

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด

**FACTORS AFFECTING MEMBERS TO SELECT SERVICES OF
THE BMA SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE LIMITED**

นิภาวรรณ มุสิกสาร

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Nipawon Musikasarn

E-mail : nipawonn@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking, Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ได้แก่ ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านอัตราดอกเบี้ยและผลตอบแทน ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านพนักงานผู้ให้บริการ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 และเพศหญิงจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมา คือ 41 -50 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50, มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 , อายุ 51 -60 มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5, อายุไม่เกิน 20 ปี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 และอายุ 61 ปีขึ้นไป มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 และระดับปริญญาโท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ ตำแหน่งข้าราชการ จำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 รองลงมาคือ ตำแหน่งลูกจ้างประจำ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 และตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว

จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 141 คน คิดเป็น ร้อยละ 35.25 , 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17 , รายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และรายได้เกิน 40,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6 – 10 ปี มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมาคือ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกไม่เกิน 5 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 , ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11 – 15 ปี มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 , ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 16 – 20 ปี มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 , ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 21 – 30 ปี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 และระยะเวลาการเป็นสมาชิก 31 ปี ขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกประเภทสามัญ จำนวน 387 คน คิดเป็นร้อยละ 96.75 และสมาชิกสมทบ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 ตามลำดับ

2. ความความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความเชื่อมั่นในสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม.จำกัด ด้านอัตราดอกเบี้ยและผลตอบแทน ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ และด้านพนักงานผู้ให้บริการ ตามลำดับ

คำสำคัญ : การเลือกใช้บริการ; สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด

ABSTRACT

This study aims to study factors affecting members' decision in choosing services of The Bangkok Metropolitan Administration Savings and Credit Cooperative Limited in the following aspects: convenience, speed, interest rates and returns, service quality, and service providers. The population of this study were 400 members of Bangkok Metropolitan Savings Cooperative. 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. Among these 400 members answering questionnaires, 211 were males representing 52.75% and 189 females representing 47.25%. Regarding age, there were 145 members in the 31-40 age range representing 36.25%, followed by 126 members in the 41-50 age range representing 31.50%, 79 members in the 21-30 age range representing 19.75%, 42 members in the 51-60 age range representing 10.50%, and 4 members in each

group of under 20 years and over 61 years of age representing 1% respectively. For educational level, there were 166 members with a bachelor degree representing 41.50%, followed by 142 members with lower than a bachelor degree representing 35.50%, and 92 members with master degree representing 23% respectively. There were 338 members as government officials representing 84.50%, followed by 49 members as permanent staff representing 12.25%, and 13 members as temporary staff representing 3.25%. Concerning monthly income, 171 members have got 20,001 - 30,000 baht per month representing 42.75%, followed by 141 members with 10,001 – 20,000 baht representing 35.25%, 68 members with 30,001 – 40,000 baht representing 17.00%, 10 members with under 10,000 baht representing 2.50%, and 10 members with over 40,001 baht representing 2.50% respectively. Regarding the duration of being a member of the cooperative, 114 members have registered as members for 6-10 years representing 28.50%, followed by 103 members of less than 5 years representing 25.75%, 100 members of 11-15 years representing 25%, 54 members of 16-20 years representing 13.50%, 21 members of 21-30 years representing 5.25%, and 8 members of more than 31 years representing 2.00% respectively. Concerning type of membership, there were 387 ordinary members representing 96.75%, and 13 associate members representing 3.25% respectively.

Keywords : Factors Affecting Members to Select Services; THE BMA Savings and Credit Cooperative Limited

บทนำ

สหกรณ์ออมทรัพย์ คือ การที่คณะบุคคลร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทางด้านเศรษฐกิจ ถือเป็นสถาบันการเงินที่ส่งเสริมให้บุคคลที่เป็นสมาชิกรู้จักการประหยัด รู้จักการออมทรัพย์ และสามารถบริการเงินกู้ให้แก่สมาชิกเพื่อนำไปใช้จ่ายเมื่อเกิดความจำเป็นได้ การส่งเสริมการออมทรัพย์เป็นวัตถุประสงค์หลัก มี 2 ประเภท คือ การถือหุ้นมากน้อยตามความสมัครใจแต่ต้องไม่น้อยกว่า อัตราที่สหกรณ์กำหนดไว้ และให้สมาชิกชำระค่าหุ้นเป็นประจำทุกเดือน โดยสหกรณ์จะจ่ายเงินปันผล เป็นค่าตอบแทน (เหมือนกับดอกเบี้ย) ปีละครั้ง เงินปันผลนี้ไม่ต้องเสียภาษีดอกเบี้ยให้รัฐและเมื่อสมาชิก ลาออกจากสหกรณ์ก็สามารถถอนเงินค่าหุ้นคืนได้ และการฝากเงิน โดยผลตอบแทนในรูปของดอกเบี้ย เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ เงินกู้สหกรณ์ออมทรัพย์จ่ายให้สมาชิกมี 3 ประเภท คือ เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน เงินกู้สามัญ และเงินกู้พิเศษ เงินกู้ทั้ง 3 ประเภทนี้ จะมีบริการครบหรือไม่ และกำหนดวงเงินมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับฐานะและความมั่นคงของสหกรณ์ออมทรัพย์นั้น ๆ

สหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด จัดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ เมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2519 จากการรวมตัวของราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร ภายใต้วัตถุประสงค์เพื่อเป็นการส่งเสริมการออมทรัพย์ในหมู่สมาชิกและช่วยให้สมาชิกได้รับเงินกู้ตามความต้องการอันจำเป็น โดยมี นายพันธ์ ไชยนันท์ รองปลัดกรุงเทพมหานคร ในขณะนั้น เป็นประธานกรรมการดำเนินการสหกรณ์คนแรก ปีแรกมีสมาชิกจำนวน 123 คน มีทุนดำเนินการ 624,000 บาท มีที่ตั้งสำนักงานอยู่ที่กองการเจ้าหน้าที่ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร เสาชิงช้า และในปี 2540 ได้ย้ายสำนักงานใหม่ไปอยู่ที่ชั้น 1 อาคารสำนักงานโยธา ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 2 (ดินแดง) การดำเนินงานมีความเจริญก้าวหน้ามาเป็นลำดับ ปัจจุบันสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด มีจำนวนสมาชิก ณ วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2563 จำนวน 47,964 คน แบ่งเป็น สมาชิกสามัญ จำนวน 47,306 ราย และสมาชิกสมทบ จำนวน 658 ราย ผู้มีสิทธิสมัครเป็นสมาชิก ต้องมีคุณสมบัติเป็นบุคคลธรรมดา และบรรลุนิติภาวะ เป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร ลูกจ้างประจำของกรุงเทพมหานคร พนักงานประจำของการพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด พนักงานสำนักงานกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการกรุงเทพมหานคร ข้าราชการบำนาญของกรุงเทพมหานคร ลูกจ้างประจำที่รับบำเหน็จรายเดือน หรือ พนักงานมหาวิทยาลัยนวมินทราชินี เป็นผู้มีความประพฤติดีและไม่ได้เป็นสมาชิกในสหกรณ์ออมทรัพย์อื่นที่มีวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเงิน เป็นสมาชิกสามัญ และอาจรับสมาชิกสมทบได้ ผู้มีสิทธิสมัครเป็นสมาชิกสมทบต้องเป็นบุคคลธรรมดา มีสัญชาติไทยซึ่งบรรลุนิติภาวะแล้ว และมีคุณสมบัติเป็นลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร หรือเป็นมารดา หรือบิดา หรือคู่สมรส หรือบุตรโดยชอบด้วยกฎหมายของสมาชิก

ปัจจุบันกรุงเทพมหานคร ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีบุคลากรกรุงเทพมหานครทั้งสิ้น 84,565 คน มีข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานครบางรายที่ไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ซึ่งอาจไม่เข้าใจในหลักเกณฑ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด หรือขาดความเชื่อมั่นในการบริหารงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด หรือเหตุผลปัจจัยอื่น ๆ ผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ที่ผ่านมาสามารถทำกำไรและสามารถจ่ายเงินปันผลและจ่ายเงินเฉลี่ยคืนได้ในระดับที่น่าพอใจแก่สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด แต่เนื่องจากสถานการณ์ในปัจจุบัน จากเหตุการณ์ มีการลงทุนในหุ้นกู้บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 การพักชำระหนี้ของสมาชิก หรือฝากเงินผ่านช่องทางธนาคาร ปัญหาขัดข้องในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ซึ่งอาจเป็นปัจจัยที่ทำให้สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ไม่หันไปใช้เลือกใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด เท่าที่ควร ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และประเภทของการเป็นสมาชิก

2. พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ซึ่งประกอบด้วย ประเภทของการใช้บริการ การรับรู้ช่องทางการใช้บริการ และสถานที่ให้บริการ

ตัวแปรตาม คือ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ได้แก่ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านอัตราดอกเบี้ยและผลตอบแทน ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ด้านช่องทางการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ และด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด

ขอบเขตด้านระยะเวลา

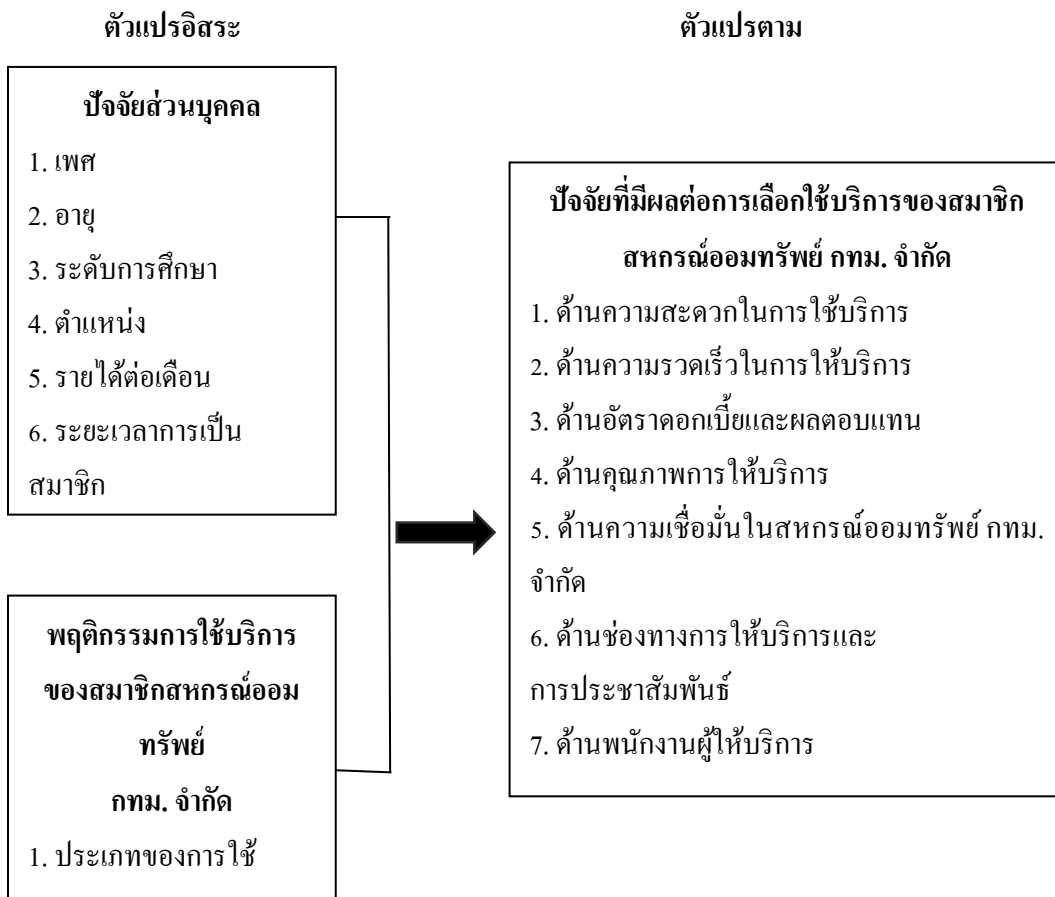
การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัย ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม - มิถุนายน 2563

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด

2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ให้มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ได้ดียิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14 - 15) กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ คือ

ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

ความเพียงพอ หมายถึง มีการให้บริการที่เพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ การจัดระบบรอคิวเพื่อเข้ารับบริการใช้เวลาน้อย

ความทั่วถึงเท่าเทียม หมายถึง การให้บริการอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ไม่แบ่งแยกชนชั้นวรรณะ บริการทุกระดับประทับใจ ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ

ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง พัฒนาระบบงานบริการให้มีมาตรฐาน หรือจัดอบรมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้มีความรู้ทางวิชาการเพื่อเพิ่มมาตรฐานการให้บริการการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการ หมายถึง ให้บริการอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อลดต้นทุนการให้บริการ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2542 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 18) ให้ความหมาย คำว่า การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกรื่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับ การใช้ บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการ ทั้งสิ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรรณราย จิตเจนการ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด การศึกษาครั้ง สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็นเพศชาย ร้อยละ 43.1 และเพศหญิง ร้อยละ 56.9 ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีสถานภาพสมรส โดยมีระดับศึกษาสูงสุด อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ระดับรายได้ต่อเดือน 15,000 - 30,000 บาท ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 21 - 25 ปี ข้อมูลพฤติกรรมทั่วไปเกี่ยวกับการรับบริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการ ที่สาขาสำนักงานใหญ่ (เพลินจิต) บ่อยที่สุด ใช้บริการด้านเงินฝากบ่อยที่สุด เหตุผลสำคัญที่สุดที่เลือกใช้บริการ คือ อัตราผลตอบแทน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ มีปัจจัยทั้งหมด 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพและกระบวนการ แสดงให้เห็นว่า สมาชิกให้ความสำคัญกับความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารที่ทำการ รวมทั้งความทันสมัยของอุปกรณ์ในการให้บริการ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการเพียงพอ นอกจากนี้การที่จุดบริการ ทุกประเภทมีป้ายแสดงและมองเห็น ได้ชัดเจน ความถูกต้องแม่นยำในการ

ให้บริการ ความสะดวกใน การรับบริการ ความชัดเจนในการจัดลำดับ การให้บริการ แบบฟอร์มต่าง ๆ มีความเพียงพอ และมีตัวอย่างการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มอย่างชัดเจน ครบถ้วน ทำให้สมาชิกผู้รับบริการเกิดความรู้สึก ประทับใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจที่ มากขึ้น ปัจจัยด้านบุคลากร สมาชิกให้ความสำคัญกับการที่เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมายาและมนุษยสัมพันธ์ดี มีความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ มีความรอบรู้สามารถตอบข้อซักถามของสมาชิกได้อย่างชัดเจน และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับสมาชิก รวมทั้งการมีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอ ซึ่งทำให้มีการบริการด้วยความรวดเร็ว อันจะทำให้สมาชิกเกิดความประทับใจ และเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านบริการเงินฝาก สมาชิกให้ความสำคัญกับความหลากหลายของรูปแบบบริการเงินฝาก ซึ่งจะตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้เป็นอย่างดี ทำให้สมาชิกสามารถเลือกรูปแบบการบริหารเงินตามสภาพคล่องของตนเองได้อย่างเหมาะสม

นพคุณ เดชะผล (2558) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด” การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบไปด้วย การศึกษาตัวแปรเพศ อายุการศึกษา สถานภาพ การประกอบอาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อปีเงินออมเฉลี่ยของครอบครัวต่อปี ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ ระหว่าง 51-60 ปีมีการศึกษาระดับประถมศึกษา สถานภาพสมรส ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีสมาชิกในครอบครัวจำนวน 4-5 คน รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อปีอยู่ระหว่าง 100,000-300,000 บาท รายจ่ายเฉลี่ยของครอบครัวต่อปี อยู่ระหว่าง 100,001 -300,000 บาท และออมเฉลี่ยของครอบครัวต่อปี น้อยกว่า 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิกในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจด้านการตอบสนองต่อการให้บริการสมาชิก และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับน้อย

วิรัชฐิตา แจ่มเปล้า (2559) ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี จำกัด ผู้ให้ข้อมูลหลัก เป็นเพศหญิง จำนวน 297 คน มีสถานภาพสมรส จำนวน 197 คน มีอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 128 คน โดยมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 25 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000- 20,000 บาท ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการของสหกรณ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู ชลบุรี จำกัด ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด นับเป็นตัวกระตุ้นและสิ่งเร้าในการตอบสนองการตัดสินใจของสมาชิกสหกรณ์ได้เป็นอย่างดี เพราะเหตุที่ว่า หากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดจึงส่งผลไปยังการตัดสินใจเลือกใช้บริการได้โดยไม่ยาก

ศิริรัตน์ ศรีพนม (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมเงินของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์กรุงธนบุรี จำกัด ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และตำแหน่งงาน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มี อายุ 40 ปี มี สถานภาพโสด และสถานภาพสมรสจำนวนเท่ากัน มีการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี สมาชิกส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท และจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ส่วนใหญ่มี 4-6 คน รวมทั้งมีตำแหน่งงานส่วนใหญ่ เป็นข้าราชการ สมาชิกสหกรณ์ที่มีเงินออมสูงสุด ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ ปริญญาโท โดยส่วนใหญ่สมาชิกที่มีเงินออมสูงสุดได้สมัครเข้าเป็นสมาชิก สหกรณ์ มีระยะเวลา อยู่ระหว่าง 10 - 20 ปี ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผล ต่อพฤติกรรมการออม ภาพรวมทั้ง 6 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้าน แรงจูงใจในการออมสมาชิก ให้ความสำคัญมากที่สุด และด้านลักษณะการออมสมาชิกให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย เกี่ยวกับมูลเหตุ จูงใจในการออมเงินนั้น ส่วนใหญ่พบว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเป็นตัวกระตุ้นสำคัญ ในการที่สมาชิกมาออมเงิน กับสหกรณ์ซึ่งสูงกว่าธนาคาร พาณิชยอื่น ๆ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลพฤติกรรมการออมเงินของสมาชิก พบว่า ภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านวัตถุประสงค์สมาชิก ให้ความสำคัญสูงสุด และด้านรูปแบบการออมสมาชิกให้ความสำคัญลำดับสุดท้าย

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ และใช้วิธีการเก็บข้อมูล ด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อน ของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5 % (Taro Yamane) ผลจากการคำนวณ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ ต้องไม่ต่ำกว่า 396.69 คน ผู้วิจัยจึงจะเก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้อยู่ที่จำนวน 400 คน จากประชากร ทั้งหมด 47,964 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ซึ่งผู้วิจัย จะเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ โดยใช้ Google Form
2. ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม

3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 ด้านเพศ พบว่า มีสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เป็นเพศชาย จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 และเพศหญิงจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 ด้านอายุ พบว่ามีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมา คือ 41 - 50 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 , มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 , อายุ 51 -60 มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 , อายุไม่เกิน 20 ปี และอายุ 61 ปีขึ้นไป มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ ด้านการศึกษา มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 และระดับปริญญาโท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23 ตามลำดับ ตำแหน่งข้าราชการจำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 รองลงมาคือ ตำแหน่งลูกจ้างประจำจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 และตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 ด้านรายได้ มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 , 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17, รายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และรายได้เกิน 40,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ ด้านระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6 – 10 ปี มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมาคือ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกไม่เกิน 5 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75, ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11 – 15 ปี มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 , ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 16 – 20 ปี มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 , ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 21 – 30 ปี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 และระยะเวลาการเป็นสมาชิก 31 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2

ตามลำดับ ด้านประเภทการเป็นสมาชิกประเภทสามัญ จำนวน 387 คน คิดเป็นร้อยละ 96.75 และสมาชิกสมทบ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด มี 3 ด้าน คือ ด้านประเภทการให้บริการ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด เลือกใช้บริการประเภทเงินกู้สามัญ จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 ด้านการทราบช่องทางการให้บริการ ทราบช่องทางการให้บริการจากหนังสือเวียนกรุงเทพมหานคร จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 ด้านสถานที่ใช้บริการ เลือกใช้บริการ ณ สถานที่ตั้งของสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด จำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 84

