

ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์
ศาลยุติธรรม จำกัด
MEMBER'S SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF
THE COURT OF JUSTICE SAVING COOPERATIVE LIMITED

รัตติภรณ์ บุญธรรม
สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Rattiporn Boontham

Email: rattiporn.boon165@gmail.com

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

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ศาลยุติธรรม จำกัด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความเชื่อมั่น ด้านกระบวนการด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ด้านผู้ให้บริการ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ประชากรในงานวิจัยนี้คือสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ศาลยุติธรรม จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1.) มีสมาชิกที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.75 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท

จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1-5 ปี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25

2.) ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ศาลยุติธรรม จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านความเชื่อมั่น และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ

ABSTRACT

The objective of research is to study the Member's Satisfaction Towards The Operation of the Court of Justice Saving Cooperative Limited. aims to study member's satisfaction Towards The Operation of the Court of Justice Saving Cooperative Limited. in the following areas: products, returns and benefits, reliability, process, service and communication channels, and service provider classified by personal factors of gender, age, educational level, career, monthly income, and duration of being a member. The population of this study were members of Court of Justice savings cooperative. The sample answering the questionnaire included 400 members. The instrument used in this study was questionnaire. The data were analyzed by computer program for frequency, percentage, mean (\bar{X}), and standard deviation (SD).

The research has found 1) There were 400 members answering the questionnaire. Among these members, Most are females 259 members representing 64.75%. Most were aged 31-40 years old 169 members. representing 42.25%. Most are bachelor's degree level 265 members representing 66.25%. Most have average income per month 15,001-25,000 baht 167 members representing 41.75%. And 181 members have registered as members for 1 – 5 years representing 45.25%.

2) The overall Satisfaction Towards The Operation of the Court of Justice Saving Cooperative Limited. was at the highest level in service and communication channels, process, service provider, products, reliability, and returns and benefits respectively.

บทนำ

สหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นสถาบันการเงินแบบหนึ่งที่มีสมาชิกเป็นบุคคลซึ่งมีอาชีพอย่างเดียวกันหรือที่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน และได้รับการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ และเป็นสถาบันการเงินที่

ส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออม และขณะเดียวกันก็ให้กู้ยืมเมื่อเกิดความจำเป็น โดยยึดหลักการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สหกรณ์ออมทรัพย์แห่งแรกในประเทศไทย จัดตั้งขึ้นในหมู่ข้าราชการ สหกรณ์และพนักงานธนาคารเพื่อการสหกรณ์จดทะเบียนเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2492 คือ สหกรณ์ข้าราชการ สหกรณ์จำกัดสินใจ และได้แพร่หลายไปในหน่วยงานของรัฐและเอกชนทั่วประเทศ ส่วนสหกรณ์ออมทรัพย์ในชุมชนแห่งแรก คือ สหกรณ์เครดิตยูเนียนแม่มูล จำกัด จดทะเบียนเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2522 สหกรณ์ออมทรัพย์มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์ โดยการรับฝากเงินและให้ผลตอบแทนในรูป ของดอกเบี้ย อัตราเดียวกับธนาคารพาณิชย์ และโดยการถือหุ้นหัก ณ ที่จ่าย เป็นรายเดือน เมื่อสิ้นปีทางบัญชีจะต้องจ่ายเงินปันผลค่าหุ้นให้แก่สมาชิกในอัตราที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งให้บริการด้านเงินกู้แก่สมาชิกตามความจำเป็น สหกรณ์ออมทรัพย์มีวัตถุประสงค์ส่งเสริมการออมทรัพย์ ซึ่งมี 2 ประเภท คือ

