

ความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด
ของกรมส่งเสริมสหกรณ์
MEMBERS' OPINIONS ON USING THE SERVICE
OF CO-OPERATIVE GOVERNMENT OFFICER CO-OP LTD.
COOPERATIVE PROMOTION DEPARTMENT

รัฐพร ปั่นทองงาม
สาขาการเงินการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

RATTAPORN PANKONGNGAM

E-mail: knay191@hotmail.com

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

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ได้แก่ ด้านมาตรฐานการให้บริการ ด้านความปลอดภัย ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา รายได้ของสมาชิก (บาท/เดือน) ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ประชากรในงานวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 มีอายุ 30-40 ปี มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 ส่วนใหญ่จะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 และระยะเวลาการเป็นสมาชิกส่วนใหญ่เป็นสมาชิก 1 - 10 ปี มีจำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 68.2

2) ความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความปลอดภัย ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านมาตรฐานการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านการสื่อสาร, ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความคิดเห็น, บริการ, สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

ABSTRACT

The objective is to study members' opinions on using the service of Co-operative Government Officer Co-op Ltd. Cooperative Promotion Department. The factors of research include Service standards, safety, communication, Service provider features and Promotion and development of quality of life. That are classified by Personal factors were including Sex, Age, Marital Status, Educational Level, Average monthly income and Membership period. The population used is Cooperative Promotion Department personnel who are members of the Co-operative Government Officer Co-op Ltd. The samples used in this research amount of 390 peoples. The questionnaire was instrument of this research. Data was analyzed by using SPSS for Social Science Research. The statistics were frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results found that 1) The member all respondents 390 peoples. Most are female 269 peoples representing 69.0%. Most aged 30–40 years old 134 peoples representing 47.2. Most are single 217 peoples representing 55.6%. Most are Bachelor's degree 239 peoples representing 61.3%. Most are average income per month 10,001–20,000 baht 169 peoples representing 43.3%. Most are membership period of Co-operative 1 – 10 years 266 peoples representing 68.2% .

2) Members' opinions towards on using the service of Co-operative Government Officer Co-op Ltd. In Cooperative Promotion Department overall is at a high level. Considering each side, then that side is the highest level of Safety. The other side is high level of Service standards, Communication, Service provider features and development of quality of life respectively.

Keywords: Opinion; Service; Co-operative Government officer Co-op Ltd.

บทนำ

"สหกรณ์ออมทรัพย์" คือ สถาบันการเงินแบบหนึ่งที่มีสมาชิกเป็นบุคคลซึ่งมีอาชีพอย่างเดียวกันหรือที่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน มีจัดตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมให้สมาชิกมีแหล่งออมเงินที่มีผลตอบแทนเป็นการจูงใจ และเปิดให้สมาชิกสามารถกู้ยืมเงินได้เมื่อเกิดความจำเป็นตาม โดยตั้งอยู่บนหลักการที่จะเป็นแหล่งเงินทุนของตนเอง เพื่อการช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิก การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์มีหลักการพื้นฐานของเช่นเดียวกับสหกรณ์ทั่วไป คือการช่วยเหลือสมาชิก โดยใช้หลักของความเท่าเทียมและการมีผลประโยชน์ร่วมกัน

สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ได้จัดตั้งขึ้นโดยที่กรมส่งเสริมสหกรณ์เห็นสมควรจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์และและเริ่มออกหนังสือชี้ชวนพิจารณาผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิก ในฐานะผู้เข้าชื่อจดทะเบียนสหกรณ์ ตั้งแต่วันที่ 5 สิงหาคม 2492 ประชุมเข้าชื่อขอจดทะเบียนเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2492 ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2471 เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2492 ชื่อ “สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ ไม่จำกัดสินใช้” นับว่าเป็นสหกรณ์ประเภท สหกรณ์ออมทรัพย์แห่งแรกในประเทศไทย มีสมาชิกแรกตั้ง 132 คน มีทุนดำเนินการครั้งแรก 2,720 บาท และได้รับค่าธรรมเนียมแรกเข้า 660 บาท จากการดำเนินงานปี 2564 คณะกรรมการชุดที่ 73

ได้พัฒนาการให้บริการสมาชิกในหลายๆด้านเพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกและปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และวิถีชีวิตใหม่ โดยเน้นการให้บริการทางออนไลน์ เพิ่มขึ้น โดยมีวิสัยทัศน์ (Vision) “สหกรณ์ออมทรัพย์ชั้นนำ บริหารมีมาตรฐาน บนฐานความพอเพียง สมาชิก มั่นคง สหกรณ์เข้มแข็ง และพันธกิจ ดังนี้ ส่งเสริมการออมเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการพัฒนาธุรกิจและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการจัดสวัสดิการต่างๆ เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของสมาชิก ค่านิยม ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ทำงานเพื่อสมาชิก

จากสาเหตุดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยในฐานะสมาชิกคนหนึ่งของสหกรณ์ ต้องการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เพื่อทราบปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาการให้บริการและปรับปรุงแก้ไขสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ตลอดจนแนวทางการบริหารของคณะกรรมการดำเนินงานของฝ่ายจัดการและเจ้าหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิก และเกิดความพึงพอใจสูงสุดของสมาชิกในฐานะเจ้าของสหกรณ์ เพื่อสร้างความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นที่พึงของมวลหมู่สมาชิกต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา เพื่อศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการ สหกรณ์จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ จำแนกตามปัจจัยต่าง ๆ โดยการศึกษาประกอบด้วยตัวแปรดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ หรือข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการ สหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ได้แก่

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 สถานภาพครอบครัว
- 1.4 ระดับการศึกษา
- 1.5 รายได้ของสมาชิก (บาท/เดือน)
- 1.6 ระยะเวลาการเป็นสมาชิก

2. ตัวแปรตามคือความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ได้แก่

- 2.1 ด้านมาตรฐานการให้บริการ
- 2.2 ด้านความปลอดภัย
- 2.3 ด้านการติดต่อสื่อสาร
- 2.4 ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ
- 2.5 ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต

ขอบเขตด้านประชากร คือ บุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ จำนวน 7,938 คน (ที่มา : รายงานประจำปีแสดงผลการดำเนินงาน ปี 2564)

ขอบเขตด้านระยะเวลา คือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ.2565 - เดือนเมษายน พ.ศ.2565

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์
2. ทราบปัญหา และข้อเสนอแนะ ของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการแก่สมาชิก และสนองความต้องการของสมาชิกให้ได้สูงสุดในฐานะเป็นเจ้าของสหกรณ์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการศึกษา และทำการวิจัยความคิดเห็นของสมาชิก ในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ แสดงเป็นกรอบแนวคิดที่แสดงให้เห็นถึงตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

<p>ข้อมูลของปัจจัยประชากรศาสตร์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เพศ 2. อายุ 3. สถานภาพครอบครัว 4. ระดับการศึกษา 5. รายได้ของสมาชิก (บาท/เดือน) 6. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก



ตัวแปรตาม

<p>ความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านมาตรฐานการให้บริการ 2. ด้านความปลอดภัย 3. ด้านการติดต่อสื่อสาร 4. ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ 5. ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

สงวน คำรศ (2551, หน้า 25) อ้างถึงในพิสิทธิ อุดชาชน, นายฉัตรชัย ศรีแก้ว, นายคำหล้า ท่ามวง, นางสาวบุษบาวรรณ โพธิ์ศรี, (2558), น.6 จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ หลายท่าน ดังนี้ กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งการพูดหรือการเขียนเกี่ยวกับทัศนคติ ความเชื่อหรือค่านิยมของบุคคล ความคิดเห็นไม่เหมือนทัศนคติตรงที่ไม่จำเป็นต้องแสดงความรู้อารมณ์หรือการแสดงพฤติกรรมที่จะตอบสนองต่อสิ่งหนึ่งเป็นคำพูดพร้อม เหตุผลที่บุคคลคิดขึ้นมาและถ้าไม่มีคนเห็นด้วยก็อาจเปลี่ยนคำพูดดังกล่าวได้ดังนั้นบุคคลที่มีทัศนคติหรือความเชื่อหรือค่านิยม อย่างไรก็ดีอย่างหนึ่ง แต่ถ้าไม่แสดงความคิดเห็นออกมาก็จะไม่มีบุคคลใด ทราบเลยว่าบุคคลนั้นมีทัศนคติความเชื่อหรือค่านิยมเช่นใด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550) อ้างถึงในวุฒิพงษ์ ฮามวงษ์, ชำนาญวิทย์ พรหมโคตร, อรอนงค์ พวงชมพู, ชลันธร วิชาศิลป์, พิทักษ์พล พรอเนก, พิลาศลักษณ์ ปานประเสริฐ และคณะ, (2561) กล่าวถึงการให้บริการสรุปได้ดังนี้ 1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะหรือเฉพาะกลุ่มที่ตนเองมีปฏิสัมพันธ์ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ 2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ว่า ใดๆ หยุค ใดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ 3. หลักความเสมอภาค บริการที่ดีนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน 4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ 5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงาน ประชาสัมพันธ์งาน บริการวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่ง จะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี”

ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์

ได้จัดตั้งขึ้นโดยที่กรมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรฯ เห็นสมควรจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ และเครดิตสำหรับคนมีเงินเดือนขึ้นในหมู่ข้าราชการสหกรณ์ และให้รวมตลอดทั้งข้าราชการ คณะสหกรณ์ และพนักงานธนาคารเพื่อการสหกรณ์ ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางงานใกล้ชิด กับกรมสหกรณ์ โดยมีความมุ่งหมาย เพื่อส่งเสริมให้บรรดาสมาชิกออมทรัพย์ได้อย่างจริงจัง และป้องกัน ให้พ้นจากหนี้สินที่มีภาระมาก ปี 2564 มีสมาชิกทั้งสิ้น 7,938 คน แยกเป็นสมาชิกสามัญ 7,654 คน และสมาชิกสมทบ 284 คน มีทุนดำเนินงานทั้งสิ้น 6,587.55 ล้านบาท มีทุนเรือนหุ้น 3,032.39 ล้านบาท เงินสำรอง 376,65 ล้านบาท และทุนอื่นๆ 30.44 ล้านบาท

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไพฑูรย์ คู่มงคล (2557) ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับมาก เพราะเทศบาล ได้แจ้งเบอร์โทรศัพท์ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา แจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสารประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ฯ

อรสา หนูกระแสร (2557) ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาจันทบุรี ความรู้สึกเชื่อมั่น ไว้วางใจในชื่อเสียง และความมั่นคงของธนาคาร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ความปลอดภัยในการทำธุรกรรมกับธนาคารอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ โดยภาพรวมด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ อยู่ในระดับดีมากที่สุด พนักงานทุกคนถูกปลูกฝัง และจากวัฒนธรรมองค์กรในการรักษากฎระเบียบและจรรยาบรรณให้เก็บความลับของลูกค้าโดยจะไม่เปิดเผยข้อมูลใดๆ โดยมีได้ขออนุญาตจากผู้บริหารระดับสูงและลูกค้า

พรรณราย จิตเจนการ (2558) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด บัญชีด้านบุคลากร แสดงให้เห็นว่าสมาชิกให้ความสำคัญกับการที่เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานฯ มีกิริยามารยาท มนุษยสัมพันธ์ดี มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มีความรอบรู้สามารถ ตอบข้อซักถามของสมาชิกได้อย่างชัดเจน และให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์กับสมาชิก รวมทั้งการมีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอซึ่งทำให้มีการบริการด้วยความรวดเร็ว อันจะทำให้สมาชิกเกิดความประทับใจ และเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

กรรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์สหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด (2562) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ด้านความปลอดภัย ตามความคิดเห็นของสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสหกรณ์มีการจัดเก็บข้อมูลในเว็บไซต์ให้สมาชิก สามารถตรวจสอบได้ด้วยตนเอง สถานที่ให้บริการ เช่น ตัวอาคารมีความมั่นคงแข็งแรง มีกล้องวงจรปิดสถานที่จอดรถเพียงพอ และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทำงานตลอด 24 ชม. สหกรณ์มีการเก็บรักษา ข้อมูลสมาชิกไว้เป็นความลับ มีระดับชั้นความลับในแต่ละระดับ และสหกรณ์มีวิธีการในการทำธุรกรรมทาง การเงินอย่างปลอดภัย

ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2563) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ด้านความเชื่อถือสมาชิกสหกรณ์มีระดับความคิดเห็นระดับมาก ด้านความเชื่อถือต่อการดำเนินงานของสหกรณ์อยู่ในระดับมาก โดยทางสหกรณ์มีการดำเนินงาน ได้มีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง เช่น การออกใบเสร็จรับเงิน หรือเอกสาร สัญญาเงินกู้ เงินฝาก อยู่ในระดับมากที่สุด รวมถึงความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ การแก้ไขปัญหา และความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ อีกประการหนึ่ง เนื่องจากจากสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด มีคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ ซึ่งเป็นข้าราชการผู้ใหญ่ระดับสูงของกรมส่งเสริมสหกรณ์เอง โดยผ่านการเลือกตั้งจากสมาชิกในที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปี ทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อถือในเรื่องของความโปร่งใสอยู่ในระดับมากอยู่แล้ว

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Approach) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด กรมส่งเสริมสหกรณ์

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 380.1 คน ผู้วิจัยจึงจะเก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้อยู่ที่จำนวน 390 คน จากประชากรทั้งหมด 7,938 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา รายได้ของสมาชิกเฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ทั้ง 5 ด้าน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถาม เรื่องความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน พิจารณาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนไปถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม

การทดสอบวัดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

การทดสอบทำได้โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และค้นหาข้อบกพร่องของข้อคำถามที่ใช้วัดตัวแปรดังกล่าว โดยได้นำโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability)

การทดสอบโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)

การทดสอบทำได้โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งการหาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟาของครอนบาค ต้องมีค่ามากกว่า 0.70 จึงจะสามารถสรุปได้ว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือได้

การทดสอบโดยพิจารณาจากค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item-Total Correlation)

ค่าอำนาจจำแนก (Corrected Item - Total Correlation) หมายถึง ค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนของข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวมจากข้อคำถามอื่น ๆ ในชุดนั้น การทดสอบค่าอำนาจจำแนกทำได้โดยการพิจารณาค่าอำนาจจำแนกรายข้อนั้น ๆ โดยเกณฑ์ที่กำหนด คือ ต้องมีค่า 0.30 ขึ้นไป จะสรุปได้ว่าคำถามนั้น ๆ มีค่าอำนาจจำแนกใช้ได้และแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นในรูปแบบ Google form ส่งในไลน์ Line สมาชิกข้าราชการสหกรณ์ และกลุ่ม Line ต่างๆ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 26.0)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 390 คน เพศหญิงจำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 และเพศชายจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 ช่วงอายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 30–40 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 ช่วงอายุ 41–50 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5, ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8, ช่วงอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 และช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ ส่วนใหญ่สมรสสถานภาพโสด ระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน 10,001–20,000 บาท จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาคือ 20,001– 30,000 บาท จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0, 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 45 คน คิด เป็นร้อยละ 11.5, 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.6 และมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ และระยะเวลาการเป็นสมาชิกส่วนใหญ่เป็นสมาชิก 1 – 10 ปี จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 68.2 รองลงมาคือ 11 – 20 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4, ระยะเวลาการเป็นสมาชิกล้นกว่า 1 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และระยะเวลาการเป็นสมาชิก 30 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับด้านความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์

ความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความปลอดภัย ด้านที่อยู่ในระดับมากคือ ด้านมาตรฐานการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านการสื่อสาร, ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ตามลำดับ

ความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ด้านมาตรฐานในการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีความโปร่งใสในการให้บริการ รองลงมาคือ การออกไปเสริมมีความถูกต้อง ข้อที่อยู่ในระดับมาก คือ สหกรณ์มีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ของสมาชิกอย่างถูกต้อง รองลงมา คือ มีความเสมอภาคยุติธรรมในการให้บริการ, มีการตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเอกสารต่าง ๆ ก่อนส่งถึงมือสมาชิก, มีความสะดวกในการให้บริการ ,มีการปรับปรุงข้อมูลของสมาชิกถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน, มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกต่อการบริการ การมีตัวอย่างในการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มอย่างชัดเจน ครบถ้วน และป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน มี Flow chart การให้บริการ ตามลำดับ

ความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ด้านความปลอดภัยของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีวิธีในการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างปลอดภัย รองลงมาคือ มีการเก็บข้อมูลใน Website หรือ Application ให้สมาชิก, สถานที่ทำการมีความมั่นคงปลอดภัย เช่น มีกล้องวงจรปิด มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง, มีความพร้อมเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ ตามลำดับ และที่อยู่ในระดับมากคือ การรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของสมาชิกมีความน่าเชื่อถือไว้ใจได้

ความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสารของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมาก อันดับ 1 คือ สมาชิกสามารถติดต่อได้ทางโทรศัพท์, โทรสาร รองลงมาคือ สมาชิกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างครบถ้วน, สมาชิกสามารถติดต่อสื่อสารโดยผ่านผู้ประสานแต่ละจังหวัด, สมาชิกสามารถติดต่อได้ทาง Line, SMS, Facebook และสมาชิกสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็วทันเหตุการณ์ ตามลำดับ

ความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากอันดับ 1 คือ เวลาในการเปิดทำการของสหกรณ์ มีความเหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้เป็นอย่างดี รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับสมาชิกที่มาใช้บริการด้านต่าง ๆ , สหกรณ์มีการบริการเป็นลำดับขั้นตอนไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่าย, เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค, เจ้าหน้าที่ที่มีความรอบรู้สามารถตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน,

เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่มีกิริยามารยาท สุภาพ มีความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการทำงานเพื่อสมาชิก ตามลำดับ

ความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ที่อยู่ในระดับมากอันดับ 1 คือ สหกรณ์จัดสวัสดิการให้แก่สมาชิกตามพันธกิจอย่างครอบคลุม เช่น ทุนส่งเสริมการศึกษาสวัสดิการเพื่อรักษาพยาบาล, เงินช่วยเหลือ กรณีอัครภักย์ รับขวัญทายาทใหม่ เป็นต้น รองลงมาคือ สหกรณ์ให้บริการระดมเงินฝากแก่สมาชิกหลากหลายรูปแบบ เพื่อเอื้อต่อการออมของสมาชิก, สหกรณ์ให้ผลตอบแทนทางด้านเงินปันผล/เงินเฉลี่ยคืน เหมาะสมเพื่อที่เป็นสถาบันการเงินตามวิสัยทัศน์ สมาชิกมั่นคง สหกรณ์เข้มแข็ง, นโยบายสวัสดิการของสหกรณ์ตอบสนองความต้องการของสมาชิก และสหกรณ์มีการอบรมสัมมนาเสริมสร้างความรู้ให้แก่สมาชิกในเรื่องต่าง ๆ ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 มีอายุ 30-40 ปี มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 ส่วนใหญ่จะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 และระยะเวลาการเป็นสมาชิกส่วนใหญ่เป็นสมาชิก 1 - 10 ปี มีจำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 68.2

2) ความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความปลอดภัย ด้านที่อยู่ในระดับมากคือ ด้านมาตรฐานการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านการสื่อสาร, ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความปลอดภัย ด้านที่อยู่ในระดับมากคือ ด้านมาตรฐานการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านการสื่อสาร, ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1. ด้านมาตรฐานการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ สหกรณ์มีความโปร่งใสในการให้บริการ รองลงมาคือ การออกไปเสริมมีความถูกต้อง ที่อยู่ในระดับมาก คือ สหกรณ์มีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ของสมาชิกอย่างถูกต้อง รองลงมา คือ มีความเสมอภาค ยุติธรรมในการให้บริการ, มีการตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเอกสารต่าง ๆ ก่อนส่งถึงมือสมาชิก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฉายาลักษณ์ ศรีระบะก (2563) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ

สมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ด้านความเชื่อถือสมาชิกสหกรณ์มีระดับความคิดเห็นระดับมาก ด้านความเชื่อถือต่อการดำเนินงานของสหกรณ์อยู่ในระดับมาก โดยทางสหกรณ์มีการดำเนินงานได้มีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ได้ อย่าง ถูกต้อง อยู่ใน ระดับ มาก ที่ สุด รวมถึง ความ สะดวก รวด เร็ว ในการ ให้ บริการ การแก้ไข ปัญหา และความ โปร่งใส สามารถ ตรวจสอบ ได้

2. ระดับความคิดเห็นด้านความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีวิธีในการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างปลอดภัย รองลงมาคือ มีการเก็บข้อมูลใน Website หรือ Application ให้สมาชิก, ข้อสถานที่ทำการมีความมั่นคงปลอดภัย เช่น มีกล้องวงจรปิด มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรสา หนูกระแสร (2557) ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาจันทบุรี ความรู้สึกเชื่อมั่นไว้ใจในชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ความปลอดภัยในการทำธุรกรรมกับธนาคารอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ โดยภาพรวม ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ อยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานทุกคนถูกปลูกฝัง และจากวัฒนธรรมองค์กรในการรักษาภาวะเบียบและจรรยาบรรณให้เก็บความลับของลูกค้าโดยจะไม่เปิดเผยข้อมูล ใดๆ โดยมีได้ขออนุญาตจากผู้บริหารระดับสูงและลูกค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของกรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์สหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด (2562) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ด้านความปลอดภัย ตามความคิดเห็นของสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสหกรณ์มีการจัดเก็บข้อมูลในเว็บไซต์ให้สมาชิก สามารถตรวจสอบได้ด้วยตนเอง สถานที่ให้บริการ เช่น ตัวอาคารมีความมั่นคงแข็งแรง มีกล้องวงจรปิด สถานที่จอดรถเพียงพอ และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทำงานตลอด 24 ชม. สหกรณ์มีการเก็บรักษา ข้อมูลสมาชิกไว้เป็นความลับ มีระดับชั้นความลับในแต่ละระดับและสหกรณ์มีวิธีการในการทำธุรกรรมทาง การเงินอย่างปลอดภัย

3. ระดับความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากอันดับ 1 คือ สมาชิกสามารถติดต่อได้ทางโทรศัพท์, โทรสาร รองลงมาคือ สมาชิกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างครบถ้วน, สมาชิกสามารถติดต่อสื่อสารโดยผ่านผู้ประสานแต่ละจังหวัด, สมาชิกสามารถติดต่อได้ทาง Line, SMS, Facebook และสมาชิกสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็วทันเหตุการณ์ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ กุ่มคง (2557) ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับมาก เพราะเทศบาล ได้แจ้งเบอร์โทรศัพท์ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา แจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง และมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสารประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ

4. ระดับความคิดเห็นด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากอันดับ 1 คือ ระยะเวลาในการเปิดทำการของสหกรณ์มีความเหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้เป็นอย่างดี รองลงมาคือ ข้อเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับสมาชิกที่มาใช้บริการด้านต่าง ๆ, ข้อสหกรณ์มีการบริการเป็นลำดับขั้นตอนไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่าย, ข้อเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณราย จิตเจนการ (2558) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด ปัจจัยด้านบุคลากร แสดงให้เห็นว่าสมาชิกให้ความสำคัญกับการที่เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงาน มีกิริยามารยาท มนุษย์สัมพันธ์ดี มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มีความรอบรู้สามารถ ตอบข้อซักถามของสมาชิกได้อย่างชัดเจน และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับสมาชิก รวมทั้งการมีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอซึ่งทำให้มีการบริการด้วยความรวดเร็ว ทำให้สมาชิกเกิดความประทับใจ และเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

5. ระดับความคิดเห็นด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากอันดับ 1 คือ สหกรณ์จัดสวัสดิการให้แก่สมาชิกตามพันธกิจอย่างครอบคลุม เช่น ทุนส่งเสริมการศึกษาสวัสดิการเพื่อรักษาพยาบาล, เงินช่วยเหลือ กรณีอัคคีภัย รับขวัญทายาทใหม่ เป็นต้น รองลงมาคือ สหกรณ์ให้บริการระดมเงินฝากแก่สมาชิกหลากหลายรูปแบบ เพื่อเอื้อต่อการออมของสมาชิก, สหกรณ์ให้ผลตอบแทนทางด้านเงินปันผล/เงินเฉลี่ยคืน เหมาะสมเพื่อที่เป็นสถาบันการเงินตามวิสัยทัศน์ สมาชิกมั่นคง สหกรณ์เข้มแข็ง, นโยบายสวัสดิการของสหกรณ์ตอบสนองความต้องการของสมาชิก และสหกรณ์มีการอบรมสัมมนาเสริมสร้างความรู้ให้แก่สมาชิกในเรื่องต่าง ๆ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับกรรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์สหกรณ์ออมทรัพย์อานามย์สุรินทร์ จำกัด (2562) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อานามย์สุรินทร์ จำกัด ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์ที่น่าพอใจ เนื่องจากสหกรณ์ให้บริการอบรมให้ความรู้หลักสูตรความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสหกรณ์แก่ สมาชิกใหม่ปีละ 3-4 รุ่น รุ่นละไม่ต่ำกว่า 50 คน ให้บริการระดมเงินฝากแก่สมาชิกหลากหลายรูปแบบเอื้อต่อ การออมของสมาชิก เป็นการลดต้นทุนและเพิ่มเงินทุนสำรอง ให้บริการแก่สมาชิกเกี่ยวกับสวัสดิการครอบคลุม ทุกด้านและทุกประเภท ให้บริการอาชีพเสริมแก่สมาชิกปีละ 1 ครั้ง และสหกรณ์ ให้ผลตอบแทนในด้านเงินปันผล/เฉลี่ยคืนเหมาะสม เพื่อการเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงตามภารกิจของสหกรณ์ออมทรัพย์อานามย์สุรินทร์ จำกัด

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ด้านมาตรฐานการบริการ คือ สหกรณ์มีความโปร่งใสในการให้บริการ คณะกรรมการและฝ่ายจัดการควรดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารในการดำเนินงานของสหกรณ์ บริการสมาชิกด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม ซึ่งสมาชิกเป็นเจ้าของสหกรณ์ สหกรณ์เป็นธุรกิจรูปแบบหนึ่งที่ต้องมีการแข่งขันกับธุรกิจอื่น ๆ แต่การดำเนินธุรกิจของสหกรณ์จะมีความเจริญรุ่งเรือง แข็งแรงและมั่นคงได้ต้องขึ้นอยู่กับความเชื่อถือของสมาชิกและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ,การออกไปเสริมมีความถูกต้อง ควรออกไปเสริมทันที เมื่อสมาชิกตัดจ่ายหรือชำระหนี้เป็นรายเดือน หรือเมื่อสมาชิกนำเงินฝาก/ถอน ควรแจ้งให้สมาชิกทราบโดยผ่านระบบออนไลน์หรือApplication ไปเสริมรับเงินนั้น เป็นเอกสารที่จะต้องออกให้สมาชิกเมื่อชำระเงินหรือชำระค่าบริการทันทีที่มีการรับเงิน เพื่อเป็นการยืนยันว่า เจ้าหน้าที่การเงินได้รับเงิน และสมาชิกได้ชำระเงิน

เรียบร้อยแล้ว,สหกรณ์มีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ของสมาชิกอย่างถูกต้อง ควรบันทึกข้อมูลสมาชิกให้เป็นปัจจุบัน สามารถให้สมาชิกตรวจสอบและยืนยันข้อมูลให้ตรงกัน บันทึกข้อมูลให้ทันเหตุการณ์ มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย โดยปรับเปลี่ยนระบบงานบริหารสหกรณ์ เพื่อความทันสมัย และให้บริการแก่สมาชิกด้วยความรวดเร็ว ขอความร่วมมือให้สมาชิกกรอกแบบข้อมูลสมาชิกเพื่อจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลและสามารถเรียกตรวจสอบได้

2. ด้านความปลอดภัย คือ วิธีในการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างปลอดภัย การควบคุมการรับฝากเงิน สหกรณ์ควรแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างพนักงานรับเงินกับพนักงานบันทึกแผ่นบัญชีย่อยเจ้าหน้าที่เงินรับฝาก เพื่อประโยชน์ในการป้องกัน กรณีการปลอมลายมือชื่อสมาชิกถอนเงินจากบัญชีเงินฝาก และกรณีการรับฝากเงิน จากสมาชิกแล้วไม่บันทึกบัญชี การควบคุมการถอนเงินฝาก หรือเมื่อมีการถอนเงินฝาก จะต้องบันทึกรายการ ในสมุดคู่ฝากพร้อมกับบัญชีย่อยเจ้าหน้าที่เงินฝากทันที กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบลงลายมือชื่อในสมุด คู่บัญชีเงินฝาก และแผ่นบัญชีย่อยเจ้าหน้าที่บัญชีเงินฝากทุกครั้งที่มีการถอน,ควรมีการเก็บข้อมูลใน Website หรือ Application สหกรณ์ควรพัฒนาใช้ Internet Banking COOP โดยสมาชิกสามารถใช้งานผ่าน Application สมาชิกออนไลน์ เชื่อมต่อบัญชีเงินฝากในสหกรณ์ของสมาชิก ในการ โอนบัญชีไปยังพร้อมเพย์ของตนเองและคนอื่นได้ การชำระค่า สินค้าและบริการ รวมถึงการขอออก Bill Payment จากสมาชิกออนไลน์ เพื่อชำระหนี้สหกรณ์ ชื้อหุ้นในสหกรณ์ บริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย เครื่องฝาก – ถอนเงินอัตโนมัติ ฝากเงินเข้าบัญชีของตนในสหกรณ์ ชำระค่าอื่น ๆ ตามที่สหกรณ์กำหนดโดย Bill Payment ที่ได้รับไปชำระผ่าน App ธนาคารหรือผ่านเคาน์เตอร์ ธนาคารต่างๆได้ตามระยะเวลาที่สหกรณ์กำหนด ระบบจะUpdate online ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับคือ ไม่ต้องเปิดบัญชีกับ ธนาคารใหม่ที่สหกรณ์จะเชื่อมต่อ ATM ใช้บัญชีเดิมได้ การขอเปิดบัญชีเงินฝากสหกรณ์ออนไลน์ผ่าน สมาชิกออนไลน์เช่นเดียวกับการยื่นคำขอกู้ออนไลน์ การพัฒนาให้การกู้เงินฉุกเฉินออนไลน์ใช้ระบบ AI ในขบวนการอนุมัติเงินเสร็จสิ้นไปสู่การโอนเงินให้สมาชิก, ด้านสถานที่ทำการมีความมั่นคงปลอดภัย เช่น ควรมี กล้องวงจรปิด มีรั้วล้อมรอบขอบชิด และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง

3. ด้านการติดต่อสื่อสาร คือ ข้อสมาชิกสามารถติดต่อได้ทางโทรศัพท์,โทรสาร สหกรณ์ควรปรับปรุง ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอนสายในการติดต่อ, สมาชิกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างครบถ้วน ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้เข้าถึงสมาชิกให้มากขึ้น และ ปรับปรุงให้มีความทันสมัย โดยเฉพาะช่องทางเว็บไซต์ ควรปรับปรุงข้อมูลที่สำคัญและเป็นประโยชน์แก่ สมาชิกให้ครบถ้วน ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และอ่านง่ายขึ้น เช่น ข้อบังคับ ระเบียบ ต้องให้สอดคล้องกับประกาศ หรือพรบ.สหกรณ์ ให้เป็นปัจจุบันรายละเอียดผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ผลประโยชน์ขั้นตอนการทำธุรกรรมที่สำคัญ,สมาชิกสามารถติดต่อสื่อสาร โดยผ่านผู้ประสานแต่ละจังหวัด ควรจะมีการจัดประชุม อบรม หรือสัมมนาสำหรับผู้ประสานงานแต่ละจังหวัด เพื่อแนะแนวทางในการดำเนินงานของ สหกรณ์ในแต่ละเดือนให้ผู้ประสานงานแต่ละจังหวัดทราบถึงแนวทางในการปฏิบัติงานของสหกรณ์ เพื่อพูดคุย รวมถึงปัญหา อุปสรรคของแต่ละพื้นที่ในการแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ และเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์อีกช่องทางหนึ่งที่คณะกรรมการดำเนินการและฝ่ายจัดการจะได้รับทราบถึงปัญหา เข้าใจใน ปัญหาของสมาชิก นำข้อมูลที่ได้นำมาปรับปรุงแก้ไขทันเหตุการณ์ เพื่อตอบสนองให้ตรงความต้องการของสมาชิก

4.ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ คือ เวลาในการเปิดทำการของสหกรณ์มีความเหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้เป็นอย่างดี มีเจ้าหน้าที่ที่ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนมาให้บริการช่วงพักกลางวัน ควรจัดผังการทำงาน มีผู้รับผิดชอบให้เพียงพอต่องานจึงจะเสร็จสิ้นได้ทันเวลาพอดี, เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอ

สำหรับสมาชิกที่มาใช้บริการด้านต่าง ๆ ควรให้ความสำคัญในกระบวนการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ วางตำแหน่งหน้าที่ให้เหมาะสม ควรให้มีการฝึกอบรมเรื่องการบริการ และพัฒนาบุคลิกภาพ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีความกระตือรือร้น เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีใจในการให้บริการ (Service mind) เป็นสำคัญ มีกิริยามารยาทสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรู้ความสามารถและเต็มใจให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ทำงานเพื่อสมาชิก ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรอบรู้ ตอบข้อซักถามและคำแนะนำให้กับสมาชิกได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนชัดเจน

5. ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต คือ สหกรณ์จัดสวัสดิการให้แก่สมาชิกตามพันธกิจอย่างครอบคลุม เช่น ทุนส่งเสริมการศึกษาสวัสดิการเพื่อรักษาพยาบาล, เงินช่วยเหลือกรณีอัคคีภัย รับขวัญทายาทใหม่ เป็นต้น การจัดสวัสดิการสมาชิกสหกรณ์ มุ่งให้สมาชิกอยู่ดีกินดี ได้รับประโยชน์อื่นใดจากการเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์ ควรจัดให้มีกองทุนให้กู้ยืมเพื่อศึกษาต่อปริญญาโท ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ ลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สามัญ เนื่องจากปัจจุบันค่าครองชีพสูงจัดสวัสดิการให้ทั่วถึงช่วงอายุ ให้สวัสดิการผู้สูงอายุ หรือสวัสดิการให้แก่บุตรสมาชิก เช่น บวช แต่งงาน ขึ้นบ้านใหม่ เพิ่มทุนสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน จัดให้มีกองทุนเพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่สมาชิก เป็นต้น, สหกรณ์ให้บริการระดมเงินฝากแก่สมาชิกหลากหลายรูปแบบ เพื่อเอื้อต่อการออมของสมาชิก สหกรณ์ควรส่งเสริมการออมในการฝากเงินแต่ละเดือนให้แก่สมาชิก เป็นการสร้างการมีส่วนร่วมของสมาชิกอีกด้วย เป็นการเพิ่มทุนให้กับสหกรณ์โดยไม่ต้องกู้เงินจากแหล่งภายนอกมาใช้การส่งเสริมการออมทรัพย์ให้แก่สมาชิก สหกรณ์ควรมีการแนะนำ เกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ หรือแนวทางในการลดต้นทุนในการผลิต ลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือน ให้แก่สมาชิก ควบคู่กันไป, สหกรณ์ให้ผลตอบแทนทางด้านเงินปันผล/เงินเฉลี่ยคืน เหมาะสมเพื่อที่เป็นสถาบันการเงินตามวิสัยทัศน์ สมาชิกมั่นคง สหกรณ์เข้มแข็ง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. ผู้วิจัยควรเพิ่มตัวแปรอื่น ๆ ที่มีผลต่อความคิดเห็นของสมาชิก เช่น ปัจจัยด้านการบริหารความเสี่ยง การเชื่อมโยงเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสหกรณ์กับองค์กรอื่นเพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผู้วิจัยเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น โดยการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ผลงานวิจัยที่สมบูรณ์มากขึ้นและสามารถนำผลวิจัยไปพัฒนาการในการบริหารจัดการสหกรณ์ ตลอดจนในการให้บริการที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิก ให้คณะกรรมการและฝ่ายจัดการนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนำไปใช้ปรับปรุงในการดำเนินงานสหกรณ์ต่อไป
3. ควรวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่อาจส่งผลต่อความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการ สหกรณ์ จำกัด ของกรมส่งเสริมสหกรณ์

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมสหกรณ์-เว็บไซต์กลางบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ <https://www.egov.go.th> > government-agency

กรมการศึกษาระดับปริญญาตรี สหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ชุดที่ 50. (2562). คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด. งานวิจัย, สหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด ฝายเผยแพร่และประชาสัมพันธ์กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2552). การสหกรณ์ในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542 (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม 2553 และ 2562)

สงวน คำรศ. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลตำบล ทาวังผา อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสาขาการบริหารและ พัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด. (2564). รายงานประจำปี 2564 สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด.สืบค้นเมื่อ 28 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <http://www.coopofficer.or.th/download/anniversary/anniver2562.pdf>

สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหา ด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3 (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

อรสา หนูกระแสร. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาจันทบุรี. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ ภาคเอกชน, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา

Yamane, T. (1973). Statistics: an Introductory analysis (3rd ed.). New York: Harper and Row.