

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การวิจัยความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคามต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

#### 1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคามต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคามต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ที่มีความแตกต่างในด้านเพศและรายได้
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด

#### 2. สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำนวน 9,432 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 384 คน พบว่า สมาชิก

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.9 รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 39.1 และส่วนใหญ่มียรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 68 รองลงมามีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32

2. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคามต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อยคือด้านการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านการจัดการสำนักงาน ด้านการจัดระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติและด้านการประชาสัมพันธ์

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ และ รายได้ พบว่า

3.1 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด โดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการแตกต่างกัน โดยเพศชายมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

3.2 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ระหว่างกลุ่ม ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 25,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด โดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจมาก

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคามต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด พบว่า ประเด็นที่มีการแสดงความคิดเห็นที่มีความถี่สูง 3 อันดับ แรก จำแนกเป็นรายด้าน คือ

#### 4.1 ปัญหาในการให้บริการ

##### 4.1.1 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

1. เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์
2. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยสนใจให้บริการ
3. สักส่วนเจ้าหน้าที่ต่อการบริการสมาชิกน้อยเกินไป

##### 4.1.2 ด้านการจัดการสำนักงาน

1. จุดบริการไม่เพียงพอ เช่น ช่วงต้นเดือน
2. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ
3. ที่พักรอ/ที่อ่านหนังสือพิมพ์มีน้อย

#### 4.1.3 ด้านการจัดระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ขั้นตอนการให้บริการซับซ้อนและมากเกินไป
2. เอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการน้อยเกินไป
3. ขาดการแนะนำชี้แจงการบริการอื่น ๆ กับสมาชิก เช่น การทำประกัน

ชีวิต

#### 4.1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์

1. การรับทราบข้อมูลข่าวสารล่าช้า
2. เอกสารประชาสัมพันธ์การดำเนินงานไม่เพียงพอ
3. การติดต่อสื่อสารถึงสมาชิกโดยตรงมีน้อยเกินไป

#### 4.2 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

##### 4.2.1 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

1. ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมากขึ้น
2. เจ้าหน้าที่ควรบริการด้วยความเสมอภาค
3. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่คอยรับบริการให้เพียงพอ

##### 4.2.2 ด้านการจัดสำนักงาน

1. ควรเพิ่มสถานที่จอดรถและเจ้าหน้าที่จัดจราจร
2. ควรปรับปรุงและเพิ่มจุดบริการให้เพียงพอ

##### 3. ควรปรับปรุงภูมิทัศน์รอบสำนักงาน

##### 4.2.3 ด้านการจัดระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ควรลดขั้นตอนการให้บริการ
2. ควรจัดเจ้าหน้าที่เวรบริการช่วยแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
3. ควรเพิ่มช่วงเวลาการบริการกรณีพิเศษหรือจัดเจ้าหน้าที่ออกบริการ

เป็นแต่ละอำเภอเพื่ออำนวยความสะดวกสมาชิก

##### 4.2.4 ด้านการประชาสัมพันธ์

1. ควรเพิ่มเอกสารประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน
2. ควรจัดบริการการติดต่อสื่อสารถึงสมาชิกโดยตรงมากขึ้น
3. ควรเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์แต่ละฝ่ายมากขึ้น

### 3. อภิปรายผล

ผลสรุปที่ได้จากการวิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคามต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ผู้วิจัยได้อภิปรายผลดังนี้

#### การทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 1 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคามต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด โดยรวม ผลปรากฏว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่ง ไม่สอดคล้องตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้วิจัยได้อภิปรายผลจากการวิจัยที่ได้รับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของการวิจัย ได้ดังนี้

#### 1. ผลจากการวิจัยสอดคล้องกับผลการวิจัยของหลายท่านดังนี้

จิระกุล ดันดีวัฒนากุล (2528 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรมต่อการบริการพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนและรัฐบาลจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรมในโรงพยาบาลเอกชนและรัฐบาลเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พยาบาล สถานที่และสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลอยู่ในระดับมาก

เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้มาขอรับบริการมีความพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการวิธีการและความสะดวกที่ได้รับ

สุทธิ ปิ่นมา (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 ความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ธีระศักดิ์ วรรณสุข (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ พบว่า ผู้มาใช้บริการร้อยละ 92 มีความพึงพอใจแต่ควรปรับปรุงด้านการสร้างความรู้สึที่ดีกับลูกค้า การพัฒนาบุคลากรให้มี

ความรู้ ความชำนาญให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า เครื่องมือ เครื่องใช้ต้องมีสภาพใช้งานที่ดี ลูกค้ามีความตั้งใจใช้บริการในอนาคต ส่วนผู้ที่มีความพอใจต่ำ มักเป็นผู้ที่ไม่แน่ว่าจะใช้บริการกับธนาคารต่อไป

วราพรรณ สันทัสนะ โชค (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

อุทมพร ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการ โดยรวมมีระดับมาก พึงพอใจในระดับมาก

เชษฐชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

สอดคล้องกับ ดาเล่และ โกร์ช (Dale, & Grouch. 1977 : 20) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ป่วยจากสถานบริการสุขภาพ ได้โทรศัพท์ให้คำแนะนำในภาวะอุบัติเหตุและฉุกเฉินสำหรับผู้ป่วย โดยได้ทำการศึกษาที่โรงพยาบาลภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมโครงการเป็นผู้ป่วย จำนวน 203 ราย พบว่าร้อยละ 55 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 32 มีความพึงพอใจและร้อยละ 6 ไม่พึงพอใจจากการให้บริการ

2. ผลจากการวิจัยไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของหลายท่านดังนี้  
 สูดจิต จันทรประทีน (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขต ค่อนข้างต่ำ และจะต้องมีการปรับปรุง โดยเฉพาะการปรับปรุงในด้านตัวเจ้าหน้าที่ จะต้องมียุทธศาสตร์และความเป็นกันเอง กับประชาชนให้มากขึ้นกว่าเดิมทั้งด้านการบริการและการประชาสัมพันธ์

อังฉนา โทบุญ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาตาม ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ศึกษาตามประเด็นความพอใจ 6 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาการรอคอย ด้านความสะดวก



จากระบบงานทะเบียนราษฎรด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านวิธีปฏิบัติงาน ส่วนระดับความพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความถูกต้องของเอกสาร และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการ ส่วนด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ประชาชนผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

พิทักษ์ ทรุษิม (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชน ต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณี สำนักงานเขตยานนาวา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการของเขตอยู่ในระดับปานกลาง

ศิริชัย สิริไปล์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่าประชาชนผู้มารับบริการ จากเมืองมหาสารคามโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ร.ต.อ.พัทธกร ศาสนะสุพันธ์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัด กาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

สมมุติฐานที่ 2 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคามที่มี เพศและรายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคามแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมุติฐานจากผลการเปรียบเทียบทางสถิติ จำแนกดังนี้

#### 1. ผลการทดสอบสมมุติฐานจากผลการเปรียบเทียบทางสถิติระดับ

ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคามต่อการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกันระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ผลปรากฏว่า มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้วิจัยได้อภิปรายผลจากการวิจัยที่ได้จากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของการวิจัยไว้ดังนี้

##### 1.1 ผลจากการวิจัยสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของหลายท่านดังนี้

จีระกุล ดันติวัฒนากุล (2528 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรมต่อการบริการพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนและรัฐบาลจังหวัด เชียงใหม่ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้ป่วยเพศชายและหญิง พบว่า มีความพึงพอใจทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วราพรธม สันทิสนะโชค (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขา พญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า เพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า

ประเภทที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อุทมพร ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมือง ศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับสูงโดยผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมือง ศรีราชาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 30 - 39 ปี การศึกษาอาชีวศึกษาและมีอาชีพเกษตรกร, รับจ้าง

เชษฐชัย จักชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการด้านทะเบียน จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่าง เพศชายและเพศหญิง ผลการศึกษาพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 1.2 ผลจากการศึกษาไม่สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ

วัฒน์ชัย พุทธิสตะ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ เอ ที เอ็ม ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม โดยเปรียบเทียบ จำแนกตามเพศและอาชีพของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเพศชายและหญิงมี ความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากกว่าเพศชาย ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

โชติช่วง ภิรมย์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อ การบริการของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อาชีพแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

พินทุดา มานะวิบูลย์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของ ผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนเพศชายและ เพศหญิง พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมากกว่าเพศชาย

2. ผลการทดสอบสมมุติฐานจากผลการเปรียบเทียบทางสถิติระดับความพึงพอใจ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคามต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู มหาสารคาม จำกัด ที่มีรายได้แตกต่างกันระหว่าง กลุ่มรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 25,000 บาทและ กลุ่มที่รายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป ผลปรากฏว่ามีความพึงพอใจในการให้บริการ

โดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลปรากฏว่ามีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้วิจัยได้ อภิปรายผลจากการวิจัยที่ได้จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของการวิจัยได้ดังนี้

2.1 ผลจากการวิจัยไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วราพรณ สันทันนะโชค (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ำต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษารายได้และอายุของลูกค้ำ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2.2 ผลจากการวิจัยสอดคล้องกับ ผลการศึกษาวิจัยของหลายท่านดังนี้  
วัฒน์ชัย พุทธิสสะ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เอ ที เอ็ม ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขามหาสารคาม โดยเปรียบเทียบ จำแนกตามอาชีพของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างความพึงพอใจรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

โชติช่วง ภิรมย์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อาชีพ แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

พันธุ์ดา มานะวิบูลย์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มที่มีรายได้ 3,000 บาท มีความพึงพอใจมากที่สุด

ศิริชัย ศิริไปต์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่มีอาชีพที่แตกต่างกันไม่มี ปฏิสัมพันธ์กันต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามทางสถิติที่ระดับ 0.05

เชษฐชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับ บริการด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่าง กลุ่มอาชีพ พบว่าทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย อาชีพเกษตรมีระดับ



ความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว

จากผลการศึกษาวิจัยที่ปรากฏว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคามต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่ว่าจะจำแนกตามเพศและรายได้ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ นั่นอาจเป็นเพราะว่า ความคาดหวังในการรับบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ได้รับการบริการที่มีน้ำใจและมีไมตรีของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นการบริการที่มีสิ่งกระตุ้นและแรงจูงใจให้บริการจากผลกำไรที่มีการแบ่งปันจากการดำเนินกิจการสหกรณ์ โดยตรงทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และสมหวังในสิ่งที่คาดหวัง เช่น การที่เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ คอยเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีความสามารถในการเป็นผู้ให้บริการ มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานทำงานด้วยความเต็มใจ และมีระบบงานที่ถูกต้อง สถานที่ตั้งของสำนักงานมีความสะดวกในติดต่อประสานงาน สิ่งเหล่านี้จึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริการอยู่ในระดับมาก

#### 4. ข้อเสนอแนะ

##### 4.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยในครั้งนี้โดยรวมแล้ว ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคามต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด มีความพึงพอใจในการบริการอยู่ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ควรรักษาความพึงพอใจระดับนี้ได้ และควรส่งเสริมพัฒนาการบริการ การพัฒนาบุคลากร และระบบงานให้มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับที่มากยิ่งขึ้นต่อไป

##### 4.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่องานหรือขอรับบริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด โดยไม่คำนึงถึงงานที่มาติดต่อ ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการวิจัยความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคามต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด แต่ละแผนกหรือฝ่าย เพื่อได้ทราบความพึงพอใจในระดับที่ย่อลงไปอีก