

ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการ
สหกรณ์ออมทรัพย์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำกัด

**MEMBERS SATISFACTION TOWARD SERVICE OF
THE DEPARTMENT OF LOCAL ADMINISTRATION SAVING AND
CREDIT COOPERATIVE, LIMITED**

วาลีพร โพธิ์รุฐ
สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Waleeporn Phothirut
Email: icewaleeporn@gmail.com
Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking,
Ramkhamhaeng University, Thailand
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำกัด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของสหกรณ์ ด้านคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ด้านสวัสดิการ ด้านผลตอบแทน ด้านผู้ให้บริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำกัด จำนวน 26,821 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1) สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.75 มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.55 มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25 มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 137 มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6 – 10 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00

2) ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือของสหกรณ์ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ตามลำดับ ส่วนด้านสวัสดิการและด้านผลตอบแทน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; สหกรณ์ออมทรัพย์

Abstract

The study on members satisfaction toward service of the Department of Local Administration savings and credit cooperative Limited aims to study members satisfaction toward service of the Department of Local Administration savings and credit cooperative Limited in the following areas: reliability of cooperative, cooperative committee, welfare, return, service provider, and communication classified by personal factors of gender, age, educational level, monthly income, and duration of being a member. The population of this study were 26,821 members of savings and credit cooperative of the Department of Local Administration Limited. The sample included 400 members. The instrument used in this study was questionnaire. The data were analyzed by computer program (SPSS) for frequency, percentage, mean (\bar{x}), and standard deviation (SD).

The results showed that 1) There were 400 members of savings and credit cooperative of Department of Local Administration Limited answering the questionnaires. Among these members, there were 239 females representing 59.75%. Regarding age, there were 142 members in the 41-50 age range representing 35.55%. For educational level, there were 217 members with a master degree representing 54.25%. Concerning monthly income, 137 members have got over 30,000 baht per month representing 34.25%. Regarding the duration of being a member of the cooperative, 124 members have registered as members for 6 – 10 years representing 31%.

2) The overall satisfaction toward service of the Department of Local Administration savings and credit cooperative limited was at high level. Considering each area, reliability of cooperative, service provider, communication, and cooperative committee areas were at the highest level while welfare, and return areas were at high level.

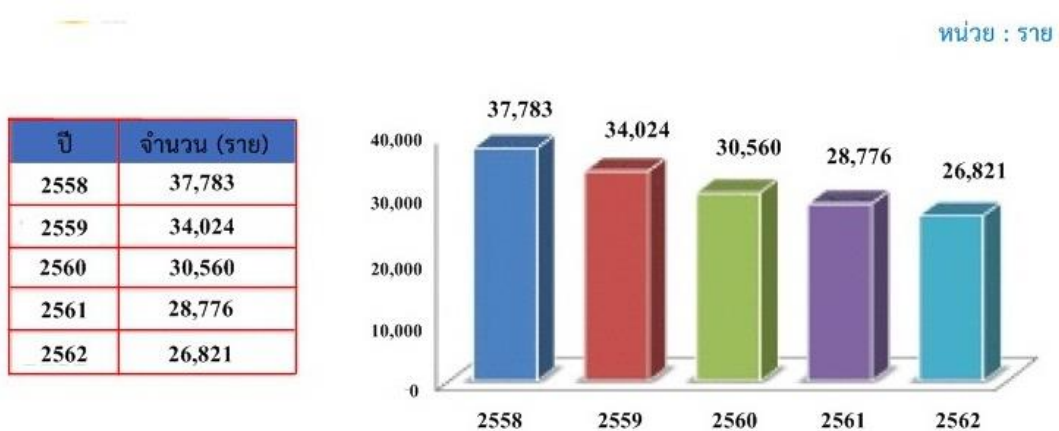
Keyword: Satisfaction; Savings and credit cooperative

บทนำ

ปัจจุบัน “เงิน” นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญมากต่อการดำรงชีพ เพราะเราต้องนำเงินมาใช้จ่าย แลกเปลี่ยนเป็นอาหาร สิ่งของเครื่องใช้ ยารักษาโรค และเครื่องนุ่งห่ม ความมั่นคงทางการเงิน จึงเป็นสิ่งที่หลาย ๆ คนปรารถนา เพื่อให้ตนเองและครอบครัวมีชีวิตที่ดีขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งการสร้าง ความมั่นคงทางการเงินนั้นจะต้องเริ่มจากวางแผนการใช้จ่ายให้มีประสิทธิภาพ ไม่ฟุ่มเฟือย ลดการใช้จ่าย เกี่ยวกับสิ่งที่ไม่จำเป็นต่อชีวิตประจำวัน และสร้างวินัยรักการออมเพื่อรองรับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นอีกทางเลือกหนึ่งซึ่งทำหน้าที่คล้ายกับธนาคารแต่ให้ผลตอบแทนที่สูงกว่า และยัง ให้บริการด้านสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำกว่าอีกด้วย แต่มีข้อจำกัดก็จะต้องเป็นสมาชิกซึ่งก็จะมีหลักเกณฑ์และ เงื่อนไขแตกต่างกันไปแต่ละสหกรณ์

ประเทศไทยได้กำหนดประเภทสหกรณ์ไว้ 7 ประเภท ตามประกาศกฎกระทรวงเกษตรและ สหกรณ์ พ.ศ.2548 ประกอบด้วยสหกรณ์การเกษตร สหกรณ์นิคม สหกรณ์ประมง สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์บริการ และสหกรณ์เครดิตยูเนียน แบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ สหกรณ์ ภาคเกษตร (สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์นิคม สหกรณ์ประมง) และสหกรณ์นอกภาคเกษตร (สหกรณ์ ออมทรัพย์ สหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์บริการ และสหกรณ์เครดิตยูเนียน)

สหกรณ์ออมทรัพย์กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น จำกัด เป็นสหกรณ์นอกภาคเกษตรที่มี วัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้บุคคลที่เป็นสมาชิก รู้จักการประหยัด รู้จักการออมทรัพย์ และสามารถบริการ เงินกู้ให้แก่สมาชิกเพื่อนำไปใช้จ่ายเมื่อเกิด ความจำเป็น ซึ่งสมาชิกประกอบด้วยข้าราชการ ลูกจ้างประจำ กรมส่งเสริมการปกครอง-ท้องถิ่น พนักงาน และลูกจ้างประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งยังเปิด โอกาสให้ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น พนักงานราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่น พนักงานจ้างสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บุคคลในครอบครัวสมาชิกเข้าร่วมเป็นสมาชิก สมทบ



สหกรณ์ออมทรัพย์กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น จำกัด ดูเหมือนว่าจะเติบโตไปด้วยความ รวดเร็ว และมีความมั่นคง จากการที่มีผู้สนใจเป็นสมาชิกเกือบ 40,000 คน แต่เพราะเหตุใดจำนวนสมาชิก

กลับลดลงอย่างต่อเนื่องทุกปี ซึ่งปัจจุบันมีสมาชิกสามัญ 26,821 คน สมาชิกสมทบ 475 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 จากรายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2562) การศึกษาในครั้งนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในประเด็นด้านความน่าเชื่อถือและคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำกัด

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำกัด ใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของสหกรณ์ ด้านคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ด้านสวัสดิการ ด้านผลตอบแทน ด้านผู้ให้บริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร

ขอบเขตด้านประชากร

สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

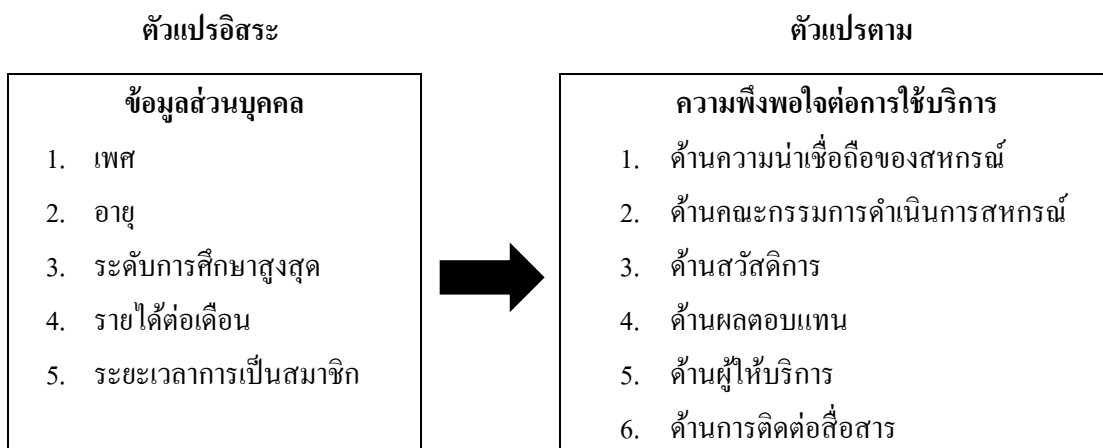
ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระหว่างเดือนพฤษภาคม – มิถุนายน 2563

ประโยชน์จากการศึกษาวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำกัด
2. เพื่อนำผลจากการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางการบริหารหรือกำหนดนโยบายในการดำเนินงานสหกรณ์

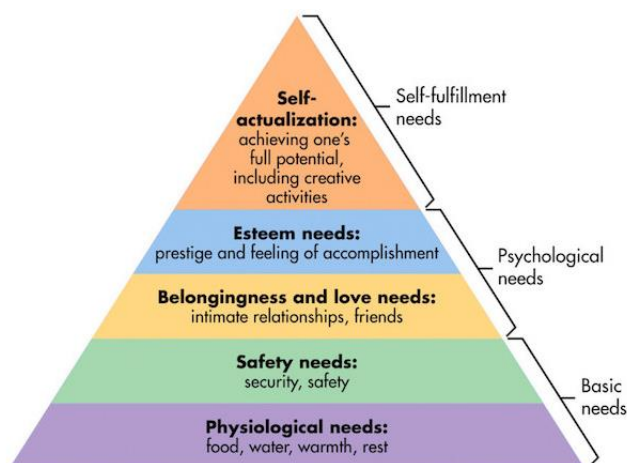
กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มนุษย์พอใจกับสิ่งที่มีหรือสิ่งที่ได้รับต่างกัน บางคนต้องการงานที่ดี เงินเดือนสูง แต่บางคนกลับต้องการเพียงแค่ครอบครัวที่อบอุ่น ข้อแตกต่างสามารถอธิบายได้ด้วย ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ 5 ชั้น ดังนี้



1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ความต้องการที่มนุษย์ทุกคนต้องการ ไม่ว่าจะเป็นอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค เป็นต้น
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) เมื่อความต้องการทางกายภาพได้รับการตอบสนองในระดับที่เพียงพอ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจึงเป็นความต้องการขั้นต่อมา มนุษย์จะ

ต้องการความมั่นคงปลอดภัยส่วนบุคคล ความมั่นคงปลอดภัยทางการเงิน สุขภาพและความเป็นอยู่ ซึ่งอาจปรากฏออกมาในรูปของ การนิยามงานที่มีความมั่นคง กระบวนการร้องทุกข์เพื่อปกป้องบุคคลจากการกลั่นแกล้ง การเรียกร้องที่พักที่เหมาะสมสำหรับคนพิการ เป็นต้น

3. ความต้องการทางสังคม (Social needs) มนุษย์ต้องการที่จะรู้สึกเป็นเจ้าของและถูกยอมรับ ไม่ว่าจะเป็นในระดับกลุ่มสังคมใหญ่ เช่น สโมสร กลุ่มศาสนา องค์กรสายอาชีพ ทีมกีฬา หรือความสัมพันธ์ทางสังคมเล็ก ๆ เช่น สมาชิกในครอบครัว คู่ชีวิต หรือเพื่อนสนิท มนุษย์ต้องการที่จะรักและถูกรักจากคนอื่น

4. ความต้องการการยกย่องหรือเคารพนับถือ (Esteem needs) เป็นความต้องการของมนุษย์ที่จะได้รับการยอมรับและเห็นคุณค่าโดยคนอื่นต้องการที่จะทำอะไรจริงจังเพื่อจะได้รับการยอมรับนับถือ และต้องการจะมีกิจกรรมที่ทำให้รู้สึกว่าเขาได้มีส่วนทำประโยชน์ เพื่อจะรู้สึกว่าตัวเองมีคุณค่า ไม่ว่าจะเป็นอาชีพหรืองานอดิเรก ความไม่สมดุลในการได้รับการยกย่องอาจส่งผลให้มีความภาคภูมิใจในตนเองต่ำ และรู้สึกด้อยค่า

5. ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization needs) “อะไรที่บุคคลเป็นได้ เขาต้องเป็น” (“What a man can be, he must be.”) เป็นคำกล่าวของมาสโลว์ที่สรุปความหมายของความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตไว้ ความต้องการนี้ เกี่ยวกับศักยภาพสูงสุดของบุคคล และการตระหนักถึงศักยภาพนั้น และเพื่อที่จะเข้าใจความต้องการความสมบูรณ์ของชีวิตได้ บุคคลจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการอื่น ๆ อย่างดีแล้วก่อน

ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

1. องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช [มสธ.], 2556) คือ

1.1 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ

1.2 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความ

สะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิบัติการตอบสนองการบริการของ ผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับ ความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับ การรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐพันธ์ พิณสุวรรณ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 42 จำกัด พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 42 จำกัด โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก ด้านการบริหารสหกรณ์ออมทรัพย์ โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ด้านบุคลากรและการให้บริการโดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการจัดสวัสดิการโดยภาพรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ด้านอาคารสถานที่โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ประสพชัย พสุนนท์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย: ทฤษฎีรากฐานจากข้าราชการของกรมส่งเสริมสหกรณ์และกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ พบว่า คณะกรรมการสหกรณ์มีจำนวนไม่มากที่เข้าใจหลักการบริหารจัดการ ส่วนใหม่แล้วขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดการหรือบริหารกิจการสหกรณ์ ทั้งนี้เพราะคณะกรรมการคือ สมาชิกสหกรณ์นั่นเอง การหาผู้ที่มีคุณสมบัติเป็นคณะกรรมการยากมากในบางสหกรณ์ นอกจากนี้ การเลือกคณะกรรมการมีลักษณะเป็นระบบอุปถัมภ์ ไม่ได้เลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ในบางสหกรณ์มีข้อจำกัดในการหาคณะกรรมการ เนื่องจากสมาชิกต้องใช้เวลาในการทำอาชีพของตน ซึ่งโดยหลักเกณฑ์แล้วคณะกรรมการต้องเป็นผู้กำหนดนโยบาย แต่ผู้กำหนดนโยบายไม่มีความรู้ในการจัดการ การตลาด การเงิน บัญชี ฯลฯ ทำให้นโยบายไม่มีความชัดเจน ในบางสหกรณ์พบว่าคณะกรรมการแสวงหาผลประโยชน์ เช่น การฝากบุคคลเข้าทำงาน เอื้อผลประโยชน์ให้พวกพ้อง เป็นต้น จึงเกิดเหตุการณ์ที่มีการหาเสียงที่รุนแรงเพื่อให้ได้เข้าไปเป็นคณะกรรมการ เพราะต้องการเข้าไปบริหารทุนสหกรณ์

ถัจจา ศิริวาท (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้สินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดเขตชลบุรี 3 พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับสูง

ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสินเชื่อมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาเป็นด้านการบริการสินเชื่อ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ และลำดับสุดท้ายค่าน้อยที่สุดด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม และถึงแม้ว่า ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมจะมีค่าความเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดเขตชลบุรี 3 อยู่ในระดับสูง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม

อัจฉราภรณ์ ชวงษ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ นาวิกโยธิน จำกัด พบว่า ความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า สมาชิกเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการมากกว่าข้ออื่น ๆ สามอันดับแรกคือการออกใบเสร็จรับเงินของสหกรณ์ มีความถูกต้อง สหกรณ์-ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด มีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ของสมาชิกอย่างถูกต้อง และสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด มีการตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเอกสารต่าง ๆ ก่อนส่งถึงมือสมาชิก ตามลำดับ

รุ่งทิพย์ มณฑิธร, ณัชชา กริมใจ และชนิดาภา ดิสุขอนันต์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านสื่อต่าง ๆ ความพึงพอใจต่อการมีสวัสดิการที่ให้แก่สมาชิกหลากหลายประเภท เช่น ทุนส่งเสริมการศึกษา สวัสดิการเพื่อการรักษาพยาบาล เงินช่วยเหลือ มีค่าน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้คำแนะนำหรือว่าการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด ยังไม่มากพอ และในด้านบุคลากร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพอ่อนโยน เป็นกันเองและใช้ถ้อยคำที่สุภาพ

กรรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์ สหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ชุดที่ 50 (2562) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์-อนามัยสุรินทร์ จำกัด พบว่า (1) ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ เนื่องจาก การบริการของสหกรณ์มีความน่าเชื่อถือ โปร่งใส มีการตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเอกสารและการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม จึงทำให้สมาชิกไว้วางใจเชื่อมั่นใน การบริหารงานของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด (2) ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สะอาดสุภาพ เหมาะสม พูดจาอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (3) ด้านมาตรฐานการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ เนื่องจาก สหกรณ์ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เป็นลำดับขั้นตอน มี Flow chart การให้บริการ มีความเสมอภาคและยุติธรรมในการให้บริการ และการเปิดรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกต่อการให้บริการ (4) ด้านความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์

ที่น่าพอใจ เนื่องจากสหกรณ์มีการจัดเก็บข้อมูลในเว็บไซต์ สถานที่ให้บริการมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง และมีการเก็บรักษาข้อมูลสมาชิกไว้เป็นความลับ (5) ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ เนื่องจาก สมาชิกสามารถติดต่อกับทางสหกรณ์โดยผ่านผู้ประสานงาน มีระยะเวลาเปิด – ปิด ที่เหมาะสม มีการแจ้งทำการล่วงหน้า ให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ และสามารถติดต่องานบริการทางโทรศัพท์ โทรสาร Line SMS และเว็บไซต์

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกของสหกรณ์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำกัด จำนวน 26,821 คน ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และระดับค่าความคลาดเคลื่อน 5% (Taro Yamane, 1973) จึงเก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) และเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มประชากรเป้าหมายในรูปแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์
2. ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ให้ทันระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าความถี่ (Frequency)
2. ค่าร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ย (Mean)
4. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 พบว่า สมาชิกของสหกรณ์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.75 และเพศชายจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.55 รองลงมาอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50, อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25, อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14 และอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25 รองลงมาระดับปริญญาตรี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44, ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 และระดับปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมา มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50, มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 ตามลำดับ และไม่มีผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ด้านระยะเวลาการเป็นสมาชิก พบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6 – 10 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาเป็นสมาชิก 1 – 5 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75, เป็นสมาชิก 11 – 15 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25, เป็นสมาชิกมากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และเป็นสมาชิกน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการสหกรณ์ ออมทรัพย์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือของสหกรณ์ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ($\bar{X} = 4.37$, $\bar{X} = 4.25$, $\bar{X} = 4.23$, $\bar{X} = 4.21$) ตามลำดับ ส่วนด้านสวัสดิการและด้านผลตอบแทน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, $\bar{X} = 3.75$)

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำกัด สมาชิกที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.75 และเพศชายจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 ส่วนใหญ่อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.55 รองลงมาอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50, อายุ

21 – 30 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25, อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14 และอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25 รองลงมาระดับปริญญาตรี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44, ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 และระดับปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมามีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50, มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 ตามลำดับ และไม่มีผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6 – 10 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาเป็นสมาชิก 1 – 5 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75, เป็นสมาชิก 11 – 15 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25, เป็นสมาชิกมากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และเป็นสมาชิกลดกว่า 1 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำกัด

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือของสหกรณ์ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ตามลำดับ ส่วนด้านสวัสดิการและด้านผลตอบแทน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

อภิปรายผลการวิจัย

1. ด้านความน่าเชื่อถือของสหกรณ์

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับดังนี้ สหกรณ์มีความโปร่งใสในการบริการ สหกรณ์บันทึกข้อมูลต่าง ๆ ของสมาชิกอย่างถูกต้อง สหกรณ์มีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนส่งถึงสมาชิก และสหกรณ์มีการเก็บข้อมูลสมาชิกไว้เป็นความลับ ซึ่งสอดคล้องกับอัจฉราภรณ์ ชูวงษ์ (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน

2. ด้านคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสหกรณ์ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์มีการรับฟังปัญหา/ข้อเสนอแนะจากสมาชิก และคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับประสพชัย พสุ

นนท์ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัญหาการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย: ทฤษฎีรากฐานจากข้าราชการของกรมส่งเสริมสหกรณ์และกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

3. ด้านสวัสดิการ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความพึงพอใจมาก ตามลำดับดังนี้ เงินสงเคราะห์กรณีสมาชิกประสบอุบัติเหตุ เงินสงเคราะห์กรณีถึงแก่กรรม สวัสดิการบำเหน็จสมาชิก สวัสดิการสำเร็จการศึกษา เงินสงเคราะห์กรณีสมาชิกประสบภัย สวัสดิการเพื่อครอบครัว สวัสดิการเพื่อการสมรส และสวัสดิการเพื่อการศาสนา ซึ่งไม่สอดคล้องกับ รุ่งทิพย์ มณฑิเตอร์ และคนอื่น ๆ (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด แต่สอดคล้องกับ ฉัฐพันธ์ พิณสุวรรณ (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 42 จำกัด

4. ด้านผลตอบแทน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความพึงพอใจมาก ตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก อัตราเงินเฉลี่ยคืน และอัตราเงินปันผล ซึ่งสอดคล้องกับ สัจจา ศิริวจา (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้สินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดเขตชลบุรี 3

5. ด้านผู้ให้บริการ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่กล่าวด้วยวาจาสุภาพและเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจนในการให้ข้อมูล หรือตอบคำถาม ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจมาก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อสมาชิกทุกคนอย่างเท่าเทียม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ รุ่งทิพย์ มณฑิเตอร์ และคนอื่น ๆ (2560) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด

6. ด้านการติดต่อสื่อสาร

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ สมาชิกมีช่องทางในการตรวจสอบข้อมูลของเองได้จากทางเว็บไซต์ สหกรณ์กำหนดผู้ประสานงานแต่ละเรื่องชัดเจนเพื่อความต่อเนื่องในการติดตามและสอบถามข้อมูล และสมาชิกสามารถติดตามหรือสอบถามข้อมูลได้อย่างสะดวก เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจมาก คือ สมาชิกสามารถรับรู้ข่าวประชาสัมพันธ์ของสหกรณ์อย่างทันเหตุการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับกรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์สหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ชุตที่ 50 (2562) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ด้านความน่าเชื่อถือของสหกรณ์

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ สหกรณ์ควรเก็บข้อมูลของสมาชิกเป็นความลับ กล่าวคือ หากมีผู้ต้องการสอบถามข้อมูลจากสหกรณ์ บุคคลนั้นควรเป็นเจ้าของข้อมูลจึงจะสามารถสอบถามได้ เช่น การโทรศัพท์สอบถามข้อมูล ควรมีการทวนข้อมูลส่วนบุคคลเบื้องต้นเพื่อแสดงการยืนยันตัวตนจริงของผู้สอบถาม, สหกรณ์ควรมีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนส่งถึงสมาชิก กล่าวคือ ก่อนจะส่งเอกสารให้แก่สมาชิกควรตรวจทานข้อมูลให้ถูกต้อง ตรวจสอบคำถูกคำผิด ก่อนจะนำส่ง เพื่อความน่าเชื่อถือและไว้วางใจมากขึ้น

ด้านคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ควรรับฟังปัญหา/ข้อเสนอแนะจากสมาชิก กล่าวคือ ควรมีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังความคิดเห็นของสมาชิก เช่น มีคู่มือโทรศัพท์เฉพาะสำหรับรับเรื่องร้องเรียน ปัญหา หรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ , และควรดำเนินการแก้ปัญหาเหล่านั้นด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการแก่สมาชิกด้วย

ด้านสวัสดิการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ สวัสดิการเพื่อการศึกษา กล่าวคือ ส่วนมากสมาชิกจะผ่านการปฏิบัติกิจทางศาสนาก่อนที่จะมาเป็นสมาชิกแล้ว เห็นได้จากปี พ.ศ.2562 หนึ่งปีมีผู้ขอรับสวัสดิการประเภทนี้เพียง 5 รายเท่านั้น สหกรณ์อาจหาสวัสดิการด้านอื่นมาทดแทนสวัสดิการนี้ เช่น สวัสดิการสำหรับสมาชิกที่ไม่มีบุตรหรือโสด, สวัสดิการเพื่อการสมรส กล่าวคือ สมาชิกหลายรายอยู่กินฉันท์สามีภรรยาแต่ไม่ได้จดทะเบียนสมรส ในส่วนนี้สหกรณ์อาจปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการขอรับสวัสดิการ กรณีไม่มีใบทะเบียนสมรสแต่ยังสามารถขอรับสวัสดิการได้โดยเป็นแบบการรับรองที่ทางสหกรณ์กำหนดขึ้น, สวัสดิการเพื่อคลอดบุตร กล่าวคือ ปัจจุบันการคลอดบุตรต้องใช้จ่ายเงินจำนวนค่อนข้างสูง ควรปรับจำนวนเงินสวัสดิการส่วนนี้ให้มีความเหมาะสม, เงินสงเคราะห์กรณีสมาชิกประสบภัย กล่าวคือ สหกรณ์ควรมีเจ้าหน้าที่สำหรับลงพื้นที่ในแต่ละจังหวัด เพื่อตรวจสอบความเสียหายและเยียวยาตามความเหมาะสมในแต่ละกรณี ทั้งนี้เมื่อมีผู้สนใจสมัครเป็นสมาชิก และสหกรณ์อนุมัติรับเป็นสมาชิกแล้ว ควรมีการโทรศัพท์แจ้งหรือมีคู่มือส่งทางไปรษณีย์ให้แก่สมาชิกเกี่ยวกับสวัสดิการที่สมาชิกพึงจะได้รับพร้อมทั้งเงื่อนไขหรือข้อกำหนดต่าง ๆ ที่สมาชิกพึงรู้ด้วย

ด้านผลตอบแทน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ อัตราเงินปันผล และอัตราเงินเฉลี่ยคืน ไม่ควรลดลงจากปีที่ผ่านมามากเกินไป เนื่องจากสมาชิกมีความคาดหวังถึงจำนวนผลตอบแทนที่จะได้รับ เมื่อไม่เป็นไปตามที่คาดไว้จะส่งผลต่อความพึงพอใจ เช่น อัตราเงินเฉลี่ยคืนปี 2561 จากร้อยละ 14 เหลือเพียงร้อยละ 8 ในปี 2562

ด้านผู้ให้บริการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติต่อสมาชิกทุกคนอย่างเท่าเทียม กล่าวคือ ไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง, และเจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่สมาชิก กล่าวคือ ต้องทักทาย สอบถามว่าสมาชิกต้องการสิ่งใด เต็มใจบริการ ไม่ทำหน้าเหน้อยหน้า เพื่อให้สมาชิกรู้สึกหลังจากรับบริการไปด้วยอารมณ์แจ่มใส และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ด้านการติดต่อสื่อสาร

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ สมาชิกต้องรับรู้ข่าวประชาสัมพันธ์ของสหกรณ์อย่างทันเหตุการณ์ กล่าวคือ สหกรณ์ควรมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกรับรู้ข่าวสารได้จากหลายช่องทาง นอกจากประกาศผ่านเว็บไซต์สหกรณ์ เช่น เมื่อมีการประชุมใหญ่สามัญประจำปีควรมีข้อความแจ้งทางโทรศัพท์เกี่ยวกับวันเวลาและสถานที่ เนื่องจากหลาย ๆ ท่านไม่ได้ติดตามข่าวหรือเข้าชมเว็บไซต์ของสหกรณ์ หรือการสร้าง Line Official ก็เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ได้ในวงกว้าง , สมาชิกควรติดตามหรือสอบถามข้อมูลได้อย่างสะดวก เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร กล่าวคือ ควรเพิ่มช่องทางในการติดตามหรือสอบถามข้อมูล เช่น เพิ่มกลุ่มสายโทรศัพท์เพื่อรองรับการสอบถามข้อมูลจากสมาชิก เนื่องจากเป็นช่องทางที่สมาชิกส่วนใหญ่นิยม

บรรณานุกรม

กรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์สหกรณ์ออมทรัพย์อานามัยสุรินทร์ จำกัด ชุดที่ 50. (2562). *คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อานามัยสุรินทร์จำกัด* (รายงานผลการวิจัย).

ณัฐพันธ์ พิณสุวรรณ. (2557). *ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 42 จำกัด*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจและกระบวนการยุติธรรม, วิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา, มหาวิทยาลัยทักษิณ.

ประสพชัย พสุนนท์. (2558). *ปัญหาการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย: ทฤษฎีรากฐานจากข้าราชการของกรมส่งเสริมสหกรณ์และกรมตรวจบัญชีสหกรณ์*. วารสารศรีนครินทร์วิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 7(13). 85-101

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. (2556). *การบริหารองค์กรภาครัฐ*. พิมพ์ครั้งที่ 10. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.

- รุ่งทิพย์ มณเฑียร, ณัฏชา กริมใจ และชนิศาภา คีสุขอนันต์. (2560). *ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด*. วารสารสถาบันวิจัยญาณสังวร, 9 (1), 99-110.
- สัจจา ศิริวาจา. (2558). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้สินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตชลบุรี 3*. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- สุรพงษ์ กงสัจย์ และธีรชาติ ธรรมวงศ์. (2551). *การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC)*. สืบค้น 31 พฤษภาคม 2563, จาก <https://www.mcu.ac.th/article/detail/14329>
- อนุก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend)*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ดีไซน์.
- อัจฉราภรณ์ ชูวงษ์. (2559). *คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด*. นิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา.