่วนใหญ่คือ ซื้อสินทรัพย์ บ้าน รถ และความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนส่วนใหญ่ 1 – 2 ครั้ง สมาชิกมีทัศนคติต่อการใช้บริการของสหกรณ์ด้านบุคลากร ด้านการจัดการ ด้านสถานที่ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี ยกเว้นด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง



พิษณุ นิลพราหมณ์ (2549) ศึกษาเรื่องทัศนคติ ความพึงพอใจโดยรวม และพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อแว่นตาจากร้านแว่นต้อปเจริญในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้ใช้บริการเพศชายและหญิง ที่ซื้อหรือเคยซื้อแว่นตาจากร้านแว่นต้อปเจริญในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 420 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย รายคู่ โยวิธีการของ LSD และสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 29 ปี และเป็นผู้มีสายตาสั้น ทัศนคติด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับดี พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อแว่นตามีความถี่ในการซื้อใน 5 ปีที่ผ่านมา(ครั้ง) เฉลี่ย 3.80 ครั้ง ระดับราคาเฉลี่ย 3,823 บาท/อัน ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อร้านแว่นต้อปเจริญของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจ

นธีร์ สุคุณา (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำนวน 340 คน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t – test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของสหกรณ์โดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ และด้านระเบียบการบริการเงินฝากอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการอยู่ในระดับน้อย

สุนันท์ แก้วกล้า (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ภายใต้การริเริ่มระบบการทำงานใหม่ : กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักเขต 43 โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 140 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงที่สุด สำหรับข้อมูลภูมิหลังของพนักงานด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน อายุงานที่แตกต่างกัน จะไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีผลต่อระดับความพึงพอใจ

การวิจัยเรื่องทัศนคติ ความพึงพอใจโดยรวม และพฤติกรรมของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีด้านทัศนคติของอดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543) โดยแบ่งเป็น 3 ด้านตามประเภทการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร ซึ่งเป็นสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่สมาชิกจะได้รับจากสหกรณ์ ตามข้อบังคับของสหกรณ์ออมทรัพย์

พนักงานธนาคาร จำกัด สำหรับแนวคิดด้านความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538) ส่วนทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของธงชัย สันติวงศ์ (2533) ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดข้างต้นมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัย ในการกำหนดกรอบแนวคิด การกำหนดขอบเขตการวิจัย การสร้างแบบสอบถาม และใช้เป็นเหตุผลสนับสนุนการพิสูจน์สมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้



### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรม และ ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 3,994 คน ซึ่งเป็นพนักงานประจำอาคารสำนักงานต่างๆ ในเขตกรุงเทพฯ ไม่รวมพนักงานประจำสาขานานาชาติ (ข้อมูล ณ ธันวาคม 2551 ที่มา: สายสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด)

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคาร จำกัด (มหาชน) ที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ปี พ.ศ. 2551 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนประชากร (Yamane, 1973: 1088) กำหนดช่วงระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับความผิดพลาดร้อยละ 5 โดยคำนวณได้จากสูตร

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

โดย  $n$  = ขนาดจำนวน

$N$  = จำนวนประชากร

$e$  = ค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้ กำหนดที่ระดับร้อยละ 5

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

$$n = \frac{3,994}{1 + 3,994(0.05)^2}$$
$$n = 363.58$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณเท่ากับ 364 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างอีก 36 ตัวอย่าง หรือ 10% เพื่อเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจึงเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

**วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง**

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร โดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) แบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ของจำนวนพนักงานกลุ่มธนาคารแต่ละบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนสมาชิกแบ่งตามบริษัทในกลุ่มธนาคาร

| อาคาร                      | จำนวนสมาชิก (คน) | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง<br>แบ่งตามสัดส่วน (คน) |
|----------------------------|------------------|-------------------------------------------|
| อาคารเอ็มบีเคทาวเวอร์      | 1,706            | 171                                       |
| อาคารกลาสเฮ้าส์ อโศก       | 417              | 42                                        |
| อาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดาภิเษก | 1,007            | 101                                       |
| อาคารต้นสน                 | 327              | 33                                        |
| อาคารพญาไทพลาซ่า           | 198              | 20                                        |
| อาคาร Park Place ถนนสารสิน | 204              | 20                                        |
| อาคารเพลินจิต              | 135              | 13                                        |
| รวม                        | 3,994            | 400                                       |

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเก็บตัวอย่างตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แบ่งตามสัดส่วนในแต่ละอาคารจนครบตามจำนวนที่กำหนด

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์ภาพของสมาชิกมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับพนักงาน รายได้ต่อเดือน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่ ชาย และ หญิง
2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลจากสายทรัพยากรบุคคลกลาง โดยใช้การสอบถามอายุเฉลี่ยของพนักงานที่เข้าปฏิบัติงานนานที่สุด ซึ่งอายุสำหรับเกษียณการทำงานคือ 55 ปี และอายุต่ำสุดโดยเฉลี่ยประมาณ 25 ปี ซึ่งการกำหนดช่วงอายุของพนักงานคำนวณได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2549 : 130)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{55 - 25}{3} \\
 &= 10 \text{ ปี}
 \end{aligned}$$

โดยแสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถามดังนี้

- (1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี
  - (2) 31 – 40 ปี
  - (3) ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
    - (1) โสด
    - (2) สมรส/อยู่ด้วยกัน
    - (3) หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่
  4. ระดับพนักงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
    - (1) ชก. – ชบ.
    - (2) บต.1 – บต.2
    - (3) บก.1 – บก. 3

5. รายได้ต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ผู้วิจัยได้สอบถามข้อมูลจากสายทรัพยากรบุคคลกลาง ซึ่งข้อมูลเงินเดือนของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 10,000 – 50,000 บาท โดยมีการกำหนดช่วงรายได้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 8-11) คำนวณดังนี้

- (1) 10,000 – 20,000 บาท
- (2) 20,001 – 30,000 บาท

- (3) 30,001 – 40,000 บาท
- (4) มากกว่า 40,000 บาท

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการเงินฝาก ด้านบริการเงินกู้ ด้านการจัดสวัสดิการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale โดยเป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วย
- ระดับ 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
- ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม จะใช้เกณฑ์เฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยของทัศนคติของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

| คะแนนเฉลี่ย | ระดับทัศนคติ                               |
|-------------|--------------------------------------------|
| 4.21 – 5.00 | มีทัศนคติต่อการบริการสหกรณ์ฯ ดีมาก         |
| 3.41 – 4.20 | มีทัศนคติต่อการบริการสหกรณ์ฯ ดี            |
| 2.61 – 3.40 | มีทัศนคติต่อการบริการสหกรณ์ฯ ปานกลาง       |
| 1.81 – 2.60 | มีทัศนคติต่อการบริการสหกรณ์ฯ ไม่ดี         |
| 1.00 – 1.80 | มีทัศนคติต่อการบริการสหกรณ์ฯ ไม่ดีอย่างมาก |

**ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale โดยเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

| คะแนน | ระดับความพึงพอใจ |
|-------|------------------|
| 5     | พอใจมากที่สุด    |

- 4           พอใจมาก
- 3           พอใจปานกลาง
- 2           พอใจน้อย
- 1           พอใจน้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม จะใช้เกณฑ์เฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

| คะแนนเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ                                           |
|-------------|------------------------------------------------------------|
| 4.21 – 5.00 | มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการสหกรณ์ฯ ในระดับพอใจมาก         |
| 3.41 – 4.20 | มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการสหกรณ์ฯ ในระดับพอใจ            |
| 2.61 – 3.40 | มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการสหกรณ์ฯ ในระดับปานกลาง         |
| 1.81 – 2.60 | มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการสหกรณ์ฯ ในระดับไม่พอใจ         |
| 1.00 – 1.80 | มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการสหกรณ์ฯ ในระดับไม่พอใจอย่างมาก |

**ตอนที่ 4** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด เกี่ยวกับระยะเวลาของการเป็นสมาชิกสหกรณ์ฯ ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open-ended response question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน

3. วิธีการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม โดยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องแนวคิดทฤษฎี และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษา เพื่อเป็นกรอบข้อมูลเบื้องต้น
- 3.2 สร้างแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุม ความมุ่งหมาย นิยามศัพท์เฉพาะ กรอบแนวคิด และนำเสนอกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบ เพื่อปรับปรุงแก้ไข

3.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบ แก้ไขและเพิ่มเติมจาก คณะกรรมการควบคุม สารนิพนธ์แล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับสมาชิกสหกรณ์ฯ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อใช้ ทดสอบความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบัค (กัลยา วาณิชย บัญชา. 2545) เพื่อทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นที่ 95%

จากแบบสอบถามสามารถหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ในเรื่องทัศนคติและความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ได้ดังนี้

ตาราง 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach)

| Topic                         | Cronbach's Alpha | N of Item |
|-------------------------------|------------------|-----------|
| ทัศนคติด้านบริการเงินฝาก      | 0.728            | 9         |
| ทัศนคติด้านบริการเงินกู้      | 0.847            | 7         |
| ทัศนคติด้านการจัดสวัสดิการ    | 0.711            | 9         |
| ความพึงพอใจการให้บริการโดยรวม | 0.725            | 3         |

3.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม และนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

4.1 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสารที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานวิจัย ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

4.2 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากสมาชิกสหกรณ์ฯ ในอาคาร สำนักงานต่างๆ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการแล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ไปประมวลผลทาง คอมพิวเตอร์

5. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแยก แบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก



2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัส ตามที่ได้กำหนดรหัสไว้แล้วล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึก โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อการประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Science หรือ SPSS) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้ค่าสถิติต่างๆ ในการวิเคราะห์

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

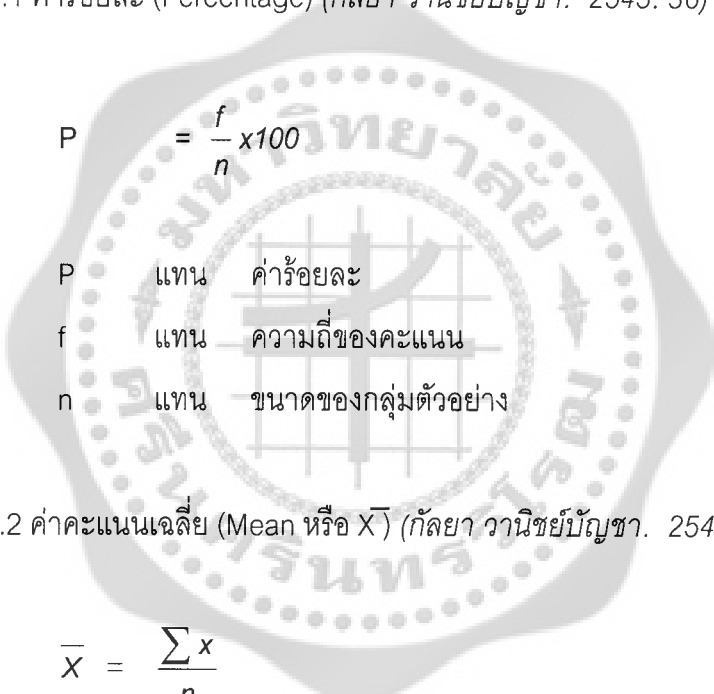
4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาจะใช้ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายและวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

4.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 36)

เมื่อ

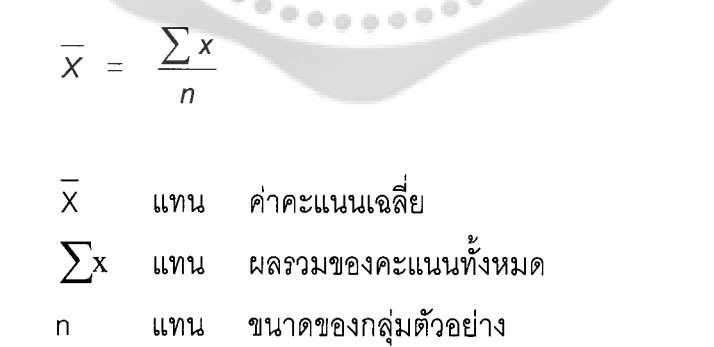
|   |     |                          |
|---|-----|--------------------------|
| P | =   | $\frac{f}{n} \times 100$ |
| P | แทน | ค่าร้อยละ                |
| f | แทน | ความถี่ของคะแนน          |
| n | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง     |



4.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ  $\bar{X}$ ) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 39)

เมื่อ

|           |     |                      |
|-----------|-----|----------------------|
| $\bar{X}$ | แทน | ค่าคะแนนเฉลี่ย       |
| $\sum x$  | แทน | ผลรวมของคะแนนทั้งหมด |
| n         | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง |



4.1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)  
(กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 38)

$$S.D.= \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n - 1)}}$$

|       |              |     |                                             |
|-------|--------------|-----|---------------------------------------------|
| เมื่อ | S.D.         | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง |
|       | $\sum x^2$   | แทน | ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง             |
|       | $(\sum x)^2$ | แทน | ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง              |
|       | n            | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง                        |

4.2 สถิติที่ใช้หาคุณภาพแบบสอบถาม

หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α-Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach)(กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 43)

Cronbach's alpha:  $\alpha = \frac{k \text{ covariance / variance}}{1 + (k - 1) \text{ covariance / variance}}$

|       |                     |     |                                             |
|-------|---------------------|-----|---------------------------------------------|
| เมื่อ | $\alpha$            | แทน | ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม                |
|       | k                   | แทน | จำนวนคำถาม                                  |
|       | $\text{covariance}$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ |
|       | $\text{variance}$   | แทน | ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม          |

4.3 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

4.3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร t-test โดยใช้ทดสอบสมมติฐานด้านเพศ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2534: 178) โดยมีสูตรดังนี้

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน  $S_1^2 = S_2^2$

$$t = \frac{\overline{X_1} - \overline{X_2}}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

|       |             |     |                                          |
|-------|-------------|-----|------------------------------------------|
| เมื่อ | $t$         | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution   |
|       | $\bar{X}_1$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1           |
|       | $\bar{X}_2$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2           |
|       | $S_1^2$     | แทน | ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1      |
|       | $S_2^2$     | แทน | ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2      |
|       | $n_1$       | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1                |
|       | $n_2$       | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2                |
|       | df          | แทน | ชั้นแห่งความเป็นอิสระ( $n_1 + n_2 - 2$ ) |

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน  $S_1^2 \neq S_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$
$$df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right]}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1}\right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2}\right]^2}{n_2 - 1}}$$

4.3.2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2กลุ่มใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และจะใช้สถิติวิเคราะห์จากค่า ANOVA (F) หรือค่า Brown-Forsythe (B)

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA (F) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2543: 312-313) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

|       |            |     |                                                                     |
|-------|------------|-----|---------------------------------------------------------------------|
| เมื่อ | F          | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution                              |
|       | df         | แทน | ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k) |
|       | k          | แทน | จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน                           |
|       | n          | แทน | จำนวนตัวอย่างทั้งหมด                                                |
|       | $SS_{(B)}$ | แทน | ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม(Between Sum of Squares)                   |
|       | $SS_{(W)}$ | แทน | ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)                     |
|       | $MS_{(B)}$ | แทน | ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)    |
|       | $MS_{(W)}$ | แทน | ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)       |

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-forsythe (B) (Hartung. 2001: 300) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$B = \frac{MSB}{MSW'}$$

โดยค่า  $MSW' = \sum_{i=1}^k (1 - \frac{n_i}{N}) S_i^2$

|       |         |     |                                                       |
|-------|---------|-----|-------------------------------------------------------|
| เมื่อ | B       | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe                |
|       | MSB     | แทน | ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม                            |
|       | MSW'    | แทน | ค่าความแปรปรวนภายในของกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-forsythe |
|       | K       | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง                                    |
|       | n       | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง                                  |
|       | N       | แทน | ขนาดประชากร                                           |
|       | $S_i^2$ | แทน | ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง                        |

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545 : 333)

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 333) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[ \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

- เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ
- MSE แทน ค่าMean Square Error ที่ได้จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
- K แทน ค่าจำนวนกลุ่มทั้งที่ใช้ทดสอบ
- N แทน ค่าจำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
- $n_i$  แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่มที่ i
- $n_j$  แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่มที่ j
- $\alpha$  แทน ระดับนัยสำคัญ

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett T3 (Keppel. 1982 : 153-155) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$\bar{d}_D = \frac{q_D \sqrt{2(MS_{S/A})}}{\sqrt{S}}$$

- เมื่อ  $\bar{d}_D$  แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test
- $q_D$  แทน ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test
- $MS_{S/A}$  แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
- S แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

4.3.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อคำนวณหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นที่เป็นตัวแปรเชิงปริมาณและตัวแปรตามที่เป็นตัวแปรเชิงปริมาณ โดยการคำนวณค่าสหสัมพันธ์ อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 314)

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

|       |            |     |                                         |
|-------|------------|-----|-----------------------------------------|
| เมื่อ | $r_{xy}$   | แทน | สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์                  |
|       | $\sum x$   | แทน | ผลรวมคะแนนชุด X                         |
|       | $\sum y$   | แทน | ผลรวมคะแนนชุด Y                         |
|       | $\sum x^2$ | แทน | ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง      |
|       | $\sum y^2$ | แทน | ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง      |
|       | $\sum xy$  | แทน | ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด x และชุด y |
|       | n          | แทน | ขนาดของตัวอย่าง                         |

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง  $-1 \leq r \leq 1$  ความหมายของค่า r คือ

- 1) ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
- 2) ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
- 3) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 5) ถ้า r = 0 แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

การอ่านความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (สากล จริยวิทยานนท์ 2542 : 508)

ค่าสัมประสิทธิ์ (r)

|             |         |                           |
|-------------|---------|---------------------------|
| 0.00 - 0.20 | หมายถึง | มีความสัมพันธ์ต่ำ         |
| 0.21 - 0.40 | หมายถึง | มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ |
| 0.41 - 0.60 | หมายถึง | มีความสัมพันธ์ปานกลาง     |
| 0.61 - 0.80 | หมายถึง | มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง |
| 0.81 - 1.00 | หมายถึง | มีความสัมพันธ์สูง         |

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาทัศนคติ ความพึงพอใจโดยรวม และพฤติกรรมของสมาชิกสหกรณ์  
ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัดที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด การ  
วิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์  
ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

|           |     |                                                  |
|-----------|-----|--------------------------------------------------|
| $H_0$     | แทน | สมมติฐานหลัก                                     |
| $H_1$     | แทน | สมมติฐานรอง                                      |
| $n$       | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง                               |
| $\bar{X}$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง                        |
| S.D.      | แทน | ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)        |
| $t$       | แทน | ค่าที่ใช้พิจารณา $t$ – Distribution              |
| Df        | แทน | ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)         |
| SS        | แทน | ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)           |
| MS        | แทน | ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares) |
| F-Ratio   | แทน | ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution                  |
| F-Prop.,p | แทน | ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ           |
| *         | แทน | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05               |
| **        | แทน | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01               |

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน 5 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 สถิติพรรณนา

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด
- ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน
- ส่วนที่ 1 สถิติพรรณนา
- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด
- ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ที่กรอกแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับพนักงาน และรายได้ต่อเดือน ดังตารางที่ 4
- ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับพนักงาน และรายได้ต่อเดือน

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------|------------|--------|
| เพศ                    |            |        |
| ชาย                    | 141        | 35.2   |
| หญิง                   | 259        | 64.8   |
| รวม                    | 400        | 100    |



ตาราง 4 (ต่อ)

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์    | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|--------|
| <b>อายุ</b>               |            |        |
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี  | 175        | 43.8   |
| 31 – 40 ปี                | 174        | 43.4   |
| ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป       | 51         | 12.8   |
| รวม                       | 400        | 100    |
| <b>สถานภาพสมรส</b>        |            |        |
| โสด                       | 254        | 63.5   |
| สมรส/อยู่ด้วยกัน          | 144        | 36     |
| หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ | 2          | 0.5    |
| รวม                       | 400        | 100    |
| <b>ระดับพนักงาน</b>       |            |        |
| ชก. – ชบ.                 | 262        | 65.5   |
| บต.1 – บต.2               | 102        | 25.5   |
| บก.1 – บก. 3              | 36         | 9      |
| รวม                       | 400        | 100    |
| <b>รายได้ต่อเดือน</b>     |            |        |
| 10,000 – 20,000 บาท       | 169        | 42.2   |
| 20,001 – 30,000 บาท       | 102        | 25.5   |
| 30,001 – 40,000 บาท       | 62         | 15.5   |
| มากกว่า 40,000 บาท        | 67         | 16.8   |
| รวม                       | 400        | 100    |

จากตาราง 4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน สามารถสรุป ได้ดังนี้

ด้านเพศ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน เพศหญิงจำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 เป็นเพศชายจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 ตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31 - 40 ปี มีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 และอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ตามลำดับ

ด้านสถานภาพสมรส พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36 และสถานภาพหย่าหรือแยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ด้านระดับพนักงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ(ชก.-ชป.) จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 รองลงมาคือ ระดับ บต.1 – บต.2 จำนวน 102 คิดเป็นร้อยละ 25.5 และ ระดับ บก.1 – บก.3 จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9 ตามลำดับ

ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 ถึง 20,000 บาท จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 ถึง 30,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 รายได้มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และ รายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 ถึง 40,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็น 15.5 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพสมรส มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวอย่างไม่สม่ำเสมอ และมีจำนวนความถี่น้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่เพื่อให้การกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอและเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้กลุ่มใหม่ ดังนี้ คือ

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรสที่จัดกลุ่มใหม่

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์                       | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------------------------|------------|--------|
| สถานภาพสมรส                                  |            |        |
| โสด                                          | 254        | 63.5   |
| สมรส/ อยู่ด้วยกัน /หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ | 146        | 36.5   |
| รวม                                          | 400        | 100.0  |

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพสมรส ที่จัดกลุ่มใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

| ความคิดเห็นที่มีต่อการบริการ                                                          | $\bar{x}$   | S.D.         | ระดับทัศนคติ   |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|----------------|
| <b>ด้านบริการเงินฝาก</b>                                                              |             |              |                |
| 1.1 สหกรณ์รับฝากเงินขั้นต่ำ 5,000 บาท                                                 | 2.88        | 1.126        | ปานกลาง        |
| 1.2 สหกรณ์ไม่รับฝากเป็นเงินสด                                                         | 2.76        | 1.115        | ปานกลาง        |
| 1.3สมาชิกสามารถฝากโดยโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารได้<br>ธนาคาร คือธนาคารธนชาตและไทยพาณิชย์  | 23.35       | 0.969        | ปานกลาง        |
| 1.4สมาชิกสามารถฝากโดยส่งจ่ายเช็คเข้าบัญชีสหกรณ์                                       | 3.65        | 0.813        | ดี             |
| 1.5สหกรณ์รับถอนเงินขั้นต่ำ 5,000 บาท                                                  | 2.94        | 1.09         | ปานกลาง        |
| 1.6สหกรณ์โอนเงินที่ถอนเข้าบัญชีเงินฝากสมาชิกตามที่ได้แจ้ง<br>สหกรณ์ไว้                | 4.05        | 0.759        | ดี             |
| 1.7ยอดคงเหลือในบัญชีต้องไม่ต่ำกว่า 500 บาท                                            | 3.8         | 0.866        | ดี             |
| 1.8สมาชิกต้องแจ้งวันที่และจำนวนเงินที่ต้องการฝาก หรือถอน<br>ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน   | 3.21        | 1.105        | ปานกลาง        |
| 1.9 อัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยประมาณ 3.5 – 4.5 % (เป็นไปตาม<br>ประกาศของสหกรณ์ในแต่ละไตรมาส) | 3.81        | 0.703        | ดี             |
| <b>รวม</b>                                                                            | <b>3.38</b> | <b>0.492</b> | <b>ปานกลาง</b> |
| <b>ด้านบริการเงินกู้</b>                                                              |             |              |                |
| - เงินกู้เพื่อการเคหะ (ณ 31 ต.ค. 51 MHR=4.00%)                                        |             |              |                |
| 2.1กู้ได้ไม่เกิน 90% ของราคาประเมิน                                                   | 3.35        | 1            | ปานกลาง        |
| 2.2 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ปีที่ 1 MHR+0.50%,<br>ปีที่ 2 MHR+1.50% ปีต่อไป MHR+2.50%     | 3.21        | 0.911        | ปานกลาง        |
| 2.3 กู้สูงสุดไม่เกิน 35 ปี                                                            | 3.72        | 0.829        | ดี             |
| 2.4ชำระคืนได้ไม่เกิน 2 เท่าของค่างวดในแต่ละเดือน (เกินคิด<br>ค่าธรรมเนียม 2%)         | 3.04        | 1.078        | ปานกลาง        |
| <b>รวม</b>                                                                            | <b>3.33</b> | <b>0.699</b> | <b>ปานกลาง</b> |

ตาราง 6 (ต่อ)

| ความคิดเห็นที่มีต่อการบริการ                                       | $\bar{x}$ | S.D.  | ระดับทัศนคติ |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|-------|--------------|
| - เงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์ (ณ 31 ต.ค. 51 MRR=4.50%)                  |           |       |              |
| 2.5 กู้ได้ไม่เกิน 85% ของราคาซื้อขาย                               | 3.33      | 0.953 | ปานกลาง      |
| 2.6 ระยะเวลาผ่อนชำระ 2 – 8 ปี                                      | 3.72      | 0.784 | ดี           |
| 2.7 อัตราดอกเบี้ยปีที่ 1 MRR+2.0%<br>ปีต่อไป MRR+3.0%              | 3.23      | 0.878 | ปานกลาง      |
| รวม                                                                | 3.42      | 0.724 | ดี           |
| รวม                                                                | 3.37      | 0.659 | ปานกลาง      |
| ด้านการจัดสวัสดิการ                                                |           |       |              |
| - สิทธิการเบิกค่ารักษาพยาบาล                                       |           |       |              |
| 3.1 ผู้มีสิทธิเบิกต้องเป็นสมาชิกและบุคคลในครอบครัว                 | 4.32      | 0.691 | ดีมาก        |
| 3.2 ท่านพอใจกับวงเงินค่ารักษาพยาบาลที่สหกรณ์ประกาศ                 | 3.12      | 1.195 | ปานกลาง      |
| 3.3 ไม่ต้องใช้ใบรับรองแพทย์                                        | 4.06      | 0.991 | ดี           |
| 3.4 จ่ายเงินโดยโอนเข้าบัญชีเงินเดือนของสมาชิก                      | 4.42      | 0.574 | ดีมาก        |
| รวม                                                                | 3.98      | 0.6   | ดี           |
| - สิทธิอื่นๆ                                                       |           |       |              |
| 3.5 การให้ทุนการศึกษาบุตร                                          | 4.3       | 0.686 | ดีมาก        |
| 3.6 การมอบของขวัญปีใหม่ให้แก่สมาชิก เช่น แจกบัตรกำนัล<br>ห้างต่างๆ | 4.4       | 0.762 | ดีมาก        |
| 3.7 การจัดกิจกรรมกีฬา                                              | 3.82      | 0.941 | ดี           |
| 3.8 การจัดทัศนศึกษา เช่น ไปฟาร์มโชคชัย                             | 3.96      | 0.957 | ดี           |
| 3.9 การทำประกันชีวิตกลุ่มให้แก่สมาชิก                              | 4.48      | 0.617 | ดีมาก        |
| รวม                                                                | 4.19      | 0.57  | ดีมาก        |
| รวม                                                                | 4.1       | 0.508 | ดี           |

จากตาราง 6 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน สามารถสรุป ได้ดังนี้

ด้านบริการเงินฝาก พบว่า สมาชิกมีทัศนคติต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ด้านบริการเงินฝากทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า โดยส่วนใหญ่มีทัศนคติในเรื่อง สหกรณ์โอนเงินที่ถอนเข้าบัญชีเงินฝากสมาชิกตามที่ได้แจ้งสหกรณ์ไว้ อัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยประมาณ 3.5 – 4.5 % ยอดคงเหลือในบัญชีต้องไม่ต่ำกว่า 500 บาท สมาชิกสามารถฝากโดยสั่งจ่ายเช็คเข้าบัญชีสหกรณ์ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 3.81 3.80 3.65 ตามลำดับ และมีทัศนคติเรื่องสมาชิกสามารถฝากโดยโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารได้ 2 ธนาคาร สมาชิกต้องแจ้งวันที่และจำนวนเงินที่ต้องการฝาก หรือถอนล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน สหกรณ์รับถอนเงินขั้นต่ำ 5,000 บาท สหกรณ์รับฝากเงินขั้นต่ำ 5,000 บาทและ สหกรณ์ไม่รับฝากเป็นเงินสด อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.35 3.21 2.94 2.88 และ 2.76 ตามลำดับ

ด้านบริการเงินกู้ พบว่า สมาชิกมีทัศนคติต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ด้านบริการเงินกู้ทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านบริการเงินกู้เพื่อการเคหะ พบว่า สมาชิกมีทัศนคติต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ด้านบริการเงินกู้เพื่อการเคหะอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า โดยส่วนใหญ่มีทัศนคติในเรื่อง กู้สูงสุดไม่เกิน 35 ปี อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และมีทัศนคติในเรื่องการกู้ได้ไม่เกิน 90% ของราคาประเมิน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ปีที่ 1 MHR+0.50%, ปีที่ 2 MHR+1.50% ปีต่อไป MHR+2.50% ชำระคืนได้ไม่เกิน 2 เท่าของค่างวดในแต่ละเดือน (เกินคิดค่าธรรมเนียม 2%) อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 3.21 และ 3.04 ตามลำดับ

ด้านบริการเงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์ พบว่า สมาชิกมีทัศนคติต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ด้านบริการเงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า โดยส่วนใหญ่มีทัศนคติในเรื่องระยะเวลาผ่อนชำระ 2 – 8 ปี อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และมีทัศนคติในเรื่อง กู้ได้ไม่เกิน 85% ของราคาซื้อขาย อัตราดอกเบี้ยปีที่ 1 MRR+2.0% ปีต่อไป MRR+3.0% อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.33 และ 3.23 ตามลำดับ

ด้านการจัดการสวัสดิการ พบว่า สมาชิกมีทัศนคติต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ด้านการจัดการสวัสดิการทั่วไปอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านสิทธิการเบิกค่ารักษาพยาบาล พบว่า สมาชิกมีทัศนคติต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาชาติ จำกัด ด้านสิทธิการเบิกค่ารักษาพยาบาลอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า โดยส่วนใหญ่มีทัศนคติในเรื่องการจ่ายเงินโดยโอนเข้าบัญชีเงินเดือนของสมาชิก ผู้มีสิทธิเบิกต้องเป็นสมาชิกและบุคคลในครอบครัว อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และ 4.32 ตามลำดับ มีทัศนคติเรื่องการไม่ต้องใช้ใบรับรองแพทย์ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และมีทัศนคติเรื่องวงเงินค่ารักษาพยาบาลที่สหกรณ์ประกาศ อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12

ด้านสวัสดิการอื่นๆ พบว่า สมาชิกมีทัศนคติต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาชาติ จำกัด ด้านสวัสดิการอื่นๆ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า โดยส่วนใหญ่มีทัศนคติในเรื่องการรับประกันชีวิตกลุ่มให้แก่สมาชิก การมอบของขวัญปีใหม่ให้แก่สมาชิก เช่น แจกบัตรกำนัลห้างต่างๆ และการให้ทุนการศึกษาบุตร อยู่ในระดับดีมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 4.40 และ 4.30 ตามลำดับ มีทัศนคติในเรื่องการจัดทัศนศึกษา และการจัดกิจกรรมกีฬา อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และ 3.82 ตามลำดับ

**ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาชาติ จำกัด**

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาชาติ จำกัด

| บริการของสหกรณ์     | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------|-----------|-------|------------------|
| ด้านบริการเงินฝาก   | 3.51      | 0.772 | พอใจ             |
| ด้านบริการเงินกู้   | 3.39      | 0.851 | ปานกลาง          |
| ด้านการจัดสวัสดิการ | 3.65      | 0.954 | พอใจ             |
| รวม                 | 3.52      | 0.658 | พอใจ             |

จากตาราง 7 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน สามารถสรุป ได้ดังนี้

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาชาติ จำกัด อยู่ในระดับ พอดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการจัดการสวัสดิการและด้านบริการเงินฝาก อยู่ในระดับ พอดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

และ 3.51 ตามลำดับ และความพึงพอใจด้านบริการเงินกู้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

**ตอนที่4 การวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์  
พนักงานธนาคาร จำกัด**

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์  
ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ด้านระยะเวลาของการเป็นสมาชิกสหกรณ์

|                                | Min | Max | $\bar{X}$ | S.D.  |
|--------------------------------|-----|-----|-----------|-------|
| ระยะเวลาของการเป็นสมาชิกสหกรณ์ | 1   | 15  | 3.77      | 2.904 |

จากตาราง 8 สามารถสรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมี  
ระยะเวลาของการเป็นสมาชิกสหกรณ์โดยเฉลี่ย 3.77 ปี

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์  
ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ด้านความถี่ที่ใช้บริการด้านเงินฝาก (ครั้งต่อปี)

|                                             | Min | Max | $\bar{X}$ | S.D.  |
|---------------------------------------------|-----|-----|-----------|-------|
| ความถี่ที่ใช้บริการด้านเงินฝาก (ครั้งต่อปี) | 0   | 6   | 0.67      | 1.153 |

จากตาราง 9 สามารถสรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมี  
ความถี่ที่ใช้บริการด้านเงินฝากโดยเฉลี่ยประมาณ 1 ครั้งต่อปี

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์  
ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ด้านความถี่ที่ใช้บริการด้านเงินกู้ (ครั้งต่อปี)

|                                             | Min | Max | $\bar{X}$ | S.D.  |
|---------------------------------------------|-----|-----|-----------|-------|
| ความถี่ที่ใช้บริการด้านเงินกู้ (ครั้งต่อปี) | 0   | 2   | 0.31      | 0.566 |

จากตาราง 10 สามารถสรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ที่ใช้บริการด้านเงินกู้โดยเฉลี่ย 0.31 ครั้งต่อปี

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ด้านความถี่ที่ใช้บริการด้านสวัสดิการ (ครั้งต่อปี)

|                                               | Min | Max | $\overline{X}$ | S.D.  |
|-----------------------------------------------|-----|-----|----------------|-------|
| ความถี่ที่ใช้บริการด้านสวัสดิการ (ครั้งต่อปี) | 0   | 10  | 1.65           | 1.723 |

จากตาราง 11 สามารถสรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ที่ใช้บริการด้านสวัสดิการ โดยเฉลี่ยประมาณ 2 ครั้งต่อปี

ตาราง 12 แสดงจำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด จำแนกตามสาเหตุที่ใช้บริการ

| สาเหตุที่ใช้บริการ                   | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------------|------------|--------|
| อัตราดอกเบี้ยดีกว่าสถาบันการเงินอื่น | 171        | 42.7   |
| สะดวก รวดเร็ว                        | 27         | 6.8    |
| ได้สิทธิประโยชน์ทางภาษี              | 30         | 7.5    |
| เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการดี         | 22         | 5.5    |
| ใช้สิทธิได้กับบุตร ภรรยา บิดา มารดา  | 150        | 37.5   |
| รวม                                  | 400        | 100    |

จากตาราง 12 พบว่าสาเหตุที่เลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ส่วนใหญ่ คือ อัตราดอกเบี้ยดีกว่าสถาบันการเงินอื่น เป็นจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 สาเหตุรองลงมาคือ ใช้สิทธิได้กับบุตร ภรรยา บิดา มารดา เป็นจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 ได้สิทธิประโยชน์ทางภาษี เป็นจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 สะดวก รวดเร็ว เป็นจำนวน 27 คิดเป็นร้อยละ 6.8 และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการดี เป็นจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ



## ส่วนที่2 การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับพนักงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.1** สมาชิกสหกรณ์ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกัน

$H_0$ : สมาชิกสหกรณ์ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : สมาชิกสหกรณ์ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า  $t$  โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน(Independent-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลักก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prod.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า  $t$  ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า  $t$  ด้วย Equal variance not assumed

ตาราง 13 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test

| ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ | Levene's test for Equality of Variances |      |
|-------------------------------|-----------------------------------------|------|
|                               | F                                       | Sig. |
| ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ | .137                                    | .711 |

จากตาราง 13 ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง ก็ต่อเมื่อค่า Porb. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ มีค่า Probability(p) เท่ากับ .711 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก( $H_0$ )และปฏิเสธสมมติฐานรอง( $H_1$ ) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนชาติ จำกัด จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ t-test

| ความพึงพอใจ                   | เพศ  | t-test for Equality of Means |      |       |     |      |
|-------------------------------|------|------------------------------|------|-------|-----|------|
|                               |      | $\bar{X}$                    | S.D. | t     | df  | p    |
| ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ | ชาย  | 3.58                         | .647 | 1.477 | 398 | .140 |
|                               | หญิง | 3.48                         | .662 |       |     |      |

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนชาติ จำกัด จำแนกตามเพศ โดยใช้ค่าสถิติทดสอบ t-test มีค่า Propability (p) เท่ากับ .140 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานธนชาติ จำกัด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.2** สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนชาติ จำกัด แตกต่างกัน

- $H_0$ : สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ไม่แตกต่างกัน
- $H_1$ :สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติทดสอบที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว(One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Compareison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Sinificant Difference(LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

- $H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน
- $H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 15 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test

| ความพึงพอใจ                   | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|-------------------------------|------------------|-----|-----|------|
| ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ | 4.737**          | 2   | 397 | .009 |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ จำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบ Levene's test มีค่า Probability(p) เท่ากับ .009 ซึ่ง

น้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด จำกัดตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

|                                   |                | Statistic(a) | df1 | df2    | Sig  |
|-----------------------------------|----------------|--------------|-----|--------|------|
| ความพึงพอใจโดยรวมต่อ<br>การบริการ | Brown-Forsythe | 2.798        | 2   | 137.11 | .064 |

จากตาราง 16 ผลความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด จำกัดตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ มีค่า Probabiliy(p) เท่ากับ .064 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.3** สมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพสมรส ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกัน

- $H_0$ : สมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ไม่แตกต่างกัน
- $H_1$ :สมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติทดสอบที่ใช้ในการวิเคราะห์ห้ใช้ค่าสถิติทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว(One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความ

แตกต่างกันด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Compareison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Sinificant Difference(LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

- $H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน
- $H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 17 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test

| ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ | Levene's test for Equality of Variances |      |
|-------------------------------|-----------------------------------------|------|
|                               | F                                       | Sig. |
| ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ | .000                                    | .984 |

จากตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้การทดสอบ Levene's test มีค่า Probaility(p) เท่ากับ .984 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์  
ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด จำกัดตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ t-test

| ความพึงพอใจ                   | สถานภาพสมรส                                     | t-test for Equality of Means |      |          |     |      |
|-------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------|------|----------|-----|------|
|                               |                                                 | $\bar{X}$                    | S.D. | t        | df  | p    |
| ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ | โสด                                             | 3.43                         | .645 | -3.527** | 398 | .000 |
|                               | สมรส/ อยู่ด้วยกัน /หย่า /<br>หม้าย / แยกกันอยู่ | 3.67                         | .654 |          |     |      |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 ผลความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด จำกัดตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ t-test พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ มีค่า Probabilily(p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง หมายความว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพสมรส/ อยู่ด้วยกัน /หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการมากกว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพโสด

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.4** สมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับพนักงาน ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกัน

- $H_0$ : สมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับพนักงานต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ไม่แตกต่างกัน
- $H_1$ : สมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับพนักงานต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติทดสอบที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว(One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็

ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Compareison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Sinificant Difference(LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง19 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test

| ความพึงพอใจ                   | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|-------------------------------|------------------|-----|-----|------|
| ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ | 3.316*           | 2   | 397 | .037 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง19 ผลการเปรียบเทียบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ จำแนกตามระดับพนักงาน โดยใช้การทดสอบ Levene's test มีค่า Probaility(p) เท่ากับ .037 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาชาติ จำกัด จำแนกตามระดับพนักงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

|                      |                | Statistic(a) | df1 | df2    | Sig  |
|----------------------|----------------|--------------|-----|--------|------|
| ความพึงพอใจโดยรวมต่อ | Brown-Forsythe | 4.505*       | 2   | 80.215 | .014 |
| การบริการ            |                |              |     |        |      |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 ผลความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาชาติ จำกัด จำแนกตามระดับพนักงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ มีค่า Probabiliy(p) เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง หมายความว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับพนักงานต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาชาติ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับพนักงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาชาติ จำกัด แตกต่างกัน เป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Dunnett T3 ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาชาติ จำกัด จำแนกตามระดับพนักงาน เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี Dunnett T3

| ระดับพนักงาน |           | ชก. – ชป. | บต.1 – บต.2     | บก.1 – บก. 3      |
|--------------|-----------|-----------|-----------------|-------------------|
|              | $\bar{X}$ | 3.47      | 3.51            | 3.89              |
| ชก. – ชป.    | 3.47      | -         | -.046<br>(.543) | -.413**<br>(.000) |
| บต.1 – บต.2  | 3.51      |           | -               | -.367**<br>(.004) |
| บก.1 – บก. 3 | 3.89      |           |                 | -                 |



## \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด จำกัดตามระดับพนักงาน เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี Dunnett T3

1. สมาชิกสหกรณ์ระดับปฏิบัติการ(ชก.-ชป.) กับสมาชิกสหกรณ์ระดับบก.1-บก.3 มี Probabiliy (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า สมาชิกสหกรณ์ระดับปฏิบัติการ(ชก.-ชป.)มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกับสมาชิกสหกรณ์ระดับบก.1- บก.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ สมาชิกสหกรณ์ระดับบก.1- บก.3 มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด สูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ระดับปฏิบัติการ(ชก.-ชป.) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .413

2.สมาชิกสหกรณ์ระดับบด.1-บด.2 กับสมาชิกสหกรณ์ระดับบก.1- บก.3 มี Probabiliy (p) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า สมาชิกสหกรณ์ระดับบด.1-บด.2 มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกับสมาชิกสหกรณ์ระดับบก.1- บก.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ สมาชิกสหกรณ์ระดับบก.1- บก.3 มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด สูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ระดับบด.1-บด.2 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .367

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.5** สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือน ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกัน

$H_0$ : สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติทดสอบที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว(One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ

95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Compareison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Sinificant Difference(LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

- $H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน
- $H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 22 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test

| ความพึงพอใจ                   | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|-------------------------------|------------------|-----|-----|------|
| ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ | 2.752*           | 3   | 396 | .042 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้การทดสอบ Levene's test มีค่า Probaility(p) เท่ากับ .042 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 23 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาชาติ จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

|                      |                | Statistic(a) | df1 | df2     | Sig  |
|----------------------|----------------|--------------|-----|---------|------|
| ความพึงพอใจโดยรวมต่อ | Brown-Forsythe | 7.817**      | 3   | 258.219 | .000 |
| การบริการ            |                |              |     |         |      |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 23 ผลความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาชาติ จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ มีค่า Probabiliy(p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง หมายความว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาชาติ จำกัด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาชาติ จำกัด แตกต่างกัน เป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Dunnett T3 ปราบกฎผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของ  
สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี  
Dunnett T3

| รายได้ต่อเดือน      |      | 10,000 – 20,000 | 20,001 – 30,000 | 30,001 – 40,000 | มากกว่า 40,000 |
|---------------------|------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|
| $\bar{X}$           |      | บาท             | บาท             | บาท             | บาท            |
|                     |      | 3.53            | 3.45            | 3.27            | 3.82           |
| 10,000 – 20,000 บาท | 3.53 | -               | .079            | .258*           | -.294*         |
|                     |      |                 | (.326)          | (.007)          | (.002)         |
| 20,001 – 30,000 บาท | 3.45 |                 | -               | .179            | -.373*         |
|                     |      |                 |                 | (.083)          | (.000)         |
| 30,001 – 40,000 บาท | 3.27 |                 |                 | -               | -.552*         |
|                     |      |                 |                 |                 | (.000)         |
| มากกว่า 40,000 บาท  | 3.82 |                 |                 |                 | -              |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ  
ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี  
Dunnett T3

1. สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท กับสมาชิกสหกรณ์ที่มี  
รายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท มี Probabiliy (p) เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01  
หมายความว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจ  
โดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกับสมาชิกที่มีรายได้ต่อ  
เดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ สมาชิกสหกรณ์ที่  
มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์  
ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด สูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000  
บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .258

2. สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท กับสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท มี Probabilily (p) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกับสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัดสูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .294

3. สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท กับสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท มี Probabilily (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกับสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัดสูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .373

4. สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท กับสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท มี Probabilily (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01หมายความว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกับสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัดสูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .552

สำหรับรายคู่นั้นไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานข้อที่ 2** ทศนคติของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.1:** ทศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

$H_0$ : ทศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

$H_1$ : ทศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน(Pearson Product Moment Correlation) จะใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 25 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินฝาก กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

| ความพึงพอใจ           | สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ | p-value | ทิศทางความสัมพันธ์ | ระดับความสัมพันธ์ |
|-----------------------|------------------------|---------|--------------------|-------------------|
| 1.ด้านบริการเงินฝาก   | .379**                 | .000    | เดียวกัน           | ค่อนข้างต่ำ       |
| 2.ด้านบริการเงินกู้   | .291**                 | .000    | เดียวกัน           | ค่อนข้างต่ำ       |
| 3.ด้านจัดการสวัสดิการ | .220**                 | .000    | เดียวกัน           | ค่อนข้างต่ำ       |
| ความพึงพอใจโดยรวม     | .380**                 | .000    | เดียวกัน           | ค่อนข้างต่ำ       |

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 21 พบว่า ทศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินฝากกับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีค่า Probability(p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง( $H_1$ ) นั่นหมายความว่า ทศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ .380 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าทศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินฝากเพิ่มขึ้น จะมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด เพิ่มขึ้นในระดับที่ค่อนข้างต่ำ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ความพึงพอใจด้านบริการเงินฝาก มีค่า Probability(p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง( $H_1$ ) นั่นหมายความว่า ทศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านบริการเงินฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ .379 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าทศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินฝากเพิ่มขึ้น จะมีความพึงพอใจด้านบริการเงินฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด เพิ่มขึ้นในระดับที่ค่อนข้างต่ำ

2. ความพึงพอใจด้านบริการเงินกู้ มีค่า Probability(p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง( $H_1$ ) นั่นหมายความว่า ทศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านบริการเงินกู้ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ .291 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าทศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินฝากเพิ่มขึ้น จะมีความพึงพอใจด้านบริการเงินกู้ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด เพิ่มขึ้นในระดับที่ค่อนข้างต่ำ

3. ความพึงพอใจด้านการสวัสดิการ Probability(p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง( $H_1$ ) นั่นหมายความว่า ทศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการสวัสดิการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ .220 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าทัศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินฝากเพิ่มขึ้น จะมีความพึงพอใจด้านการจัดการสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด เพิ่มขึ้นในระดับที่ค่อนข้างต่ำ

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.2**ทัศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินกู้ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

$H_0$ : ทัศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินกู้ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

$H_1$ :ทัศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินกู้ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน(Pearson Product Moment Correlation) จะใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 26 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินกู้ กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

| ความพึงพอใจ           | สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ | p-value | ทิศทางความสัมพันธ์ | ระดับความสัมพันธ์ |
|-----------------------|------------------------|---------|--------------------|-------------------|
| 1.ด้านบริการเงินฝาก   | .222**                 | .000    | เดียวกัน           | ค่อนข้างต่ำ       |
| 2.ด้านบริการเงินกู้   | .440**                 | .000    | เดียวกัน           | ปานกลาง           |
| 3.ด้านจัดการสวัสดิการ | .360**                 | .000    | เดียวกัน           | ค่อนข้างต่ำ       |
| ความพึงพอใจโดยรวม     | .451**                 | .000    | เดียวกัน           | ปานกลาง           |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



จากตาราง 26 พบว่า ทศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินกู้กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีค่า Probability(p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง( $H_1$ ) นั่นหมายความว่า ทศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินกู้ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ .451 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินกู้เพิ่มขึ้น จะมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1.ความพึงพอใจด้านบริการเงินฝาก มีค่า Probability(p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง( $H_1$ ) นั่นหมายความว่า ทศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินกู้ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านบริการเงินฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ .222 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าทศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินกู้เพิ่มขึ้น จะมีความพึงพอใจด้านบริการเงินฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด เพิ่มขึ้นในระดับที่ค่อนข้างต่ำ

2.ความพึงพอใจด้านบริการเงินกู้ มีค่า Probability(p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง( $H_1$ ) นั่นหมายความว่า ทศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินกู้ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านบริการเงินกู้ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ .440 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินกู้เพิ่มขึ้น จะมีความพึงพอใจด้านบริการเงินกู้ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3.ความพึงพอใจด้านการสวัสดิการ Probability(p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง( $H_1$ ) นั่นหมายความว่า ทศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินกู้ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการสวัสดิการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดย

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ .360 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าทัศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินกู้เพิ่มขึ้น จะมีความพึงพอใจด้านการจัดการสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัดเพิ่มขึ้นในระดับที่ค่อนข้างต่ำ

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.3** ทัศนคติของสมาชิกด้านการจัดการสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

H<sub>0</sub>: ทัศนคติของสมาชิกด้านการจัดการสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

H<sub>1</sub>:ทัศนคติของสมาชิกด้านการจัดการสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัดมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน(Pearson Product Moment Correlation) จะใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H<sub>0</sub>) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของสมาชิกด้านการจัดการสวัสดิการ กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

| ความพึงพอใจ           | สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ | p-value | ทิศทางความสัมพันธ์ | ระดับความสัมพันธ์ |
|-----------------------|------------------------|---------|--------------------|-------------------|
| 1.ด้านบริการเงินฝาก   | .266**                 | .000    | เดียวกัน           | ค่อนข้างต่ำ       |
| 2.ด้านบริการเงินกู้   | .362**                 | .000    | เดียวกัน           | ค่อนข้างต่ำ       |
| 3.ด้านจัดการสวัสดิการ | .455**                 | .000    | เดียวกัน           | ปานกลาง           |
| ความพึงพอใจโดยรวม     | .480**                 | .000    | เดียวกัน           | ปานกลาง           |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 27 พบว่า ทศนคติของสมาชิกด้านการจัดการสวัสดิการกับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีค่า Probability(p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง( $H_1$ ) นั่นหมายความว่า ทศนคติของสมาชิกด้านการจัดการสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ .480 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทศนคติของสมาชิกด้านการจัดการสวัสดิการเพิ่มขึ้น จะมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ความพึงพอใจด้านบริการเงินฝาก มีค่า Probability(p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง( $H_1$ ) นั่นหมายความว่า ทศนคติของสมาชิกด้านการจัดการสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านบริการเงินฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ .266 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าทศนคติของสมาชิกด้านการจัดการสวัสดิการเพิ่มขึ้น จะมีความพึงพอใจด้านบริการเงินฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด เพิ่มขึ้นในระดับที่ค่อนข้างต่ำ

2. ความพึงพอใจด้านบริการเงินกู้ มีค่า Probability(p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง( $H_1$ ) นั่นหมายความว่า ทศนคติของสมาชิกด้านการจัดการสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านบริการเงินกู้ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ .362 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าทศนคติของสมาชิกด้านการจัดการสวัสดิการเพิ่มขึ้น จะมีความพึงพอใจด้านบริการเงินกู้ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

3. ความพึงพอใจด้านจัดการสวัสดิการ Probability(p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง( $H_1$ ) นั่นหมายความว่า ทศนคติของสมาชิก

ด้านการจัดการสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการจัดการสวัสดิการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ .455 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทัศนคติของสมาชิกด้านการจัดการสวัสดิการเพิ่มขึ้น จะมีความพึงพอใจด้านการจัดการสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

**สมมติฐานข้อที่3** ความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัดของสมาชิกซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

**สมมติฐานย่อยข้อที่3.1** ความพึงพอใจด้านการบริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

$H_0$ : ความพึงพอใจด้านการบริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

$H_1$ : ความพึงพอใจด้านการบริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน(Pearson Product Moment Correlation) จะใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านการบริการเงินฝากกับ  
พฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

| พฤติกรรม                         | สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ | p-value | ทิศทางความสัมพันธ์ | ระดับความสัมพันธ์ |
|----------------------------------|------------------------|---------|--------------------|-------------------|
| สาเหตุที่เลือกใช้บริการของสหกรณ์ | -.148**                | .003    | ตรงกันข้าม         | ต่ำ               |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 28 พบว่า ความพึงพอใจด้านการบริการเงินฝากกับพฤติกรรมด้านสาเหตุที่เลือกใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีค่า Probability(p) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง( $H_1$ ) นั่นหมายความว่าความพึงพอใจด้านการบริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านสาเหตุที่เลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ -.148 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจด้านการบริการเงินฝากเพิ่มขึ้น จะมีพฤติกรรมด้านสาเหตุที่เลือกใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัดจะลดลงในระดับต่ำ สาเหตุที่ความพึงพอใจด้านการบริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านสาเหตุที่เลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัดในทิศทางตรงกันข้ามกันในระดับต่ำ อาจจะเนื่องมาจากด้านบริการเงินฝาก มีทั้งการออมในลักษณะเงินฝากประจำรายไตรมาส ดังที่กล่าวในแบบสอบถาม และออมในลักษณะการถือหุ้น ซึ่งถึงแม้สมาชิกจะพึงพอใจด้านการบริการเงินฝากเพิ่มขึ้น แต่ยังพึงพอใจกับเงินปันผลที่ได้รับจากการออมในลักษณะถือหุ้นมากกว่า จึงมีสาเหตุที่เลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารด้านเงินฝากน้อย จึงทำให้มีทิศทางไปในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ

**สมมติฐานย่อยข้อที่3.2** ความพึงพอใจด้านบริการเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

$H_0$ : ความพึงพอใจด้านบริการเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร

จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร  
จำกัด

H<sub>1</sub>: ความพึงพอใจด้านบริการเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร

จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร  
จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร  
สองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน(Pearson Product Moment  
Correlation) จะใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H<sub>0</sub>) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed  
Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านการบริการเงินกู้กับพฤติกรรม  
การใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

| พฤติกรรม                             | สัมประสิทธิ์<br>สหสัมพันธ์ | p-value | ทิศทาง<br>ความสัมพันธ์ | ระดับ<br>ความสัมพันธ์ |
|--------------------------------------|----------------------------|---------|------------------------|-----------------------|
| สาเหตุที่เลือกใช้บริการของ<br>สหกรณ์ | .089                       | .075    | ไม่สัมพันธ์กัน         | -                     |

จากตาราง 29 ความพึงพอใจด้านบริการเงินกู้กับพฤติกรรมด้านสาเหตุที่เลือกใช้บริการของ  
สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีค่า Probability(p) เท่ากับ .075 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ  
ยอมรับสมมติฐานหลัก (H<sub>0</sub>) และปฏิเสธสมมติฐานรอง(H<sub>1</sub>) นั่นหมายความว่า ความพึงพอใจด้าน  
บริการเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้าน  
สาเหตุที่เลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

**สมมติฐานย่อยข้อที่3.3** ความพึงพอใจด้านการจัดการสวัสดิการของสมาชิกสหกรณ์ออม  
ทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน  
ธนาคาร จำกัด

H<sub>0</sub>: ความพึงพอใจด้านการจัดการสวัสดิการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน

ชาต จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน  
ธนาชาต จำกัด

H<sub>1</sub>:ความพึงพอใจด้านการจัดการสวัสดิการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน  
ธนาชาต จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน  
ธนาชาต จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร  
สองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน(Pearson Product Moment  
Correlation) จะใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H<sub>0</sub>) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed  
Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านการจัดการสวัสดิการกับ  
พฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาชาต จำกัด

| พฤติกรรม                             | สัมประสิทธิ์<br>สหสัมพันธ์ | p-value | ทิศทาง<br>ความสัมพันธ์ | ระดับ<br>ความสัมพันธ์ |
|--------------------------------------|----------------------------|---------|------------------------|-----------------------|
| สาเหตุที่เลือกใช้บริการของ<br>สหกรณ์ | .090                       | .072    | ไม่สัมพันธ์กัน         | -                     |

จากตาราง 30 พบว่า ความพึงพอใจด้านการจัดการสวัสดิการกับพฤติกรรมด้านสาเหตุที่  
เลือกใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาชาต จำกัด มีค่า Probability(p) เท่ากับ .072 ซึ่ง  
มากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H<sub>0</sub>) และปฏิเสธสมมติฐานรอง(H<sub>1</sub>) นั่นหมายความว่า  
ความพึงพอใจด้านการจัดการสวัสดิการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาชาต จำกัด ไม่มี  
ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านสาเหตุที่เลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาชาต จำกัด  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 31 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐาน                                                                                                                                                                                                                     | ผลการทดสอบสมมติฐาน     | สถิติที่ใช้    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|
| 1. ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับพนักงาน และรายได้ ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้ |                        |                |
| 1.1 สมาชิกสหกรณ์ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกัน                                                                                                               | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน | t-test         |
| 1.2 สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกัน                                                                                                             | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน | Brown-Forsythe |
| 1.3 สมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพสมรส ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกัน                                                                                                      | สอดคล้องกับสมมติฐาน    | t-test         |
| 1.4 สมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับพนักงาน ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกัน                                                                                                     | สอดคล้องกับสมมติฐาน    | Brown-Forsythe |
| 1.5 สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือน ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกัน                                                                                                   | สอดคล้องกับสมมติฐาน    | Brown-Forsythe |



ตาราง 31 (ต่อ)

| สมมติฐาน                                                                                                                                                                                                    | ผลการทดสอบสมมติฐาน  | สถิติที่ใช้         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|
| 2 ทศนคติของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้         |                     |                     |
| 2.1 ทศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด                                                | สอดคล้องกับสมมติฐาน | Pearson Correlation |
| 2.2 ทศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินกู้ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด                                                | สอดคล้องกับสมมติฐาน | Pearson Correlation |
| 2.3 ทศนคติของสมาชิกด้านการจัดการสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด                                           | สอดคล้องกับสมมติฐาน | Pearson Correlation |
| 3 ความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัดของสมาชิกซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้ |                     |                     |

ตาราง 31 (ต่อ)

| สมมติฐาน                                                                                                                                                 | ผลการทดสอบสมมติฐาน     | สถิติที่ใช้            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|
| 3.1 ความพึงพอใจด้านการบริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด   | สอดคล้องกับสมมติฐาน    | Pearson<br>Correlation |
| 3.2 ความพึงพอใจด้านบริการเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด      | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน | Pearson<br>Correlation |
| 3.3 ความพึงพอใจด้านการจัดการสวัสดิการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน | Pearson<br>Correlation |

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาเรื่อง ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และพฤติกรรมของสมาชิกสหกรณ์  
ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อศึกษาทักษะ ทักษะ ทักษะ และ  
พฤติกรรมของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด โดยมี  
จุดมุ่งหมายเฉพาะ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับพนักงาน รายได้ต่อ  
เดือน ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออม  
ทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการเงินฝาก ด้านบริการเงินกู้ และด้านการจัด  
สวัสดิการ กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ของ  
สมาชิก
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มีต่อการบริการของ  
สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด กับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน  
ธนาคาร จำกัด ของสมาชิก

#### สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับพนักงาน และ  
รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน  
ธนาคาร จำกัด แตกต่างกัน
2. ทักษะของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มี  
ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด
3. ความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร  
จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัดของสมาชิก

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ปี พ.ศ.2551 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 3,994 คน ซึ่งเป็นพนักงานประจำอาคารสำนักงานต่างๆ ในเขตกรุงเทพฯ ไม่รวมพนักงานประจำสาขานานาชาติ (ณ ธันวาคม 2551 ที่มา : สายสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด)

### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคาร จำกัด (มหาชน) ที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ปี พ.ศ. 2551 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนประชากร (Yamane, 1973 : 1088) กำหนดช่วงระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับความผิดพลาดร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณเท่ากับ 364 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างอีก 36 ตัวอย่าง หรือ 10% เพื่อเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจึงเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานะภาพของสมาชิกมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับพนักงาน รายได้ต่อเดือน มีลักษณะเป็น Checklist ที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close end Question) ให้เลือกตอบ เป็นแบบสอบถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง และให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสมที่สุด มีจำนวน 1 ข้อ และแบบสอบถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสมที่สุด มีจำนวน 4 ข้อ

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการเงินฝาก ด้านบริการเงินกู้ ด้านการจัดสวัสดิการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale จำนวน 25 ข้อ

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale โดยเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) จำนวน 3 ข้อ

**ส่วนที่ 4** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานธนาคาร จำกัด เกี่ยวกับระยะเวลาของการเป็นสมาชิกสหกรณ์ฯ ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิด ปลายเปิด (Open-ended response question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน จำนวน 4 ข้อ และแบบสอบถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสมที่สุด มีจำนวน 1 ข้อ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

**ส่วนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับพนักงาน รายได้ต่อเดือน ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคาร จำกัด

**ส่วนที่ 2** การวิเคราะห์เกี่ยวกับทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

**ส่วนที่ 3** การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานธนาคาร จำกัด

**ส่วนที่ 4** การวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

**ส่วนที่ 5** การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับพนักงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** ทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

**สมมติฐานที่ 3** ความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัดของสมาชิก

## ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อเสนอนี้

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิจัยดังนี้

### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่เป็นพนักงานในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ(ชก.-ชป.) และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 ถึง 20,000 บาท

### ส่วนที่ 2 วิเคราะห์เกี่ยวกับทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านบริการเงินฝาก พบว่า สมาชิกมีทัศนคติต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ด้านบริการเงินฝากทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า โดยส่วนใหญ่มีทัศนคติในเรื่อง สหกรณ์โอนเงินที่ถอนเข้าบัญชีเงินฝากสมาชิกตามที่ได้แจ้งสหกรณ์ไว้ อัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยประมาณ 3.5 – 4.5 % ยอดคงเหลือในบัญชีต้องไม่ต่ำกว่า 500 บาท สมาชิกสามารถฝากโดยสั่งจ่ายเช็คเข้าบัญชีสหกรณ์ อยู่ในระดับดี และมีทัศนคติเรื่องสมาชิกสามารถฝากโดยโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารได้ 2 ธนาคาร สมาชิกต้องแจ้งวันที่และจำนวนเงินที่ต้องการฝากหรือถอนล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน สหกรณ์รับถอนเงินขั้นต่ำ 5,000 บาท สหกรณ์รับฝากเงินขั้นต่ำ 5,000 บาทและ สหกรณ์ไม่รับฝากเป็นเงินสด อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านบริการเงินกู้ พบว่า สมาชิกมีทัศนคติต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ด้านบริการเงินกู้ทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

สมาชิกมีทัศนคติต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ด้านบริการเงินกู้เพื่อการเคหะอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า โดยส่วนใหญ่มีทัศนคติในเรื่อง กู้สูงสุดไม่เกิน 35 ปี อยู่ในระดับดี และมีทัศนคติในเรื่องการกู้ได้ไม่เกิน 90% ของราคาประเมิน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ปีที่ 1 MHR+0.50%, ปีที่ 2 MHR+1.50% ปีต่อไป MHR+2.50% ชำระคืนได้ไม่เกิน 2 เท่าของค่างวดในแต่ละเดือน (เกินคิดค่าธรรมเนียม 2%) อยู่ในระดับปานกลาง

สมาชิกมีทัศนคติต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ด้านบริการเงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า โดยส่วนใหญ่มีทัศนคติในเรื่องระยะเวลาผ่อนชำระ 2 – 8 ปี อยู่ในระดับดี และมีทัศนคติในเรื่อง กู้ได้ไม่เกิน 85% ของราคาซื้อขาย อัตราดอกเบี้ยปีที่ 1 MRR+2.0% ปีต่อไป MRR+3.0%อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการจัดการสวัสดิการ พบว่า สมาชิกมีทัศนคติต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานธนาคาร จำกัด ด้านการจัดการสวัสดิการทั่วไปอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้ พบว่า

สมาชิกมีทัศนคติต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ด้านสิทธิการเบิกค่ารักษาพยาบาลอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า โดยส่วนใหญ่มีทัศนคติในเรื่องการจ่ายเงินโดยโอนเข้าบัญชีเงินเดือนของสมาชิก ผู้มีสิทธิเบิกต้องเป็นสมาชิกและบุคคลในครอบครัว อยู่ในระดับดีมาก มีทัศนคติเรื่องไม่ต้องใช้ใบรับรองแพทย์ อยู่ในระดับดี และมีทัศนคติเรื่องวงเงินค่ารักษาพยาบาลที่สหกรณ์ประกาศ อยู่ในระดับ ปานกลาง

สมาชิกมีทัศนคติต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ด้านสวัสดิการอื่นๆ อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า โดยส่วนใหญ่มีทัศนคติในเรื่องการทำประกันชีวิต กลุ่มให้แก่สมาชิก การมอบของขวัญปีใหม่ให้แก่สมาชิก เช่น แจกบัตรกำนัลห้างต่างๆ และการให้ทุนการศึกษาบุตร อยู่ในระดับดีมาก มีทัศนคติในเรื่องการจัดทัศนศึกษา และการจัดกิจกรรมกีฬา อยู่ในระดับดี

**ส่วนที่ 3** การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อยู่ในระดับ พอใจ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการจัดการสวัสดิการ และด้านบริการเงินฝาก อยู่ในระดับ พอใจ และความพึงพอใจด้านบริการเงินกู้อยู่ในระดับปานกลาง

**ส่วนที่ 4** การวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาของการเป็นสมาชิกสหกรณ์โดยเฉลี่ย 3.77 ปี มีความถี่ที่ใช้บริการด้านเงินฝากโดยเฉลี่ย 1 ครั้งต่อปี มีความถี่ที่ใช้บริการด้านเงินกู้โดยเฉลี่ย 0.31 ครั้งต่อปี มีความถี่ที่ใช้บริการด้านสวัสดิการ โดยเฉลี่ย 1.65 ครั้งต่อปี และสาเหตุที่เลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ส่วนใหญ่ คือ อัตราดอกเบี้ยดีกว่าสถาบันการเงินอื่น

## ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับพนักงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกันไป

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานธนาคาร จำกัด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.2** ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.3** ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.4** ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับพนักงานต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกันไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่าสมาชิกสหกรณ์ระดับปฏิบัติการ(ชก.-ชป.)มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกับสมาชิกสหกรณ์ระดับบก.-บก.3 และ สมาชิกสหกรณ์ระดับระดับบต.1-บต.2 มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกับสมาชิกสหกรณ์ระดับบก.-บก.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.5** ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกันไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 และ 20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกับสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 และ 40,000 บาท สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 และ 20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกับสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 และ 30,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกับสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท และสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 และ 40,000



บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกับสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**สมมติฐานที่ 2** ทศนคติของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร  
จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร  
จำกัด

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.1** ทศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์  
พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์  
พนักงานธนาคาร จำกัด ผลการวิเคราะห์ พบว่าทัศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินฝากของสหกรณ์  
ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์  
ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ  
พบว่า

1.ทัศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านบริการเงินฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

2.ทัศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านบริการเงินกู้ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

3.ทัศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการจัดการสวัสดิการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.2** ทักษะจิตของสมาชิกด้านบริการเงินกู้ของสหกรณ์ออมทรัพย์  
พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์  
พนักงานธนาคาร จำกัด ผลการวิเคราะห์ พบว่าทักษะจิตของสมาชิกด้านบริการเงินกู้ของสหกรณ์ออม  
ทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออม  
ทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัดและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1.ทัศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินกู้ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านบริการเงินฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01



พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านสาเหตุที่เลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 3.2** ความพึงพอใจด้านบริการเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ผลการวิเคราะห์ พบว่าความพึงพอใจด้านบริการเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านสาเหตุที่เลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 3.3** ความพึงพอใจด้านการจัดการสวัสดิการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ผลการวิเคราะห์ พบว่าความพึงพอใจด้านการจัดการสวัสดิการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านสาเหตุที่เลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

## อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับทัศนคติ ความพึงพอใจโดยรวม และพฤติกรรมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด สามารถสรุปประเด็นสำคัญอภิปรายผลได้ดังนี้

1.ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

1.1 เพศกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

ผลการวิเคราะห์ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานธนาคาร จำกัด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เป็นผลมาจากสมาชิกสหกรณ์ทุกเพศสามารถเลือกใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานธนาคาร จำกัด ได้เหมือนกัน เนื่องจากบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานธนาคาร จำกัด มีบริการที่สามารถให้ทุกเพศเลือกใช้บริการได้ ไม่ได้มีบริการที่เลือกบริการเฉพาะเพศใดเพศหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันท์ แก้วกล้า (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ภายใต้การริ่ระบบการทำงานใหม่ กรณี ศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักเขต 43 ผลการศึกษพบว่า เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

## 1.2 อายุกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

ผลการวิเคราะห์ พบว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เป็นผลมาจากสมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุต่างกัน สามารถที่จะเลือกใช้บริการได้เหมือนกัน เพราะไม่ได้มีการจำกัดช่วงอายุในการเลือกใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันท์ แก้วกล้า (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ภายใต้การรื้อระบบการทำงานใหม่ กรณี ศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักเขต 43 ผลการศึกษาพบว่า เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

## 1.3 สถานภาพสมรสกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

ผลการวิเคราะห์ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่สมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพสมรสอยู่ด้วยกัน หย่า หม้าย แยกกันอยู่ จะมีความพึงพอใจ โดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัดมากกว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพโสด เป็นผลมาจากสิทธิในการเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพสมรสมีมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพโสด เช่น สิทธิในการให้ทุนการศึกษาบุตร สิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาลบุตร ซึ่งสมาชิกที่มีสถานภาพโสดไม่ได้ใช้สิทธิเหล่านี้ ดังนั้น สมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพต่างกันจึงมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Will, Goldhabers; & Yates. (1980) ที่ว่าสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคลมีอิทธิพล อย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสพการณ์ ทศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

## 1.4 ระดับพนักงานกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

ผลการวิเคราะห์ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับพนักงานต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่สมาชิกสหกรณ์ระดับบก.1- บก.3 มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัดสูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ระดับปฏิบัติการ(ชก.-ชป.) สมาชิกสหกรณ์

ระดับบก.1- บก.3 มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด สูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ระดับบต.1-บต.2 เป็นผลมาจากสมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับพนักงานสูง ได้รับสิทธิในการบริการบางอย่างมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับพนักงานต่ำกว่า เช่น ค่าหุ้นเป็นรายเดือน ที่สมาชิกออมในลักษณะการถือหุ้น จำนวนเงินออมสูงสุดจะขึ้นอยู่กับระดับพนักงาน พนักงานระดับสูงจะสามารถออมได้มากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับพนักงานต่ำกว่า ซึ่งหมายถึงได้รับผลตอบแทนเป็นเงินปันผลต่อปีตามจำนวนหุ้นที่ถือก็จะมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Will, Goldhabers; & Yates. (1980) ที่ว่าสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคลมีอิทธิพล อย่างสำคัญต่อปฏิภยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรมประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

#### 1.5 รายได้ต่อเดือนกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

ผลการวิเคราะห์ พบว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 และ 20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด สูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 และ 40,000 บาท สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด สูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 และ 20,000 บาทและสูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 และ 30,000 บาทเนื่องจากรายได้ต่อเดือนมีผลต่อการให้เงินกู้ สำหรับสมาชิกบางคนที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยอาจจะได้รับวงเงินที่น้อยในการให้กู้ ซึ่งสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Will, Goldhabers; & Yates. (1980) ที่ว่าสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคลมีอิทธิพล อย่างสำคัญต่อปฏิภยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรมประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

#### 2.ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

2.1 ทศนคติด้านบริการเงินฝากกับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ผลการวิเคราะห์พบว่า ทศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ทศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านบริการเงินฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 กล่าวคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

ทศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านบริการเงินกู้ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 กล่าวคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

ทศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการจัดการสวัสดิการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 กล่าวคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของอเดย์และแอนเดอร์สัน(1975) ที่ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการและความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน ซึ่งหากสมาชิกมีทศนคติด้านบริการเงินฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มากเท่าใด ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญ์ นิลพรหมณ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่องทศนคติ ความพึงพอใจโดยรวม และพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อแว่นตาจากร้านแว่นท็อปเจริญในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีทศนคติด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับดี มีความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อร้านแว่นท็อปเจริญอยู่ในระดับพึงพอใจ

2.2 ทศนคติด้านบริการเงินกู้กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ผลการวิเคราะห์ พบว่า ทศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินกู้ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์

ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเบี่ยงเบน พบว่า

ทัศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินกู้ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านบริการเงินฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 กล่าวคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

ทัศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินกู้ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านบริการเงินกู้ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 กล่าวคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ทัศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินกู้ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการจัดการสวัสดิการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 กล่าวคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของอเดย์และแอนเดอร์สัน(1975) ที่ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการและความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน ซึ่งหากสมาชิกมีทัศนคติด้านบริการเงินกู้ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มากเท่าใด ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญ์ นิลพราหมณ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติ ความพึงพอใจโดยรวม และพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อแว่นตาจากร้านแว่นที่อปเจริญในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับดี มีความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อร้านแว่นที่อปเจริญอยู่ในระดับพึงพอใจ

2.3 ทัศนคติการจัดการสวัสดิการกับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ผลการวิเคราะห์ พบว่า ทัศนคติของสมาชิกด้านการจัดการสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเบี่ยงเบน พบว่า

ทัศนคติของสมาชิกด้านการจัดการสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านบริการเงินฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 กล่าวคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

ทัศนคติของสมาชิกด้านการจัดการสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านบริการเงินกู้ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 กล่าวคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

ทัศนคติของสมาชิกด้านการจัดการสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการจัดการสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 กล่าวคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของอเดย์และแอนเดอร์สัน(1975) ที่ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการและความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน ซึ่งหากสมาชิกมีทัศนคติด้านการจัดการสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มากเท่าใด ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญ์ นิลพราหมณ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติ ความพึงพอใจโดยรวม และพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อแว่นตาจากร้านแว่นท็อปเจริญในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับดี มีความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อร้านแว่นท็อปเจริญอยู่ในระดับพึงพอใจ

### 3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกกับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

3.1 ความพึงพอใจด้านการบริการเงินฝากกับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด จากการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจด้านการบริการเงินฝากของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านสาเหตุที่เลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 กล่าวคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัลยาณี หมดนุรักษ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานบริการ



โทรศัพท์เคลื่อนที่ฮัทธ (บริษัท ฮัทธสัน ซีเอที ไวร์เลส มัลติมีเดีย จำกัด) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่ใช้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ฮัทธ (บริษัท ฮัทธสัน ซีเอที ไวร์เลส มัลติมีเดีย จำกัด) ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาที่รอคอยรับบริการจากพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของการบริการลูกค้าด้านพนักงานบริการลูกค้า อยู่ในระดับสูง ในทิศทางตรงกันข้าม ในขณะที่ระยะเวลาในการรอคอยในการรับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของการบริการลูกค้าด้านกระบวนการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง ในทิศทางตรงกันข้าม

3.2 ความพึงพอใจด้านบริการเงินกู้กับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัดจากการวิเคราะห์ พบว่าความพึงพอใจด้านบริการเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านสาเหตุที่เลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยโรจน์ เชิดตระกูลยิ่ง (2547) ได้ศึกษาเรื่องความรู้ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes กรณีศึกษาธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotuss Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานในด้านความถี่ในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม และงานวิจัยของพัทธราภรณ์ รุจิรากรสกุล (2548) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติ ความพึงพอใจโดยรวมและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อธนาคารธนาคาร และธนาคารกสิกรไทย (สาขามานูญครอง) ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อธนาคารกสิกรไทย (สาขามานูญครอง) ในด้านความถี่ในการใช้บริการ

3.3 ความพึงพอใจด้านการจัดการสวัสดิการกับพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด จากการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจด้านการจัดการสวัสดิการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านสาเหตุที่เลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยโรจน์ เชิดตระกูลยิ่ง (2547) ได้ศึกษาเรื่องความรู้ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes กรณีศึกษา ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotuss Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานในด้านความถี่ในการจัดตารางนัดหมาย ในการจัดประชุม และงานวิจัยของพัทธราภรณ์ รุจิรากรสกุล (2548) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติ ความพึงพอใจโดยรวมและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อธนาคารธนาคาร และธนาคารกสิกรไทย (สาขามานูญครอง) ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการไม่มี

ความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อธนาคารกสิกรไทย (สาขามานูญครอง) ในด้านความถี่ในการใช้บริการ

### ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ทศนคติ ความพึงพอใจโดยรวม และพฤติกรรมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่เป็นพนักงานในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ(ชก.- ชบ.) และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 ถึง 20,000 บาท ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายใหญ่ของประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า

1. สมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพสมรสอยู่ด้วยกัน หย่า หย้าย แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัดมากกว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพโสด เป็นผลมาจากสิทธิ์ในการเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพสมรสมีมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพโสด ดังนั้น จึงควรเพิ่มสิทธิ์สำหรับสมาชิกที่มีสถานภาพโสด เช่น ให้ทุนการศึกษาปริญญาโท ทุนการศึกษาภาษาอังกฤษ นอกจากนี้พบว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับบก. 1- บก.3 มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัดสูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ระดับปฏิบัติการ(ชก.-ชบ.) และสมาชิกสหกรณ์ระดับบต.1-บต.2 เป็นผลมาจากสมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับพนักงานสูง ได้รับสิทธิ์ในการบริการบางอย่างมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับพนักงานต่ำกว่า ดังนั้น จำนวนเงินค่าหุ้นรายเดือนไม่ควรจำกัดตามระดับพนักงาน ควรจะขึ้นอยู่กับความสามารถในการเก็บออมของสมาชิกแต่ละคน สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 และ 20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัดสูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 และ 40,000 บาท สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัดสูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 และ 20,000 บาทและสูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 และ 30,000 บาท ดังนั้น จึงควรเพิ่มวงเงินค่ารักษาพยาบาลให้กับบุคคลในครอบครัวสำหรับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 40,000 บาท ซึ่งถือเป็นการช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนสำหรับสมาชิกที่มีรายได้น้อย

2. ด้านทัศนคติ สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ควรมีการปรับปรุงโดยแบ่งเป็นรายด้าน ดังนี้

## ด้านบริการเงินฝาก

สหกรณ์ควรปรับจำนวนเงินรับฝาก และถอนเงินขั้นต่ำให้น้อยลง ส่วนเรื่องที่สหกรณ์ไม่รับฝาก และถอนเงินเป็นเงินสดนั้น เนื่องจากสหกรณ์ฯ ไม่มีนโยบายในการรับเงินสด โดยมีเหตุผลเรื่องความปลอดภัย ซึ่งควรจะมีการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกทราบเหตุผลว่าทำไมจึงไม่รับฝาก ถอนเป็นเงินสด และควรฝากถอนได้ทันทีที่สหกรณ์เปิดรับฝาก ถอน โดยไม่ต้องแจ้งล่วงหน้า ซึ่งจะดึงดูดให้สมาชิก สหกรณ์หันมาใช้บริการด้านเงินฝากมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้มีทัศนคติในทางที่ดีขึ้น

## ด้านการบริการเงินกู้

เงินกู้เพื่อการเคหะ และเงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์ ควรปรับให้กู้ได้มากขึ้น เพราะการจ่ายค่างวดใช้วิธีหักจากเงินเดือนพนักงาน ซึ่งมีความเสี่ยงต่ำ และควรปรับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้ต่ำลง เทียบเท่ากับสวัสดิการของธนาคารอื่นๆ โดยอนุญาตให้ชำระคืนได้ไม่จำกัดจำนวนโดยไม่คิดค่าธรรมเนียม เพราะถือเป็นสวัสดิการให้กับสมาชิก ซึ่งจะดึงดูดให้สมาชิกสหกรณ์หันมาใช้บริการด้านเงินกู้มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้มีทัศนคติในทางที่ดีขึ้น

## ด้านการจัดสวัสดิการ

ส่วนใหญ่สมาชิกจะมีทัศนคติในด้านนี้ดีถึงดีมาก ยกเว้นเรื่องวงเงินค่ารักษาพยาบาล เนื่องจากปัจจุบันค่ารักษาพยาบาลตามโรงพยาบาลมีราคาสูงขึ้นมาก จึงควรเพิ่มวงเงินค่ารักษาพยาบาลให้มากขึ้นให้เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าทัศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินฝาก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ ทัศนคติของสมาชิกด้านบริการเงินกู้ และทัศนคติด้านการจัดการสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ดังนั้น สหกรณ์ควรให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิก เช่น การสร้างความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการ หรือเพิ่มสิทธิบางอย่างให้เหมาะสมกับกลุ่มสมาชิก เป็นต้น เพราะเมื่อสมาชิกมีความพึงพอใจในการให้บริการมากขึ้น ก็จะมีทัศนคติที่ดีขึ้น

3. ด้านความพึงพอใจ สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ควรมีการปรับปรุงเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้ต่ำลง การบริการหรือระยะเวลาการอนุมัติการกู้ให้เป็นตามที่ได้กำหนดไว้ เพราะการให้กู้ยืมเป็นการช่วยเหลือสมาชิกหากสมาชิกประสบความเดือดร้อนเกี่ยวกับการเงิน ถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งในการช่วยเหลือสมาชิก ซึ่งความพึงพอใจด้านเงินกู้เป็นด้านที่กลุ่มตอบแบบสอบถามยังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจด้านการบริการเงินฝาก มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านสาเหตุที่เลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามกันในระดับต่ำ อาจจะเนื่องมาจากด้านบริการเงินฝาก มีทั้งการออมในลักษณะเงินฝากประจำรายไตรมาส และออมในลักษณะการถือหุ้น ซึ่งถึงแม้สมาชิกจะพึงพอใจด้านการบริการเงินฝากเพิ่มขึ้น แต่ยังพึงพอใจกับเงินปันผลที่ได้รับจากการออมในลักษณะถือหุ้นมากกว่า จึงมีสาเหตุที่เลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารด้านเงินฝากน้อย ทำให้ทิศทางไปในทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ ดังนั้น สหกรณ์ควรจะมีประเภทการออมให้สามารถหักลดหย่อนภาษีได้ เพื่อจูงใจให้สมาชิกมีพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์มากขึ้น

4. ด้านพฤติกรรม สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ควรมีการปรับปรุงเรื่องบริการเงินฝาก และบริการเงินกู้ อาจจะเป็นเงื่อนไขในการฝาก-ถอน จำนวนเงินขั้นต่ำในการฝากถอน เพื่อให้กลุ่มสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปีและมีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 ถึง 20,000 บาท มีกำลังที่สามารถใช้บริการด้านเงินฝากได้ สำหรับบริการเงินกู้ควรปรับปรุงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้ต่ำลง ระยะเวลาในการดำเนินการให้รวดเร็วขึ้น เนื่องจากพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาของการเป็นสมาชิกสหกรณ์โดยเฉลี่ย 3.77 ปี มีความถี่ที่ใช้บริการด้านเงินฝากและความถี่ที่ใช้บริการด้านเงินกุน้อยกว่าความถี่ที่ใช้บริการด้านสวัสดิการ ดังนั้น จึงควรปรับปรุงด้านเงินกู้ และด้านเงินฝากให้ดีขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานธนาคาร จำกัด (มหาชน) เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ปี พ.ศ. 2551 ในเขตกรุงเทพมหานคร แต่ยังมีพนักงานธนาคารที่อยู่ตามสาขาทั่วประเทศที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ ซึ่งอาจจะมีความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ไม่เหมือนกับสมาชิกสหกรณ์ในเขตกรุงเทพมหานคร นอกเหนือจากการค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ หากผู้สนใจจะทำวิจัยเรื่องความทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรมการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคาร จำกัด ขยายผลการศึกษาไปยังพนักงานที่อยู่ตามสาขาต่างๆ ควรเพิ่มตัวแปรอื่นๆ ที่มีผลต่อการวิจัย เช่น การให้บริการของพนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์ ระยะเวลาของขั้นตอนในการให้บริการต่างๆ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้กรอบแนวคิดมีความกว้างขวางและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กัลยาณี หมดนุรักษ์ (2551). พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงาน  
บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อีเทอร์เน็ต (บริษัท อีทีเอส ซีเอที ไวร์เลส มัลติมีเดีย จำกัด) ในเขต  
กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2538). เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ.  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 8. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช
- ชัยโรจน์ เขิตตระกูลยิ่ง (2547). ความรู้ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบ  
Lotus Notes กรณีศึกษา ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. สาร  
นิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ:  
เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ฉานิกา เพียรทอง. (2551). พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้บริการระบบ  
อินเทอร์เน็ตของบริษัทในกลุ่มธนาคาร (สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร). สารนิพนธ์  
บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2533. หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ: บริษัทสำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- \_\_\_\_\_. (2542). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : บริษัท  
สำนักพิมพ์ ไทยวัฒนาพานิช จำกัด
- นริศร์ สุกุณา. (2551). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ  
เพชรบุรี จำกัด สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- นราศรี ไววนิชกุล; และชูศักดิ์ อุดมศรี. (2545). ระเบียบวิจัยทางธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ:  
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปัทมาสน์ อินยม. (2547). พฤติกรรม และทัศนคติของสมาชิกที่มาใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยู  
เนียนไทยฮอนด้า จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรทิพย์ วรภิภาคาร. (2529 : 312 –315). ลักษณะผู้รับสารทีวีเคระห์ ตามลักษณะทาง  
ประชากรศาสตร์.

พัชราภรณ์ รุจิรากรสกุล (2547). *ทัศนคติ ความพึงพอใจโดยรวม และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อธนาคารธนชาติ และธนาคารกสิกรไทย (สาขามานูญครอง)*. สารนิพนธ์ บธ.ม.

(การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พิษณุ นิลพรหมณ์. (2549). *ทัศนคติ ความพึงพอใจโดยรวม และพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ แวนตาจากร้านแวนทอปเจริญในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).

กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

รัชณี ทิพย์เนตร. (2541). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ ข้าราชการ กรมการปกครองจำกัด ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรบัณฑิต. โปรแกรมวิชาบริหารธุรกิจ (การบัญชี)*. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

วิฑูรย์ สิมะโชติ. (2541). *การบริการลูกค้า*. หน้า 202-203. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2538). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

\_\_\_\_\_. (2539). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.

\_\_\_\_\_. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่. (ปรับปรุงใหม่)*. กรุงเทพฯ: บริษัท วีระฟิล์มและไชเท็กซ์.

\_\_\_\_\_. (2542). *องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

\_\_\_\_\_. (2546). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.

\_\_\_\_\_. (2546). *การวิจัยธุรกิจ : ฉบับปรับปรุงใหม่* กรุงเทพฯ : ไคมอน อิน บิสสิเนสเวิร์ล.

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์มและไชเท็กซ์.

เสาวลักษณ์ ลีมสำราญ. (2542). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำกัด ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรบัณฑิต. โปรแกรมวิชาบริหารธุรกิจ (การบัญชี)*. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

สุขุม นวลสกุล. (2538). *ทำงานให้ดีต้องมีหัวใจบริการ. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เวชกรรมสังคม. อัดสำเนา*.

สุจิตรา ชำนิวิทย์ภรณ์. (2533). *ภาคบริการ. สำนักวิจัย คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สำนักบรรณสารการพัฒนา.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Aday ,L.U.,and Andersen,R. (1975). *Development of induces to medical care*. Michigan: Ann Arbor Health Administration Press.

Davis,K. (1967). *Human Relationships at work : The dynamic of organizational behavior*. New York: Mc Graw Hill Book.

DeFleur, M.L. (1996). DeFleur, Melvin, *Theories of Mass Communication* อ้างใน พีระ จิร  
โสภณ “ทฤษฎีการสื่อสารมวลชนเกี่ยวกับผู้รับสาร” ในเอกสารการสอนชุดวิชาหลักและ  
ทฤษฎีการสื่อสาร. 645-646

Engel, J.F., Blackwell, R.D., and Miniard, P.W. (1993). *Consumer Behavior*. Chicago:  
The Dryden Press.

Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill. 397-  
400. Newcomer, M. (n.d.) *The big business executive*. New York: Columbia  
University Press.

Millins,L.J. (1985). *Management and organization behavior*. London: Pitman Publishing  
Ltd.

Schiffman, Leon G.; & Kanuk, Leslie Lazer. (1994). *Consumer Behavior*. 5<sup>th</sup> ed. New  
Jersey: Prentice-Hall.

\_\_\_\_\_. (2000). *Consumer Behavior*. 7<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Shaw and Costanzo: 1982 *Theory in Social Psychology*, McGraw-Hill Book Company.

Solomon, Michael R. (2002). *Consumer Behavior*. 7<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Thomas,J.O. & Earl, S.W. (1995). *Why Satisfied Customer Defect*. Harvard Business  
Reviwe.Nov-Dec.

[www.thanachart.co.th](http://www.thanachart.co.th)





## ภาคผนวก ก

### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

#### แบบสอบถาม

**เรื่อง ทักษะคิด ความพึงพอใจโดยรวม และพฤติกรรมของสมาชิกที่มีต่อการบริการของ  
สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด**

ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม เรื่อง ทักษะคิด ความพึงพอใจโดยรวม และพฤติกรรม  
ที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ในด้านต่างๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการศึกษาวิจัยอิสระ  
ของนักศึกษา โครงการบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และนำ  
ผลการวิจัยเสนอต่อองค์กรเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป ขอขอบคุณทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

\*\*\*\*\* ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ

**ตอนที่ 1 : ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ตามความเป็นจริง

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ

( ) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี

( ) 31 – 40 ปี

( ) ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

( ) โสด

( ) สมรส/อยู่ด้วยกัน

( ) หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่

4. ระดับพนักงาน

( ) ชก. – ชป.

( ) บต.1 – บต.2

( ) บก.1 – บก. 3

5. รายได้ต่อเดือน

( ) 10,000 – 20,000 บาท

( ) 20,001 – 30,000 บาท

( ) 30,001 – 40,000 บาท

( ) มากกว่า 40,000 บาท

ตอนที่ 2 : ทศนคติของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด ในด้านต่าง ๆ  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ข้อ                                                 | ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการบริการ                                            | ระดับความคิดเห็น  |          |          |             |                      |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|----------|-------------|----------------------|
|                                                     |                                                                                  | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
|                                                     |                                                                                  | 5                 | 4        | 3        | 2           | 1                    |
| ด้านบริการเงินฝาก                                   |                                                                                  |                   |          |          |             |                      |
| 1.                                                  | สหกรณ์รับฝากเงินขั้นต่ำ 5,000 บาท                                                |                   |          |          |             |                      |
| 2.                                                  | สหกรณ์ไม่รับฝากเป็นเงินสด                                                        |                   |          |          |             |                      |
| 3.                                                  | สมาชิกสามารถฝากโดยโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารได้ 2 ธนาคาร คือธนาคารธนชาตและไทยพาณิชย์ |                   |          |          |             |                      |
| 4.                                                  | สมาชิกสามารถฝากโดยส่งจ่ายเช็คเข้าบัญชีสหกรณ์                                     |                   |          |          |             |                      |
| 5.                                                  | สหกรณ์รับถอนเงินขั้นต่ำ 5,000 บาท                                                |                   |          |          |             |                      |
| 6.                                                  | สหกรณ์โอนเงินที่ถอนเข้าบัญชีเงินฝากสมาชิกตามที่ได้แจ้งสหกรณ์ไว้                  |                   |          |          |             |                      |
| 7.                                                  | ยอดคงเหลือในบัญชีต้องไม่ต่ำกว่า 500 บาท                                          |                   |          |          |             |                      |
| 8.                                                  | สมาชิกต้องแจ้งวันที่และจำนวนเงินที่ต้องการฝากหรือถอนล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน      |                   |          |          |             |                      |
| 9.                                                  | อัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยประมาณ 3.5 – 4.5 % (เป็นไปตามประกาศของสหกรณ์ในแต่ละไตรมาส)    |                   |          |          |             |                      |
| ด้านบริการเงินกู้                                   |                                                                                  |                   |          |          |             |                      |
| - เงินกู้เพื่อการเคหะ (ณ 31 ต.ค. 51 MHR = 4.00%)    |                                                                                  |                   |          |          |             |                      |
| 10.                                                 | กู้ได้ไม่เกิน 90% ของราคาประเมิน                                                 |                   |          |          |             |                      |
| 11.                                                 | อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ปีที่ 1 MHR+0.50%, ปีที่ 2 MHR+1.50% ปีต่อไป MHR+2.50%       |                   |          |          |             |                      |
| 12.                                                 | กู้สูงสุดไม่เกิน 35 ปี                                                           |                   |          |          |             |                      |
| 13.                                                 | ชำระคืนได้ไม่เกิน 2 เท่าของค่างวดในแต่ละเดือน (เกินคิดค่าธรรมเนียม 2%)           |                   |          |          |             |                      |
| - เงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์ (ณ 31 ต.ค. 51 MRR = 4.50%) |                                                                                  |                   |          |          |             |                      |
| 14.                                                 | กู้ได้ไม่เกิน 85% ของราคาซื้อขาย                                                 |                   |          |          |             |                      |
| 15.                                                 | ระยะเวลาผ่อนชำระ 2 – 8 ปี                                                        |                   |          |          |             |                      |
| 16.                                                 | อัตราดอกเบี้ยปีที่ 1 MRR+2.0% ปีต่อไป MRR+3.0%                                   |                   |          |          |             |                      |

| ข้อ                          | ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการบริการ                      | ระดับความคิดเห็น  |          |          |             |                      |
|------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------|----------|----------|-------------|----------------------|
|                              |                                                            | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
|                              |                                                            | 5                 | 4        | 3        | 2           | 1                    |
| ด้านการจัดสวัสดิการ          |                                                            |                   |          |          |             |                      |
| - สิทธิการเบิกค่ารักษาพยาบาล |                                                            |                   |          |          |             |                      |
| 17.                          | ผู้มีสิทธิเบิกต้องเป็นสมาชิกและบุคคลในครอบครัว             |                   |          |          |             |                      |
| 18.                          | ท่านพอใจกับวงเงินค่ารักษาพยาบาลที่สหกรณ์ประกาศ             |                   |          |          |             |                      |
| 19.                          | ไม่ต้องใช้ใบรับรองแพทย์                                    |                   |          |          |             |                      |
| 20.                          | จ่ายเงินโดยโอนเข้าบัญชีเงินเดือนของสมาชิก                  |                   |          |          |             |                      |
| - สิทธิอื่นๆ                 |                                                            |                   |          |          |             |                      |
| 21.                          | การให้ทุนการศึกษานบุตร                                     |                   |          |          |             |                      |
| 22.                          | การมอบของขวัญปีใหม่ให้แก่สมาชิก เช่น แจกบัตรกำนัลห้างต่างๆ |                   |          |          |             |                      |
| 23.                          | การจัดกิจกรรมกีฬา                                          |                   |          |          |             |                      |
| 24.                          | การจัดทัศนศึกษา เช่น ไปฟาร์มโชคชัย                         |                   |          |          |             |                      |
| 25.                          | การทำประกันชีวิตกลุ่มให้แก่สมาชิก                          |                   |          |          |             |                      |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

1. โปรดประเมินความพึงพอใจด้านบริการเงินฝาก

พอใจมากที่สุด : : : : : พอใจน้อยที่สุด

5 4 3 2 1
2. โปรดประเมินความพึงพอใจด้านบริการเงินกู้

พอใจมากที่สุด : : : : : พอใจน้อยที่สุด

5 4 3 2 1
3. โปรดประเมินความพึงพอใจด้านการจัดสวัสดิการ

พอใจมากที่สุด : : : : : พอใจน้อยที่สุด

5 4 3 2 1

**ตอนที่ 4 : พฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด**

**คำชี้แจง** โปรดกรอกข้อมูลลงในช่องตามความเป็นจริง

1. ระยะเวลาของการเป็นสมาชิกสหกรณ์ฯ ของท่าน..... ปี
2. ความถี่ที่ใช้บริการด้านเงินฝาก ..... ครั้งต่อปี
3. ความถี่ที่ใช้บริการด้านเงินกู้ ..... ครั้งต่อปี
4. ความถี่ที่ใช้บริการด้านสวัสดิการ..... ครั้งต่อปี
5. สาเหตุที่ใช้บริการของสหกรณ์ฯ มากที่สุด (ตอบเพียง 1 ข้อ)
 

|                                          |                                  |
|------------------------------------------|----------------------------------|
| ( ) อัตราดอกเบี้ยดีกว่าสถาบันการเงินอื่น | ( ) สะดวก รวดเร็ว                |
| ( ) ได้สิทธิประโยชน์ทางภาษี              | ( ) เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการดี |
| ( ) ใช้สิทธิได้กับบุตร ภรรยา บิดา มารดา  |                                  |

\*\*\*\*\* ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ \*\*\*\*\*



ภาคผนวก ข  
จดหมายขอเชิญผู้เชี่ยวชาญ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ   บัณฑิตวิทยาลัย   มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ   โทร. 5730

ที่   ศธ 0519.12/8973

วันที่ ๖๕   กรกฎาคม 2552

เรื่อง   ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน   คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวพัชนี วุฒิวนิชย์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ทัศนคติความพึงพอใจโดยรวม และพฤติกรรมของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุพาภา สิริกิตตา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามทัศนคติ ความพึงพอใจโดยรวมและพฤติกรรมของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน ธนาคาร จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวพัชนี วุฒิวนิชย์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ 0519.12/8๙๗๒

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๖๔ กรกฎาคม 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์

เนื่องด้วย นางสาวพัชนี วุฒิวิริยธู นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติความพึงพอใจโดยรวม และพฤติกรรมของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามทัศนคติความพึงพอใจโดยรวมและพฤติกรรมของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวพัชนี วุฒิวิริยธู และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติศาสตร์ โทรศัพท์ 081-9064-860



ภาคผนวก ค  
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย



## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

### รายชื่อ

### ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

1. รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกิตตา ประธานกรรมการบริหาร  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต





ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

|                      |                                                                                                         |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ ชื่อสกุล        | นางสาวพัชนี วุฒิวรดิษฐ์                                                                                 |
| วันเดือนปีเกิด       | 1 ธันวาคม 2510                                                                                          |
| สถานที่เกิด          | กรุงเทพมหานคร                                                                                           |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน  | 615/95 ลุมพินีวิลล์ สุขุมวิท 77 ถ.สุขุมวิท<br>แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ                           |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน | ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)<br>207/1 อาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดา ถ.รัชดาภิเษก<br>แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ |
| ประวัติการศึกษา      |                                                                                                         |
| พ.ศ. 2533            | บริหารธุรกิจ (ระบบสารสนเทศ)<br>สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล                                                   |
| พ.ศ. 2553            | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ)<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ                                 |