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 3 ส่วนที่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด มีองค์ประกอบ 7 ด้าน ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความเชื่อมั่นในสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ด้านอัตราดอกเบี้ยและผลตอบแทน ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านคุณภาพ การให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ และด้านพนักงานผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.01$, $\bar{X}=3.94$, $\bar{X}=3.83$, $\bar{X}=3.80$, $\bar{X}=3.80$, $\bar{X}=3.76$, $\bar{X}=3.67$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด มีสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 และเพศหญิงจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 ส่วนใหญ่ มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมา คือ 41 -50 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50, มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75, อายุ 51 -60 มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5, อายุไม่เกิน 20 ปี และอายุ 61 ปีขึ้นไป มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 และระดับปริญญาโท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ตำแหน่งข้าราชการจำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 รองลงมาคือ ตำแหน่งลูกจ้างประจำ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 และตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25, 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17, รายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และรายได้เกิน 40,001 บาทขึ้นไป

มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6 – 10 ปี มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมาคือ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกไม่เกิน 5 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 , ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11 – 15 ปี มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 , ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 16 – 20 ปี มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50, ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 21 – 30 ปี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 และระยะเวลาการเป็นสมาชิก 31 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกประเภทสามัญ จำนวน 387 คน คิดเป็นร้อยละ 96.75 และสมาชิกสมทบ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 ตามลำดับ

พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด

ประเภทการใช้บริการ ส่วนใหญ่สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด เลือกใช้บริการประเภทเงินกู้สามัญ จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 ทราบช่องทางการให้บริการ ส่วนใหญ่สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ทราบช่องทางการให้บริการจากหนังสือเวียนกรุงเทพมหานคร จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 สถานที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด เลือกใช้บริการ ณ สถานที่ตั้งของสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด จำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 84

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด

ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ที่เป็นปัจจัยส่งผลต่อการเลือกใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความเชื่อมั่นในสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ด้านอัตราดอกเบี้ยและผลตอบแทน ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ และด้านพนักงานผู้ให้บริการ ตามลำดับ

อภิปรายผล

1. **ด้านความสะดวก** โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด ปลอดภัย สถานที่ให้บริการมีการจัดระบบ การรอคอยคิว แยกประเภทอย่างเป็นระบบ และมีสถานที่รองรับเพียงพอต่อการใช้บริการ ระบบโปรแกรมของสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ในแต่ละด้านมีความสะดวก สามารถใช้บริการหรือทำรายการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง ได้รับความสะดวกในการเข้าใช้บริการในแต่ละครั้ง และช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลต่าง ๆ สามารถติดต่อได้หลากหลายช่องทาง ทำให้สะดวกในการใช้บริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ

พรรณราย จิตเจนการ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด

2. ด้านความรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ระเบียบขั้นตอน หลักเกณฑ์การให้บริการหรือการอนุมัติการทำรายการ มีความเหมาะสม ทันต่อความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ระบบโปรแกรมของสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด มีระบบการประมวลผลอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ และระยะเวลาในการใช้บริการในแต่ละครั้ง มีความเหมาะสม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิรลลิตา แจ็งเปล่า (2559) ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี จำกัด

3. ด้านอัตราดอกเบี้ยและผลตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ประเภทต่าง ๆ มีความเหมาะสม อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนในหุ้นเรือนหุ้นของสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด และอัตราการจ่ายเงินปันผล และเฉลี่ยคืนในแต่ละรอบปีจากความสามารถในการทำกำไรมีความเหมาะสม และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทุกประเภทมีความเหมาะสม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรัตน์ ศรีพนม (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูจันทบุรี จำกัด

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ การให้บริการในแต่ละประเภทมีความถูกต้อง และแม่นยำ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการอยู่เสมอ การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ได้รับการบริการในแต่ละครั้งด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ให้บริการทุกระดับ ด้วยความเท่าเทียมเหมาะสมกับความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การบริการในแต่ละครั้ง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพคุณ เดชะผล (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด

5. ด้านความเชื่อมั่นในสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ สหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด มีความน่าเชื่อถือ สหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด มีการบริหารงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และจะสามารถพัฒนากิจการสหกรณ์ให้มีความมั่นคง เจริญก้าวหน้าได้ ในสถานการณ์ปัจจุบัน จากเหตุการณ์กรณีที่สหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด มีการนำเงินไปลงทุนในหุ้นกู้บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จะสามารถบริหารจัดการปัญหาจากสถานการณ์ดังกล่าวได้ และในปี 2563 สหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด จะสามารถทำกำไรได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และสามารถจ่ายเงินปันผลและเฉลี่ยคืนได้เพิ่มขึ้นกว่าปีก่อน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิรลลิตา แจ็งเปล่า (2559) ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี จำกัด

6. **ด้านช่องทางการให้บริการและการ** โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ข้อมูลข่าวสาร ที่เผยแพร่มีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ตอบสนองความต้องการ สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ได้อย่างทั่วถึง และสามารถรับทราบช่องทางการติดต่อและวิธีการเข้าใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ได้หลากหลายช่องทางตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ พรรณราย จิตเจนการ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด

7. **ด้านพนักงานผู้ให้บริการ** โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด มีความรู้รอบด้าน สามารถให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง เป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ และคำสั่งที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ทุกฝ่ายสามารถหมุนเวียนปฏิบัติงานแทนกันได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด มีการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพ ด้านบุคลิกกรอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด สร้างความประทับใจให้แก่สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ผู้ใช้บริการมาโดยตลอด และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พรรณราย จิตเจนการ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ด้านความสะดวก สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ เพิ่มสถานที่บริการให้มีความเหมาะสม สะอาด ปลอดภัยในการเข้าใช้บริการในแต่ละครั้ง มีการพัฒนาระบบโปรแกรมของสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. ในแต่ละด้านให้มีความสะดวก สามารถใช้บริการหรือทำรายการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง และมีการจัดการระบบรอกอยคิว โดยแยกประเภทการให้บริการให้เป็นระบบ และมีสถานที่รองรับที่เพียงพอต่อการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด

ด้านความรวดเร็ว สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรมีกระบวนการลดขั้นตอน หลักเกณฑ์การให้บริการ หรือการอนุมัติการทำรายการ ให้มีความเหมาะสม ทันต่อความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. และควรมีการพัฒนาโปรแกรมของสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ให้มีระบบประมวลผลอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำเพิ่มขึ้น

ด้านอัตราดอกเบี้ยและผลตอบแทน สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรปรับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ ประเภทต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมมากขึ้น อีกทั้งควรเพิ่มอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนในหุ้นเรือนหุ้นและ อัตราการจ่ายเงินปันผลและเฉลี่ยคืนในแต่ละรอบปี จากความสามารถในการทำกำไร ให้มีความเหมาะสมมากขึ้น

ด้านคุณภาพการให้บริการ สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรพัฒนาการให้บริการในแต่ละประเภทให้มีความ ถูกต้องและแม่นยำ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการอยู่เสมอ และควรปรับปรุงคุณภาพการ ให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการ

ด้านความเชื่อมั่นในสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ สร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นให้แก่สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด เพิ่มมากขึ้น และบริหารงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และพัฒนากิจการสหกรณ์ให้มีความมั่นคง และเจริญก้าวหน้า

ด้านช่องทางการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรมีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ตอบสนองความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด และเพิ่มช่องทางให้สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด รับรู้ข่าวสารอย่างทั่วถึง

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรปรับปรุงด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ให้มีความรู้รอบด้าน สามารถให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาแก่สมาชิกได้เป็นอย่างดี และควรปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. จำกัด ให้ปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง เป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ และคำสั่งที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด อีกทั้งยัง ควรมีการอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ

บรรณานุกรม

พรรณราย จิตเจนการ. (2558). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพ แรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด

นพคุณ เดชะผล (2558) ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดิน หนองกอก จำกัด

วิรัชฐิตา แจ่มเปล้า (2559) การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี จำกัด

ศิริรัตน์ ศรีพนม (2559) ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูจันทบุรี จำกัด

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ หน้า 14 – 15

สมิต สัจฉกร (2542 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 18), แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