

ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน

บริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด

Members' Satisfaction in Using the Staff Saving Cooperative Services Thai Glass

Industries Company Limited

ปทุมมา พุดตาล

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Pathumma Puttan

Email: puttan2829@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking,

Ramkhamhaeng University

Corresponding Author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์ช่วงโควิด-19 ด้านการออม ด้านการชำระหนี้ ด้านการกู้ยืมเงิน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 323 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด แตกต่างกัน และพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออม

ทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด ไม่ต่างกัน และพฤติกรรมการใช้บริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์ช่วงโควิด-19 ด้านการออม และการชำระหนี้ มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด

Abstract

This research study The objectives were 1) to study the satisfaction of the members of the Thai Glass Industry Cooperative Savings Co, Ltd. 2) to study the satisfaction of the members in the use of the Thai Glass Industries Cooperative Savings Cooperative Ltd. Classified by personal factors 3) to study the behavior of using services from the Covid-19 savings cooperatives in the aspect of savings, repayment Borrowing Which affects the satisfaction of members in using the savings cooperative services of Thai Glass Industries Co., Ltd.

The sample of this research was 323 people. by using questionnaires as a tool for data collection the statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation. Hypotheses were tested by t-test, One-Way ANOVA. If differences were found, they would be compared in pairs. By means of LSD and multiple regression statistics

The hypothesis test found that The members in using the savings cooperatives service of the Thai Glass Industries Co., Ltd. have personal factors in terms of age, marital status. Education level And the average monthly income is different Makes the satisfaction of the members in using the savings cooperative services of Thai Glass Industries Co., Ltd. employees different And employees of Thai Glass Industries Company Limited that have personal factors Gender is different As a result, members' satisfaction in using the savings cooperative services of Thai Glass Industries Co., Ltd. is no different and the behavior of using services from the Khovid- 19 savings cooperatives in saving and debt repayment. Affecting the members' satisfaction in using the services of the Thai Savings and Credit Cooperatives Cooperative

บทนำ

สืบเนื่องจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่กำลังส่งผลกระทบไปทั่วโลกเป็นวงกว้าง เริ่มต้นจากการมีผู้ติดเชื้อที่เมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน และแพร่กระจายไปทั่วโลก อันส่งผลให้เกิดผู้เจ็บป่วยและเสียชีวิตเป็นจำนวนมาก สำหรับผลกระทบในประเทศไทย การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 กระทบไปถึงการชะงักงันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง ทั้งการยกเลิกเที่ยวบิน การยกเลิกการจองโรงแรม การยกเลิกกิจกรรมต่าง ๆ รวมไปถึงการชะลอการผลิตในภาคอุตสาหกรรมทั่วโลก

ผลกระทบในระยะสั้น จากการเจ็บไข้ได้ป่วยและการเสียชีวิต ผลกระทบต่อการจ้างงานค่าจ้าง ผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรมการผลิต ผลกระทบจากพฤติกรรมที่หลีกเลี่ยงเพื่อให้ห่างไกลจากโอกาสในการติดเชื้อไวรัส ผลกระทบในระยะสั้นเหล่านี้อาจส่งผลไปสู่ผลกระทบระยะยาวได้ เช่น การที่ประเทศจะสูญเสียขีดความสามารถในการแข่งขันและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในระยะยาว (Long-Term Economic Growth) เนื่องจากจะต้องใช้ทรัพยากรจำนวนมากในการป้องกันและรักษาเชื้อไวรัสโควิด-19 นี้

จากการวิเคราะห์เหตุการณ์ข้างต้น สถาบันการเงินจึงเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ออกมาตราการในการช่วยเหลือประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล

สหกรณ์ออมทรัพย์ คือ สถาบันการเงินแบบหนึ่งที่มีสมาชิกเป็นบุคคลซึ่งมีอาชีพเดียวกัน อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน หรือทำงานบริษัทเดียวกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์ และให้กู้ยืมเมื่อเกิดความจำเป็นหรือเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์นอกวง สามารถกู้ยืมเงินได้เมื่อเกิดความจำเป็นตามหลักการช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นสถาบันการเงินที่ประชาชนเห็นคุณค่าและเห็นประโยชน์ ของการร่วมมือเพื่อช่วยเหลือกัน และได้รับการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์

สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมท่าเรือกรุงเทพ จำกัด โดยสหกรณ์ฯ แห่งนี้เปิดดำเนินการมาเข้าสู่ปีที่ 35 ข้อมูล ณ มีนาคม 2564 มีสมาชิกประมาณ 1,319 ราย ทุนเรือนหุ้นโดยประมาณ 366 ล้านบาท โดยส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์ สามารถบริหารเงินกู้ให้แก่สมาชิกเพื่อนำไปใช้จ่ายเมื่อเกิดความจำเป็น อำนวยประโยชน์ให้สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งยังมีสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่สมาชิก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมท่าเรือกรุงเทพ จำกัด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมท่าเรือกรุงเทพ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์ช่วงโควิด-19 ด้านการออม ด้านการชำระหนี้ ด้านการกู้ยืมเงิน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมท่าเรือกรุงเทพ จำกัด

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตของประชากร คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำนวนสมาชิก 1,319 ราย (ข้อมูล ณ มีนาคม 2563)

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด โดยมุ่งเน้นที่จะศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พร้อมทั้งศึกษาปัจจัยผลกระทบต่อความพึงพอใจจากโควิด-19 ด้านการออม การชำระหนี้ และการกู้ยืมเงิน

สมมติฐานของการวิจัย

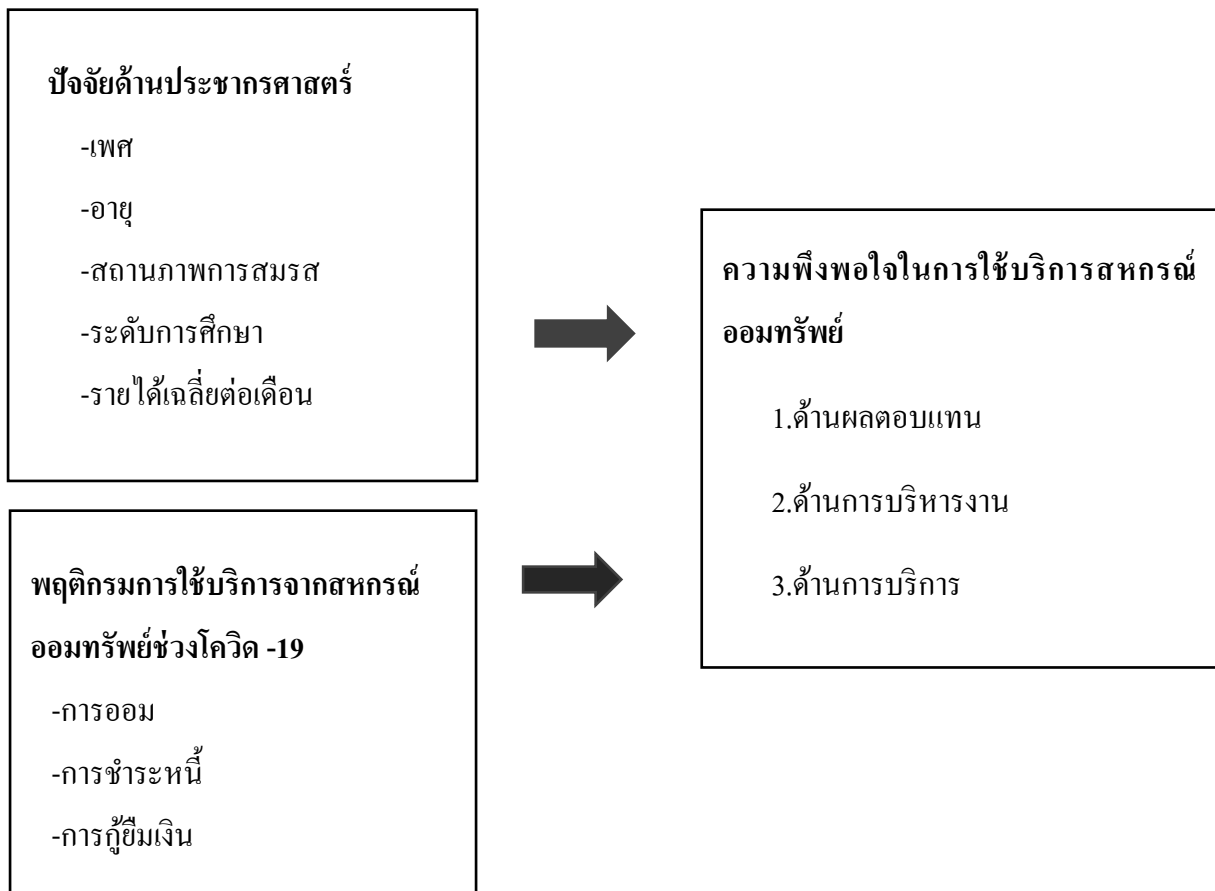
1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด แตกต่างกัน

2. พฤติกรรมการใช้บริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์ช่วงโควิด -19 ด้านการออม ด้านการชำระหนี้ และด้านกู้ยืมเงิน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด

กรอบแนวคิดงานวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึง ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด

2. คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด ได้รับทราบถึงข้อมูลด้านปัจจัยที่ส่งผลถึงความพึงพอใจของสมาชิก เพื่อนำไปวางแผน ปรับปรุง พัฒนา และแก้ไขปัญหา เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกให้พึงพอใจสูงสุด รวมถึงตอบสนองต่อความต้องการในช่วงโควิด-19 ให้แก่สมาชิกฯ

การทบทวนวรรณกรรม

ความพึงพอใจ

Wolman (1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) ที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

Oliver (1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่แสดงถึง ความรู้ประสงค์ ของลูกค้าเป็นวิจารณ์ของลูกค้ำที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่ แตกต่างกันไปแต่ มุมมองของแต่ละคน

ผลตอบแทน

การลงทุนหรือการออมในทรัพย์สินต่าง ผู้ลงทุนต่างมุ่งหวังในผลตอบแทนจากการลงทุน ภายใ้ ความเสี่ยงและความคุ้มค่าที่ผู้ลงทุนยอมรับ ผลตอบแทนการลงทุนอาจเป็นในรูปแบบของ ดอกเบี้ย เงินปัน ผล สิทธิประโยชน์ต่าง ซึ่งการวัดค่าผลตอบแทนที่จะได้รับ เราจะเรียกว่า อัตราผลตอบแทน โดยแสดงเป็น ตัวเลขร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์ จากสัดส่วนของผลตอบแทนเทียบกับเงินลงทุน

ประภาพร พุกกะศรี (2557:8) สรุปความหมาย ค่าตอบแทน หมายถึง เงิน สวัสดิการ และ ผลประโยชน์ อื่น ๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อตอบแทนการปฏิบัติงาน ตามหน้าที่ที่ รับผิดชอบ จูงใจในการปฏิบัติงานและเป็นการส่งเสริมขวัญกำลังใจของ ผู้ปฏิบัติงาน ให้มีการ ปฏิบัติงานอย่างมี ประสิทธิภาพ รวมทั้งสร้างความเป็นอยู่และฐานะทางครอบครัวให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546)ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน และคำว่า การปฏิบัติหมายถึงการ ดำเนินไปตามระเบียบ แบบแผน การกระทำ เพื่อให้เกิดความชำนาญ ปฏิบัติ ปรนนิบัติรับใช้

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558:17) สรุปไว้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละคนนั้นปัจจัยนำเข้า หมายถึง ความ พยายาม ความพร้อม ความสามารถความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงาน ที่ได้ผลดี มีความรวดเร็ว มีคุณภาพได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

การให้บริการ

Kotler (2010) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใด ๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถ นำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมีเป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น

Douglas (2007) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ทักษะที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับ การประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

การออม

แนวคิดทฤษฎีการออม(Saving) การออม หมายถึง การเก็บเงินทีละเล็กทีละน้อยให้พอกพูนขึ้นเมื่อเวลาผ่านไป ซึ่งการออม ส่วนใหญ่มักจะอยู่ในรูปของเงินฝากธนาคาร หรือบริษัทเงินทุน โดยได้รับดอกเบี้ยเป็นผลตอบแทน จุดประสงค์หลักคือ เพื่อใช้จ่ายยามฉุกเฉิน

ซารวี บุตรบำรุง (2555) กล่าวว่า ด้านรูปแบบการออม หมายถึง ชนิดของการเก็บสะสมการออม เงินให้เกิดประโยชน์ในอนาคต

การชำระหนี้

ซูลลิทวินอฟ (Sual Litvinoff) กล่าวว่าหนี้ หมายถึงความผูกพันทางกฎหมายระหว่าง บุคคล 2 คน คนหนึ่งคือเจ้าหนี้อาจมีสิทธิเรียกร้องสิ่งที่ต้องการกระทำเพื่อชำระหนี้บางอย่างเอาจากอีกคนหนึ่งคือลูกหนี้

เสนีย์ ปราโมช (2539 ,หน้า 35) กล่าวว่า หนี้คือความผูกพันที่มีผลในกฎหมายซึ่งบุคคล ฝ่ายหนึ่งเรียกว่าเจ้าหนี้ ชอบที่จะได้รับชำระหนี้มีวัตถุประสงค์เป็นการกระทำหรืองดเว้นหรือส่งมอบทรัพย์สินจากบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งเรียกว่าลูกหนี้

การกู้ยืมเงิน/สินเชื่อ

สินเชื่อ คือ เงินทอง สินทรัพย์ ที่ให้ยืม ให้เชื่อ ได้แก่ เงิน ทอง ทรัพย์สิน และมีค่าตอบแทน หรือผลตอบแทนอาจเป็นในรูปแบบของดอกเบี้ย

วรางคณา บัวล้อม (2558:17) สรุปสาระสำคัญ สำหรับความหมายของสินเชื่อว่า คือความเชื่อถือไว้วางใจระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย ในการที่จะให้สินค้าหรือบริการไปใช้ก่อน โดยมีสัญญากำหนดเงื่อนไขและเงื่อนไขการชำระคืนในอนาคต บุคคล 2 ฝ่ายที่กล่าวถึงนั้น อาจมีการติดต่อกันเป็นรายบุคคล กลุ่มบุคคล หรือนิติบุคคลหรือระหว่างกันก็ได้ และสิ่งที่ฝ่ายผู้ให้สินเชื่อจะต้องรับภาระตามต่อมา คือ ความเสี่ยง สินเชื่อนอกจากจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานของความเชื่อถือแล้ว ยังต้องอาศัยหลักประกัน ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งบุคคลหรือหลักทรัพย์ที่จะนำมาใช้เพื่อลดความเสี่ยงด้วย

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษา

ตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพการสมรส ด้านระดับการศึกษา และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์ช่วงโควิด -19 และด้านความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ จะใช้สถิติ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้านสถานภาพการสมรส ด้านระดับการศึกษา และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์ช่วงโควิด -19 ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ วิเคราะห์โดยใช้สถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัดอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านการบริหารงาน และด้านผลตอบแทน

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

2.1 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 323 คนสามารถแบ่งออกเป็นเพศหญิง 67.2% และเป็นเพศชาย 32.8% โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 41-50 ปี คิดเป็น 33.1% มีสถานภาพสมรส คิดเป็น 52% มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็น 76.5% มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000-30,000 บาท คิดเป็น 42.7%

2.2 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

2.3 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้านสถานภาพการสมรส ด้านระดับการศึกษา และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการแตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์ช่วงโควิด-19 ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

3.1 พฤติกรรมการใช้บริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์ช่วงโควิด-19 ด้านการออม และการชำระหนี้ มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด

3.2 พฤติกรรมการใช้บริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์ช่วงโควิด-19 ด้านการกู้ยืมเงิน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านผลตอบแทน ของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานบริษัทอุตสาหกรรม ทำเครื่องแก้วไทย จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่าอัตรา ดอกเบี้ยเงินฝากที่เหมาะสม มี ซึ่งสอดคล้องกับ จารุวรรณ ชาวบ้านจั่น(2547) เรื่อง ความต้องการและความ คาดหวังของบุคคลากรในการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานทรัพย์สินส่วน พระมหากษัตริย์ ผลการวิจัย

พบว่า บุคลากรต้องการให้มีการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงาน ทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ในระดับมาก โดยมีความคาดหวังว่าจะสามารถกู้เงินได้ในอัตราดอกเบี้ย ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น ๆ จะเห็นได้ว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย และผลตอบแทนเป็นปัจจัยที่จูงใจให้ บุคลากรเข้าร่วมเป็นสมาชิกในสหกรณ์ออมทรัพย์ได้ในอนาคต และสอดคล้องกับแนวคิดของอรรถเดช เทพชัยชนะ (2558) ที่กล่าวว่าปัจจัยด้านอัตราผลตอบแทนและความปลอดภัยในการซื้อ-ขายกองทุนเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจลงทุนในหน่วยลงทุนต่างประเทศมากที่สุด แสดงถึงนักลงทุนคาดหวังอัตราผลตอบแทนที่เหมาะสมจากการลงทุน และเป็นปัจจัยหลักในการตัดสินใจว่าจะลงทุนในกองทุนนั้นหรือไม่ โดยอยู่ภายใต้พื้นฐานของความปลอดภัยในการส่งคำสั่ง ซื้อขาย กองทุน และความลับของนักลงทุน โดยผู้บริหารกองทุนจะต้องมีการวิเคราะห์และการตัดสินใจลงทุนในช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่ดี รวมถึงมีระบบการรับส่งซื้อขายหน่วยลงทุนที่มีความเสถียรและตรวจสอบได้ ก็จะส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจลงทุนในหน่วยลงทุน

1.2 ด้านการบริหารงานของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมท่าเรือกรุงเทพ จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ ส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าการให้บริการสอดคล้องกับแผนการดำเนินงานจากที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปีของสมาชิก และมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูล เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานด้านการบริการให้ทราบ ซึ่งสอดคล้องกับ จารูวรรณ ชาวบ้านจีน (2547) เรื่อง ความต้องการ และความคาดหวังของบุคลากรในการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ โดยผลการวิจัยพบว่า โดยบุคลากรมีความเห็นเพิ่มเติม ว่าถ้าสหกรณ์จัดตั้งขึ้นแล้วควรมีการบริหารจัดการด้วยความโปร่งใส นอกจากนี้ สุพัตรา ภาคย์ วิวัฒน์ (2540) ได้กล่าวว่า การดำเนินงานสหกรณ์ต้องยึดหลักการประชาธิปไตย หลักความยุติธรรม ด้วยเหตุนี้ ปัจจัยด้านการบริหาร เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ในทุกองค์กร

1.3 ด้านการบริการของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมท่าเรือกรุงเทพ จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ ส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าการให้บริการ การแต่งกายและบุคลิกภาพมีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุวัฏ บรรลุทางธรรม (2554) ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจลูกค้าส่งผลต่อการใช้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครเช่นเดียวกับแนวคิดของพรณราย จิตเจนการ(2558) ว่าปัจจัยด้านบุคลากร สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ ควรให้ความสำคัญในกระบวนการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ วางตำแหน่งหน้าที่ให้เหมาะสม โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีความกระตือรือร้นและมีใจในการให้บริการ (Service mind) เป็นสำคัญ มีกิริยามารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ และเป็น

ผู้ฟังที่ดี สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรอบรู้ เพื่อให้สามารถตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำแก่สมาชิกได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และชัดเจน รวมทั้งสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ศึกษาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อนำมาเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ ควรวางแผนวิเคราะห์กรอบอัตรากำลังให้เหมาะสมกับจำนวนสมาชิก และจัดสรรเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเพิ่มขึ้นในช่วงระยะเวลาเร่งด่วนหรือช่วงที่มีสมาชิกมาใช้บริการจำนวนมากกว่าปกติ เช่น ช่วงพักกลางวัน ช่วงสิ้นเดือน ช่วงการจ่ายเงินปันผล เป็นต้น เพื่อให้มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการแก่สมาชิกโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ เป็นเรื่องที่สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ ต้องจัดการเร่งด่วน

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพการสมรส ด้านระดับการศึกษา และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณราย จิตเจนการ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด” พบว่าเพศที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ เนื่องจากการใช้บริการสหกรณ์-ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ นั้น สมาชิกทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างได้รับการบริการที่เท่าเทียมกันไม่มีความแตกต่างภายใต้รูปแบบการบริการที่ชัดเจน ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงจึงมีความพึงพอใจในการรับบริการที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรันดร์ อ่อนนุ่ม (2557) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด จำแนกตามเพศ โดยรวมแตกต่างกันไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจต่างกันเพราะความต้องการการบริการในแต่ละด้านย่อมต่างกันไป เช่น อัตรากดดอกเบี้ยที่ได้รับ อัตรากดเงินปันผลเมื่อเปรียบเทียบกับผลตอบแทนด้านอื่น ความเสี่ยง ความมั่นคง ซึ่งผลสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถเดช เทพชัยชนะวงศ์(2558)ในแต่ละช่วงอายุจะมีลักษณะการลงทุนที่แตกต่างกันในแต่ละช่วง โดยในช่วงเริ่มต้นของการทำงานจะมีลักษณะการลงทุนที่คาดหวัง

อัตราผลตอบแทนที่สูงโดยรับความเสี่ยงจากการลงทุนได้มาก เมื่อเข้าสู่ช่วงวัยกลางคนจะมีการสมดุลระหว่างความเสี่ยงกับผลตอบแทน ส่วนวัยก่อนเกษียณจะเน้นการปกป้องเงินลงทุนไม่ให้ขาดทุน โดยส่วนใหญ่แล้วกองทุนจากพวก กองทุนต่างประเทศ และกองทุนทอง และน้ำมัน เป็นกองทุนที่มีความเสี่ยงสูง จึงมีแนวโน้มที่ผู้ลงทุนอายุในช่วงวัยเริ่มต้นทำงานและวัยกลางคน จะมีความนิยมลงทุนสูงกว่าวัยก่อนเกษียณ ที่มุ่งเน้นการป้องกันเงินลงทุน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพร จรุงรังษี (2546) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ของนักลงทุนทั่วไปในกรุงเทพฯ พบว่า นักลงทุนทั่วไปในประเทศที่มีอายุแตกต่างกัน มีจุดมุ่งหมาย และมีความนิยมลงทุนในสินทรัพย์ทางการเงินที่แตกต่าง

