

ความคิดเห็นต่อการให้บริการสินเชื่อ ของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด Customers' Opinion towards Credit Service of Sema Kalasin Saving and Credit Co-Operative Limited

ชฎาพร บุญฤทธิ
สาขาบริหารธุรกิจ คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์
ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์
โทรศัพท์ 08-9275-3838
E-mail: chada_2537@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด นี้ มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด กับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด จำนวน 307 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ Chi-Square

ผลการศึกษา พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด ความคิดเห็นต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสะดวก (ร้อยละ 58.30) ด้านความรวดเร็ว (ร้อยละ 57.30) ด้านความถูกต้อง (ร้อยละ 51.10) ด้านความเสมอภาค (ร้อยละ 56.70) ด้านความโปร่งใส (ร้อยละ 59.30) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด พบว่าตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด คือ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

คำสำคัญ : การให้บริการสินเชื่อ

Abstract

The study of the opinions on the credit service of Sema Kalasin Saving Co-Operative Limited aimed at: 1) investigating the opinions on the credit service of Sema Kalasin Saving Co-Operative Limited, 2) studying the relationship between the opinions on the credit service of Sema Kalasin Saving Co-Operative Limited and gender, age, income and the duration of being member, The information collected from Kalasin SEMA Member Cooperatives Ltd. 307 students in data collection, statistical analysis was used to analyze the data. Percentage (Percentage) Average (Mean), standard deviation (Standard Deviation) and test the relationship by using Chi-Square.

The results revealed that: Sema Kalasin Saving Co-Operative Limited aimed. the opinions on the credit service of Sema Kalasin Saving Co-Operative Limited aimed. These five areas are to a large extent is the facilities (percentage 58.30), the speed (percentage 57.30) and accuracy (percentage of 51.10), the equality (percentage 56.70) below. Transparency (percentage 59.30) analyzes the relationship between opinions on the credit service of cooperatives parapet Kalasin Co. found that each independent variable in relation to the loans of cooperatives parapet Kalasin limit is age. Monthly income. And duration of membership.

Keyword: Credit Service

1. บทนำ

สหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด ได้รับการจดทะเบียนเป็นสหกรณ์ เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2537 ตามความใน พ.ร.บ.สหกรณ์ พ.ศ. 2511 วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดาสมาชิก โดยให้สมาชิกรู้จักช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และส่งเสริมให้สมาชิกได้รู้จักการออมทรัพย์และได้รับผลประโยชน์ตามสมควร รับฝากเงินจากสมาชิก มีการจัดหาทุน มีการให้เงินกู้สำหรับสมาชิกตามข้อกำหนดและให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงินได้ และสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด ได้มีการดำเนินกิจการมาเป็นเวลา 17 ปี โดยมีครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดกาฬสินธุ์เป็นสมาชิกจำนวน 1,315 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2555) มีสมาชิก 2 ประเภท คือ สมาชิกสามัญ และสมาชิกสมทบ ถึงแม้จะได้ดำเนินการมาเป็นระยะเวลาพอสมควรแล้ว แต่ก็ยังประสบปัญหาเกี่ยวกับการไม่ได้รับความสะดวก ในการติดต่องานด้านสินเชื่อ เช่น ปัญหาความแตกต่างของสมาชิก ทั้งอายุ ความรู้ ประสบการณ์ รายได้ หน่วยงานต้นสังกัด การปฏิรูปการศึกษา และสภาวะการแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นโดยเฉพาะสมาชิกที่มีภูมิลำเนาในเขตอำเภอที่ห่างไกลจากตัวจังหวัด ปัญหาสมาชิกบางคนไม่มีความเข้าใจในระเบียบการปฏิบัติด้านการให้สินเชื่อของสหกรณ์ ปัญหาขาดการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีหน่วยประมวลผลกลาง (CPU) ความเร็วสูง มาทดแทนเครื่องเดิมที่ใช้มาเป็นเวลาหลายปีแล้วปัญหาขาดการฝึกอบรม เทคนิค วิธีการทำงานสมัยใหม่ ให้แก่พนักงาน เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ มีปริมาณงานเป็นจำนวนมาก ไม่มีเวลาว่าง ปัญหาความล่าช้าในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ หรือเงินกู้ยืม ปัญหา

การแจ้งหนี้สิน การหักค่าชำระเงินกู้ให้แก่สมาชิกล่าช้า ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด เพื่อจะได้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของสมาชิกต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านสินเชื่อ ตลอดจนปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผน กำหนด และปรับปรุงกลยุทธ์ ในการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิก ให้ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนสูงสุดต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการสินเชื่อ ของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด

2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความคิดเห็นต่อการให้บริการสินเชื่อ ของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด กับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด

ขอบเขตของการศึกษา

1 ขอบเขตด้านประชากร

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด มีจำนวนรวม ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2555 จำนวน 1,315 คน (รายงานกิจการประจำปี 2555)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด จำนวน 307 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรของทาร์โยยามาเน่ [1]

2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 เนื้อหาที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ การศึกษาการให้บริการสินเชื่อ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง ด้านความเสมอภาค และความโปร่งใส ของการให้บริการสินเชื่อ ของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด

2.2 ปัจจัยที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น

2.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

2.2.2 ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง ด้านความเสมอภาค และด้านความโปร่งใส เพื่อใช้ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านสินเชื่อ ของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

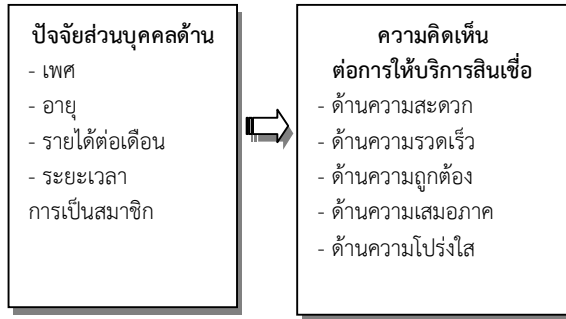
2.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ สหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด

2.4 ขอบเขตระยะเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เริ่ม 1-10 กุมภาพันธ์ 2556 รวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 10 วัน

3. แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิดการวิจัยและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ใช้กรอบแนวความคิดในการศึกษาตามแบบของคุนย่งเสริมประสิทธิภาพกรรมที่ดิน [2] เกี่ยวกับการให้บริการเป็นกรอบแนวความคิดหลักในการศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent of Variables) ตัวแปรตาม (Dependent of Variables)



4. วิธีการดำเนินงาน

สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาหลักแนวคิดทฤษฎีจากเอกสาร ตำราและแบบวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำผลการศึกษาจาก ข้อ 1 สร้างแบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 3 ตอน โดยพิจารณาเนื้อหาให้ครอบคลุมกับจุดมุ่งหมายการศึกษา

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงและความครอบคลุมของเนื้อหาของการศึกษา หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) การใช้ภาษาและตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแต่ละข้อและแต่ละด้าน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง สมบูรณ์

5. แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยวิธีการทางสถิติ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหาในข้อคำถาม

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะผู้เชี่ยวชาญและผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระและการตรวจสอบน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 30 คน จากนั้นนำแบบสอบถามมาทดสอบเพื่อวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา ของครอนบาค (Cronbachs Alpha Coefficient)

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นแล้วนำไปเก็บกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

8. ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการนำไปเก็บกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

8.1 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ตอนที่ 1 ทำการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด โดยหาค่าปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และค่าฐานนิยม

8.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ตอนที่ 2 และ 3 ลงรหัสข้อมูลในคอมพิวเตอร์วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ ของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ระดับ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อยและระดับน้อยที่สุด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการบริการสินเชื่อ ของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด โดยใช้สถิติพรรณนา เช่น การแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

8.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อการให้บริการสินเชื่อ ของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด กับลักษณะส่วนบุคคล ให้การทดสอบด้วย X^2 -test และค่าสัมประสิทธิ์การถ่วง (Contingency Coefficient: C) สำหรับกรณีที่มีข้อมูลอยู่ในระดับมาตราวัดนามบัญญัติ ส่วนกรณีที่มีข้อมูลของข้อมูลของทั้ง 2 ตัวแปร อยู่มาตราวัดเรียงลำดับ ให้ค่าสัมประสิทธิ์ Gamma Coefficient (G)

5. ผลการศึกษา

5.1 ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างที่ได้ศึกษาทั้งหมด 307 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.30 อายุระหว่าง 41-50 ปี รายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ระยะเวลา 1-5 ปี

5.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการสินเชื่อ ของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสะดวก มีอุปกรณ์สำนักงานเพื่อให้บริการให้เพียงพอ (ร้อยละ 58.30) ด้านความรวดเร็ว มีขั้นตอน และระยะเวลาให้บริการที่รวดเร็ว (ร้อยละ 57.30) ด้านความถูกต้อง ข้อความในเอกสารการเงิน เช่น ใบเสร็จค่าหุ้น ค่าดอกเบี้ยมีความถูกต้องสมบูรณ์ (ร้อยละ 51.1) ด้านความเสมอภาค เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ (ร้อยละ 56.70) ด้านความโปร่งใส มีขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ตรวจสอบได้ (ร้อยละ 59.30)

5.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อการให้บริการสินเชื่อ ของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด ปัจจัยด้าน เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก กับความคิดเห็นทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเสมอภาค และ ความโปร่งใส กับ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีความสัมพันธ์กับด้านความ

โปร่งใส พบว่า เพศหญิงมีความสัมพันธ์กับด้านความโปร่งใสคือ เพศหญิงมีความรอบคอบ ละเอียดย้อนมากกว่าเพศชาย ผลการศึกษาจึงพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต มีขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ตรวจสอบได้ เจ้าหน้าที่ได้คิดค่าธรรมเนียม เช่น ค่าฉบับกิจสงเคราะห์ ค่าหุ้นค่าดอกเบี้ยเงินกู้ ถูกต้องตามกฎหมายกำหนด ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีความสัมพันธ์กับด้านความถูกต้อง คือ อายุของสมาชิกที่ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ซึ่งเป็นวัยที่มีประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ จากการศึกษาจึงพบว่า ข้อความในเอกสารการเงิน เช่น ใบเสร็จค่าหุ้น ค่าดอกเบี้ย มีความถูกต้อง สมบูรณ์ เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการถูกต้อง และครบถ้วน ด้านความเสมอภาคมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก ระหว่าง 1 – 5 ปี ซึ่งสมาชิกยังไม่เข้าใจ ระเบียบ ข้อบังคับของสหกรณ์ ซึ่งอาจทำให้สมาชิกคิดว่าไม่ได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ จากการศึกษาจึง พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใสดี และด้านความโปร่งใสมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น มีตู้รับฟังความคิดเห็น ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับ ด้านความสะดวก พบว่า สหกรณ์มีบริการน้ำดื่ม ใต้ เก้าอี้และห้องน้ำ เพียงพอสำหรับให้บริการสมาชิกที่เข้ามาติดต่อ ด้านความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถาม ตรวจสอบเอกสารค่าขอู้ ตลอดจนเรื่องขอเอกสารรับรองต่าง ๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่ให้บริการแบบ วัน สตอป เซอร์วิส ด้านความถูกต้อง มีความสัมพันธ์กันกับปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ข้อความในเอกสารการเงิน เช่น ใบเสร็จค่าหุ้น ค่าดอกเบี้ย มีความถูกต้อง สมบูรณ์ สหกรณ์มีการคำนวณประมวลผลต่าง ๆ โดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีผู้ดูแลและตรวจสอบเป็นประจำ ด้านความเสมอภาค มีความสัมพันธ์กันกับปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถให้บริการกับสมาชิกได้โดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านความโปร่งใส มีความสัมพันธ์กันกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า เจ้าหน้าที่ เพียงพอในการให้บริการ โดยสหกรณ์ได้แบ่งหน้าที่เจ้าหน้าที่โดยชัดเจน เช่น เรื่องการขอู้เงินของสมาชิก สหกรณ์ได้กำหนดระเบียบว่าด้วยการขอู้เงินสำหรับสมาชิก ซึ่งระเบียบก็ได้กำหนด กรอบปฏิบัติต่าง ๆ โดยชัดเจน เพื่อให้บริการสมาชิกได้เท่าเทียมกัน

6. การอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการสินเชื่อ ของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด ส่วนใหญ่อยู่ระดับมาก เป็นไปตามสมมติฐาน ได้แก่ ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง ด้านความเสมอภาค และด้านความโปร่งใส เนื่องจาก สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมา

ภาพสินธุ์ จำกัด ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41 - 50 ปี รายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป และระยะเวลาการเป็นสมาชิก อายุ 1- 5 ปี ซึ่ง ดูตามเพศ อายุ รายได้ ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก เป็นช่วงที่ต้องการใช้เงินเพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภค ดังนั้น สมาชิกจึงไม่ได้คำนึงถึงการบริการต่าง ๆ ของสหกรณ์ และสมาชิกบางคนก็เป็นสมาชิกที่เดียว เพราะมีความเชื่อถือ จึงต้องกู้เงินที่สหกรณ์แห่งเดียว มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของจันมณี จันทรังม [3] ได้ศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กองก้ากับการสำรวจตระเวนชายแดนที่ 21 จำกัด ผลการศึกษาพบว่าสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์

1.1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อการให้บริการสินเชื่อ ของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด กับปัจจัยด้าน เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ซึ่งผู้ศึกษาได้แบ่งความคิดเห็นเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง ด้านความเสมอภาค และด้านความโปร่งใส และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน และรายข้อ อภิปรายผล ได้ดังนี้

1.1.1 ความคิดเห็นต่อการให้บริการสินเชื่อ ของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด ปัจจัยด้านเพศกับด้านความโปร่งใส พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านเพศ ในทิศทางเดียวกัน ในระดับน้อย (P-value < 0.05) โดยได้ค่าContingency Coefficient = 0.196 เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ได้คิดค่าธรรมเนียม เช่น ค่าฌาปนกิจสงเคราะห์ ค่าหุ้น ค่าดอกเบี้ยเงินกู้ ถูกต้องตามกฎหมายกำหนด มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านเพศในทิศทางเดียวกันในระดับน้อย (P-value < 0.05) โดยได้ค่าContingency Coefficient = 0.167 ทั้งนี้เนื่องจาก สมาชิกที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิงซึ่งจะมีความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของศิริรัตน์ สุรินเปา [4] ได้ศึกษา การใช้บริการทางการเงินของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรแม่ทา จำกัด อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรแม่ทา จำกัด อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน จำกัด

1.1.2 ความคิดเห็นต่อการให้บริการสินเชื่อ ของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด ปัจจัยด้านอายุ กับด้านความถูกต้อง พบว่า ข้อความในเอกสารการเงิน เช่น ใบเสร็จค่าหุ้น ค่าดอกเบี้ย มีความถูกต้อง สมบูรณ์ มีความสัมพันธ์ปัจจัยด้านอายุ ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างน้อย (P-value < 0.01) โดยได้ค่า Gamma Coefficient = 0.353 ด้านความเสมอภาค พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใสดี มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านอายุในทิศทางตรงกันข้ามในระดับน้อย (P-value < 0.05) โดยได้ค่า Gamma Coefficient = -0.189 ด้านความโปร่งใส พบว่า เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น มีผู้รับ

ฟังความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับด้านอายุในทิศทางตรงกันข้ามในระดับน้อย (P-value < 0.05) โดยได้ค่า Gamma Coefficient = -0.191 ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี โดยอายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ความสัมพันธ์ในเรื่องความคิดเห็นเมื่อมีอายุมากขึ้นก็จะมีวิวัฒนาการมากขึ้น มีประสบการณ์มากขึ้น มีความรอบคอบมากขึ้น และมีความคิดมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสมชาย เมธาวิกุลชัย [5] ได้ศึกษา การประเมินผลการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด

1.1.3 ความคิดเห็นต่อการให้บริการสินเชื่อ ของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือน กับด้านความสะดวก พบว่า มีบริการน้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้และห้องน้ำเพียงพอ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยรายได้ต่อเดือนในทิศทางเดียวกันในระดับน้อย (P-value < 0.05) โดยได้ค่า Gamma Coefficient = 0.089 ด้านความรวดเร็ว พบว่า เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับน้อย (P-value < 0.05) โดยได้ค่า Gamma Coefficient = 0.026 มีขั้นตอน และระยะเวลาให้บริการที่รวดเร็ว มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับน้อย (P-value < 0.01) โดยได้ค่า Gamma Coefficient = 0.191 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับน้อย (P-value < 0.01) โดยได้ค่า Gamma Coefficient = 0.066 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับน้อย (P-value < 0.01) โดยได้ค่า Gamma Coefficient = 0.017 ด้านความถูกต้อง พบว่า ข้อความในเอกสารการเงิน เช่น ใบเสร็จค่าหุ้น ค่าดอกเบี้ย มีความถูกต้อง สมบูรณ์ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างน้อย (P-value < 0.01) โดยได้ค่า Gamma Coefficient = 0.356 ด้านความเสมอภาค พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยเท่าเทียมกัน มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับน้อย (P-value < 0.05) โดยได้ค่า Gamma Coefficient = 0.097 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับน้อย (P-value < 0.05) โดยได้ค่า Gamma Coefficient = 0.063 ด้านความโปร่งใส พบว่า มีเจ้าหน้าที่ เพียงพอในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับน้อย (P-value < 0.05) โดยได้ค่า Gamma Coefficient = 0.019 ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ซึ่งถือว่าเป็นรายได้ที่มากพอสมควร ดังนั้น สมาชิกจึงจำเป็นต้องกู้เงินเพื่อมาใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสมชาย เมธาวิกุลชัย [5] ได้ศึกษา การประเมินผลการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด

1.1.4 ความคิดเห็นต่อการให้บริการสินเชื่อ ของสหกรณ์ออมทรัพย์เสมาภาพสินธุ์ จำกัด ปัจจัยด้านระยะเวลาการเป็นสมาชิกกับด้านความสะดวก พบว่า มีความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างน้อย (P-value < 0.05) โดยได้ค่า Gamma Coefficient

= 0.233 มีบริการน้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้และห้องน้ำ เพียงพอ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างน้อย (P-value < 0.01) โดยได้ค่า Gamma Coefficient = 0.205 มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้บริการ อ่านง่าย ชัดเจน มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับน้อย (P-value < 0.01) โดยได้ค่า Gamma Coefficient = 0.107 ด้านความรวดเร็ว พบว่า มีขั้นตอน และระยะเวลาให้บริการที่รวดเร็ว มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างน้อย (P-value < 0.05) โดยได้ค่า Gamma Coefficient = 0.226 ด้านความถูกต้อง พบว่า เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการถูกต้อง และครบถ้วน มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับน้อย (P-value < 0.01) โดยได้ค่า Gamma Coefficient = 0.086 ข้อความในเอกสารการเงิน เช่น ใบเสร็จค่าหุ้น ค่าดอกเบี้ย มีความถูกต้อง สมบูรณ์ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างน้อย (P-value < 0.001) โดยได้ค่า Gamma Coefficient = 0.378 ด้านความเสมอภาค พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยเท่าเทียมกัน มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับน้อย (P-value < 0.05) โดยได้ค่า Gamma Coefficient = 0.157 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามคิว มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับน้อย (P-value < 0.05) โดยได้ค่า Gamma Coefficient = 0.090 มีกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับน้อย (P-value < 0.01) โดยได้ค่า Gamma Coefficient = 0.082 เจ้าหน้าที่ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับน้อย (P-value < 0.001) โดยได้ค่า Gamma Coefficient = - 0.139 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับน้อย (P-value < 0.05) โดยได้ค่า Gamma Coefficient = - 0.009 ทั้งนี้เนื่องจาก สมาชิกเมื่อสมัครเข้ามาก็มีความต้องการที่จะได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ ยิ่งมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกรุ่นก็ยิ่งได้รู้ได้เห็นมากขึ้น มีความต้องการมากขึ้น ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรให้บริการสมาชิกทุกคนเท่าเทียมกัน มีความยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการให้กับทุกคน มีความเป็นกันเอง ให้พูดจาไพเราะ เพราะสมาชิกเมื่อก้าวเข้ามาในสหกรณ์เขาก็อาจมีความเดือนร้อนมาเพื่อให้สหกรณ์ได้ช่วยเหลือ ดังนั้น เขาจึงต้องการความสุขกลับไป ดังนั้นให้เจ้าหน้าที่คิดเสมอว่า สมาชิกคือนายเรา เราอยู่ได้เพราะเงินของสมาชิก ถ้าไม่มีสมาชิกรายมาใช้บริการ สหกรณ์ก็ดำเนินการไปไม่ได้ ด้านความโปร่งใส พบว่า มีขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ตรวจสอบได้ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับน้อย (P-value < 0.05) โดยได้ค่า Gamma Coefficient = 0.197 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับน้อย (P-value < 0.001) โดยได้ค่า Gamma Coefficient = 0.095 มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของจันมณี จันทรังาม [3] ได้ศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 21 จำกัด ผลการศึกษาพบว่าสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์

7. สรุปและข้อเสนอแนะ

- 1 ด้านความสะดวก ทำเลที่ตั้งของสำนักงานที่จอดรถ ควรมีสถานที่ปลอดภัย ที่นั่งสำหรับสมาชิก เวลามาเป็นจำนวนมากควรจัดที่นั่งให้เพียงพอ
- 2 ด้านความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจบริการ
- 3.ด้านความถูกต้อง เจ้าหน้าที่ควรมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้
4. ด้านความเสมอภาค เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
5. ด้านความโปร่งใส เจ้าหน้าที่และกรรมการดำเนินการ ควรดำเนินงานด้วยโปร่งใส ซื่อสัตย์ และสุจริต

8. กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก รองศาสตราจารย์ชาติ วรณกุล อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ไขข้อบกพร่องตลอดมาตั้งแต่ทำการศึกษางานสำเร็จเรียบร้อยด้วยดี ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ท่านคณบดี รองศาสตราจารย์สายตา บุญโถม ตลอดจนคณาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตกาฬสินธุ์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดทั้งตำรา ผลงาน และเอกสารวิชาการของท่าน และ กราบขอบพระคุณท่านผู้อำนวยการประวิณ จำเริญสาร (ผู้อำนวยการโรงเรียนเมืองกาฬสินธุ์) ประธานกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์เสมากาฬสินธุ์ จำกัด ที่ได้สนับสนุน ส่งเสริมด้วยดีตลอดมา ให้ข้อมูลในการทำการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้นำมาศึกษา ก่อให้เกิดแนวคิดอันมีคุณค่าต่อการค้นคว้าอิสระฉบับนี้

9. การอ้างอิง

- [1] Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductive Analysis*. (3rd ed). New York: Harper And Row Publisher.
- [2] ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพ กรมที่ดิน. (2552). การลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการ. กรุงเทพฯ : กรมที่ดิน.
- [3] จันมณี จันทรงาม. (2551). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการสหกรณ์ออมทรัพย์กอกก้ากับการ
- ตำรวจ ตะเวนชายแดนที่ 21 จำกัด. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, บทความย่อ.
- [4] ศิริรัตน์ สุรินเปา. (2550). การใช้บริการทางการเงินของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรแม่ทาจำกัด อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, บทความย่อ.
- [5] สมชาย เมธาวิกุลชัย. (2550). การประเมินผลการดำเนินการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด