

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ที่มีต่อสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด และเปรียบเทียบการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทการให้บริการ

สำหรับการรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แบ่งหัวข้อการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวม และรายด้าน

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการรับรู้ของสมาชิกสหกรณ์ต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ ของสมาชิก อายุ (งานใน บริษัทคาโปรแลคตัม ไทย จำกัด) ประเภทการให้บริการ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความแตกต่างกัน

ส่วนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 197 คน โดยแยกตามปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. เพศ
2. อายุของพนักงาน
3. อายุงาน (ในบริษัทคาโปรแลคตัม ไทย จำกัด)
4. รายได้ต่อเดือน
5. ประเภทการให้บริการ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของ สมาชิกสหกรณ์ แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล (N=197)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	158	80.0
หญิง	39	20.0
อายุของสมาชิก		
ต่ำกว่า 20 ปี	3	1.5
21-30 ปี	43	22.0
31-40 ปี	131	66.0
41-50 ปี	20	10.5
อายุงาน		
น้อยกว่า 2 ปี	12	6.0
2-5 ปี	28	14.5
6-9 ปี	36	18.5
10 ปีขึ้นไป	121	61.0
รายได้ต่อเดือน		
10001-20000	43	21.8
20001-30000	86	43.7
30001-40000	35	17.8
40001 ขึ้นไป	33	16.8
ประเภท		
ซื้อหุ้นอย่างเดียว	107	54.3
ซื้อหุ้นและกู้	90	45.7

จากตารางที่ 1 สมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 80.0 อายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 66.0 มีอายุงาน 10 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 61.0 รายได้อยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 43.7 รองลงมาเป็นรายได้ 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 21.8 โดยสมาชิกส่วนใหญ่เป็นประเภทซื้อหุ้นอย่างเดียว ร้อยละ 54.3

ส่วนที่ 2 การรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวม และรายด้าน

1. การรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวม

ตารางที่ 2 การรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวม

การรับรู้คุณภาพการให้บริการ	คะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	อันดับ
1. ด้านการดำเนินงาน	3.02	0.58	ปานกลาง	3
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.27	0.58	ปานกลาง	1
3. ด้านการให้บริการ	2.85	0.63	ปานกลาง	5
4. ด้านข่าวสารของสหกรณ์	2.64	0.71	ปานกลาง	6
5. ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ	2.93	0.52	ปานกลาง	4
6. ด้านภาพพจน์ของสหกรณ์	3.17	0.57	ปานกลาง	2
คะแนนเฉลี่ยรวม	2.48	0.60	ปานกลาง	

จากตารางที่ 2 พบว่าการรับรู้การของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 (SD = 0.6) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษาภาพรวมในแต่ละด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.27 (SD = 0.58) ถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านภาพพจน์ของสหกรณ์และด้านการดำเนินงานและมีด้านข่าวสารของสหกรณ์เป็นอันดับสุดท้าย

2. การรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ในรายด้านดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสหกรณ์ด้านการดำเนินงาน

การรับรู้คุณภาพการให้บริการ	คะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	อันดับ
1. ด้านการดำเนินงาน				
1.1 นโยบาย การดำเนินงาน	3.73	0.72	มาก	1
1.2 ความชัดเจนของระเบียบ ข้อบังคับ มติ	3.34	0.85	ปานกลาง	4
1.3 หลักเกณฑ์การกู้ และขั้นตอนการกู้	3.42	0.73	ปานกลาง	2
1.4 เวลาการเปิด - ปิดทำการของสหกรณ์	3.35	0.81	ปานกลาง	3
1.5 การติดต่อ ช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่สมาชิกของสหกรณ์	3.32	0.83	ปานกลาง	5
1.6 มีการจัดการประชุมอย่างสม่ำเสมอ	2.92	0.64	ปานกลาง	6
1.7 มีการประกาศผลการดำเนินงานของสหกรณ์อย่างสม่ำเสมอ	2.81	0.72	ปานกลาง	7
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.02	0.58	ปานกลาง	

จากตารางที่ 3 พบว่าการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ด้านการดำเนินงานมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.02 (SD = 0.58) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษารายข้อพบว่า ด้านนโยบายการดำเนินงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.73 (SD = 0.72) ถือว่าอยู่ในระดับมาก รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ หลักเกณฑ์การกู้และขั้นตอนการกู้ เวลาเปิดปิดทำการของสหกรณ์ และมีการประกาศผลการดำเนินงานของสหกรณ์อย่างสม่ำเสมอเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสหกรณ์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การรับรู้คุณภาพการให้บริการ	คะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	อันดับ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.1 ความสุภาพ อ่อนโยนเป็นกันเองและการใช้ถ้อยคำสุภาพในการให้บริการ	3.73	0.72	มาก	1
2.2 ท่านมีความไว้วางใจตัวเจ้าหน้าที่ในการจัดคิวรับเงินให้เป็นไปตามลำดับที่ได้รับการอนุมัติแล้ว	3.34	0.85	ปานกลาง	4
2.3 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.42	0.73	ปานกลาง	2
2.4 การสามารถในการตอบข้อซักถามข้อสงสัยและการให้คำแนะนำช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ ของสหกรณ์	3.35	0.81	ปานกลาง	3
2.5 ความเอาใจใส่ และช่วยแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่เมื่อสมาชิกมีปัญหา	3.32	0.83	ปานกลาง	5
2.6 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	2.92	0.64	ปานกลาง	6
2.7 การนำเอาข้อเสนอแนะของสมาชิกมาปรับปรุงแก้ไข	2.81	0.72	ปานกลาง	7
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.27	0.58	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4 พบว่า การรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 3.27 (SD = 0.58) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษารายข้อพบว่า ความสุภาพ อ่อนโยนเป็นกันเองและการใช้ถ้อยคำสุภาพในการให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.73 (SD = 0.72) ถือว่าอยู่ในระดับมาก รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการสามารถในการตอบข้อซักถามข้อสงสัยและ

การให้คำแนะนำช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ ของสหกรณ์ และด้านการนำเอาข้อเสนอแนะของสมาชิกมาปรับปรุงแก้ไขเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ด้านการให้บริการ

การรับรู้คุณภาพการให้บริการ	คะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	อันดับ
3. ด้านการให้บริการ				
3.1 จำนวนวงเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน 50,000 บาทมี ความเหมาะสม	2.81	0.92	ปานกลาง	5
3.2 จำนวนวงเงินกู้สามัญ มีความเหมาะสมในการให้ กู้และมีจำนวนเพียงพอต่อการขอของสมาชิก	2.56	0.91	ปานกลาง	8
3.3 ขบวนการในการอนุมัติเงินกู้ มีความเหมาะสม เป็น กลางในการให้กู้	2.78	0.92	ปานกลาง	6
3.4 การรับ – ฝากเงิน มีความรวดเร็ว	3.15	0.77	ปานกลาง	2
3.5 การถอนเงิน มีความรวดเร็ว	2.94	0.82	ปานกลาง	3
3.6 การหักเงินชำระหนี้รายเดือนมีความเหมาะสม	3.37	0.72	ปานกลาง	1
3.7 การอนุมัติเงินกู้มีความรวดเร็ว	2.54	0.95	ปานกลาง	9
3.8 ขั้นตอนการกู้มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ ซ้ำซ้อน	2.71	0.93	ปานกลาง	7
3.9 เอกสารในการกู้ ไม่ซ้ำซ้อน ยุ่งยาก จำนวน เอกสารมีความเหมาะสม	2.85	0.87	ปานกลาง	4
คะแนนเฉลี่ยรวม	2.85	0.63	ปานกลาง	

จากตารางที่ 5 พบว่า การรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ด้านการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 2.85 (SD = 0.63) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษารายข้อ พบว่าการหักเงินชำระหนี้รายเดือนมีความเหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.37 (SD = 0.72) รองลงมาเป็นการรับฝากเงินมีความรวดเร็ว การถอนเงินมีความรวดเร็ว และการอนุมัติเงินกู้มีความรวดเร็วเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสหกรณ์ ด้านข่าวสารของสหกรณ์

การรับรู้คุณภาพการให้บริการ	คะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	อันดับ
4. ด้านข่าวสารของสหกรณ์				
4.1 การจัดบอร์ด ปิดป้ายประกาศข่าวสารของ สหกรณ์เพื่อประชาสัมพันธ์	2.56	0.81	ปานกลาง	5
4.2 การใช้สื่อต่าง ๆ แจ้งข่าวสารของสหกรณ์ แก่ สมาชิก อย่างต่อเนื่อง	2.58	0.80	ปานกลาง	4
4.3 การใช้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ สหกรณ์	2.65	0.81	ปานกลาง	2
4.4 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมเมื่อสมาชิกเข้าไปใช้ บริการ	2.82	0.82	ปานกลาง	1
4.5 สมาชิกมีการรับข่าวสารของสหกรณ์จาก สหกรณ์อย่างต่อเนื่อง	2.60	0.80	ปานกลาง	3
คะแนนเฉลี่ยรวม	2.64	0.71	ปานกลาง	

จากตารางที่ 6 พบว่า การรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ด้าน
ข่าวสารของสหกรณ์มีคะแนนเฉลี่ยรวม 2.64 (SD = 0.71) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษา
รายข้อพบว่า การให้คำแนะนำเพิ่มเติม เมื่อสมาชิกเข้าไปใช้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.82
(SD = 0.82) รองลงมาเป็นการใช้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของสหกรณ์ สมาชิกมีการรับ
ข่าวสารของสหกรณ์จากสหกรณ์อย่างต่อเนื่อง และการจัดบอร์ดปิดป้ายประกาศข่าวสารของ
สหกรณ์เพื่อประชาสัมพันธ์เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสหกรณ์ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ

การรับรู้คุณภาพการให้บริการ	คะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	อันดับ
5. ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ				
5.1 สถานที่ตั้งของสหกรณ์ สะดวกและมองเห็น โดดเด่น	3.10	0.70	ปานกลาง	2
5.2 ความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการ	2.69	0.76	ปานกลาง	5
5.3 ความสะอาดและจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบ เรียบร้อย	3.21	0.53	ปานกลาง	1
5.4 การจัดป้าย/สัญลักษณ์แสดงตำแหน่งของ ฝ่ายต่าง ๆ	2.92	0.67	ปานกลาง	3
5.5 การจัดให้มีที่นั่ง ที่นั่งรอสั่งอย่างเพียงพอ	2.74	0.74	ปานกลาง	4
คะแนนรวมเฉลี่ย	2.93	0.52	ปานกลาง	

จากตารางที่ 7 พบว่า การรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ด้าน
สภาพแวดล้อมการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยรวม 2.93 (SD = 0.52) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
เมื่อศึกษารายข้อพบว่า ความสะอาดและจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อยมีค่าคะแนนเฉลี่ย
เท่ากับ 3.21 (SD = 0.53) รองลงมาเป็นสถานที่ตั้งของสหกรณ์สะดวกและมองเห็นโดดเด่น การจัด
ป้ายสัญลักษณ์แสดงตำแหน่งของฝ่ายต่าง ๆ และความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการเป็นอันดับ
สุดท้าย

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสหกรณ์ ด้านภาพพจน์ของสหกรณ์

การรับรู้คุณภาพการให้บริการ	คะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	อันดับ
6. ด้านภาพพจน์ของสหกรณ์				
6.1 ความทันสมัยในการนำเอาเทคโนโลยีมา ให้บริการ	2.85	0.72	ปานกลาง	5
6.2 ความเชื่อถือในบริการของสหกรณ์	3.28	0.67	ปานกลาง	2
6.3 ความมีชื่อเสียงของสหกรณ์	3.07	0.72	ปานกลาง	4
6.4 ความสะอาดและปลอดภัย	3.27	0.67	ปานกลาง	3
6.5 ความมั่นคงทางการเงินของสหกรณ์	3.40	0.73	ปานกลาง	1
คะแนนรวมเฉลี่ย	3.17	0.57	ปานกลาง	

จากตารางที่ 8 พบว่า การรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ด้าน
ภาพพจน์ของสหกรณ์มีคะแนนเฉลี่ยรวม 3.17 ($SD = 0.57$) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษา
รายข้อพบว่า ความมั่นคงทางการเงินของสหกรณ์มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ($SD = 0.73$)
รองลงมาเป็นความเชื่อถือในบริการของสหกรณ์ ความสะอาดและปลอดภัย และความทันสมัยใน
การนำเอาเทคโนโลยีมาให้บริการเป็นอันดับสุดท้าย

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการรับรู้ของสมาชิกสหกรณ์ต่อคุณภาพการ
ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ ของ
สมาชิก อายุ (งานในบริษัทคาโปรแลคตัมไทย จำกัด) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภท
การใช้บริการ มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1 สมาชิกสหกรณ์ที่มีเพศต่างกันรับรู้คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออม
ทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 สมาชิกสหกรณ์ที่มีเพศต่างกันรับรู้คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

การรับรู้คุณภาพการให้บริการ	เพศ				t	p
	ชาย (n=158)		หญิง (n=39)			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน		
	เบี่ยงเบน	เบี่ยงเบน				
มาตรฐาน	มาตรฐาน					
1. ด้านการดำเนินงาน	2.99	0.60	3.18	0.47	-1.865	.064
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.23	0.58	3.47	3.47	-2.403*	.017
3. ด้านการให้บริการ	2.81	0.63	3.04	0.60	-1.882	.061
4. ด้านข่าวสารของสหกรณ์	2.61	0.69	2.74	0.79	-1.040	.299
5. ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ	2.90	0.48	3.04	0.66	-1.446	.150
6. ด้านภาพพจน์ของสหกรณ์	1.75	0.33	1.82	0.27	-1.350	.179
ผลรวมทุกด้าน	2.73	0.44	2.84	0.36	-1.344	.181

* $p < .05$

จากตารางที่ 9 พบว่า การรับรู้ในภาพรวมของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ที่เป็นเพศชายไม่แตกต่างกับเพศหญิง ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ($t = -1.344, p = .181$) การรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ที่เป็นเพศชายแตกต่างจากเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = -2.403, p = .017$) ส่วนในด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

สมมติฐานที่ 2 สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุต่างกันรับรู้คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุต่างกันรับรู้คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัค แตกต่างกัน

การรับรู้คุณภาพการให้บริการ	อายุของสมาชิก				t	p
	≤ 30 ปี(n=46)		> 30 ปี(n=151)			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
1. ด้านการดำเนินงาน	3.15	0.59	2.98	0.57	1.766	.079
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.40	0.56	3.23	0.58	1.699	.091
3. ด้านการให้บริการ	3.05	0.66	2.80	0.61	2.292*	.023
4. ด้านข่าวสารของสหกรณ์	2.86	0.66	2.57	0.72	2.378*	.018
5. ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ	3.01	0.61	2.91	0.49	1.196	.233
6. ด้านภาพพจน์ของสหกรณ์	1.81	0.35	1.75	0.31	1.149	.252
ผลรวมทุกด้าน	2.91	0.49	2.70	0.40	2.693	.008

* $P < .05$

จากตารางที่ 10 การรับรู้ในภาพรวมของสมาชิกสหกรณ์ต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัค ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี แตกต่างกับสมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุมากกว่า 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 2.693, p = .008$) เมื่อศึกษาารายด้านพบว่า การรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ด้านการให้บริการ และด้านข่าวสารของสหกรณ์ ของสมาชิกที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี แตกต่างกับสมาชิกที่มีอายุมากกว่า 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 2.292, p = .023$ และ $t = 2.378, p = .018$ ตามลำดับ) ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

สมมติฐานที่ 3 สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุงาน (ในบริษัทคาโปรแลคตัมไทย จำกัค) ต่างกันรับรู้คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัค แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุงาน (ในบริษัทคาโพรแลกคัมไทย จำกัด) ต่างกันรับรู้คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

การรับรู้คุณภาพการให้บริการ	อายุงาน ของสมาชิก				t	p
	≤ 10 ปี(n=76)		> 10 ปี(n=121)			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
1. ด้านการดำเนินงาน	3.16	0.57	2.94	0.57	2.556*	.011
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.43	0.55	3.16	0.57	3.269*	.001
3. ด้านการให้บริการ	3.01	0.62	2.76	0.62	3.269*	.008
4. ด้านข่าวสารของสหกรณ์	2.82	0.70	2.52	0.70	2.925*	.004
5. ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ	2.96	0.57	2.91	0.49	.670	.504
6. ด้านภาพพจน์ของสหกรณ์	1.82	0.33	1.73	0.30	2.069*	.040
ผลรวมทุกด้าน	2.87	0.47	2.67	0.39	3.026	.003

* $p < .05$

จากตารางที่ 11 พบว่า การรับรู้ในภาพรวมและรายด้านของสมาชิกสหกรณ์ต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี แตกต่างกับอายุงาน มากกว่า 10 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ($t = 3.03, p = .003$) เมื่อศึกษา รายด้าน พบว่า การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านข่าวสารของสหกรณ์ และด้านภาพพจน์ของสหกรณ์ ของสมาชิกที่มีอายุงานมากกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 2.556, p = .011$; $t = 3.269, p = .001$; $t = 3.269, p = .008$; $t = 2.925, p = .004$ และ $t = 2.065, p = .040$ ตามลำดับ) ส่วนด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ พบว่าไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ .05

สมมติฐานที่ 4 สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันรับรู้คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันรับรู้คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

การรับรู้คุณภาพการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				t	p
	≤ 30,000 บาท		> 30,000 บาท			
	(n=129)		(n=68)			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
1. ด้านการดำเนินงาน	3.05	0.48	2.99	0.61	.508	.612
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.25	0.50	3.26	0.61	-.020	.984
3. ด้านการให้บริการ	2.96	0.64	2.78	0.61	1.546	.124
4. ด้านข่าวสารของสหกรณ์	2.69	0.60	2.69	0.72	.015	.988
5. ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ	2.92	0.56	2.93	0.50	-.130	.897
6. ด้านภาพพจน์ของสหกรณ์	1.76	0.28	1.76	0.33	.129	.897
ผลรวมทุกด้าน	2.78	0.40	2.75	0.47	.404	.687

จากตารางที่ 12 พบว่า การรับรู้ในภาพรวมของสมาชิกสหกรณ์ต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาทและ ไม่แตกต่างกับสมาชิกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ($t = .404, p = .687$)

สมมติฐานที่ 5 สมาชิกสหกรณ์ที่มีประเภทการให้บริการต่างกันรับรู้คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 สมาชิกสหกรณ์ที่มีประเภทการให้บริการต่างกันรับรู้คุณภาพการให้บริการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

การรับรู้คุณภาพการให้บริการ	ประเภทการให้บริการ				<i>t</i>	<i>p</i>
	ซื้อหุ้นอย่างเดียว		ซื้อหุ้นและกู้(<i>n</i> =90)			
	(<i>n</i> =107)					
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
1. ด้านการดำเนินงาน	3.07	0.57	2.97	0.60	1.182	.239
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.24	0.55	3.31	0.61	-.883	.378
3. ด้านการให้บริการ	2.87	0.58	2.85	0.69	.168	.866
4. ด้านข่าวสารของสหกรณ์	2.64	0.70	2.64	0.73	-.051	.960
5. ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ	2.97	0.56	2.89	0.48	1.094	.275
6. ด้านภาพพจน์ของสหกรณ์	1.76	0.31	1.77	0.33	-.259	.796
ผลรวมทุกด้าน	2.76	0.40	2.73	0.47	.395	.693

จากตารางที่ 13 พบว่า การรับรู้ในภาพรวมของสมาชิกสหกรณ์ต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีประเภทการกู้ชนิดซื้อหุ้นอย่างเดียว ไม่แตกต่างกับการใช้บริการซื้อหุ้นและกู้ ที่ระดับนัยสำคัญ .0505 ($t = .395, p = .693$)