

การรับรู้ของสมาชิกสหกรณ์ต่อคุณภาพการให้บริการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด

เด่นชัย พุกนาค

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

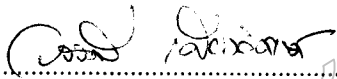
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤษภาคม 2550

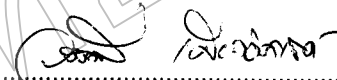
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ เคนซัย พุกนาค ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัย
บูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณิ เดียววิศเรศ)

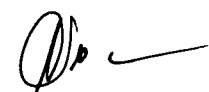
คณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์


.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณิ เดียววิศเรศ)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วุฒิชชาติ สุนทรสมย์)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมโภชน์ อนนกสุข)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา


.....คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จีรต์ นกรรจ์แดง)
วันที่ 19 เดือน กันยายน พ.ศ. 2550

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณ เดียววิเศษ อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจน แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็น อย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รศ. ดร วุฒิชชาติ สุนทรสมัย ผศ. ดร.สมโภชน์ อเนกสุข กรรมการ สอบ ที่กรุณาให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงแก้ไขรายงาน การศึกษานี้ให้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณอาจารย์ในคณะทุกท่าน ที่ได้ม รมสั่งสอนและประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้ศึกษา

ขอขอบพระคุณ คุณสุริยน วันเพ็ญ ประธานคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ออมทรัพย์อุเบะ คุณพศิน เรืองศรี คณะกรรมการดำเนินการ คุณชนิดา บุรินทร์ธนฉัตร ผู้จัดการ สหกรณ์ฯ คุณอภิรดี ชัยชล เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ ที่ให้โอกาสและสนับสนุนการการศึกษาวิจัยใน ครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ พระครูโพธิ์โรจน์อริยุชัย เจ้าคณะตำบลพนานิคมเขต 1 เจ้าอาวาสวัดนพเก้าพนาราม คุณพ่อศักดิ์ และคุณแม่สุดใจ พุกนาค ที่อบรมสั่งสอน และให้ การสนับสนุน ทำให้ผู้วิจัยมีความพยายามในการทำงานนิพนธ์จนสำเร็จการศึกษาในที่สุด

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ บิดา มารดา ครู และ คณาจารย์ ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และประสบการณ์ที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อผู้วิจัย

เด่นชัย พุกนาค

48921031: สาขาวิชา: การจัดการทรัพยากรมนุษย์; กจ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์)

คำสำคัญ: การรับรู้/ คุณภาพการให้บริการ/ สมาชิกสหกรณ์/ สหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด

เด่นชัย พุกนาค : การศึกษาการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด (THIS STUDY IS TO AIM AT SURVEYING THE PERCEPTION OF MEMBERS ON THE QUALITY OF SERVICE OF UBE (THAILAND) SAVING AND CREDIT COOPERATIVE, LIMITED.) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: วรณิ เดียววิเศษ, Ph.D., หน้า. ปี พ.ศ. 2550.

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายของการศึกษาเพื่อศึกษาการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด การรับรู้คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านข่าวสารของสหกรณ์ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ และ ด้านภาพพจน์ของสหกรณ์ โดยมีตัวแปรต้น ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน (งานในบริษัท คาโปรแลคค์ไทย จำกัด) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทการให้บริการ ของสมาชิก กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 197 คน จากสมาชิกทั้งหมด 393 คน โดยนำแบบสอบถามไปทดลองหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ .961 โดยการแจกแบบสอบถามให้กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 197 ฉบับ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 80.0 อายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 66.0 มีอายุงาน 10 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 61.0 รายได้อยู่ในช่วง 20001-30000 บาท ร้อยละ 43.7 โดยสมาชิกส่วนใหญ่เป็นประเภทซื้อหุ้นอย่างเดียว ร้อยละ 54.3 การรับรู้การของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 (SD = 0.6) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และการรับรู้ในรายด้าน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านข่าวสารของสหกรณ์ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ และ ด้านภาพพจน์ของสหกรณ์ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ของสมาชิกสหกรณ์ ทราบว่า อายุของสมาชิกที่ต่างกันและอายุงานต่างกัน มีการรับรู้ของสมาชิกต่อการให้บริการแตกต่างกัน

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำข้อมูลที่ได้นำมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของสหกรณ์ต่อไป

48921116: MAJOR: HUMAN RESOURCE MANAGEMENT; M.M. (HUMAN RESOURCE MANAGEMENT)

KEYWORDS: PERCEPTION/ QUALITY OF SERVICE/ MEMBERS SAVING AND CREDIT COOPERATIVE/ UBE (THAILAND) SAVING AND CREDIT COOPERATIVE, LIMITED

DENCHAI PUGNAK: THIS STUDY IS TO AIM AT SURVEYING THE PERCEPTION OF MEMBERS ON THE QUALITY OF SERVICE OF UBE (THAILAND) SAVING AND CREDIT COOPERATIVE, LIMITED. THESIS ADVISORS: WANNEE DAOISSARES, Ph. D., 78 P. 2007.

The perception on quality of service of 6 aspects; administration, service provider, service providing, the Cooperative's information, service environment and the Cooperative's image of which initial variables comprising sex, age, period of employment (at Thai-Caprolactam Co, Ltd.), average income per month and service type using of members.

The studied sample group is 197 members out of 393 in total by which 197 questionnaires were distributed to the member of UBE (Thailand) Saving and Credit Cooperative, Limited so as to test "Reliability" resulting in .961. The statistics used to analyze the data are "Mean" and "Standard Deviation".

The research shows that most members of the Cooperative are male at 80.0 percent, age range between 31-40 years old at 66.0 percent, income range 20,001-30,000 Baht at 43.7 percent. Most members are share purchasers only at 54.3 percent. The perception of members on the quality of service of UBE (Thailand) Saving and Credit Cooperative, Limited, in general equal to 2.48 (SD=0.6), moderate level. The perception on quality of service on 6 aspects administration, service provider, service providing, the Cooperative's information, service environment and the Cooperative's image is at moderate level. After studying the perception of members on the quality of service shows that the different in age of the members and the different in period of employment of the members have an effect on the perception of members on the quality of service.

According to this research, it can be used beneficially to the management as a guidance to upgrade the effectiveness of service and to augment potential level of the Cooperative.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฌ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐาน.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการจากการวิจัย.....	4
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดของสหกรณ์.....	7
แนวคิดเรื่องสหกรณ์ออมทรัพย์.....	15
ความเป็นมาและการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
รูปแบบการวิจัย.....	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	39
การทดสอบเครื่องมือวัด.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์	41
4 ผลการวิจัย	42
ส่วนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคล	42
ส่วนที่ 2 การรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวม และรายด้าน	44
ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการรับรู้ของสมาชิกสหกรณ์ต่อคุณภาพ การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ ของสมาชิก อายุ (งานในบริษัทคาโปรแลคตัมไทย จำกัด) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทการใช้บริการ มีความแตกต่างกัน	50
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	56
สรุปผลการวิจัย	56
อภิปรายผล	58
ข้อเสนอแนะ	60
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	61
บรรณานุกรม	62
ภาคผนวก	66
ประวัติย่อของผู้วิจัย	77

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของสมาชิกสหกรณ์ แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n=197)	43
2 การรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวม	44
3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ด้านการดำเนินงาน	45
4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	46
5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ด้านการให้บริการ	47
6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ด้านข่าวสารของสหกรณ์	48
7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ	49
8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ด้านภาพพจน์ของสหกรณ์	50
9 สมาชิกสหกรณ์ที่มีเพศต่างกันรับรู้คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน	51
10 สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุต่างกันรับรู้คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน	52
11 สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุงาน (ในบริษัทคาโปรแลคตัมไทย จำกัด) ต่างกันรับรู้คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน	53
12 สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันรับรู้คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน	54
13 สมาชิกสหกรณ์ที่มีประเภทการให้บริการต่างกันรับรู้คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน	55

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 โครงสร้างการบริหารงานสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด.....	24