1. ส่งเสริมการออมโดยการถือหุ้น สหกรณ์ออมทรัพย์จะให้สมาชิกทุกคนถือหุ้นมากน้อยตามความสมัครใจแต่ต้องไม่น้อยกว่าอัตราที่กำหนดไว้ และให้สมาชิกชำระค่าหุ้นเป็นประจำทุกเดือน โดยจะจ่ายเงินปันผลเป็นค่าตอบแทน (เหมือนกับดอกเบี้ย) ปีละครั้ง เงินปันผลนี้ไม่ต้องเสียภาษีดอกเบี้ยให้รัฐและเมื่อสมาชิกลาออกจากสหกรณ์ก็สามารถถอนเงินค่าหุ้นคืนได้

2. ส่งเสริมการออมโดยการฝากเงิน สหกรณ์ออมทรัพย์จะมีบริการด้านเงินฝากทั้งประเภทเงินฝากประจำ และเงินฝากออมทรัพย์ โดยผลตอบแทนในรูปของดอกเบี้ยเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์หรือสูงกว่าตามแต่ฐานะของแต่ละสหกรณ์ออมทรัพย์ นอกจากส่งเสริมการออมทรัพย์แล้วสหกรณ์ยังมีการให้เงินกู้ยืมแก่สมาชิก สหกรณ์จะนำเงินค่าหุ้นและเงินฝากของสมาชิกมาหมุนเวียนให้กับสมาชิกที่มีความจำเป็นหรือเดือดร้อนกู้ยืม โดยคิดดอกเบี้ยต่ำกว่าเอกชน เงินกู้ยืมแก่สมาชิก มี 3 ประเภท คือ

1. เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ในกรณีที่สมาชิกมีความจำเป็นเร่งด่วนหรือมีรายจ่ายที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน เงินกู้ประเภทนี้ไม่ต้องมีหลักประกัน

2. เงินกู้สามัญ (เงินกู้ระยะปานกลาง)

3. เงินกู้พิเศษ (เงินกู้ระยะยาว) เป็นการกู้เพื่อซื้อที่อยู่อาศัย การลงทุนหรือการซื้อรถยนต์ มีอสังหาริมทรัพย์จำนอง หรือมีบุคคลเป็นหลักค้ำประกัน

เงินกู้ทั้ง 3 ประเภทนี้จะมีบริการครบหรือไม่ และกำหนดวงเงินมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับฐานะและความมั่นคงของสหกรณ์ออมทรัพย์นั้น ๆ

นอกจากการให้บริการทางการเงินเบื้องต้นแก่กลุ่มสมาชิกของตนเองแล้ว สหกรณ์ออมทรัพย์ ยังถือเป็นสถาบันการเงินรูปแบบหนึ่งที่มีบทบาทในการระดมเงินออมของประชาชนรายย่อย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกเข้มงวดกับการออมทรัพย์เพื่อที่จะมีเงินเก็บไว้ใช้ในยามจำเป็น ในภาพรวมถือว่ามีความสำคัญไม่แพ้สถาบันการเงินหรือธนาคารในระบบเศรษฐกิจของประเทศ เพราะจากจำนวนสินทรัพย์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ที่เพิ่มสูงขึ้นแต่ละปี ทำให้สหกรณ์ออมทรัพย์มีความสำคัญในด้านการส่งเสริมการออม

อีกสถาบันหนึ่ง รวมทั้งผลประโยชน์ที่เกิดจากการให้บริการทางการเงินต่างๆของสหกรณ์ ที่ทำให้สมาชิกสามารถนำเงินไปใช้ให้ก่อประโยชน์ในด้านต่างๆ ทั้งความเป็นอยู่ที่ดีของครอบครัว เพื่อให้การบริหารงานของสหกรณ์บรรลุวัตถุประสงค์ สหกรณ์ควรพิจารณาในเรื่องของความสามารถในการบริหารงาน ซึ่งผลการดำเนินงานของสหกรณ์ย่อมมีผลกระทบต่อจำนวนสมาชิกของสหกรณ์และเงินทุนของสหกรณ์ อีกทั้งการเติบโตขึ้นของสหกรณ์ออมทรัพย์ยังเป็นประโยชน์ต่อประเทศในแง่การนำเงินออมเหล่านี้ไปใช้ในการลงทุนและพัฒนาาระบบเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาในฐานะสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ศาลยุติธรรม จำกัด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ศาลยุติธรรม จำกัด โดยทำการสำรวจเก็บข้อมูลจากสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ศาลยุติธรรม จำกัด เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ศาลยุติธรรม จำกัด และสามารถนำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อให้สอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการของสมาชิกต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ศาลยุติธรรม จำกัด

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ศาลยุติธรรม จำกัด ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ

1.ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ตัวแปรตาม คือ

1.ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ศาลยุติธรรม จำกัด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความเชื่อมั่น ด้านกระบวนการ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร และด้านผู้ให้บริการ

ขอบเขตด้านประชากร

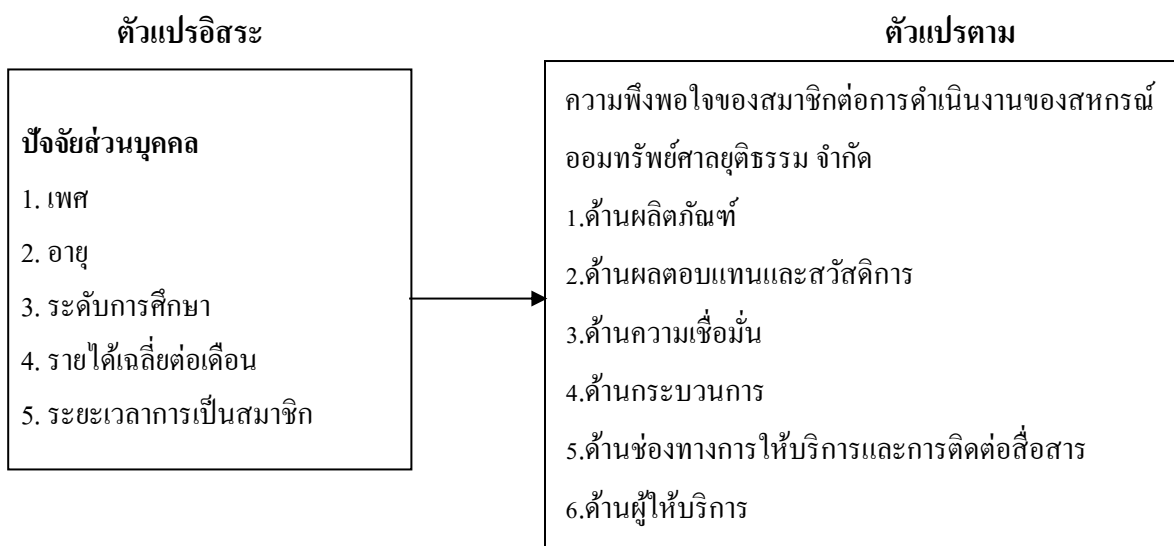
สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ศาลยุติธรรม จำกัด

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ.2563

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ศาลยุติธรรม จำกัด
2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้ในการวางแผน ปรับปรุง และแก้ไขปัญหา ในการดำเนินงานของสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องต่อความต้องการของสมาชิก

กรอบแนวคิดในการวิจัย**แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง****แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ**

สุเทพ (2541) สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มี 4 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้ผู้ประกอบกิจกรรมต่างๆ

2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจการต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆที่ตอบสนองความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

สหกรณ์ออมทรัพย์

สถาบันการเงินแบบหนึ่งที่มีสมาชิกเป็นบุคคลซึ่งมีอาชีพอย่างเดียวกัน หรือที่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์ และให้กู้ยืมเมื่อเกิดความจำเป็นหรือเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ออกเงยและได้รับการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ สามารถกู้ยืมเงินได้เมื่อเกิดความจำเป็นตามหลักการช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สหกรณ์ออมทรัพย์แห่งแรกในประเทศไทย จัดตั้งขึ้นในหมู่ข้าราชการสหกรณ์และพนักงานธนาคารเพื่อการสหกรณ์ จดทะเบียนเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2492 คือ สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัดสินไช้ และได้แพร่หลายไปในหน่วยงานของรัฐและเอกชนทั่วประเทศ ส่วนสหกรณ์ออมทรัพย์ในชุมชนแห่งแรก คือ สหกรณ์เครดิตยูเนียนแม่มูล จำกัด จดทะเบียนเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2522 มีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์ โดยการรับฝากเงินและให้ผลตอบแทน ในรูปของดอกเบี้ยอัตราเดียวกับธนาคารพาณิชย์ และโดยการถือหุ้น หัก ณ ที่จ่าย เป็นรายเดือน แต่ไม่เกิน 1 ใน 5 ของหุ้นทั้งหมด เมื่อสิ้นปีทางบัญชีต้องจ่ายเงินปันผลค่าหุ้นให้แก่สมาชิกในอัตราที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งให้บริการด้านเงินกู้แก่สมาชิกตามความจำเป็น ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับเป็นแหล่งเงินฝากและเงินกู้ของสมาชิก ทำให้สมาชิกรู้จักเก็บออมเงิน และไม่ต้องไปกู้เงินนอกระบบ ทำให้สถาบันครอบครัวมีความมั่นคงขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุสนุล หะยีคาราโอะ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และบริการของสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี ผลการวิจัยพบว่า 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่า เพศชายร้อยละ 16.4 มีอายุอยู่ระหว่าง 21-40 ปีร้อยละ 58.9 มีระดับการศึกษาด้านศาสนาต่ำกว่า ฆานะวีร์ 48.9 มีระดับการศึกษาด้านสามัญที่ระดับปริญญาตรีร้อยละ 36.0 มีสถานภาพสมรสประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น รับจ้าง แม่บ้าน ร้อยละ 33.8 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 7,001-15,000 บาท ร้อยละ 50.4 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คนร้อยละ 23.2 และระยะเวลาการเป็นสมาชิก สหกรณ์ฯ ที่ 2-5 ปี

ร้อยละ 63.5 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักชะริอะฮ์และระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ฯ พบว่าสมาชิกสหกรณ์ฯ มีความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะริอะฮ์อยู่ในระดับที่มีความรู้ความเข้าใจ เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ มีความรู้ ความเข้าใจด้านหลักชะริอะฮ์อยู่ในระดับที่มีความรู้ความเข้าใจทุกข้อ และสมาชิกสหกรณ์ฯมีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการในภาพรวม พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจมากในทุกด้าน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ฯ ทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และด้านกระบวนการให้บริการ

กฤษณา เรื่องสินทรัพย์ (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท สแควร์ ซีพีแอฟ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาค่ำกว่าระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ น้อยกว่า 5 ปี และใช้บริการครบทั้ง 3 แบบ คือ เงินฝากทุนเรือนหุ้น เงินกู้ฉุกเฉิน และเงินกู้สามัญ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อบริการส่วนประสมทางการตลาดระดับมากที่สุดในด้านบุคลากร ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า เสนและสถานภาพ แตกต่างกันในด้านผลิตภัณฑ์ สถานที่ การส่งเสริมการตลาด และกระบวนการ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ให้บริการ การส่งเสริมการตลาด และบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการตลาด บุคลากร และกระบวนการ ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านผลิตภัณฑ์ และสถานที่ ในส่วนของด้านราคา กลุ่มตัวอย่างมีความพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด การให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์อยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องอัตราเงินปันผลที่สหกรณ์จ่ายให้แก่สมาชิก และมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด การให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์อยู่ในระดับมาก ในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และอัตราเงินเฉลี่ยคืนจากดอกเบี้ยเงินกู้ที่สหกรณ์จ่ายให้สมาชิก

นพคุณ เดชะผล (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด ผลการศึกษาประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 51-60 ปี มีการศึกษาระดับ ประถมศึกษา สถานภาพสมรส ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีสมาชิกในครอบครัวจำนวน 4-5 คน รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อปีอยู่ระหว่าง 100,000-300,000 บาท รายจ่ายเฉลี่ยของครอบครัวต่อปีอยู่ระหว่าง 100,001-300,000 บาท และเงินออมเฉลี่ยของครอบครัวต่อปีน้อยกว่า 100,000 บาท การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อสมาชิกในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และ

มีความพึงพอใจด้านการตอบสนองต่อการให้บริการสมาชิก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.71 และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 การศึกษาความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการพัฒนาบุคลากรมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมาคือ มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการพัฒนา สถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้าน การพัฒนาธุรกิจของสหกรณ์น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

พรรณราย จิตเจนการ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพและกระบวนการ รองลงมา คือ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านบริการเงินฝาก ตามลำดับ ในส่วนของปัจจัยทางด้าน ประชากรศาสตร์พบว่า เพศ อายุสถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพและกระบวนการ แสดงให้เห็นว่าสมาชิกผู้รับบริการให้ความสำคัญกับความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารที่ทำการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ รวมทั้งความทันสมัยของอุปกรณ์ในการให้บริการ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ นอกจากนี้การที่จุดบริการ ทุกประเภทมีป้ายแสดงและมองเห็นได้ชัดเจน ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ ความสะดวกใน การรับบริการ ความชัดเจนในการจัดลำดับการให้บริการ แบบฟอร์มต่าง ๆ มีความเพียงพอ และมีตัวอย่างการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มอย่างชัดเจน ครบถ้วน ทำให้สมาชิกผู้รับบริการเกิดความรู้สึกประทับใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจที่ มากขึ้น

อัจฉราภรณ์ ชูวงษ์ (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ นาวิกโยธิน จำกัด ผลการวิจัย พบว่า 1. คุณภาพการให้บริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมาชิกเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 5 ด้านดังนี้ 1) ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก 3) ด้านมาตรฐานการให้บริการ อยู่ในระดับมาก 4) ด้านความเชื่อถือใน มาตรฐานคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก 5) ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ 2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด โดยภาพรวม เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สังกัด ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ด้านการติดต่อสื่อสารความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากสมาชิกสามารถเข้าถึงการประชาสัมพันธ์ของสหกรณ์ได้อย่างสะดวก สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็น ทางโทรศัพท์

เว็บไซต์ หรือทาง Social network ช่องทางอื่นๆ จนทำให้สามารถได้รับข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

รุ่งทิพย์ มณฑิธร¹, ณัชชา กริมใจ², ชนิตาภา ดิสุขอนันต์³ (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้าน บุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมากโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพอ่อนโยน เป็นกันเองและใช้ถ้อยคำที่สุภาพ และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีกริยามารยาทและมีมนุษยสัมพันธ์เป็นอย่างไรดี และรายข้อที่มีค่าน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ส่วนผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด พบว่า สมาชิกที่มีเพศ สถานภาพ และรายได้ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนสมาชิกที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิก สมาชิกมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ศาลยุติธรรม จำกัด จำนวน 20,652 คน (ที่มา: รายงานประจำปี 2562 สหกรณ์ออมทรัพย์ศาลยุติธรรม จำกัด) กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% (Taro Yamane, 1973)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด โดยส่งแบบสอบถาม Google form ผ่านช่องทาง Line Application ให้กลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ศาลยุติธรรม จำกัด
2. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับ
3. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Frequency) = สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) สำหรับการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ศาลยุติธรรม จำกัด
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ศาลยุติธรรม จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ศาลยุติธรรม จำกัด มีสมาชิกที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.75 และเป็นเพศชาย 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 ส่วนใหญ่ มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 รองลงมาคืออายุ 20-30 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 อายุ 41-50 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 อายุ 51-60 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 รองลงมาคือปริญญาโท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ปวส./อนุปริญญา จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ต่ำกว่าปวส./อนุปริญญา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 และสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 รองลงมาคือ 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 และไม่เกิน 15,000. บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1-5 ปี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25 รองลงมาคือ 6-10 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 11-20 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 และ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ศาลยุติธรรม จำกัด มีองค์ประกอบ 6 ด้าน ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่าความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ศาลยุติธรรม จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่สุด ($\bar{X}=4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.28, \bar{X} = 4.28, \bar{X} = 4.24, \bar{X} = 4.23$) ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความเชื่อมั่น และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 4.20, \bar{X} = 4.13$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ศาลยุติธรรม จำกัด มีสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน สมาชิกที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.75 และเป็นเพศชาย 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 ส่วนใหญ่ มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 รองลงมาคืออายุ 20-30 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 อายุ 41-50 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 อายุ 51-60 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 รองลงมาคือปริญญาโท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ปวส./อนุปริญญา จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ต่ำกว่าปวส./อนุปริญญา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 และสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 รองลงมาคือ 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 และไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1-5 ปี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25 รองลงมาคือ 6-10 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 11-20 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 และ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ศาลยุติธรรม จำกัด

ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ และด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความเชื่อมั่น และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1.ด้านผลิตภัณฑ์

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีบริการด้านเงินฝากหลายประเภท และตรงตามความต้องการ มีบริการด้านเงินกู้หลายประเภท และตรงตามความต้องการ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ จำนวนวงเงินที่ให้สมาชิกฝากแต่ละประเภท

มีความเหมาะสม และจำนวนเงินที่ทำให้สมาชิกผู้แต่ละประเภทมีความเหมาะสม ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฮุสนูด หะยีดาราโอะ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี

2. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากทุกประเภทมีความเหมาะสม อัตราเงินปันผลและเงินเฉลี่ยคืนให้แก่สมาชิกมีความเหมาะสมตามลำดับ ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ สวัสดิการทุนส่งเสริมการศึกษาแก่สมาชิกและบุตรของสมาชิก สวัสดิการสงเคราะห์แก่สมาชิกอาวุโส อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทุกประเภทมีความเหมาะสม สวัสดิการสงเคราะห์สมาชิกที่ถึงแก่กรรม และสวัสดิการสำหรับสมาชิกที่ไม่มีบุตรหรือโสด ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูษา เรื่องสินทรัพย์ (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท สเด็ทส์ ชิพแพ็ค (ประเทศไทย) จำกัด

3. ด้านความเชื่อมั่น

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ การกำหนดระเบียบ ข้อบังคับ มีความชัดเจน มีความน่าเชื่อถือและให้ผลตอบแทนสูงกว่าสถาบันการเงินอื่นตามลำดับ ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ การเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้องให้สมาชิกทราบสามารถชี้แจงข้อสงสัยของสมาชิกที่ต้องการทราบได้อย่างถูกต้องและชัดเจน คณะกรรมการดำเนินการมีความรู้ ความมุ่งมั่น และรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ของตนเอง และสหกรณ์ออมทรัพย์คำนึงถึงผลประโยชน์ของสมาชิกเป็นสำคัญ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพคุณ เดชะผล (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด

4. ด้านกระบวนการ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการบริการ ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ การใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และมีตัวอย่างการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มอย่างชัดเจนและครบถ้วน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณราย จิตเจนการ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด

5. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ สมาชิกสามารถตรวจสอบข้อมูลของตนเองผ่านเว็บไซต์ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญอย่างสม่ำเสมอและทันต่อสถานการณ์ การจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและสถานที่เป็นระเบียบและสะอาด สามารถติดต่อหรือ

เข้ารับบริการได้ง่ายและสะดวก และป้าย สัญลักษณ์ จุดบริการมองเห็นชัดเจน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉราภรณ์ ชูวงษ์ (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ นาวิกโยธิน จำกัด

6. ด้านผู้ให้บริการ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและพร้อมในการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งทิพย์ มณฑิธร¹, ณัชชา กริมใจ², ชนิดาภา ดิสุขอนันต์³ (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานมหาวิทยาลัย มหา มกุฏราชวิทยาลัย จำกัด

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ด้านผลิตภัณฑ์

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ สหกรณ์ออมทรัพย์ศาลยุติธรรม จำกัด ควรปรับปรุงจำนวนวงเงินกู้ที่ให้สมาชิก กู้แต่ละประเภทมีความเหมาะสม และจำนวนวงเงินที่ให้สมาชิกฝากแต่ละประเภทมีความเหมาะสม กล่าวคือ สหกรณ์ออมทรัพย์ศาลยุติธรรม จำกัด ควรศึกษาความต้องการของสมาชิก เพื่อจัดรูปแบบจำนวนวงเงินที่ให้สมาชิกกู้แต่ละประเภทและจำนวนวงเงินที่ให้สมาชิกฝากแต่ละประเภท เช่น เพิ่มวงเงินกู้ วงเงินฝาก เช่น กำหนดให้มีวงเงินกู้ฉุกเฉิน และชำระคืนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยในระยะเวลาไม่เกิน 12 เดือน หรือเปิดให้สมาชิกกู้เงินได้บางช่วงเวลา เช่น ช่วงเปิดภาคเรียน ช่วงเทศกาล เป็นต้น สำหรับสมาชิกที่มีความจำเป็นที่ต้องใช้เงิน ในช่วงเวลาดังกล่าว เพื่อให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ สหกรณ์ออมทรัพย์ศาลยุติธรรม จำกัด ควรปรับปรุงสวัสดิการสำหรับสมาชิกที่ไม่มีบุตรหรือ โสด, สวัสดิการสงเคราะห์แก่สมาชิกที่ถึงแก่กรรม และสวัสดิการสงเคราะห์แก่สมาชิกอาวุโส กล่าวคือ ควรศึกษาความต้องการของสมาชิกและหรือส่งเสริมให้สมาชิกเข้าร่วมประชุมแสดงความคิดเห็น เพื่อจัดสวัสดิการให้ตรงกับความต้องการของสมาชิก ทั้งเรื่องของการกำหนดคุณสมบัติ หรือจำนวนเงินที่จ่ายให้แก่สมาชิก, อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทุกประเภทมีความเหมาะสม กล่าวคือ ควรศึกษาอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของสถาบันการเงินอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบไม่ให้อัตราดอกเบี้ยของสหกรณ์สูงเกินไป

ด้านความเชื่อมั่น

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ สหกรณ์ออมทรัพย์คำนึงถึงผลประโยชน์ของสมาชิกเป็นสำคัญ กล่าวคือ ควรให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของสมาชิกที่จะได้รับ มีการแจ้งข้อมูลสำคัญๆที่จะเป็นประโยชน์แก่สมาชิก โดยคำนึงถึงประโยชน์ของสมาชิก ซึ่งเป็นประโยชน์ส่วนรวม, คณะกรรมการดำเนินการมีความรู้ ความมุ่งมั่น และรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ของตนเอง กล่าวคือ คณะกรรมการดำเนินการควรพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ ตระหนักและให้ความสำคัญต่อบทบาทและหน้าที่ของตนเองเพิ่มมากขึ้น เพื่อที่จะเป็นประโยชน์ ในการบริหารงานสหกรณ์, สามารถชี้แจงข้อสงสัยของสมาชิกที่ต้องการทราบได้อย่างถูกต้องและชัดเจน กล่าวคือ ในการประชุมหรือจัดกิจกรรมต่างๆ สามารถตอบข้อซักถามหรือสิ่งที่สมาชิกต้องการทราบได้อย่าง ถูกต้อง ครบถ้วนและชัดเจน

ด้านกระบวนการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ สหกรณ์ออมทรัพย์สาละยุดิธรรม จำกัด ควรมีตัวอย่างการกรอกข้อมูลใน แบบฟอร์มอย่างชัดเจนและครบถ้วน กล่าวคือ ควรมีแบบฟอร์มที่เพียงพอ พร้อมตัวอย่างการกรอกข้อมูลใน แบบฟอร์มอย่างชัดเจน ครบถ้วน ทำให้ง่ายต่อการใช้บริการ, การใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ ดำเนินงาน โดยการนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการแก่สมาชิก เพื่อให้ตอบสนอง ความต้องการของสมาชิกได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น เครื่องฝาก-ถอนเงิน อัตโนมัติ เป็นต้น, ความ ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ กล่าวคือ ควรให้ความสำคัญกับการบริการที่ถูกต้องแม่นยำ ความชัดเจนในการ ให้บริการ การจัดลำดับก่อน-หลัง เพื่อให้สมาชิกได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ สหกรณ์ออมทรัพย์สาละยุดิธรรม จำกัด กำหนดป้าย สัญลักษณ์ จุดบริการ มองเห็นชัดเจน กล่าวคือ ควรกำหนดป้าย สัญลักษณ์ และจุดบริการทุกประเภท ให้มองเห็นได้ชัดเจน ทำให้ง่ายและสะดวกต่อการใช้บริการ, สามารถติดต่อหรือเข้ารับบริการ ได้ง่ายและสะดวก ควรให้ความสำคัญกับ เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการที่เหมาะสม สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่ติดต่อได้สะดวก มีช่องทางการให้บริการ ที่สะดวก หลากหลายช่องทาง เช่น ทางเว็บไซต์ ไลน์ แอปพลิเคชัน เป็นต้น และการจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและสถานที่เป็นระเบียบและสะอาด ควรให้ความสำคัญกับการจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกระหว่าง รอรับบริการ เช่น ที่นั่ง หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น รวมทั้งให้ความสำคัญในเรื่องของความสะอาด ความเป็น ระเบียบเรียบร้อย ความสวยงาม ของสถานที่ เช่น นำไม้ดอกไม้ประดับมาวางตามจุดต่างๆ เพื่อทัศนียภาพและ ภาพลักษณ์ที่สวยงาม

ด้านผู้ให้บริการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ, เจ้าหน้าที่ มีความกระตือรือร้นและพร้อมในการให้บริการ ควรให้ความสำคัญในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ และวางตำแหน่ง

ให้เหมาะสม โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีความกระตือรือร้นและมีใจในการให้บริการ และควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะต่างๆ รวมทั้งสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ศึกษาเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ทันสมัย เพื่อนำมาเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ, เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ ควรวางแผนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับจำนวนสมาชิก และจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้บริการเพิ่มขึ้นในช่วงระยะเวลาเร่งด่วนหรือช่วงที่สมาชิกมาใช้บริการพร้อมกันเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้เพื่อให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจสูงสุด

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมสหกรณ์. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสหกรณ์. เข้าถึงได้จาก

<https://www.cpd.go.th/cpdth2560/index.php/information-cpd/general-coop>

- นพคุณ เดชะผล.(2558). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด. สารนิพนธ์. คณะสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พรรณราย จิตเจนการ.(2558). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด. การค้นคว้าอิสระ. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ภูผา เรื่องสินทรัพย์.(2553). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท สแต๊ทส์ ชิพแพ็ค (ประเทศไทย) จำกัด. ค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- รุ่งทิพย์ มณเฑียร¹, ณัฏชา กริมใจ², ชนิตาภา ดีสุขอนันต์³.(2560). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำกัด. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
- อัจฉราภรณ์ ชวงษ์.(2559). คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด. งานนิพนธ์. มหาวิทยาลัยบูรพา
- สุสนุล หะยีคาราโอ๊ะ.(2558). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์อิสลาม อิบนูอ์ฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์