

บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์

การนำเสนอผลการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของ สหกรณ์เครดิตยูเนียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำกัด แยกออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนมหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่ จำกัด

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการในปัจจัยด้าน ส่วนผสมทางการตลาดของสหกรณ์เครดิตยูเนียนมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่ จำกัด

ตอนที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์กับ ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ใน ปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาด

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในปัจจัยทางด้านส่วนผสมทาง การตลาด

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำกัด

ผลการศึกษาแสดงในตาราง 5 พบว่า สมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำกัด สมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 64.4 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 35.6 โดยมีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.1 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 – 35 ปี อายุระหว่าง 36 – 40 ปี อายุมากกว่า 50 ปี อายุต่ำกว่า 26 ปี อายุระหว่าง 46 – 50 ปี และอายุระหว่าง 41 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.3 ร้อยละ 16.9 ร้อยละ 13.6 ร้อยละ 11.0 ร้อยละ 5.9 และร้อยละ 5.1 ตามลำดับ โดยอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากที่สุด คือ 60 ปี และมีอายุน้อยที่สุด คือ 22 ปี

ระดับการศึกษาของสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปริญญาตรีคิดเป็น ร้อยละ 46.6 รองลงมาคือระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรี ระดับอนุปริญญา/ปวส. ระดับมัธยมศึกษา

ตอนต้น ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 36.4 ร้อยละ 6.8 ร้อยละ 5.1 ร้อยละ 4.2 และร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

สถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมา มีสถานภาพสมรสแล้ว มีสถานภาพหย่า และเป็นหม้าย คิดเป็นร้อยละ 41.5 ร้อยละ 2.5 และร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

อาชีพส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานตามสัญญา คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมา เป็นอาจารย์/ข้าราชการพลเรือน เป็นลูกจ้างประจำ และอาชีพอื่น ๆ คือ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานเกษตร โดยคิดเป็นร้อยละ 32.2 ร้อยละ 14.4 และร้อยละ 4.2 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือนของสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท มีรายได้น้อยกว่า 5,001 บาท โดยคิดเป็นร้อยละ 14.4 ร้อยละ 5.9 และร้อยละ 5.1 ตามลำดับ โดยสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนมากที่สุด คือ 50,000 บาท และมีรายได้ต่อเดือนน้อยที่สุด คือ 3,000 บาท

และระยะเวลาการเป็นสมาชิกของสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.3 รองลงมา มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6 – 10 ปี มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 16 – 20 ปี มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11 – 15 ปี และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 20 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 23.7 ร้อยละ 5.9 และร้อยละ 2.5 และร้อยละ 2.5 ตามลำดับ โดยสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกนานที่สุด คือ 26 ปี และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยที่สุด คือ 1 ปี

ตาราง 5 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำกัด

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน n = 118 (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
เพศ			
ชาย	42	35.6	
หญิง	76	64.4	
อายุ (ปี)			
น้อยกว่า 26	13	11.0	$\bar{X} = 36.50$ ปี
26 – 30	32	27.1	Max. = 60 ปี
31 – 35	24	20.4	Min. = 22 ปี
36 – 40	16	13.6	
41 – 45	6	5.1	
46 – 50	7	5.9	
มากกว่า 50	20	16.9	
ระดับการศึกษา			
ประถมศึกษา	1	0.8	
มัธยมศึกษาตอนต้น	6	5.1	
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	5	4.2	
อนุปริญญา/ปวส.	8	6.8	
ปริญญาตรี	55	46.6	
สูงกว่าปริญญาตรี	43	36.5	
สถานภาพ			
โสด	64	54.3	
สมรส	49	41.5	
หย่า	3	2.5	
หม้าย	2	1.7	

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน n = 118 (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
อาชีพ			
อาจารย์/ข้าราชการพลเรือน	38	32.2	
ลูกจ้างประจำ	17	14.4	
พนักงานตามสัญญา	58	49.2	
อื่น ๆ (ลูกจ้างชั่วคราว พนักงาน เกษตร)	5	4.2	
รายได้ต่อเดือน (บาท)			
น้อยกว่า 5,001	6	5.1	$\bar{X} = 11,728.97$ บาท
5,001 – 10,000	75	63.6	Max. = 50,000 บาท
10,001 – 15,000	17	14.4	Min. = 3,000 บาท
15,001 – 20,000	7	5.9	
มากกว่า 20,000	13	11.0	
ระยะเวลาการเป็นสมาชิก (ปี)			
1 – 5	77	65.4	$\bar{X} = 5.54$ ปี
6 – 10	28	23.7	Max. = 26 ปี
11 – 15	3	2.5	Min. = 1 ปี
16 – 20	7	5.9	
มากกว่า 20	3	2.5	

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการในปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาดของสหกรณ์เครดิตยูเนียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำกัด

การจะเสริมสร้างสหกรณ์ให้เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาและมีการเจริญเติบโตขึ้นนั้น การศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการในปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาดของสหกรณ์เครดิตยูเนียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำกัด คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการตลาด และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยวัดระดับความ

พึงพอใจของสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการสหกรณ์ โดยใช้ปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาดดังกล่าวเป็นตัวชี้วัด เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาด รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการของสหกรณ์ และแนวทางแก้ไขจากการแนะนำของสมาชิก จะเป็นหนทางซึ่งนำไปสู่การวางแผน ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของสหกรณ์ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่สมาชิก ในการพัฒนาธุรกิจและการบริการจากสหกรณ์ให้มีอัตราการเพิ่มขึ้นได้ในอนาคต ผลการศึกษาแสดงดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ แบ่งเป็น 7 ผลิตภัณฑ์ คือ การสะสมหุ้น การรับฝากเงิน (ออมทรัพย์พิเศษ 6 เดือน) การให้เงินกู้ประเภทสามัญ การให้เงินกู้ประเภทลูกเงิน การค้าประกัน การจัดสวัสดิการ และการให้บริการของฝ่ายจัดการ/เจ้าหน้าที่สหกรณ์ ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในหลักเกณฑ์การสะสมหุ้น

จากการศึกษาแสดงผลในตาราง 6 พบว่า สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการการสะสมหุ้นในสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.938 โดย

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อ วิธีการการสะสมกำหนดเป็นรายเดือน และตามความสามารถของสมาชิก ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 4.102

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อ การสะสมเงินในลักษณะของหุ้นสหกรณ์ขั้นต่ำ 100 บาท ต่อ 1 หุ้น ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.864

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อ หลักเกณฑ์การกำหนดไม่ให้สมาชิกถือหุ้นเกิน 1 ใน 5 ของทุนเรือนหุ้นทั้งหมดของสหกรณ์ ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.788

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อ การถอนเงินค่าหุ้นคืนได้เมื่อลาออกเท่านั้น ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.559

ตาราง 6 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในหลักเกณฑ์การสะสมหุ้น

รายการ	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ค่าสถิติ		ความหมาย
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วน	
	n	n	n	n	n	ถ่วงน้ำหนัก	เบี่ยงเบนมาตรฐาน	
- วิธีการการสะสมกำหนดเป็นรายเดือนและตามความสามารถของสมาชิก	37 (31.4)	59 (50.0)	19 (16.1)	3 (2.5)	-	4.102	0.755	มาก
- สมาชิกสะสมเงินในลักษณะของหุ้นสหกรณ์ขั้นต่ำ 100 บาท	31 (26.3)	46 (39.0)	35 (29.7)	6 (5.1)	-	3.864	0.866	มาก
- การกำหนดไม่ให้สมาชิกถือหุ้นเกิน 1 ใน 5 ของทุนเรือนหุ้นทั้งหมดของสหกรณ์	24 (20.3)	49 (41.5)	41 (34.8)	4 (3.4)	-	3.788	0.804	มาก
- ถอนเงินค่าหุ้นคืนได้เมื่อลาออกเท่านั้น	26 (22.0)	40 (33.9)	33 (28.0)	12 (10.2)	7 (5.9)	3.559	1.121	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.983	0.816	มาก

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บคือร้อยละตามแถว

ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในหลักเกณฑ์การรับฝากเงิน (ออมทรัพย์พิเศษ 6 เดือน)

จากการศึกษาแสดงผลในตาราง 7 พบว่า สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการการรับฝากเงิน (ฝากออมทรัพย์พิเศษ 6 เดือน) โดยรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.788 โดย

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับยกเว้นภาษีรายได้จากดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ (6 เดือน) ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.881

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการในความสะดวกในการฝาก – ถอน ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.763

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อหลักเกณฑ์การกำหนดการถอนเงิน (ไม่เกิน 1 ครั้ง/เดือน) ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.449

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อหลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียมในการถอนเงินเมื่อถอนเงินเกิน 1 ครั้งต่อเดือน ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.415

ตาราง 7 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในหลักเกณฑ์การรับฝากเงิน (ออมทรัพย์พิเศษ 6 เดือน)

รายการ	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ค่าสถิติ		ความ
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วน	
	n	n	n	n	n	ถ่วง	เบี่ยงเบน	หมาย
						น้ำหนัก	มาตรฐาน	
- การได้รับยกเว้นภาษี	29	49	37	3	-	3.881	0.808	มาก
รายได้จากดอกเบี้ยเงินฝาก	(24.6)	(41.5)	(31.4)	(2.5)				
- ความสะดวกในการ	25	48	37	8	-	3.763	0.864	มาก
ฝาก - ถอน	(21.2)	(40.7)	(31.4)	(6.8)				
- การกำหนดการถอนเงิน	15	41	47	12	3	3.449	0.930	มาก
(ไม่เกิน 1 ครั้ง/เดือน)	(12.7)	(34.7)	(39.8)	(10.2)	(2.5)			
- การคิดค่าธรรมเนียมใน	17	35	50	12	4	3.415	0.972	มาก
การถอนเงิน เมื่อถอนเงิน	(14.4)	(29.7)	(42.4)	(10.2)	(3.4)			
เกิน 1 ครั้งต่อเดือน								
ค่าเฉลี่ยรวม						3.788	0.846	มาก

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บคือร้อยละตามแถว

**ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในหลักเกณฑ์
การให้เงินกู้ – ประเภทสามัญ**

จากการศึกษาแสดงผลในตาราง 8 พบว่า สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการการให้เงินกู้ประเภทสามัญของสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.754 โดย

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อหลักเกณฑ์ของวงเงินให้กู้ประเภทสามัญกู้ได้ 5 เท่าของทุนเรือนหุ้น แต่ไม่เกิน 300,000 บาท สำหรับระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6 ปี ชำระคืนภายใน 72 เดือน ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.814

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการกำหนดวัตถุประสงค์ของการกู้เงินประเภทเงินกู้สามัญครอบคลุมตามความต้องการของสมาชิก ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.797

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อหลักเกณฑ์ของวงเงินให้กู้ประเภทสามัญ กู้ได้ 5 เท่าของทุนเรือนหุ้น แต่ไม่เกิน 150,000 บาท สำหรับระยะเวลาการเป็นสมาชิก 3 ปี ชำระคืนภายใน 72 เดือน ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.788

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อหลักเกณฑ์ของวงเงินให้กู้ประเภทสามัญกู้ได้ 5 เท่าของทุนเรือนหุ้น แต่ไม่เกิน 100,000 บาท สำหรับระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6 เดือน ชำระคืนภายใน 60 เดือน ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.746

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อเงื่อนไขในการยื่นกู้ ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.466

ตาราง 8 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในหลักเกณฑ์การให้เงินกู้ – ประเภทสามัญ

รายการ	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ค่าสถิติ		ความ หมาย
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วน	
	n	n	n	n	n	ถ่วง	เบี่ยงเบน	
						น้ำหนัก	มาตรฐาน	
- วงเงินให้กู้ประเภทสามัญ ได้ 5 เท่าของทุนเรือนหุ้นแต่ไม่ เกิน 300,000 บาท สำหรับ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6 ปี ชำระคืนภายใน 72 เดือน	22 (18.6)	61 (51.7)	27 (22.9)	7 (5.9)	1 (0.8)	3.814	0.837	มาก
- วัตถุประสงค์ของการกู้ ประเภทเงินกู้สามัญครอบคลุม ตามความต้องการของสมาชิก	23 (19.5)	58 (49.2)	28 (23.7)	8 (6.8)	1 (0.8)	3.797	0.863	มาก
- วงเงินให้กู้ประเภทสามัญ ได้ 5 เท่าของทุนเรือนหุ้นแต่ ไม่เกิน 150,000 บาท สำหรับ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 3 ปี ชำระคืนภายใน 72 เดือน	20 (16.9)	65 (55.1)	23 (19.5)	8 (6.8)	2 (1.7)	3.788	0.866	มาก
- วงเงินให้กู้ประเภทสามัญ ได้ 5 เท่าของทุนเรือนหุ้นแต่ ไม่เกิน 100,000 บาท สำหรับ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6 เดือน ชำระคืนภายใน 60 เดือน	25 (21.2)	51 (43.2)	31 (26.3)	9 (7.6)	2 (1.7)	3.746	0.935	มาก
- เงื่อนไขในการยื่นกู้	15 (12.7)	44 (37.3)	43 (36.4)	13 (11.0)	3 (2.5)	3.466	0.940	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.754	0.866	มาก

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บคือร้อยละตามแถว

**ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในหลักเกณฑ์
การให้เงินกู้ – ประเภทฉุกเฉิน**

จากการศึกษาแสดงผลในตาราง 9 พบว่า สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการ
บริการการให้เงินกู้ประเภทฉุกเฉินของสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วง
น้ำหนัก 3.780 โดย

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อหลักเกณฑ์ของวงเงินให้กู้ประเภทฉุกเฉิน กู้ได้
10,000 บาท สำหรับระยะเวลาการเป็นสมาชิก 12 เดือน ชำระคืนภายใน 4 เดือน ในระดับมาก ด้วย
ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.712

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการกำหนดวัตถุประสงค์ของการกู้ประเภทเงินกู้
ฉุกเฉินครอบคลุมตามความต้องการของสมาชิก ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.669

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อหลักเกณฑ์ของวงเงินให้กู้ประเภทฉุกเฉิน กู้ได้
3,000 บาท สำหรับระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6 เดือน ชำระคืนภายใน 4 เดือน ในระดับมาก ด้วย
ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.653

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อเงื่อนไขในการยื่นกู้ ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย
ถ่วงน้ำหนัก 3.576

ตาราง 9 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในหลักเกณฑ์การให้เงินกู้ – ประเภทลูกเงิน

รายการ	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ค่าสถิติ		ความ หมาย
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วน	
	n	n	n	n	n	ถ่วง น้ำหนัก	เบี่ยงเบน มาตรฐาน	
- วงเงินให้กู้ประเภท ลูกเงิน กู้ได้ 10,000 บาท สำหรับระยะเวลาการเป็น สมาชิก 12 เดือน ชำระคืน ภายใน 4 เดือน	20 (16.9)	54 (45.8)	34 (28.8)	10 (8.5)	-	3.712	0.848	มาก
- วัตถุประสงค์ของการกู้ ประเภทเงินกู้ลูกเงิน ครอบคลุมตามความ ต้องการของสมาชิก	18 (15.3)	53 (44.9)	38 (32.2)	8 (6.8)	1 (0.8)	3.669	0.848	มาก
- วงเงินให้กู้ประเภท ลูกเงิน กู้ได้ 3,000 บาท สำหรับระยะเวลาการเป็น สมาชิก 6 เดือน ชำระคืน ภายใน 4 เดือน เงื่อนไขในการยื่นกู้	24 (20.3)	44 (37.3)	35 (29.7)	15 (12.7)	-	3.653	0.946	มาก
	20 (16.9)	41 (34.7)	48 (40.7)	5 (4.2)	4 (3.4)	3.576	0.937	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.780	0.926	มาก

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บคือร้อยละตามแถว

ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในหลักเกณฑ์การค้ำประกัน

จากการศึกษาแสดงผลในตาราง 10 พบว่า สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อหลักเกณฑ์เงื่อนไขการค้ำประกันในการขอกู้เงินของสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.729 โดย

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อหลักเกณฑ์ของเงื่อนไขการค้ำประกันในการขอกู้เงิน โดยวิธีการขอกู้โดยใช้หุ้นค้ำประกันในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.664

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อหลักเกณฑ์ของเงื่อนไขการค้ำประกันในการขอกู้เงิน โดยวิธีการขอกู้โดยใช้บุคคลค้ำประกัน (สมาชิกค้ำประกันเพื่อนสมาชิก ไม่เกิน 3 คน) ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.568

ตาราง 10 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในหลักเกณฑ์การค้ำประกัน

รายการ	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ค่าสถิติ		
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วน	ความ
	n	n	n	n	n	ถ่วง	เบี่ยงเบน	หมาย
						น้ำหนัก	มาตรฐาน	
- วิธีการขอกู้โดยใช้หุ้นค้ำประกัน	25 (21.2)	41 (34.7)	39 (33.1)	11 (9.3)	2 (1.7)	3.644	0.974	มาก
- วิธีการขอกู้โดยใช้บุคคลค้ำประกัน (สมาชิกค้ำประกันเพื่อนสมาชิกไม่เกิน 3 คน)	21 (17.8)	44 (37.3)	38 (32.2)	11 (9.3)	4 (3.4)	3.568	1.000	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.729	0.993	มาก

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บคือร้อยละตามแถว

ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์หลักเกณฑ์การจัดสวัสดิการ

จากการศึกษาแสดงผลในตาราง 11 พบว่า สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อหลักเกณฑ์การจัดสวัสดิการให้สมาชิก โดยรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.729 โดยจัดให้มีการบริการด้านต่าง ๆ ให้แก่สมาชิก คือ สวัสดิการกองทุนสมทบ (สก. 5) สวัสดิการเงินสะสม (สก. 2) และสวัสดิการเงินกู้ (สก. 1) โดยสมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อประเภทของสวัสดิการดังกล่าวในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.686, 3.636 และ 3.576 ตามลำดับ

ตาราง 11 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในหลักเกณฑ์การจัดสวัสดิการ

รายการ	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ค่าสถิติ		ความ
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วน	
	n	n	n	n	n	ถ่วง	เบี่ยงเบน	หมาย
						น้ำหนัก	มาตรฐาน	
- สวัสดิการกองทุนสมทบ (สก. 5)	23 (19.5)	42 (35.6)	47 (39.8)	5 (4.2)	1 (0.8)	3.686	0.864	มาก
- สวัสดิการเงินสะสม (สก. 2)	23 (19.5)	40 (33.9)	46 (39.0)	7 (5.9)	2 (1.7)	3.636	0.921	มาก
- สวัสดิการเงินกู้ (สก. 1)	21 (17.8)	36 (30.5)	53 (44.9)	6 (5.1)	2 (1.7)	3.576	0.900	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.633	0.958	มาก

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บคือร้อยละตามแถว

ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในการให้บริการของฝ่ายจัดการ/เจ้าหน้าที่สหกรณ์

จากการศึกษาแสดงผลในตาราง 12 พบว่า สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายจัดการ/เจ้าหน้าที่สหกรณ์ โดยรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 4.068 โดย

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อความน่าเชื่อถือหรือภาพพจน์ของฝ่ายจัดการ/เจ้าหน้าที่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 4.025

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อฝ่ายจัดการ/เจ้าหน้าที่สหกรณ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีน้ำใจในการให้บริการแก่สมาชิกในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 4.017

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อฝ่ายจัดการ/เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความถูกต้องรวดเร็ว เอาใจใส่ในการให้บริการแก่สมาชิกในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.975

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อฝ่ายจัดการ/เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความโปร่งใส เสมอภาค ซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติงาน ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.898

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อฝ่ายจัดการ/เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ความสามารถตามขอบข่ายงานที่รับผิดชอบในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.864

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อฝ่ายจัดการ/เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับสมาชิกในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.822

ตาราง 12 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายจัดการ/เจ้าหน้าที่สหกรณ์

รายการ	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ค่าสถิติ		ความ หมาย
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วน	
	n	n	n	n	n	ถ่วง น้ำหนัก	เบี่ยงเบน มาตรฐาน	
- ความน่าเชื่อถือหรือ ภาพพจน์ของฝ่ายจัดการ/ เจ้าหน้าที่	30 (25.4)	64 (54.2)	22 (18.6)	1 (0.8)	1 (0.8)	4.025	0.745	มาก
- ฝ่ายจัดการ/เจ้าหน้าที่ สหกรณ์อึดอึ้งแจ่มใส มี น้ำใจในการให้บริการแก่ สมาชิก	28 (24.5)	69 (58.5)	14 (11.9)	5 (4.2)	1 (0.8)	4.017	0.784	มาก
- ฝ่ายจัดการ/เจ้าหน้าที่ สหกรณ์มีความถูกต้อง รวดเร็ว เอาใจใส่ ในการ ให้บริการ	28 (23.7)	64 (54.2)	22 (18.6)	3 (2.5)	1 (0.8)	3.975	0.779	มาก
- ฝ่ายจัดการ/เจ้าหน้าที่ สหกรณ์มีความโปร่งใส เสมอภาค ซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติงาน	27 (22.9)	59 (50.0)	26 (22.0)	5 (4.2)	1 (0.8)	3.898	0.831	มาก
- ฝ่ายจัดการ/เจ้าหน้าที่ สหกรณ์มีความรู้ ความสามารถตามขอบข่าย งานที่รับผิดชอบ	23 (19.5)	64 (54.2)	23 (19.5)	8 (6.8)	-	3.864	0.805	มาก
- ฝ่ายจัดการ/เจ้าหน้าที่ สหกรณ์มีความสามารถใน การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ให้กับสมาชิก	23 (19.5)	59 (50.0)	29 (24.6)	6 (5.1)	1 (0.8)	3.822	0.833	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.068	0.814	มาก

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บคือร้อยละตามแถว

ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการในปัจจุบันด้าน ผลิตภัณฑ์

จากการศึกษา แสดงผลในตาราง 13 พบว่า โดยภาพรวมสมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำกัด ในปัจจุบันด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักรวม 4.009 โดยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านต่าง ๆ คือ การสะสมหุ้น การรับฝากเงิน (ออมทรัพย์พิเศษ 6 เดือน) การให้เงินกู้ (ประเภทฉุกเฉิน) การให้เงินกู้ (ประเภทสามัญ) การค้าประกัน การจัดสวัสดิการ และการให้บริการของฝ่ายจัดการ/เจ้าหน้าที่สหกรณ์ สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในปัจจุบันด้านผลิตภัณฑ์ ระดับมากในทุก ๆ ด้าน โดยสมาชิกมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านการให้บริการของฝ่ายจัดการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 4.068 ส่วนหลักเกณฑ์การค้าประกันและหลักเกณฑ์การจัดสวัสดิการ สมาชิกมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.729

ตาราง 13 ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการในปัจจุบันด้าน
ผลิตภัณฑ์

รายการ	ค่าสถิติ		ความ หมาย
	ค่าเฉลี่ยถ่วง น้ำหนัก	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	
- การสะสมหุ้น	3.983	0.816	มาก
- การรับฝากเงิน (ออมทรัพย์พิเศษ 6 เดือน)	3.788	0.846	มาก
- การให้เงินกู้ – ประเภทสามัญ	3.754	0.866	มาก
- การให้เงินกู้ – ประเภทฉุกเฉิน	3.780	0.926	มาก
- การค้าประกัน	3.729	0.993	มาก
- การจัดสวัสดิการ	3.729	0.958	มาก
- การให้บริการของฝ่ายจัดการ/เจ้าหน้าที่ สหกรณ์	4.068	0.814	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.009	0.872	มาก

ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในปัจจุบันด้านราคา

การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการในปัจจุบันด้านราคา แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ เงินปันผลและเงินเฉลี่ยคืนที่เกิดจากการสะสมหุ้น อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับจากการรับฝากเงิน และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทสามัญและฉุกเฉินจากการให้กู้ ซึ่งผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในหลักเกณฑ์การสะสมหุ้น

จากการศึกษาแสดงผลในตาราง 14 พบว่า สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการสะสมหุ้น โดยรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.585 โดย

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของอัตราเงินปันผล ร้อยละ 4.50 ต่อปี ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.576

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของอัตราเงินเฉลี่ยคืน ร้อยละ 2.00 ต่อปี ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.475

ตาราง 14 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในหลักเกณฑ์การสะสมหุ้น

รายการ	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ค่าสถิติ		ความ
	ที่สุด	n	กลาง	n	ที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วน	
		n		n		ถ่วง	เบี่ยงเบน	หมาย
		n		n		น้ำหนัก	มาตรฐาน	
- ความเหมาะสมของอัตราเงินปันผลร้อยละ 4.50 ต่อปี	11 (9.3)	52 (44.1)	49 (41.5)	6 (5.1)	-	3.576	0.733	มาก
- ความเหมาะสมของอัตราเงินเฉลี่ยคืนร้อยละ 2.00 ต่อปี	7 (5.9)	54 (45.8)	46 (39.0)	10 (8.5)	1 (0.8)	3.475	0.770	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.525	0.799	มาก

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บคือร้อยละตามแถว

ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในหลักเกณฑ์การรับฝากเงิน

จากการศึกษาแสดงผลในตาราง 15 พบว่า สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการรับฝากเงิน โดยเห็นว่าความเหมาะสมของผลตอบแทนอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก เท่ากับร้อยละ 2.25 ต่อปี ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.492

ตาราง 15 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในหลักเกณฑ์การรับฝากเงิน

รายการ	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ค่าสถิติ		ความหมาย
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วน	
	n	n	n	n	n	ถ่วงน้ำหนัก	เบี่ยงเบนมาตรฐาน	
- ความเหมาะสมของผลตอบแทนอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ร้อยละ 2.25 ต่อปี	6	55	49	7	1	3.492	0.725	มาก
	(5.1)	(46.6)	(41.5)	(5.9)	(0.8)			

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บคือร้อยละตามแถว

ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในหลักเกณฑ์การให้กู้

จากการศึกษาแสดงผลในตาราง 16 พบว่า สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการให้กู้ โดยรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.585 โดย

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทสามัญ ร้อยละ 8 ต่อปี ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.542

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทฉุกเฉิน ร้อยละ 8 ต่อปี ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.500

ตาราง 16 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในหลักเกณฑ์การให้กู้

รายการ	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ค่าสถิติ		ความ หมาย
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วน	
	n	n	n	n	n	ถ่วง น้ำหนัก	เบี่ยงเบน มาตรฐาน	
- ความเหมาะสมของ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภท สามัญ ร้อยละ 8 ต่อปี	11 (9.3)	56 (47.5)	42 (35.6)	4 (3.4)	5 (4.2)	3.542	0.874	มาก
- ความเหมาะสมของ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภท ลูกเงิน ร้อยละ 8 ต่อปี	12 (10.2)	51 (43.2)	44 (37.3)	6 (5.1)	5 (4.2)	3.500	0.903	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.585	0.918	มาก

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บคือร้อยละตามแถว

ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการในปัจจัยด้าน ราคา

จากการศึกษา แสดงผลในตาราง 17 พบว่า โดยภาพรวมสมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำกัด ในปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักรวม 3.627 ซึ่งภาพรวมของปัจจัยด้านราคาในด้านต่าง ๆ คือ ด้านการสะสมหุ้น การรับฝากเงิน และการให้กู้ ที่ศึกษาถึงความเหมาะสมของเงินปันผล เงินเฉลี่ยคืน อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ซึ่งสมาชิกมีความพึงพอใจต่อการกำหนดเงินปันผล เงินเฉลี่ยคืน อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยสมาชิกมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านหลักเกณฑ์การสะสมหุ้นและหลักเกณฑ์การให้กู้ ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.585 และหลักเกณฑ์การรับฝากเงินสมาชิกมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.492

ตาราง 17 ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการในปัจจุบันด้านราคา

รายการ	ค่าสถิติ		ความหมาย
	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
- การสะสมหุ้น	3.585	0.799	มาก
- การรับฝากเงิน	3.492	0.725	มาก
- การให้กู้	3.585	0.918	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.627	0.825	มาก

ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในปัจจุบันด้านสถานที่

จากการศึกษาแสดงผลในตาราง 18 พบว่า สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อบริการปัจจุบันด้านสถานที่ โดยรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.627 โดย

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บเอกสารที่เป็นระเบียบ และคั่นหาง่ายในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.763

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บเอกสาร/ทรัพย์สิน มีความปลอดภัยต่อเอกสารและทรัพย์สินในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.686

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อความสะอาดของสำนักงาน ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.627

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการแก่สมาชิกมีความเหมาะสมและทันสมัย ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.568

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดสัดส่วน การตกแต่งภายในได้เหมาะสมสวยงาม และเป็นระเบียบเรียบร้อย ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.339

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้ามาติดต่อกับสหกรณ์ และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.297

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งและอาคารสำนักงานของสหกรณ์มีความเหมาะสม ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.246

จากผลการศึกษาข้างต้นแสดงให้เห็นว่า สมาชิกมีระดับความพึงพอใจในระดับมากต่อการจัดเก็บเอกสารที่เป็นระเบียบ คั่นหาง่าย และความปลอดภัยของเอกสารและทรัพย์สิน ความสะอาดของสำนักงาน และวัสดุ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัย แต่สมาชิกมี

ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในความเหมาะสมของสถานที่ตั้งและอาคารสำนักงาน สถานที่จอดรถและความสะดวกในการเข้ามาติดต่อและการจัดสัดส่วนและการตกแต่งภายใน ดังนั้นสหกรณ์เครดิตยูเนียน จึงควรมีการปรับปรุงอาคารสำนักงานให้มีความเหมาะสม มีสถานที่จอดรถที่เพียงพอต่อผู้มาติดต่อกับสหกรณ์เครดิตยูเนียน รวมทั้งการจัดสัดส่วนการตกแต่งภายในใหม่ให้มีความสวยงาม เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อสมาชิกที่เข้ามาติดต่อกับสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ตาราง 18 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในปัจจุบันด้านสถานที่

รายการ	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ค่าสถิติ		ความ
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วน	
	n	n	n	n	n	ถ่วง	เบี่ยงเบน	
						น้ำหนัก	มาตรฐาน	หมาย
- การจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบ คั่นหาง่าย	20 (16.9)	51 (43.2)	46 (39.0)	1 (0.8)	-	3.763	0.736	มาก
- การจัดเก็บเอกสาร/ทรัพย์สิน มีความปลอดภัย	16 (13.6)	58 (49.2)	36 (30.5)	7 (5.9)	1 (0.8)	3.686	0.813	มาก
- ความสะอาดของสำนักงาน	18 (15.3)	47 (39.8)	44 (37.3)	9 (7.6)	-	3.627	0.835	มาก
- วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการแก่สมาชิกมีความเหมาะสมและทันสมัย	12 (10.2)	55 (46.6)	40 (33.9)	10 (8.5)	1 (0.8)	3.568	0.821	มาก
- มีการจัดสัดส่วน การตกแต่งภายในได้เหมาะสมสวยงาม และเป็นระเบียบเรียบร้อย	9 (7.6)	39 (33.1)	53 (44.9)	17 (14.4)	-	3.339	0.819	ปาน กลาง
- ความสะดวกในการเข้ามาติดต่อกับสหกรณ์ และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ	14 (11.9)	35 (29.7)	42 (35.6)	26 (22.0)	1 (0.8)	3.297	0.972	ปาน กลาง

ตาราง 18 (ต่อ)

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าสถิติ		ความหมาย
						ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	
						ถ่วงน้ำหนัก	มาตรฐาน	
- สถานที่ตั้งและอาคารสำนักงานของสหกรณ์มี ความเหมาะสม	16 (13.6)	30 (25.4)	42 (35.6)	27 (22.9)	3 (2.5)	3.246	1.037	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.627	0.894	มาก

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บคือร้อยละตามแถว

ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในปัจจุบันด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาแสดงผลในตาราง 19 พบว่า สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.509 โดย

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการที่สหกรณ์ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธุรกิจของสหกรณ์อย่างเพียงพอ ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.475

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการที่สหกรณ์ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธุรกิจของสหกรณ์อันเป็นประโยชน์ต่อสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.475

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการที่สหกรณ์ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธุรกิจของสหกรณ์อย่างรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.398

สมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการที่สหกรณ์มีการจัดส่งเอกสาร แผ่นพับ และจัดป้ายประชาสัมพันธ์แก่สมาชิก ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.314

จากผลการศึกษาข้างต้นแสดงให้เห็นว่า สมาชิกระดับความพึงพอใจ ในระดับปานกลางต่อ การจัดส่งเอกสารข่าวสารแก่สมาชิก ความรวดเร็วและทันสถานการณ์ในการจัดส่งเอกสาร ดังนั้นสหกรณ์ควรมีการปรับปรุงในการจัดทำเอกสารเพื่อเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสารของสหกรณ์ ให้แก่สมาชิก และมีการจัดส่งเอกสารที่รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิก

ตาราง 19 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

รายการ	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ค่าสถิติ		ความหมาย	
	ที่สุด	มาก	กลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน		
	n	n	n	n	ถ่วงน้ำหนัก	มาตรฐาน		
- สหกรณ์ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธุรกิจของสหกรณ์อย่างเพียงพอ	15 (12.7)	44 (37.3)	41 (34.7)	18 (15.3)	-	3.475	0.903	มาก
- สหกรณ์ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธุรกิจของสหกรณ์อันเป็นประโยชน์ต่อสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ	17 (14.4)	41 (34.7)	42 (35.6)	17 (14.4)	1 (0.8)	3.475	0.940	มาก
- สหกรณ์ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธุรกิจของสหกรณ์อย่างรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์	15 (12.7)	42 (35.6)	37 (31.4)	23 (19.5)	1 (0.8)	3.398	0.971	ปานกลาง
- สหกรณ์มีการจัดส่งเอกสาร แผ่นพับ และจัดป้ายประชาสัมพันธ์แก่สมาชิก	13 (11.0)	36 (30.5)	46 (39.0)	21 (17.8)	2 (1.7)	3.314	0.949	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.509	0.938	มาก

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บคือร้อยละตามแถว

**ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการในปัจจุบันด้าน
ส่วนผสมทางการตลาด**

จากการศึกษาในตาราง 6 – 19 ผลการศึกษาสามารถสรุปภาพรวมของระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำกัด ในปัจจุบันด้านการตลาด ดังตาราง 20 คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์สมาชิกมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 4.009 ปัจจัยด้านราคาสมาชิกมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.627 ปัจจัยด้านสถานที่สมาชิกมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.627 และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดสมาชิกมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.509

ตาราง 20 ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการในปัจจุบันด้าน
ส่วนผสมทางการตลาด

รายการ	ค่าสถิติ		ความ หมาย
	ค่าเฉลี่ยถ่วง น้ำหนัก	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	
- ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.009	0.872	มาก
- ปัจจัยด้านราคา	3.627	0.825	มาก
- ปัจจัยด้านสถานที่	3.627	0.894	มาก
- ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.509	0.938	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.890	0.941	มาก

ตอนที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์กับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาด

ตอนที่ 3 นี้เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์กับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาดโดยใช้สถิติไคสแควร์ (χ^2 - test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งผลการทดสอบแสดงดังต่อไปนี้

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากตาราง 21 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในด้านปัจจัยผลิตภัณฑ์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ด้านปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตาราง 21 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					รวม	ค่าสถิติ $\chi^2 - test$	d.f.	P - value
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
เพศ							5.237	4	0.248
ชาย	0	0	6	21	15	42			
หญิง	1	7	11	37	20	76			
รวม	1	7	17	58	35	118			

ตาราง 21 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					รวม	ค่าสถิติ $\chi^2 - test$	d.f.	P - value
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
อายุ (ปี)							30.350	24	0.173
น้อยกว่า 26	0	0	2	9	2	13			
26 – 30	0	3	5	14	10	32			
31 – 35	1	3	0	15	5	24			
36 – 40	0	0	2	6	8	16			
41 – 45	0	0	2	3	1	6			
46 – 50	0	0	0	2	5	7			
มากกว่า 50	0	1	6	9	4	20			
รวม	1	7	17	58	35	118			
ระดับการศึกษา							22.497	20	0.314
มัธยมศึกษา									
ตอนต้น	0	0	2	3	1	6			
มัธยมปลาย/ปวช.	0	0	3	2	0	5			
อนุปริญญา/ปวศ.	0	1	1	1	5	8			
ปริญญาตรี	1	5	5	29	15	55			
สูงกว่าปริญญาตรี	0	1	6	22	14	43			
ประถมศึกษา	0	0	0	1	0	1			
รวม	1	7	17	58	35	118			
สถานภาพ							5.188	12	0.910
โสด	0	5	9	34	16	64			
สมรส	1	2	8	21	17	49			
หย่า	0	0	0	2	1	3			
หม้าย	0	0	0	1	1	2			
รวม	1	7	17	58	35	118			

ตาราง 21 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					รวม	ค่าสถิติ $\chi^2 - test$	d.f.	P - value
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
อาชีพ							12.803	12	0.383
อาจารย์/ข้าราชการ									
พลเรือน	0	1	6	20	11	38			
ลูกจ้างประจำ	0	2	3	5	7	17			
พนักงานตามสัญญา	1	4	8	32	13	58			
อื่น ๆ (ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานเกษตร)	0	0	0	1	4	5			
รวม	1	7	17	58	35	118			
รายได้ต่อเดือน (บาท)							10.655	16	0.830
น้อยกว่า 5,001	0	0	1	2	3	6			
5,001 – 10,000	1	4	8	39	23	75			
10,001 – 15,000	0	3	3	7	4	17			
15,001 – 20,000	0	0	2	3	2	7			
มากกว่า 20,000	0	0	3	7	3	13			
รวม	1	7	17	58	35	118			
ระยะเวลาการเป็นสมาชิก (ปี)							15.675	16	0.476
1 – 5	0	4	9	39	25	77			
6 – 10	1	2	5	13	7	28			
11 – 15	0	0	1	2	0	3			
16 – 20	0	1	0	3	3	7			
มากกว่า 20	0	0	2	1	0	3			
รวม	1	7	17	58	35	118			

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในปัจจัยด้านราคา

จากตาราง 22 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในด้านปัจจัยด้านราคา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ด้านปัจจัยด้านราคา ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตาราง 22 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา					รวม	ค่าสถิติ $\chi^2 - test$	d.f.	P - value
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
เพศ							6.735	4	0.148
ชาย	0	1	15	24	2	42			
หญิง	2	7	31	28	8	76			
รวม	2	8	46	52	10	118			
อายุ (ปี)							18.794	24	0.763
น้อยกว่า 26	0	0	5	6	2	13			
26 - 30	1	3	14	9	5	32			
31 - 35	0	3	7	13	1	24			
36 - 40	0	0	6	10	0	16			
41 - 45	0	1	3	2	0	6			
46 - 50	0	0	2	4	1	7			
มากกว่า 50	1	1	9	8	1	20			
รวม	2	8	46	52	10	118			

ตาราง 22 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา					รวม	ค่าสถิติ $\chi^2 - test$	d.f.	P - value
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ระดับการศึกษา							9.482	20	0.682
มัธยมศึกษา									
ตอนต้น	0	0	3	3	0	6			
มัธยมปลาย/ปวช.	0	0	3	2	0	5			
อนุปริญญา/ปวส.	0	1	2	3	2	8			
ปริญญาตรี	1	3	22	23	6	55			
สูงกว่าปริญญาตรี	1	4	16	20	2	43			
ประถมศึกษา	0	0	0	1	0	1			
รวม	2	8	46	52	10	118			
สถานภาพ							11.252	12	0.402
โสด	0	5	29	23	7	64			
สมรส	2	3	15	27	2	49			
หย่า	0	0	1	1	1	3			
หม้าย	0	0	1	1	0	2			
รวม	2	8	46	52	10	118			
อาชีพ							10.792	12	0.547
อาจารย์/ข้าราชการ									
พลเรือน	1	4	14	18	1	38			
ลูกจ้างประจำ	0	1	4	11	1	17			
พนักงานตามสัญญา	1	3	26	20	8	58			
อื่นๆ (ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานเกษตร)	0	0	2	3	0	5			
รวม	2	8	46	52	10	118			

ตาราง 22 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา					รวม	ค่าสถิติ $\chi^2 - test$	d.f.	P - value
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
รายได้ต่อเดือน (บาท)							14.737	16	0.544
น้อยกว่า 5,001	0	0	3	3	0	6			
5,001 – 10,000	1	4	29	32	9	75			
10,001 – 15,000	0	3	5	9	0	17			
15,001 – 20,000	0	1	2	4	0	7			
มากกว่า 20,000	1	0	7	4	1	13			
รวม	2	8	46	52	10	118			
ระยะเวลาการเป็น สมาชิก (ปี)							20.188	16	0.212
1 – 5	0	6	27	37	7	77			
6 – 10	2	1	15	9	1	28			
11 – 15	0	0	0	3	0	3			
16 – 20	0	1	2	2	2	7			
มากกว่า 20	0	0	2	1	0	3			
รวม	2	8	46	52	10	118			

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในปัจจัยด้านสถานที่

จากตาราง 23 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในด้านปัจจัยด้านสถานที่ พบว่า ระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีความสัมพันธ์ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในปัจจัยด้านสถานที่ ($p - value = 0.000$) จะเห็นว่า สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 1 – 5 ปี และ 6 – 10 ปี จะมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในปัจจัยด้านสถานที่ค่อนข้างปานกลางถึงมาก แต่สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ตั้งแต่ 11 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน นั่นคือ สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ไม่มาก จะให้ความสำคัญกับการใช้บริการของสหกรณ์ในปัจจัยด้านสถานที่ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ ไม่มี

ความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ด้านปัจจัยด้านสถานที่

ตาราง 23 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในปัจจัยด้านสถานที่

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่					รวม	ค่าสถิติ $\chi^2 - test$	d.f.	P - value
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
เพศ	1	4	6	23	8	42	7.806	4	0.080
ชาย	0	9	26	32	9	76			
หญิง	1	13	32	55	17	118			
รวม									
อายุ (ปี)							33.858	24	0.087
น้อยกว่า 26	0	4	2	4	3	13			
26 – 30	0	1	13	14	4	32			
31 – 35	0	4	8	11	1	24			
36 – 40	1	1	0	10	4	16			
41 – 45	0	1	3	2	0	6			
46 – 50	0	0	3	2	2	7			
มากกว่า 50	0	2	3	12	3	20			
รวม	1	13	32	55	17	118			
ระดับการศึกษา							13.436	20	0.858
มัธยมศึกษา									
ตอนต้น	0	1	1	3	1	6			
มัธยมปลาย/ปวช.	0	1	2	2	0	5			
อนุปริญญา/ปวส.	0	0	3	2	3	8			
ปริญญาตรี	0	9	15	24	7	55			
สูงกว่าปริญญาตรี	1	2	11	23	6	43			
ประถมศึกษา	0	0	0	1	0	1			
รวม	1	13	32	55	17	118			

ตาราง 23 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่					รวม	ค่าสถิติ $\chi^2 - test$	d.f.	P - value
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
สถานภาพ							9.300	6	0.529
โสด	1	10	20	24	9	64			
สมรส	0	3	11	28	7	49			
หย่า	0	0	0	2	1	3			
หม้าย	0	0	1	1	0	2			
รวม	1	13	32	55	17	118			
อาชีพ							15.321	12	0.224
อาจารย์/ข้าราชการ									
พลเรือน	1	2	10	20	5	38			
ลูกจ้างประจำ	0	2	3	6	6	17			
พนักงานตามสัญญา									
สัญญา	0	8	19	25	6	58			
อื่น ๆ (ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานเกษตร)									
0	1	0	4	0	5				
รวม	1	13	32	55	17	118			
รายได้ต่อเดือน (บาท)							13.249	16	0.655
น้อยกว่า 5,001	0	0	2	3	1	6			
5,001 – 10,000	0	10	19	35	11	75			
10,001 – 15,000	0	2	6	6	3	17			
15,001 – 20,000	0	1	2	4	0	7			
มากกว่า 20,000	1	0	3	7	2	13			
รวม	1	13	32	55	17	118			

ตาราง 23 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่					รวม	ค่าสถิติ $\chi^2 - test$	d.f.	P - value
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ระยะเวลาการเป็นสมาชิก (ปี)							46.662	16	0.000**
1 - 5	0	11	19	36	11	77			
6 - 10	0	1	11	12	4	28			
11 - 15	1	0	0	2	0	3			
16 - 20	0	1	1	3	2	7			
มากกว่า 20	0	0	1	2	0	3			
รวม	1	13	32	55	17	118			

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

จากตาราง 24 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า ระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีความสัมพันธ์ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ด้านปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ($p - value = 0.045$) จะเห็นได้ว่า สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 1 - 5 ปี และ 6 - 10 ปี จะมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดค่อนข้างปานกลางถึงมากที่สุด แต่สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ตั้งแต่ 11 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน นั่นคือ สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ไม่มาก จะให้ความสำคัญกับการใช้บริการของสหกรณ์ในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ด้านปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ตาราง 24 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของสมาชิก
ที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด						ค่าสถิติ $\chi^2 - test$	d.f.	P - value
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม			
เพศ							6.295	4	0.174
ชาย	1	3	11	18	9	42			
หญิง	1	15	27	20	13	76			
รวม	2	18	38	38	22	118			
อายุ (ปี)							26.864	24	0.311
น้อยกว่า 26	0	0	7	2	4	13			
26 – 30	0	9	8	10	5	32			
31 – 35	1	3	10	7	3	24			
36 – 40	1	1	3	5	6	16			
41 – 45	0	1	3	1	1	6			
46 – 50	0	1	1	3	2	7			
มากกว่า 50	0	3	6	10	1	20			
รวม	2	18	38	38	22	118			
ระดับการศึกษา							17.388	20	0.628
มัธยมศึกษา									
ตอนต้น	0	0	2	2	2	6			
มัธยมปลาย/ปวช.	0	1	2	2	0	5			
อนุปริญญา/ปวส.	0	2	1	1	4	8			
ปริญญาตรี	1	9	22	13	10	55			
สูงกว่าปริญญาตรี	1	6	11	19	6	43			
ประถมศึกษา	0	0	0	1	0	1			
รวม	2	18	38	38	22	118			

ตาราง 24 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด					รวม	ค่าสถิติ $\chi^2 - test$	d.f.	P - value
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
สถานภาพ							10.654	12	0.454
โสด	1	11	24	14	14	64			
สมรส	1	6	13	22	7	49			
หย่า	0	0	1	1	1	3			
หม้าย	0	1	0	1	0	2			
รวม	2	18	38	38	22	118			
อาชีพ							5.269	12	0.948
อาจารย์/ข้าราชการ									
พลเรือน	1	6	11	14	6	38			
ลูกจ้างประจำ	0	1	5	6	5	17			
พนักงานตามสัญญา	1	11	20	16	10	58			
อื่น ๆ (ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานเกษตร)	0	0	2	2	1	5			
รวม	2	18	38	38	22	118			
รายได้ต่อเดือน (บาท)							15.001	16	0.525
น้อยกว่า 5,001	0	0	1	2	3	6			
5,001 – 10,000	1	10	25	24	15	75			
10,001 – 15,000	0	4	7	3	3	17			
15,001 – 20,000	0	1	2	4	0	7			
มากกว่า 20,000	1	3	3	5	1	13			
รวม	2	18	38	38	22	118			

ตาราง 24 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด						ค่าสถิติ $\chi^2 - test$	d.f.	P - value
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม			
ระยะเวลาการเป็นสมาชิก (ปี)							26.722	16	0.045**
1 - 5	0	12	26	22	17	77			
6 - 10	1	5	8	11	3	28			
11 - 15	1	0	1	1	0	3			
16 - 20	0	1	1	3	2	7			
มากกว่า 20	0	0	2	1	0	3			
รวม	2	18	38	38	22	118			

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการใช้บริการสหกรณ์ในปัจจัยทางด้านส่วนผสมทางการตลาด

การศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในปัจจัยทางการตลาด ทั้ง 4 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งสมาชิกพบปัญหา อุปสรรคที่ได้รับจากการรับบริการจากสหกรณ์เครดิตยูเนียน และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและแก้ไขเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ดังต่อไปนี้

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผลการศึกษาแสดงในตาราง 25 พบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ว่า ในการให้บริการด้านการสะสมหุ้น สมาชิกมีความคิดเห็นว่าการที่สหกรณ์ไม่ให้ถอนเงินค่าหุ้น จะถอนได้ก็ต่อเมื่อลาออกเท่านั้นไม่เหมาะสม การกำหนดมูลค่าหุ้นขั้นต่ำไม่เหมาะสม และการจำกัดสิทธิของสมาชิกในการถือหุ้นตามความต้องการของสมาชิก (สหกรณ์กำหนดให้สมาชิกถือหุ้นสหกรณ์ไม่เกิน 1 ใน 5 ของทุนเรือนหุ้นทั้งหมดของสหกรณ์) ไม่เหมาะสม โดยสมาชิกมีความคิดเห็นว่า ให้สามารถถอนหุ้นได้โดยไม่ต้องลาออกเท่านั้น ไม่จำกัดวงเงิน ขยายวงเงินค่าหุ้นมากขึ้น

ด้านการให้บริการการรับฝากเงิน สมาชิกมีความคิดเห็นว่า ไม่มีความสะดวกในการฝาก - ถอนเงิน มีการคิดค่าธรรมเนียมในการถอนเงินเกิน 1 ครั้งต่อเดือน และการกำหนดให้

ถอนเงินได้เพียงเดือนละ 1 ครั้ง ซึ่งสมาชิกเห็นว่าไม่เหมาะสม โดยสมาชิกมีข้อเสนอแนะว่า ไม่ควรคิดค่าธรรมเนียมเมื่อมีการถอนเงิน ฝาก - ถอนได้ตามปกติเหมือนระบบธนาคาร และมีการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการฝากถอน

ด้านการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ สมาชิกมีความคิดเห็นว่า วงเงินสูงสุดที่ให้กู้ทั้งประเภทสามัญและฉุกเฉินไม่เพียงพอกับความต้องการของสมาชิก ระยะเวลาในการผ่อนชำระคืนเงินกู้ประเภทฉุกเฉินไม่เหมาะสม วิธีการค้ำประกัน โดยใช้เพื่อนสมาชิกค้ำประกัน และใช้เงินค้ำประกันค้ำประกันควรมีการเปลี่ยนแปลง โดยสมาชิกให้ข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มวงเงินกู้ และใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันได้ ต้องให้พนักงานตามสัญญาวิธีค้ำประกันเงินกู้ได้

ด้านการให้บริการด้านสวัสดิการ สมาชิกให้ข้อเสนอแนะว่า สมาชิกยังไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับ สก. ดังนั้นสหกรณ์ควรให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการด้านสวัสดิการแก่สมาชิก

ด้านการให้บริการของฝ่ายจัดการหรือเจ้าหน้าที่สหกรณ์ สมาชิกมีความคิดเห็นว่า ฝ่ายจัดการหรือเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส และขาดน้ำใจในการช่วยเหลือ หรือให้บริการแก่สมาชิก ฝ่ายจัดการหรือเจ้าหน้าที่สหกรณ์ขาดความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่สมาชิก และสมาชิกมีความคิดเห็นว่าฝ่ายจัดการหรือเจ้าหน้าที่สหกรณ์ขาดความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานและความโปร่งใสในการทำงาน โดยสมาชิกให้ข้อเสนอแนะว่า พนักงานควรเพิ่มรอยยิ้มในการปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหาให้สมาชิกอย่างชัดเจนรวดเร็วถูกต้อง เก็บข้อมูลของสมาชิกเป็นความลับไม่ควรบอกเพื่อนพ้องตนเองว่าใครค้ำประกันใคร ใครยังไม่ค้ำประกันใคร และสร้างความน่าเชื่อถือ ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ฝ่ายจัดการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์ในสายตาของสมาชิกที่มารับบริการจากสหกรณ์

ตาราง 25 ปัญหาและอุปสรรคในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

รายการปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
1. ปัญหาการให้บริการด้านการสะสมค่าหุ้น		
ไม่มี	103	87.3
มี	15	12.7
- การจำกัดสิทธิของสมาชิกในการถือหุ้นตามความต้องการของสมาชิก (สหกรณ์กำหนดให้สมาชิกถือหุ้นสหกรณ์ไม่เกิน 1 ใน 5 ของทุนเรือนหุ้นทั้งหมดของสหกรณ์)	2	13.3
- การที่สหกรณ์ไม่ให้ถอนเงินค่าหุ้น จะถอนได้ก็ต่อเมื่อลาออกเท่านั้น	13	86.7
รวม	118	100
2. การให้บริการด้านการรับฝากเงิน		
ไม่มี	104	
มี	14	
- การคิดค่าธรรมเนียมในการถอนเงินเกิน (เมื่อถอนเกิน 1 ครั้งต่อเดือน)	4	28.6
- การกำหนดการถอนเงิน (ไม่เกิน 1 ครั้ง/เดือน)	1	7.1
- ความไม่สะดวกในการฝาก - ถอน	9	64.3
รวม	118	100
3. การให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์		
ไม่มี	104	88.1
มี	14	11.9
- วงเงินสูงสุดที่ให้กู้ประเภทฉุกเฉินไม่เพียงพอต่อความต้องการ	3	21.4
- วงเงินสูงสุดที่ให้กู้ประเภทสามัญไม่เพียงพอต่อความต้องการ	2	14.3
- ระยะเวลาในการผ่อนชำระคืนเงินกู้ประเภทฉุกเฉิน	4	28.6
- วิธีการค้ำประกันโดยใช้เพื่อนสมาชิกค้ำประกัน	2	14.3
- วิธีการค้ำประกันโดยใช้เงินค่าหุ้นค้ำประกัน	3	21.4
รวม	118	100

ตาราง 25 (ต่อ)

รายการปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
4. การให้บริการด้านสวัสดิการ		
ไม่มี	112	94.9
มี	6	5.1
- สวัสดิการเงินกู้ (สก. 1) ไม่เหมาะสม	2	33.3
- สวัสดิการเงินสะสม (สก. 2) ไม่เหมาะสม	1	16.7
- สวัสดิการกองทุนสมทบ (สก. 5) ไม่เหมาะสม	3	50.0
รวม	118	100
5. การให้บริการของฝ่ายจัดการหรือเจ้าหน้าที่สหกรณ์		
ไม่มี	99	83.9
มี	19	16.1
- ไม่เข้มแข็งใส่ใจ และขาดน้ำใจในการช่วยเหลือหรือให้บริการแก่สมาชิก	2	10.5
- ขาดความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่สมาชิก	3	15.8
- ขาดความโปร่งใสในการทำงาน	8	42.1
- ขาดความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน	6	31.6
รวม	118	100

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในปัจจัยด้านราคา

ผลการศึกษาแสดงในตาราง 26 พบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นต่อความเหมาะสมในปัจจัยด้านราคาว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า การให้ผลตอบแทนค่าหุ้น (ร้อยละ 4.50 ต่อปี) การให้ผลตอบแทนเงินเฉลี่ยคืน (ร้อยละ 2.00 ต่อปี) การให้ผลตอบแทนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ (ร้อยละ 2.25 ต่อปี) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทั้งประเภทสามัญและฉุกเฉิน (ร้อยละ 8 ต่อปี) มีความเหมาะสม ส่วนข้อเสนอแนะในปัจจัยด้านราคานี้สมาชิกได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรกำหนดอัตราดอกเบี้ยไม่ให้ห่างจากธนาคารพาณิชย์มากเกินไป ควรเพิ่มผลตอบแทนเงินเฉลี่ยคืนขึ้นอีก ปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้ลดลงจากที่เป็นอยู่ มีการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกทราบเกี่ยวกับชนิดและประเภทของเงินฝากและเงินกู้ของสหกรณ์

ตาราง 26 ปัญหาและอุปสรรคในปัจจัยด้านราคา

รายการปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
1. การให้ผลตอบแทนค่าหุ้น (ร้อยละ 4.50 ต่อปี)		
เหมาะสม	114	96.6
ไม่เหมาะสม	4	3.4
รวม	118	100
2. การให้ผลตอบแทนเงินเฉลี่ยคืน (ร้อยละ 2.00 ต่อปี)		
เหมาะสม	109	92.4
ไม่เหมาะสม	9	7.6
รวม	118	100
3. การให้ผลตอบแทนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ (ร้อยละ 2.25 ต่อปี)		
เหมาะสม	112	94.9
ไม่เหมาะสม	6	5.1
รวม	118	100
4. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทฉุกเฉิน (ร้อยละ 8 ต่อปี)		
เหมาะสม	115	97.5
ไม่เหมาะสม	3	2.5
รวม	118	100
5. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทสามัญ (ร้อยละ 8 ต่อปี)		
เหมาะสม	110	93.2
ไม่เหมาะสม	8	6.8
รวม	118	100

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในปัจจัยด้านสถานที่

ผลการศึกษาแสดงในตาราง 27 พบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสถานที่ คือ สถานที่ตั้งของสหกรณ์หายาก การคมนาคมเพื่อมาติดต่อกับสหกรณ์ไม่สะดวก อาคารสำนักงานของสหกรณ์มีความคับแคบ อากาศไม่ถ่ายเท

ความสะดวกในการมาติดต่อกับสหกรณ์พบว่า สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ และอยู่ไกล สมาชิกให้ข้อเสนอแนะว่า ควรจัดหาอาคารสำนักงานใหม่ที่มีความกว้างขวาง และสะดวกในการเข้ามาติดต่อ เพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ของสำนักงานให้เพียงพอกับความต้องการใช้บริการของสมาชิก

ด้านการจัดสำนักงาน ความสะอาด และการตกแต่งภายในของสำนักงานพบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นว่าการตกแต่งภายในยังไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ที่นั่งสำหรับสมาชิกที่มาติดต่อกับสหกรณ์ยังไม่เพียงพอกับจำนวนของสมาชิกที่เข้ามาติดต่อ โดยสมาชิกให้ข้อเสนอแนะว่า สถานที่คับแคบทำให้การตกแต่งภายในยังไม่ดีเท่าที่ควร จึงจำเป็นต้องจัดหาอาคารสำนักงานใหม่ให้มีความกว้างขวางกว่าเดิม

ด้านการจัดเก็บเอกสารยังไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย เอกสารยังหายาก สมาชิกให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีการระบบรักษาความปลอดภัยของเอกสาร

ด้านความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ และอำนวยความสะดวก เพื่อความเหมาะสมในการใช้งาน สมาชิกมีความคิดเห็นว่าคุณภาพยังขาดประสิทธิภาพในการใช้เครื่องมือต่าง ๆ อุปกรณ์ยังไม่ทันสมัย สมาชิกให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมี web site ที่ให้ข้อมูลแก่สมาชิก

ตาราง 27 ปัญหาและอุปสรรคในปัจจัยด้านสถานที่

รายการปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้ง และอาคารสำนักงานของสหกรณ์		
เหมาะสม	55	46.6
ไม่เหมาะสม	63	53.4
- หายาก	3	4.8
- คับแคบ	55	87.3
- การคมนาคมไม่สะดวก	2	3.1
- อากาศไม่ถ่ายเท	3	4.8
รวม	118	100
2. ความสะดวกในการติดต่อกับสหกรณ์		
สะดวก	91	77.1
ไม่สะดวก	27	22.9
- ที่จอดรถไม่เพียงพอ	13	48.1
- ไกล	14	51.9
รวม	118	100
3. การจัดสำนักงาน ความสะอาด และการตกแต่งภายในของสำนักงาน		
เหมาะสม	73	61.9
ไม่เหมาะสม	45	38.1
- การจัดสำนักงานไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย	4	8.9
- ที่นั่งไม่เพียงพอสำหรับสมาชิก	41	91.1
รวม	118	100
4. การจัดเก็บเอกสารของสหกรณ์		
เหมาะสม	94	79.7
ไม่เหมาะสม	24	20.3
- การจัดเก็บเอกสารของสหกรณ์ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ค้นหายาก	10	41.7
- ไม่สะดวกในการหยิบเอกสาร เช่น ใบขอกู้ หรือใบรับฝาก- ใบถอนเงิน เป็นต้น	14	58.3
รวม	118	100

ตาราง 27 (ต่อ)

รายการปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
5. สหกรณ์มีการจัดเก็บเอกสาร หรือทรัพย์สินต่าง ๆ		
เหมาะสม	84	71.2
ไม่เหมาะสม	34	28.8
- ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย	9	26.5
- ไม่รัดกุม เสี่ยงต่อการสูญหาย	24	70.6
- ขาดการดูแลเอาใจใส่ เสี่ยงต่อการชำรุด	1	2.9
รวม	118	100
6. วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัยเหมาะสมต่อการ ใช้งาน		
เหมาะสม	82	69.5
ไม่เหมาะสม	36	30.5
- อุปกรณ์ไม่ทันสมัย ไม่ทันเหตุการณ์	11	30.6
- ประสิทธิภาพของบุคลากรในการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ยังไม่ เพียงพอ	25	69.4
รวม	118	100

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลการศึกษาแสดงในตาราง 28 พบว่า สมาชิกมีข้อคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เกี่ยวกับการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธุรกิจของสหกรณ์ว่า ช่องทางในการส่งข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ยังไม่หลากหลาย ขาดความต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ ทำให้สมาชิกไม่ทราบการเคลื่อนไหวของสหกรณ์ ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ยังไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิกเท่าที่ควร และการส่งข้อมูลข่าวสารยังมีความล่าช้า และไม่ทันต่อเหตุการณ์

สมาชิกให้ข้อเสนอแนะและวิธีแก้ไขว่า ควรมีการแจ้งให้สมาชิกทราบเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ของสหกรณ์ให้สมาชิกทราบ มีการประชาสัมพันธ์งานของสหกรณ์ที่มากกว่าเดิม มีความต่อเนื่อง และทำสื่อประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารให้สมาชิกทุกคนได้ทราบการดำเนินงานของสหกรณ์ มีการจัดประชุมสมาชิกเพื่อชี้แจงนโยบายของสหกรณ์ และส่งข้อมูลข่าวสารให้ถึงตัวสมาชิกเพราะสมาชิกอยู่ในมหาวิทยาลัย

ตาราง 28 ปัญหาและอุปสรรคในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

รายการปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
สหกรณ์มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของสหกรณ์เพียงพอหรือไม่		
เพียงพอ	56	47.5
ไม่เพียงพอ	62	52.5
1. ช่องทางในการส่งข่าวสารไม่หลากหลาย	25	40.3
2. ขาดความต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ ทำให้ไม่ทราบความเคลื่อนไหวของสหกรณ์	24	38.7
3. ข่าวสารที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับสมาชิก	7	11.3
4. การส่งข่าวสารล่าช้า ไม่ทันเหตุการณ์	6	9.7
รวม	118	100