

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมือง ลำพูน
ผู้จัดทำ	นายวัชรยา ยะสง่า
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.เทียน เถรามัญญ์
วันที่อนุมัติผลงาน	พฤษภาคม 2554
จำนวนหน้า	69 หน้า
คำสำคัญ	ความพึงพอใจ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการกับสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรเมืองลำพูน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรเมืองลำพูนจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง 360 ราย ใช้วิธีสุ่มแบบกำหนดสัดส่วน โดยมีการแบ่งสัดส่วนในการแจกแบบสอบถามให้กับสมาชิกที่เข้ามาเป็นสมาชิกก่อนปี 2553 จำนวน 180 ราย และสมาชิกที่เข้ามาเป็นสมาชิกหลังปี 2553 จำนวน 180 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลจากสมาชิก จำนวน 360 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-51 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีสมาชิกในครอบครัว 4 คนขึ้นไป ส่วนใหญ่ใช้บริการฝากถอนเงิน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้ามาเป็นสมาชิกเพราะอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูง

ผลการศึกษา ด้านความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองลำพูน พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านความมีอัตราดอกเบี้ยหรือความสุภาพและความเป็น

มิตร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการด้านการเข้าถึงบริการ และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

สมมติฐานในการศึกษา คือ ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการสมาชิก สหกรณ์การเกษตรเมืองลำพูน ไม่มีความแตกต่างจำแนกตามปีที่เข้ามาเป็นสมาชิกและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการสมาชิกสหกรณ์การเกษตรเมืองลำพูน และมีความแตกต่างจำแนกตามการปีที่เข้ามาเป็นสมาชิก เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการสมาชิกสหกรณ์การเกษตรเมืองลำพูนจำแนกตามปีที่เข้ามาเป็นสมาชิก โดยเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มสมาชิกที่เข้ามาเป็นสมาชิกก่อนปี 2553 และกลุ่มสมาชิกที่เข้ามาเป็นสมาชิกหลังปี 2553 พบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ด้านการเข้าถึงบริการ และความเป็นมิตร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจ และรู้จักลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการสหกรณ์การเกษตรเมืองลำพูน กับปีที่เข้ามาเป็นสมาชิก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านกับปีที่เข้ามาเป็นสมาชิก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 ส่วนในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการด้านความมีอัตราชัยไมตรีหรือความสุภาพ ของการบริการสหกรณ์การเกษตรเมืองลำพูน กับปีที่เข้ามาเป็นสมาชิกที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านกับปีที่เข้ามาเป็นสมาชิก มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ จึงยอมรับ H_0 ละปฏิเสธ H_1

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงในการให้บริการ สหกรณ์ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นกว่าเดิมที่เคยมีการประชาสัมพันธ์อยู่แล้ว และควรมีการพัฒนาเครื่องมือในการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าเดิม