2.3 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรสต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ สถานภาพ โสด สมรส หม้าย หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ต่างกันอาจมีความต้องการผลตอบแทนที่ต่างกัน มีการกั๊กและความจำเป็นในการใช้จ่ายที่แตกต่างกัน เช่นคนโสดอาจต้องการผลตอบแทนสูง คนสมรสอาจต้องการดอกเบี้ยต่ำ ความเสี่ยงต่ำ ซึ่งผลไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณราย จิตเจนการ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด” พบว่าสถานภาพไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการรับบริการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพ-แรงงานฯ เนื่องจากความพึงพอใจในการใช้บริการเป็นความรู้สึกของแต่ละบุคคล ไม่ได้ขึ้นอยู่กับสถานภาพการสมรส ดังนั้น ไม่ว่าจะอยู่ในสถานภาพใดจึงมีความพึงพอใจในการรับบริการสหกรณ์-ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ ไม่แตกต่างกัน

2.4 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มีทุกระดับการศึกษา ซึ่งต่างก็มีความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ ซึ่งผลสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรภรณ์ จันทรสุวรรณ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต” พบว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต

2.5 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ทุกระดับรายได้ต่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ระดับรายได้จะส่งผลกระทบต่อการนำเงินมาออมและการวางแผนทางการเงินในอนาคตที่แตกต่างกัน ซึ่งผลสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถเดช เทพชัยชนะวงศ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ

เลือกลงทุนในหน่วยลงทุนประเภทกองทุน ต่างประเทศของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพและปริมณฑล” พบว่าระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีระดับการตัดสินใจลงทุนแตกต่างกัน ซึ่งมีสาเหตุมาจาก โดยทั่วไปแล้วเงินออมคือเงินที่เกิดจากส่วนที่เหลือจากการใช้จ่ายประจำวัน โดยระดับรายได้ที่เพิ่มขึ้นจะส่งผลต่อเงินออมและการตัดสินใจนำเงินไปลงทุนเพิ่มขึ้น โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยจะสังเกตว่ากลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 30,000 บาท จะมีการตัดสินใจลงทุนน้อยกว่ากลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ย 50,000-70,000 บาท โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพร จรุงรัมย์ (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ของนักลงทุนทั่วไปในกรุงเทพ พบว่านักลงทุนทั่วไปในประเทศที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีจุดมุ่งหมายต่อการลงทุนในระยะยาวเพื่อการออมเงิน โดยมีจุดมุ่งหมายในการลงทุนที่แตกต่างกัน

3. ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์ช่วงโควิด-19 ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 พฤติกรรมการใช้บริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์ช่วงโควิด-19 ด้านการออมมีผลต่อ ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การออมในช่วงโควิด-19 มีผลกับความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ โดยสมาชิกอาจมีความสามารถในการนำเงินฝากได้น้อยลงกว่าปกติเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากคนในครอบครัวอาจได้รับผลกระทบจากการหยุดงาน หรือการปิดสถานที่ทำงาน สมาชิกจึงไม่สามารถนำเงินมาฝากได้ตามปกติ หรือลดจำนวนลง และระยะเวลาในการนำฝากอาจไม่ถึงเท่าเดิมตอนเหตุการณ์ปกติ

3.2 พฤติกรรมการใช้บริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์ช่วงโควิด-19 ด้านการชำระหนี้มีผลต่อ ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การชำระหนี้ในช่วงโควิด-19 สมาชิกอาจต้องการมาตรการความช่วยเหลือจากสหกรณ์ออมทรัพย์ เช่น มาตรการขอพักชำระหนี้เงินต้น เป็นระยะเวลา 3 เดือน หรือ 6 เดือน มาตรการลดอัตราดอกเบี้ยในช่วงโควิด-19 เพื่อตอบสนองความพึงพอใจแก่สมาชิกในช่วงโควิด-19

3.3 พฤติกรรมการใช้บริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์ช่วงโควิด-19 ด้านการด้านการกู้ยืมเงินไม่มีผลต่อ ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การกู้ยืมเงินในช่วงโควิด-19 โดยอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของสหกรณ์มีความเหมาะสม รวมถึงสมาชิกสามารถกู้ทำสัญญากู้ยืมด้วยระยะเวลาที่สั้นกว่าปกติ และสามารถกู้ยืมเงินกับสหกรณ์ได้อย่างสะดวก ปลอดภัย โดยในช่วงโควิด-19

ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจได้แก่ ด้านอายุ ด้านสถานภาพการสมรส ด้านระดับการศึกษา และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พึงพอใจด้านการบริการสหกรณ์ออมทรัพย์ต่างกัน คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด จึงต้องให้ความสำคัญกับสมาชิกภายใต้ปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันไปทั้งในด้านการบริการ การบริหารงาน

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ช่วงโควิด-19

จากการศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ช่วงโควิด-19 ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านการออม จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ช่วงโควิด-19 ด้านการออม มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด ดังนั้นคณะกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด ควรมีการปรับปรุงด้านผลตอบแทนในการออมมากขึ้น หรือปรับช่องทางการนำเงินฝากให้ผ่านระบบอัตโนมัติ เช่น โอนเข้าบัญชี หรือผ่าน QR Code เพื่อความสะดวกยิ่งขึ้น ทั้งนี้อาจนำข้อมูลไปประมาณการในลักษณะของกระแสเงินเข้าที่อาจน้อยลงในช่วงวิกฤติโควิด-19 เพื่อเตรียมเงินจากแหล่งเงินทุนอื่น

2. ด้านการชำระหนี้ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ช่วงโควิด-19 ด้านการชำระหนี้ มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด ดังนั้นคณะกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด ควรนำข้อมูลเกี่ยวกับการชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ ในช่วงโควิด-19 เช่น ยอดหนี้ที่ชำระ ระยะเวลาที่ชำระ รวมถึงวิธีการในการชำระหนี้ ไปพิจารณาให้ความช่วยเหลือแก่สมาชิก เพื่อแบ่งเบาภาระและตอบสนองความต้องการของสมาชิกในช่วงวิกฤติโควิด-19 เช่น การพักชำระหนี้เงินต้นในช่วงโควิด-19 การลดอัตราดอกเบี้ยในช่วงโควิด-19 เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยภายนอกด้านอื่นที่อาจมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ เช่น ปัจจัยทางด้านความเสี่ยง ปัจจัยด้านผลการลงทุนของสหกรณ์

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ดังนั้น ควรศึกษาภายใต้สภาวะปกติ ที่ไม่มีเหตุการณ์กระทบกับภาวะเศรษฐกิจ เพื่อให้ได้ความแตกต่างทางด้านพฤติกรรม ความพึงพอใจ และได้ผลการวิจัยที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

3. ควรทบทวนการศึกษาเป็นระยะเพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ อย่างต่อเนื่อง และให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันมากที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการสูงสุดของสมาชิก

เอกสารอ้างอิง

- ขนิษฐา เอี่ยมวรพงษ์. (2547). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานการบินไทย จำกัด. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะบริหารธุรกิจ.
- ทวิวัฒน์ ตรีงะพันธุ์. (2548). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงาน สยามคูโบต้า จำกัด. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะบริหารธุรกิจ.
- นราธิยา สามลฤกษ์. (2550). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กรมสวัสดิการทหารบก จำกัด. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะบริหารธุรกิจ.
- นพคุณ เดชะผล. (2558). การศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด. สารนิพนธ์ สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พรรณราย จิตเจนการ. (2558). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ภัทริยา เพียรวิทยา. (2552). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะบริหารธุรกิจ
- รัชดาภรณ์ ประชุมแดง. (2553). การศึกษาผลการดำเนินงานและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการ ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์และการชกนกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำกัด. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ สหกรณ์.
- วรางคณา บัวล้อม. (2558). พฤติกรรมที่มีผลต่อการก่อหนี้ของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- อัจฉราภรณ์ ชูวงษ์. (2559). คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด. งานนิพนธ์ กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา