

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภาพ	ท
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ฒ
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๓
๑.๔ ขอบเขตในการวิจัย	๔
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๔
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๕
๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับ	๕
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๒.๑ หลักธรรมสังคหวัตถุ ๔	๗
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๑๒
๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	๓๔
๒.๔ หลักและประวัติความเป็นมาของสหกรณ์	๓๙
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔๘
๒.๖ กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)	๖๒
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๖๓
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๖๓
๓.๓ เครื่องมือการวิจัย	๖๔
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๖๖
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๖๗

สารบัญ(ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๔ ผลการศึกษา	
๔.๑ ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๗๑
๔.๒ ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครสวรรค์ จำกัด	๗๓
๔.๓ เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครสวรรค์ จำกัด จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล	๗๘
๔.๔ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔	๑๔๔
บทที่ ๕ สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะทางการพัฒนาตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔	
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๑๔๘
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๑๔๙
๕.๓ สรุปปัญหา อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะทางการพัฒนา	๑๕๔
๕.๔ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	๑๕๕
๕.๕ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	๑๕๕
บรรณานุกรม	๑๕๖
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	๑๖๒
ภาคผนวก ข ตารางสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)	๑๖๙
ภาคผนวก ค ตารางสรุปค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม	๑๗๑
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๗๓
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์ ตามหน่วยงานต่างๆ	๑๘๒
ประวัติผู้วิจัย	๑๙๓

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๔.๑	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๗๑
๔.๒	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวม ๗๓
๔.๓	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ สมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน ๗๔
๔.๔	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ ด้านปิยวาจา ๗๕
๔.๕	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ สมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ ด้านอัตถจริยา ๗๖
๔.๖	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ สมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตา ๗๗
๔.๗	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตาม อายุ (ด้านทาน) ๗๘
๔.๘	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตาม อายุ (ด้านปิยวาจา) ๘๐
๔.๙	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตาม อายุ (ด้านอัตถจริยา) ๘๑
๔.๑๐	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตาม อายุ (ด้านสมานัตตตา) ๘๓
๔.๑๑	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตาม ระดับการศึกษา (ด้านทาน) ๘๕
๔.๑๒	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตาม ระดับการศึกษา (ด้านปิยวาจา) ๘๖
๔.๑๓	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตาม ระดับการศึกษา (ด้านอัตถจริยา) ๘๗
๔.๑๔	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตาม ระดับการศึกษา (ด้านสมานัตตตา) ๘๙

สารบัญตาราง (ต่อ)

๔.๑๕	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตาม ตำแหน่ง (ด้านทาน)	๙๐
๔.๑๖	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตาม ตำแหน่ง (ด้านปิยวาจา)	๙๒
๔.๑๗	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตาม ตำแหน่ง (ด้านอัตถจริยา)	๙๓
๔.๑๘	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตาม ตำแหน่ง (สมานัตตตา)	๙๕
๔.๑๙	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตาม ระยะการเป็นสมาชิก(ด้านทาน)	๙๗
๔.๒๐	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตาม ระยะการเป็นสมาชิก (ด้านปิยวาจา)	๙๙
๔.๒๑	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตาม ระยะการเป็นสมาชิก (ด้านอัตถจริยา)	๑๐๑
๔.๒๒	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตาม ระยะการเป็นสมาชิก(ด้านสมานัตตตา)	๑๐๓
๔.๒๓	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตาม รายได้ (ด้านทาน)	๑๐๕
๔.๒๔	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตาม รายได้ (ด้านปิยวาจา)	๑๐๗
๔.๒๕	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตาม รายได้ (ด้านอัตถจริยา)	๑๐๙
๔.๒๖	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตาม รายได้ (ด้านสมานัตตตา)	๑๑๑
๔.๒๗	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (ด้านทาน) ข้อ ๓ และข้อ ๔ โดยมี อายุ เป็นตัวแบ่งกลุ่ม โดยวิธีของ Scheffe	๑๑๒
๔.๒๘	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (ด้านทาน) และข้อ ๔ โดยมี อายุ เป็นตัวแบ่งกลุ่ม โดยวิธีของ Scheffe	๑๑๓

สารบัญตาราง (ต่อ)

๔.๔๗ -	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (ด้านอัตถจริยา) ใน	๑๒๓
๔.๔๘	ภาพรวม และ (ด้านสมานัตตตตา) ข้อ ๖ โดยมี ระดับการศึกษา เป็นตัวแบ่งกลุ่ม โดยวิธีของ Scheffe	
๔.๔๙ -	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (ด้านทาน) ข้อ	๑๒๔
๔.๕๐	๓ และข้อ ๔ โดยมี ตำแหน่ง เป็นตัวแบ่งกลุ่ม โดยวิธีของ Scheffe	
๔.๕๑ -	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (ด้านทาน) ข้อ ๖	๑๕๕
๔.๕๒	และในภาพรวม โดยมี ตำแหน่ง เป็นตัวแบ่งกลุ่ม โดยวิธีของ Scheffe	
๔.๕๓ -	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (ด้านปิยวาจา) ข้อ	๑๒๖
๔.๕๔	๕ และข้อ ๖ โดยมี ตำแหน่ง เป็นตัวแบ่งกลุ่ม โดยวิธีของ Scheffe	
๔.๕๕ -	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่	๑๒๗
๔.๕๖	(ด้านปิยวาจา) ในภาพรวม และ (ด้านอัตถจริยา) ข้อ ๑ โดยมี ตำแหน่ง เป็นตัวแบ่งกลุ่ม โดยวิธีของ Scheffe	
๔.๕๗ -	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (ด้านอัตถจริยา)	๑๒๘
๔.๕๘	ข้อ ๒ และข้อ ๓ โดยมี ตำแหน่ง เป็นตัวแบ่งกลุ่ม โดยวิธีของ Scheffe	
๔.๕๙	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (ด้านสมานัตตตตา) ข้อ ๖ โดยมี ตำแหน่ง เป็นตัวแบ่งกลุ่ม โดยวิธีของ Scheffe	๑๒๙
๔.๖๐	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (ด้านอัตถจริยา) ในภาพรวม โดยมี ตำแหน่ง เป็นตัวแบ่งกลุ่ม โดยวิธีของ Scheffe	๑๒๙
๔.๖๑	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (ด้านสมานัตตตตา) ข้อ ๖ โดยมี ตำแหน่ง เป็นตัวแบ่งกลุ่ม โดยวิธีของ Scheffe	๑๓๐
๔.๖๒	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (ด้านทาน) ข้อ ๓ โดยมี ระยะเวลาการเป็นสมาธิ เป็นตัวแบ่งกลุ่ม โดยวิธีของ Scheffe	๑๓๐
๔.๖๓ -	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (ด้านทาน) ข้อ ๔	๑๓๑
๔.๖๔	และทานข้อ ๖ โดยมี ระยะเวลาการเป็นสมาธิ เป็นตัวแบ่งกลุ่ม โดยวิธีของ Scheffe	
๔.๖๕ -	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (ด้านทาน) ในภาพรวม และ (ด้านปิยวาจา) ข้อ ๕ โดยมี ระยะเวลาการเป็นสมาธิ เป็นตัวแบ่งกลุ่ม โดยวิธีของ Scheffe	๑๓๒

สารบัญตาราง (ต่อ)

๔.๖๗ -	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (ด้านปียวาจา) ข้อ	๑๓๓
๔.๖๘	๖ และในภาพรวม โดยมี ระยะเวลาการเป็นสมาชิก เป็นตัวแบ่งกลุ่ม โดยวิธีของ Scheffe	
๔.๖๙ -	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (ด้านอัตถจริยา)	๑๓๔
๔.๗๐	ข้อ ๑ และ ข้อ ๒ โดยมี ระยะเวลาการเป็นสมาชิก เป็นตัวแบ่งกลุ่ม โดยวิธีของ Scheffe	
๔.๗๑ -	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (ด้านอัตถจริยา)	๑๓๕
๔.๗๒	ข้อ ๓ และ ข้อ ๖ โดยมี ระยะเวลาการเป็นสมาชิก เป็นตัวแบ่งกลุ่ม โดยวิธีของ Scheffe	
๔.๗๓ -	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (ด้านอัตถจริยา)	๑๓๖
๔.๗๔	ในภาพรวม และ (ด้านสมานัตตตา) ข้อ ๖ โดยมี ระยะเวลาการเป็นสมาชิก เป็นตัวแบ่งกลุ่ม โดยวิธีของ Scheffe	
๔.๗๕ -	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (ด้านทาน) ข้อ ๓	๑๓๗
๔.๗๖	และ ข้อ ๔ โดยมี รายได้เป็นตัวแบ่งกลุ่ม โดยวิธีของ Scheffe	
๔.๗๗ -	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (ด้านทาน) ข้อ ๓	๑๓๘
๔.๗๘	และ ข้อ ๔ โดยมี รายได้ เป็นตัวแบ่งกลุ่ม โดยวิธีของ Scheffe	
๔.๗๙ -	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (ด้านปียวาจา) ข้อ	๑๓๙
๔.๘๐	๕ และ ข้อ ๖ โดยมี รายได้ เป็นตัวแบ่งกลุ่ม โดยวิธีของ Scheffe	
๔.๘๑ -	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (ด้านปียวาจา) ใน	๑๔๐
๔.๘๒	ภาพรวม และ อัตถจริยา ข้อ ๑ โดยมี รายได้เป็นตัวแบ่งกลุ่มโดยวิธีของScheffe	
๔.๘๓ -	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (อัตถจริยา) ข้อ ๒	๑๔๑
๔.๘๔	และ ข้อ ๓ โดยมี รายได้ เป็นตัวแบ่งกลุ่ม โดยวิธีของ Scheffe	
๔.๘๕ -	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (อัตถจริยา) ข้อ ๖	๑๔๒
๔.๘๖	และภาพรวม โดยมี รายได้ เป็นตัวแบ่งกลุ่ม โดยวิธีของ Scheffe	
๔.๘๗	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (ด้านสมานัตตตา	๑๔๓
	ทาน) ข้อ ๖ โดยมี รายได้เป็นตัวแบ่งกลุ่ม โดยวิธีของ Scheffe	
๔.๘๘	ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะทางเพื่อการพัฒนาตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ (ด้านทาน) ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution)	๑๔๔
๔.๘๙	ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะทางเพื่อการพัฒนา ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ (ด้านปียวาจา) ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution)	๑๔๕

๔.๙๐	ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะทางเพื่อการพัฒนา ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ (ด้านอัตถจริยา) ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution)	๑๔๖
๔.๙๑	ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะทางเพื่อการพัฒนา ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ (ด้านสมานัตตตา) ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution)	๑๔๗
๕.๑	ตารางสรุป ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะการเป็นสมาชิก และ รายได้	๑๔๙

สารบัญภาพ

๒.๑	การเกิดความพึงพอใจของบุคคล	๑๐
๒.๒	แสดงการมีความพึงพอใจ หรือไม่มีความพึงพอใจ	๑๒
๒.๓	แบบจำลองความพึงพอใจของลูกค้า	๒๖
๒.๔	แสดงระดับความพึงพอใจในการบริการ	๒๘
๒.๕	โครงสร้างองค์การสหกรณ์ออมทรัพย์โดยทั่วไป	๔๑
๒.๖	กรอบแนวคิด	๗๓

แผนภาพสหกรณ์	๑๘๖
--------------	-----