

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำกัด
ชื่อ	นางสาวนภาศิริ สะดา
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์นภาพร นิลภรณ์กุล
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2550

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 350 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test และทดสอบความแตกต่างที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มโดยใช้ ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

ผลการวิจัยพบว่าข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกสามัญ (ข้าราชการ) อายุการเป็นสมาชิก 7-10 ปี

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการส่วนใหญ่เป็นบริการเงินกู้ ความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 6 เดือนต่อ 1 ครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการระหว่างวันที่ 1 – 10 ของเดือน

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ฯ พบว่า สมาชิกมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ระดับเลขๆ ด้านบริการเงินฝาก ด้านบริการเงินกู้ และสมาชิกให้ระดับความพึงพอใจในด้านบุคลากร โดยสมาชิกให้ความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการอย่างเป็นกันเอง การให้คำแนะนำและการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่

สำหรับการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อายุการเป็นสมาชิก รายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสหกรณ์ฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วน อายุ สถานภาพ ประเภทสมาชิกมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสหกรณ์ฯ ไม่แตกต่างกัน ส่วนสมมติฐานข้อที่ 2 ลักษณะการใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

Independent Study Title	Satisfaction of Servicing of The Rajamangala University of Technology Saving and Credit Co-Operative Limited
Name	Miss Napasiri Sada
Advisor	Assistant Professor Napaporn Nilapornkul
Major	General Management
Academic Year	2007

### **ABSTRACT**

The research objective is to study the satisfaction of servicing of The Rajamangala University of Technology saving and credit Co-Operative Ltd,. The sample group was members of The Rajamangala University of Technology saving and credit Co-Operative Ltd,. The research tools was questionnaires 350 samples. The statistics methods used analysis the data, including percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test and ANOVA which had the statistic significant level of 0.05, and using the computer program SPSS for windows.

The result of research found that the personal factors were mainly females who had age between 25-35 years old, with Bachelor degree, married, income 10,000-20,000 baht per month. Almost all members were Primary members who had the age of membership during 7-10 years.

Almost servicing objectives were loan sevice and demanding for service was more than 6 months per case. Furthermore, mostly service were during 1<sup>st</sup> – 10<sup>th</sup> of each month.

The members had the satisfaction about deposit service and loan service at intermediate level. On the other hand, they had high satisfaction in personal service such as friendly and good advice.

For the assumption test No.1, the personal factors such as gender, education level, the age of membership, income per month, had the difference of service satisfaction with statistic significant level of 0.05. However, the age, marital status, types of member, were not difference of service satisfaction. The assumption test No.2, the difference of service had the difference of satisfaction with statistic significant level of 0.05.