

การดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด
ตามทัศนะของสมาชิกในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษานครสวรรค์ เขต 3

จุฑามาส ปัญญา

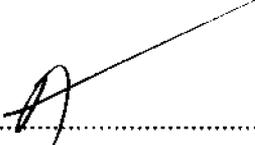
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2552

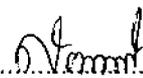
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

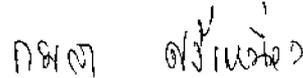
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่องการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครู นครสวรรค์ จำกัด ตามที่คณะของสมาชิกในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 เสนอโดย นางจุฑามาส ปัญญา เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

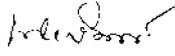

..... รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
(นายตระกูล จันทสุนทร)
วันที่ 2 เดือนเมษายน พ.ศ. 2553

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(ดร.จิราวรรณ สมหวัง)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธาสินี ศิริโกคาภิรมย์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กมลา ศรีเหนียง)


..... กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(ดร.เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด ตามทัศนะของสมาชิกในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธาสนี ศิริโกคาภิรมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กมลลา ศรีเหนียง
ชื่อนักศึกษา	จุฑามาส ปัญญา
สาขาวิชา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2552

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด ตามทัศนะของสมาชิกในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 2) เพื่อเปรียบเทียบการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด ตามทัศนะของสมาชิกในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางราชการ ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 รวมทั้งหมด จำนวน 353 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และมีค่าความเชื่อมั่น 0.98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบค่าที (t – test) การทดสอบค่าเอฟ (F – test) และทดสอบรายคู่ตามวิธีฟิชเชอร์ (Fisher's Least – Significant Difference : LSD) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า

1. การดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด ตามทัศนะของสมาชิกในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 โดยภาพรวมระดับมาก เมื่อพิจารณาเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

2. การเปรียบเทียบการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด ตามทัศนะของสมาชิกในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางราชการ ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Thesis Title The Operation of Nakhon Sawan Teacher Savings Cooperative Limited according to the Members under Nakhon Sawan Educational Service Area Office 3

Thesis Advisors Asst. Prof. Dr. Suthasinee Siripokhapirom
Asst. Prof. Kamala Sringeng

Name Juthamas Panha

Concentration General Management

Academic Year 2009

ABSTRACT

The research objectives were to: 1) study the operation of Nakhon Sawan Teacher Savings Cooperative Limited according to members under Nakhon Sawan Educational Service Area Office 3; 2) compare the operation of Nakhon Sawan Teacher Savings Cooperative Limited according to members under Nakhon Sawan Educational Service Area Office 3, as classified by gender, age, education, official position, duration of membership and monthly income. The sample group comprised 353 members of Nakhon Sawan Teacher Savings Cooperative Limited under Nakhon Sawan Educational Service Area Office 3. The instrument used was a questionnaire designed by the researcher to a reliability of 0.98 and approved by three experts. The data were analyzed in terms of percentage, mean (\bar{X}), standard deviation (S.D.), t – test, F – test and Fisher's Least Significant Difference (LSD).

The findings were as follows:

1. the members had an opinion that the operation of Nakhon Sawan Teacher Savings Cooperative Limited was overall at a good level. Considered each individual aspect, they were ranged in descending order as follows: reliability, accessibility, assurance, empathy and responsiveness.

2. when the members were classified by gender, age, education, official position, duration of membership and monthly income, there was found to be no differences at a significance level of .05.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยมุ่งศึกษาการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด ตามทัศนะของสมาชิกในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยคามอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติณี ศิริโภคภิมรย์ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กมลลา ศรีเหนียง กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่เป็นประโยชน์ และให้ข้อคิดต่าง ๆ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องในการวิจัยอย่างดี

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดสุภา ธรรมประมวล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธนิดา ภูแดง และผู้ช่วยศาสตราจารย์ วนิดา เพิ่มศิริ ที่ได้กรุณาตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบพระคุณ ดร.จิรวรรณ สมหวัง ประธานคณะกรรมการสอบ และ ดร.เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้กรุณาร่วมเป็นคณะกรรมการสอบ ตลอดจนพิจารณาแก้ไขและให้คำแนะนำเพิ่มเติมในการทำวิทยานิพนธ์จนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ดร.สมเดช สีแสง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 1 นายสุรินทร์ แก้วมณี ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา และลูกจ้างประจำ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูล คำแนะนำต่าง ๆ ตลอดจนความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยอย่างดียิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ รวมทั้งขอขอบพระคุณเจ้าของตำรา เอกสาร งานวิจัยทุกเล่มที่ได้อ้างอิงไว้ ขอขอบพระคุณ พันจ่าอากาศเอกพิศาล คลังทอง ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือ จนทำให้การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย และตลอดจนสมาชิกในครอบครัว ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

จุฬามาส ปัญหา

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานการวิจัย.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์นครสวรรค์ จำกัด.....	10
ประวัติความเป็นมาของสหกรณ์ออมทรัพย์	10
ประวัติสหกรณ์ออมทรัพย์นครสวรรค์ จำกัด	12
บทบาทและสิทธิหน้าที่ของสมาชิกสหกรณ์.....	18
การดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	21
ความหมายของการบริการ	21
องค์ประกอบหลักในการบริการ.....	22
ความสำคัญของการบริการ.....	26
ประเภทของธุรกิจบริการ	27
คุณลักษณะของการบริการ	28
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	33
ความหมายของคุณภาพการบริการ.....	33
แนวคิดคุณภาพการบริการ	34
เครื่องมือสำหรับการวัดคุณภาพการบริการ	37
องค์ประกอบคุณภาพการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์.....	39
ด้านความเป็นรูปธรรม.....	39
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้.....	41
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า.....	42
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	43
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	45

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ)	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46
งานวิจัยภายในประเทศ.....	46
งานวิจัยต่างประเทศ.....	51
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	53
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	54
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	55
การหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล	56
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	56
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	57
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	62
การวิเคราะห์ข้อมูล	62
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	81
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	81
สมมติฐานการวิจัย.....	81
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	82
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	82
การตรวจสอบเครื่องมือ.....	83
การวิเคราะห์ข้อมูล	83
สรุปผลการวิจัย.....	84
อภิปรายผล	86
ข้อเสนอแนะ.....	92
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	92
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	93

สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	54
ตาราง 2	จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครสวรรค์ เขต 3 ผู้ตอบแบบสอบถาม.....	63
ตาราง 3	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู นครสวรรค์ จำกัด จำแนกตามการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครู นครสวรรค์ จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรม.....	65
ตาราง 4	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู นครสวรรค์ จำกัด จำแนกตามการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครู นครสวรรค์ จำกัด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้.....	66
ตาราง 5	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู นครสวรรค์ จำกัด จำแนกตามการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครู นครสวรรค์ จำกัด ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า.....	68
ตาราง 6	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู นครสวรรค์ จำกัด จำแนกตามการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครู นครสวรรค์ จำกัด ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า.....	69
ตาราง 7	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู นครสวรรค์ จำกัด จำแนกตามการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครู นครสวรรค์ จำกัด ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า.....	70
ตาราง 8	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู นครสวรรค์ จำกัด ในรายด้านและภาพรวมทั้ง 5 ด้าน.....	71
ตาราง 9	การเปรียบเทียบความแตกต่างการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครู นครสวรรค์ จำกัด จำแนกตามเพศ.....	72
ตาราง 10	การเปรียบเทียบความแตกต่างการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครู นครสวรรค์ จำกัด ตามทัศนคติของสมาชิกในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 จำแนกตามอายุ.....	73

ตาราง 11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครู นครสวรรค์ จำกัดตามทัศนะของสมาชิกในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 ด้านความเป็นรูปธรรม เมื่อจำแนกตามอายุ ออกเป็น 4 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์ (Fisher's Least – Significant Difference : LSD)	74
ตาราง 12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครู นครสวรรค์ จำกัด ตามทัศนะของสมาชิกในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ เมื่อจำแนก ตามอายุออกเป็น 4 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์ (Fisher's Least – Significant Difference : LSD)	74
ตาราง 13	การเปรียบเทียบความแตกต่างการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครู นครสวรรค์ จำกัด ตามทัศนะของสมาชิกในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 จำแนกตามระดับการศึกษา	75
ตาราง 14	การเปรียบเทียบความแตกต่างการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครู นครสวรรค์ จำกัด ตามทัศนะของสมาชิกในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 จำแนกตามสถานภาพทางราชการ.....	76
ตาราง 15	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครู นครสวรรค์ จำกัด ตามทัศนะของสมาชิกในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าเมื่อจำแนก ตามสถานภาพทางราชการออกเป็น 3 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของ ฟิชเชอร์ (Fisher's Least – Significant Difference : LSD)	77
ตาราง 16	การเปรียบเทียบความแตกต่างการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครู นครสวรรค์ จำกัด ตามทัศนะของสมาชิกในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิก	77
ตาราง 17	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครู นครสวรรค์ จำกัด ตามทัศนะของสมาชิกในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า เมื่อจำแนก ตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิกออกเป็น 4 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของ ฟิชเชอร์ (Fisher's Least – Significant Difference : LSD)	79
ตาราง 18	การเปรียบเทียบความแตกต่างการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครู นครสวรรค์ จำกัด ตามทัศนะของสมาชิกในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	79

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
ภาพ 2 แสดงเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ	38

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี