

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้แอปพลิเคชัน

สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

FACTORS INFLUENCING MEMBERS' SATISFACTION WITH  
THE USE OF THE GOVERNMENT EMPLOYEE  
COOPERATIVE LIMITED APPLICATION

ชนาภัทร เทศปลื้ม

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด และ (2) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้แอปพลิเคชันสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ สมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด จำนวน 7,931 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย และด้านความพร้อมของระบบ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ และ (2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิกที่ต่างกันมีความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ การใช้บริการแอปพลิเคชัน สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

## ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) to study of member satisfaction with the services of the Government Officer Cooperative Limited application; and (2) To study of personal factors that vary and their impact on member satisfaction with the usage of the Government Officer Cooperative Limited application.

The research methodology was a quantitative research. The population used in this research consists of members of the Government Officer Cooperative Limited, totaling 7,931 individuals. The sample group for the study was determined using Taro Yamane's calculation formula, resulting in a sample size of 400 individuals. Using a accidental sampling method.

The tool used for collecting data is a questionnaire. The statistical measures employed for analysis include percentages, means, standard deviations, t-tests, and analysis of variance (ANOVA).

The research findings were found that: (1) Overall, the feedback regarding member satisfaction with the Government Officer Cooperative Limited application service has an average score at the highest level. When considering specific aspects, it is found that the convenience and speed dimension has the highest average score , followed by safety and system readiness.

The aspect with the lowest average score is trustworthiness; and (2) Personal factors such as gender, age, education levels, salary, and duration of membership show variations in member satisfaction with the Government Officer Cooperative Limited application service with statistical significance at the 0.05 level.

**Keywords:** Satisfaction, The Service Usage Of Application, The Government Officer Cooperative Limited

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ได้จัดตั้งขึ้นโดยที่กรมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรราธิการ เห็นสมควรจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์และเครดิต สำหรับคนมีเงินเดือนขึ้นในหมู่ข้าราชการสหกรณ์ และให้รวมตลอดทั้งข้าราชการ คณะสหกรณ์ และพนักงานธนาคารเพื่อการสหกรณ์ ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางการงานใกล้ชิดกับกรมสหกรณ์ โดยมีความมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมให้บรรดาสมาชิกออมทรัพย์ได้อย่างจริงจัง และป้องกันให้พ้นจากหนี้สินที่มีภาระมาก ดังนั้น จึงได้จัดให้มี

ผู้เริ่มการขึ้นคณะหนึ่ง ประกอบด้วย ผู้แทนกองต่างๆ ในกรมสหกรณ์ และคณะสหกรณ์กับของธนาคารเพื่อการสหกรณ์ เพื่อดำเนินงานต่าง ๆ ในการก่อตั้งสหกรณ์ คณะผู้เริ่มการได้พิจารณาร่างข้อบังคับและเริ่มออกหนังสือชี้ชวนสอบสวนพิจารณาผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิก ในฐานะผู้เข้าชื่อจดทะเบียนสหกรณ์ ตั้งแต่วันที่ 5 สิงหาคม 2492 ได้สมาชิกรวมทั้งสิ้น 132 คน ประชุมเข้าชื่อขอจดทะเบียนเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2492 สหกรณ์ได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2471 เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2492 ชื่อ “สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ ไม่จำกัดสินใจ” นับว่าเป็นสหกรณ์ประเภทสหกรณ์ออมทรัพย์สหกรณ์แรกในประเทศไทย มีสมาชิกแรกตั้ง 132 คน มีเงินทุนดำเนินการครั้งแรก 2,720 บาท และได้รับค่าธรรมเนียบแรกเข้า 660 บาท สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ได้ดำเนินการมา ซึ่งปีนี้ก้าวสู่ปีที่ 74 แล้ว มีสมาชิกรวมทั้งสิ้น 7,931 คน แยกเป็นสมาชิก จำนวน 7,694 คน และสมาชิกสมทบ จำนวน 237 คน มีทุนดำเนินงานทั้งสิ้น 6,590.245 ล้านบาท โดยมีทุนเรือนหุ้น 3,112.532 ล้านบาท ทุนสำรอง 399.129 ล้านบาท และทุนสะสมตามข้อบังคับและระเบียบอื่นๆ 36.600 ล้านบาท สมาชิกของสหกรณ์ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ข้าราชการบำนาญ ลูกจ้างบำเหน็จรายเดือน และพนักงานราชการ มีสมาชิกจำนวนมากที่เกษียณอายุราชการแล้ว ดังนั้น ทิศทางการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการจึงมุ่งเน้นการจัดสวัสดิการให้แก่สมาชิกและรักษาสมดุลการบริหารงานด้านการถือหุ้น การฝากเงิน และการให้เงินกู้ การจัดสรรประโยชน์ที่เป็นธรรม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับสมาชิก สหกรณ์มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์ โดยการรับฝากเงินและให้ผลตอบแทนในรูปของดอกเบี้ยอัตราเดียวกับธนาคารพาณิชย์ และโดยการถือหุ้นหัก ณ ที่จ่าย เป็นรายเดือน แต่ไม่เกิน 1 ใน 5 ของหุ้นทั้งหมด เมื่อสิ้นปีทางบัญชีต้องจ่ายเงินปันผลค่าหุ้นให้แก่สมาชิกในอัตราที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งให้บริการด้านเงินกู้แก่สมาชิกตามความจำเป็น สหกรณ์ดำเนินธุรกิจบริการรับฝากเงิน และธุรกิจบริการให้กู้เงิน ดังนี้ 1) บริการรับฝากเงิน ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ และเงินฝากประจำ 2) บริการให้เงินกู้แก่สมาชิก ได้แก่ เงินกู้ฉุกเฉิน เงินกู้สามัญ เงินกู้สามัญเพื่อการศึกษา เงินกู้สามัญเพื่อชำระเบี้ยประกัน เงินกู้พิเศษประกอบด้วย เงินกู้พิเศษเพื่อที่อยู่อาศัย เงินกู้พิเศษเพื่อปลดเปลื้องหนี้สิน เงินกู้พิเศษเพื่อชำระหนี้สหกรณ์ในฐานะผู้ค้าประกัน เพื่อช่วยเหลือกรณีได้รับความเสียหายจากภัยพิบัติ จนถึงปัจจุบันสหกรณ์ได้พัฒนาการให้บริการสมาชิกในหลาย ๆ ด้านเพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกและปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและวิถีชีวิตใหม่ โดยเน้นการให้บริการทางออนไลน์เพิ่มขึ้น โดยมีวิสัยทัศน์ คือ “สหกรณ์ออมทรัพย์ชั้นนำ บริหารมีมาตรฐาน บนฐานความพอเพียง สมาชิกมั่นคง สหกรณ์เข้มแข็ง” พันธกิจ คือ “ส่งเสริมการออมเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและพัฒนาธุรกิจและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการจัดสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของสมาชิก” กลยุทธ์ของสหกรณ์ ได้แก่ กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาองค์กร

กลยุทธ์ที่ 2 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาการให้บริการและจัดสวัสดิการให้แก่สมาชิก กลยุทธ์ที่ 4 เพิ่มประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศ กลยุทธ์ที่ 5 เชื่อมโยงเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสหกรณ์และองค์กรอื่น และค่านิยมคือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ทำงานเพื่อสมาชิก” จากการดำเนินงานที่กล่าวมาข้างต้น ถือได้ว่าสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ดำเนินธุรกิจในลักษณะของการให้บริการ (รายงานประจำปี 2565 สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด, 2565)

ปัจจุบันรูปแบบการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์มีการปรับเปลี่ยนให้มีความหลากหลาย เพื่อให้เท่าทันกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งการชะลอตัวทางเศรษฐกิจและการปรับตัวให้ทัดเทียมกับภาคเอกชน อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ส่งผลกระทบกับการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ ซึ่งหลายแห่งมีการปรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจโดยนำเทคโนโลยีและระบบข้อมูลสารสนเทศมาใช้เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานต่างๆ มากขึ้นผ่านระบบออนไลน์ การใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์ เป็นการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมช่วยอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการสหกรณ์ ซึ่งในปัจจุบันมีสหกรณ์หลายแห่งนำแอปพลิเคชันทางการเงินมาให้บริการสมาชิก ช่วยให้สมาชิกสหกรณ์สามารถตรวจสอบสถานะทางการเงินของตนเองได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับสมาชิกและผู้ที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้สหกรณ์มีความเข้มแข็ง เป็นที่พึ่งของมวลสมาชิกได้อย่างยั่งยืน

สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ได้นำแอปพลิเคชันมาใช้ในการบริการสมาชิก ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 ต่อมาในปี พ.ศ. 2566 สหกรณ์ได้พัฒนาแอปพลิเคชันรูปแบบใหม่ให้สามารถแสดงผลได้แบบ Real Time เพื่อให้สมาชิกสะดวกในการติดตามความเคลื่อนไหวของข้อมูลทางการเงิน ได้แก่ หุ้น เงินฝาก หนี้ ภาระค้ำประกัน บันทึบ-เฉลี่ยคืน สิทธิกู้โดยประมาณ ตารางประมาณการชำระหนี้ ผู้รับโอนผลประโยชน์ และสามารถเรียกดูเอกสารทางการเงิน ได้แก่ ใบเรียกเก็บเงินประจำเดือน ใบรับเงินประจำเดือน รวมถึงการติดตามข่าวสารและกิจกรรมของสหกรณ์

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้แอปพลิเคชันสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้แอปพลิเคชันสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

## สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้แอปพลิเคชันสหกรณ์  
ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

## ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

จากสมมติฐานของการวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้  
แอปพลิเคชันสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด เป็นการศึกษาที่สามารถจัดตัวแปรได้ดังนี้

ตัวแปรต้น ลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ได้แก่ เพศ  
อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน และ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด  
มี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้บริการ  
และด้านความพร้อมของระบบ

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ทั้งหมด  
จำนวน 7,931 คน ผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณ  
ใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง  
ที่ยอมรับได้ที่ 0.05 ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการคำนวณ พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้  
มีจำนวน 381 คน แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถาม จึงเพิ่มขนาดตัวอย่าง  
เป็นจำนวน 400 คน

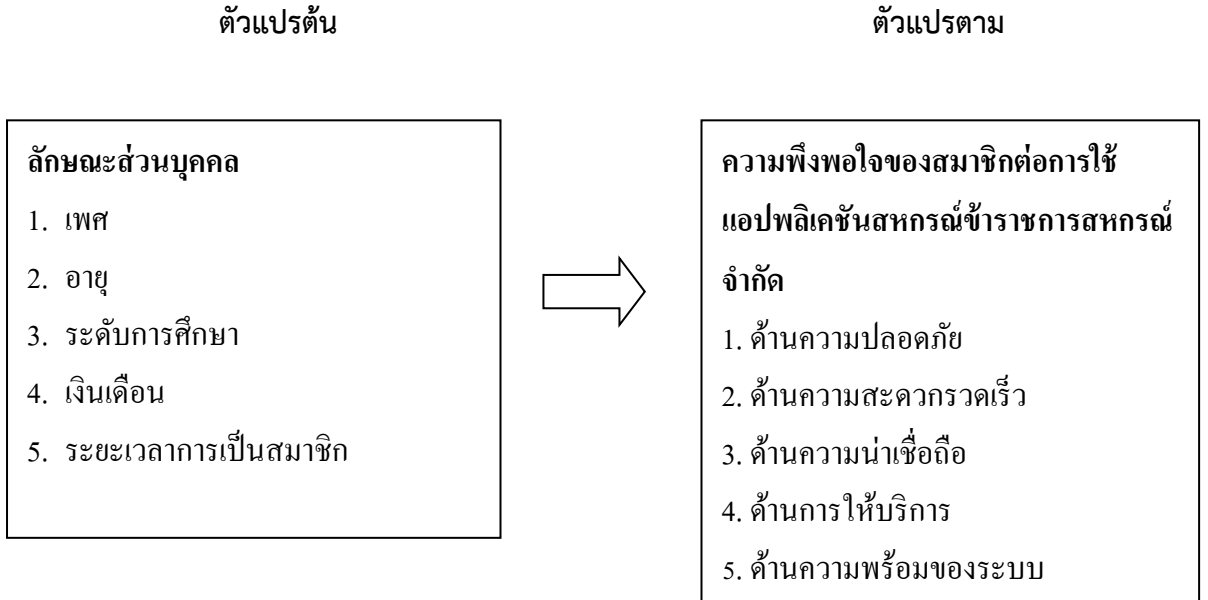
### ขอบเขตด้านพื้นที่

สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

### ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2566  
ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2567

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

## แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้แอปพลิเคชันสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสื่อใหม่
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ทั้งหมดจำนวน

7,931 คน ผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณ ใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการคำนวณ พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้ มีจำนวน 381 คน แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถาม จึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้ออปพลิเคชันสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ที่มีรายละเอียดเพื่อเก็บข้อมูลตามวัตถุประสงค์อย่างครบถ้วน ลักษณะคำถามที่ใช้เป็นแบบปลายปิด (Close-end questions) ให้กับกลุ่มตัวอย่าง

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) และ สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก)
2. ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด
3. การทดสอบค่าการแจกแจงแบบที (t-test) ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยเป็นการทดสอบข้อมูลที่มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) ได้แก่ เพศ
4. การวิเคราะห์การหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA : F-test) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกรณีประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และหากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธี LSD (Least Significant Difference) ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

## สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้แอปพลิเคชัน สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด และ 2) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้แอปพลิเคชัน สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสมาชิก สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t - test) และ สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F - test) ดังนี้

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้แอปพลิเคชัน สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศหญิง (ร้อยละ 62.30) อายุ 41 - 45 ปี (ร้อยละ 25.80) การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 59.80) ระดับเงินเดือนระหว่าง 18,001 - 24,000 บาท (ร้อยละ 24.30) และ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80

### 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสะดวกรวดเร็วมียกคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัย ต่อมาคือ ด้านความพร้อมของระบบ ด้านการให้บริการ รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กรณีสมัครผ่านมีการยืนยันตัวตนผ่านอีเมลที่ใช้ในการลงทะเบียนมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ข้อมูลของสมาชิกจะถูกรักษาข้อมูลให้เป็นความลับ ต่อมาคือ การเข้าสู่ระบบโดยการใส่เลขสมาชิกและรหัสผ่าน รองมาตามลำดับ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ควบคุมการเข้าถึงข้อมูลและการเข้าถึงแอปพลิเคชันโดยมีการใส่รหัส 6 หลัก

ด้านความสะดวกรวดเร็วมียกคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สามารถลงทะเบียนเพื่อเริ่มใช้งานได้อย่างสะดวกรวดเร็วมียกคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง รองมาตามลำดับ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ



ประหยัดเวลา ไม่ต้องเดินทางไปสหกรณ์ และ ขั้นตอนการใช้บริการมีเพียงไม่กี่ขั้นตอน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านความน่าเชื่อถือมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ชื่อเสียงของสหกรณ์เป็นประกันความน่าเชื่อถือของแอปพลิเคชันมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ มีมาตรฐานความน่าเชื่อถือของข้อมูล และมีมาตรฐานของระบบการให้บริการที่มีความถูกต้องและแม่นยำ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาตามลำดับ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สหกรณ์มีนโยบายให้ความสำคัญคุ้มครองความเป็นส่วนตัวแก่ท่าน

ด้านการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้คำแนะนำและข้อมูลที่ถูกต้องมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การให้บริการบนแอปพลิเคชันมีความหลากหลายเพียงพอต่อความต้องการ ต่อมาคือ สามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันผ่าน App Store หรือ Play Store รองลงมาตามลำดับ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการพัฒนาและปรับปรุงแอปพลิเคชันให้มีความทันสมัยเหมาะสมกับเทคโนโลยีในปัจจุบันอยู่เสมอ

ด้านความพร้อมของระบบมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แอปพลิเคชันไม่พบข้อผิดพลาดขณะใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ แอปพลิเคชันสามารถใช้งานได้ครอบคลุมเรื่องที่ท่านต้องการ เช่น การฝาก ถอน การกู้เงิน และ สอบถามปัญหาการบริการในด้านต่างๆ เป็นต้น ต่อมาคือ แอปพลิเคชันสามารถตอบสนองการใช้งานได้อย่างรวดเร็ว รองลงมาตามลำดับ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ แอปพลิเคชันมีเสถียรภาพและสามารถเข้าถึงบริการได้ตลอดเวลาตามต้องการ

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้แอปพลิเคชันสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ผู้วิจัยเห็นว่า มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้แอปพลิเคชันสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้แอปพลิเคชันสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิกที่ต่างกันมีความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด โดยรวมแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก สมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ที่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 41 ปี และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้แอปพลิเคชันสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด มากกว่ากลุ่มอื่น

เนื่องจาก ความแตกต่างทางเพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมากในเรื่องต่างๆ ทั้งในด้านความคิด ความสนใจ และความพึงพอใจต่อการใช้ออปพลิเคชัน ประกอบกับในปัจจุบันสมาชิกสหกรณ์ต่างก็มีความนิยมใช้ออปพลิเคชันในการดำเนินชีวิตประจำวันทั้งการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์และบริการออนไลน์ ช่วยให้สมาชิกทำธุรกรรมได้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้นและไม่เสียค่าใช้จ่ายซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณพร ทวلمانพ (2558) การศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้ออปพลิเคชัน เคโมบายแบงก์กิ้งพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรอาชีพ และรายได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัส นอกจากนี้ อายุ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน และรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ออปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัสแตกต่างกัน นอกจากนี้ พฤติกรรม ความถี่ในการใช้งานที่ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญญา คมปริยารัตน์ (2562) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอปพลิเคชัน เคพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนในจังหวัด ราชบุรี ที่มี เพศ อายุและอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอปพลิเคชัน เคพลัส แตกต่างกัน และผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอปพลิเคชัน เคพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี

### ข้อเสนอแนะ

1. ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการอปพลิเคชันสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ดังนั้น ผู้พัฒนาระบบควรมีนโยบายให้ความคุ้มครองความเป็นส่วนตัวแก่สมาชิก และ ควรมีการวางแผนเพื่อความปลอดภัยที่แน่นหนามากขึ้น เช่น การยืนยันตัวตนผ่านการส่ง OTP เข้าสู่เบอร์โทรศัพท์เจ้าของและลูกค้าควรเข้าถึงกฎหมายที่คุ้มครองลูกค้าได้อย่างสะดวก เช่น การสามารถตรวจสอบดูกฎหมายเกี่ยวกับสหกรณ์และความคุ้มครองสมาชิกได้ภายในอปพลิเคชัน

2. ปัจจัยส่วนบุคคลอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้ออปพลิเคชันสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ดังนั้น ผู้คิดค้นอปพลิเคชันสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ควรให้ความสนใจกับปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันเนื่องจากกลุ่มลูกค้าที่มีปัจจัยแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้ออปพลิเคชันสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิกที่ต่างกันมีความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการอปพลิเคชันสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด โดยรวมแตกต่างกัน ดังนั้น ควรจะมีการเจาะกลุ่มสมาชิกที่มีความพร้อมในการใช้บริการอปพลิเคชันสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์

จำกัด เช่น กลุ่มที่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 41 ปี และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่ำกว่า 5 ปี เป็นต้น เพราะปัจจัยเหล่านี้ นับได้ว่ามีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้แอปพลิเคชันสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพเพิ่มเติมโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างโดยตรง เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกด้านความพึงพอใจต่อการใช้แอปพลิเคชันสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด มากขึ้น จึงควรอาศัยการวิจัยเชิงคุณภาพในการเก็บข้อมูลในรูปแบบอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม
2. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ โดยขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังหน่วยงานอื่น ๆ หรือสหกรณ์ขององค์กรอื่น เพื่อดูผลการศึกษาที่ได้จะเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไรระหว่างสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กับหน่วยงานอื่น ๆ หรือสหกรณ์ขององค์กรอื่น
3. ควรมีการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้แอปพลิเคชันสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด โดยการวิเคราะห์อิทธิพล เพื่อค้นหา และยืนยันข้อมูลเชิงประจักษ์ว่ามีมิติความพึงพอใจต่อการใช้แอปพลิเคชันสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ไດที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

### บรรณานุกรม

#### ภาษาไทย

- กานดา แซ่หลิว. (2560). **ศักยภาพทางการบัญชีมีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของนักบัญชีในจังหวัดสมุทรปราการ. บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม.**  
กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2556). **รายชื่อผู้ทำบัญชี.** www.dbd.go.th [สืบค้นออนไลน์ 5 มกราคม 2562]
- ขจรศักดิ์ หาญณรงค์. (2544). **การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพการงาน.** กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชูชัย สมितिไกร. (2550). **การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 4.** กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2557). **การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ภาคปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3.** กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์
- ณัฐธิดา จินมอญ. (2559). **ความเป็นมืออาชีพกับคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย.**วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ราย.

- ดารณี เอื้อชนะจิต.(2556). **ความสามารถทางการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย**. ประชุมวิชาการระดับชาติ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ประจำปี 2556
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). **องค์การและการจัดการทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นันทวรรณ วงศ์ไชย. (2552). **ผลกระทบของความเป็นมืออาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยมหิดล.มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2547). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- มณฑิรา กิจสัมพันธ์วงศ์. (2550). **ผลกระทบของเทคนิคการสอบบัญชีและมรรยาทของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชี**. วิทยานิพนธ์ บข.ม. มหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รัตนาภรณ์ ศรีพิชัย. (2548). **ขีดสมรรถนะ : การบริหารทรัพยากรบุคคล**. วารสารดำรงราชานุภาพ 5,15 (เม.ย.-มิ.ย.48)
- สุชญา รังสฤษดิ์กุล. (2550). **สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบัญชีตามทัศนะของหัวหน้างานบัญชีและผู้ปฏิบัติงานบัญชีของสถานประกอบการ**. โครงการวิจัยด้านบริหารธุรกิจ วิทยาเขตบพิตรพิมุข จักรวรรดิการศึกษา.
- อานนท์ ศักดิ์วรวิชัย. (2547). **Career development in practice**. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม. (2553). **การพัฒนาวิชาชีพการพยาบาล (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. เชียงใหม่: ช้างเผือก.
- อุษณา ภัทรมนตรี. (2547). **การตรวจสอบภายในสมัยใหม่**. กรุงเทพฯ: เทกซ์แอนด์เจอนัลพับลิเคชัน
- อรพินทร์ ชูชม.(2557). **การวิเคราะห์โครงสร้างความยึดมั่นผูกพันในงาน**. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น. 11(2): 75-79.
- ภาษาอังกฤษ**
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (2010). **Organizational Commitment : Evidence of Career Stage Effect**. Journal of Business Research, 26, pp. 49 - 61.
- Bakker, Arnold B.; Albrecht, Simon L.; & Leiter, Michael P. (2011). **Key Questions regarding Work Engagement**. European Journal of Work and Organizational Psychology. 20(1): 4-28.
- Behn B. K., Choi J. H., Kang T. 2008. **Audit Quality and Properties of Analyst Earnings Forecasts**. The Accounting Review, 83(2): 327-349.
- Boyatzis, R. E. (1982). **The competent manager: A model of effective performance**. New York : John Wiley and Sons Inc.

- Federation of Accounting Professions. (2011). **Accounting standards, Issue 18, Income.**  
Retrieved from <http://www.fap.or.th>. [In Thai]
- Gattiker, U.E. and Larwood, L. “**Subjective career success : A study of managers and support personal.** *Journal of Business and Psychology*1. (2) 1986 : 78-94
- Gibbins, M. and Trotman, K. T. 2002. **Audit Review: Managers’ Interpersonal Expectations and Conduct of the Review.** *Contemporary Accounting Research.*
- Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. & Tatham, R. L. (2006). **Multivariate data analysis (7th ed.).** New Jersey: Pearson.
- Kahn, William A. (1990). **Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work.** *Academy of Management Journal*.33(4): 692-724.
- Lafortune, Louise. (2009). **Professional Competencies for Accompanying Change: A Frame of Reference.** Québec: Presses de l’Université du Québec.
- McClelland, David C. (1999). (Online). “**Identifying Competencies with Behavioral event interviews**”. *Psychological Science*, 9(5). [Retrieved December 11, 2005]. from [www.eiconsortium.org/research/business\\_case\\_for\\_ei.htm](http://www.eiconsortium.org/research/business_case_for_ei.htm).
- Maslach, Christina.; & Leiter, Michael P. (1997). **The Truth about Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and what to do about it.**  
San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach, Christina.; Schaufeli, Wilmar B.; & Leiter, Michael P. (2001). **Job Burnout.** *Annual Review of Psychology*.52: 397-422.
- May, Douglas R.; Gilson, Richard L.; & Harter, Lynn M. (2004). **The Psychological Conditions of Meaningfulness, Safety and Availability and the Engagement of the Human Spirit at Work.** *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 77(1): 11-37
- Nunnally, J. C. (1978). **Psychometric theory (2nd ed).** New York: McGraw-Hill.
- Rothbard, N.P. (2001). **Enriching or Depleting? The Dynamics of Engagement in Work and Family Roles.** *Administrative Science Quarterly* 46 : 655 – 84.
- Saks, Alan M. (2006). **Antecedents and Consequences of Employee Engagement.** *Journal of Managerial Psychology*. 21(7): 600-619

- Schaufeli, W.B. Salanova, M. Gonzalez-Roma, V. and Bakker, A.B. (2002). **The Measurement of Engagement and Burnout : A Two-sample Confirmatory Factor Analytic Approach.** *Journal of Happiness Studies* 3 : 71-92.
- Velayutham, S. 2003. **“The Accounting Profession’s Code of Ethics: Is It a Code of Ethics or A Code of Quality Assurance?.** *Critical Perspectives on Accounting*, 14: 483-503.
- Weidert, Janet M. (2011). **The Physiological Measurement of Employee Engagement. Thesis, M.S. (Psychology).** Denver: Graduate School The University of Colorado at Denver. Photocopied