

|                        |  |
|------------------------|--|
| ชื่อเรื่อง             | ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์<br>ออมทรัพย์องค์การสวนพฤกษศาสตร์ จำกัด |
| ชื่อผู้เขียน           | นางสาวฐิตติกาณูจน์ กอคำ  |
| ชื่อปริญญา             | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ   |
| ประธานกรรมการที่ปรึกษา | อาจารย์ ดร.อายุส หยุ่น   |

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์องค์การสวนพฤกษศาสตร์ จำกัด 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์องค์การสวนพฤกษศาสตร์ จำกัด 3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของสมาชิกต่อการบริการธุรกิจสหกรณ์ออมทรัพย์องค์การสวนพฤกษศาสตร์ จำกัด โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์องค์การสวนพฤกษศาสตร์ จำกัด ทำการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์องค์การสวนพฤกษศาสตร์ ที่กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนระดับ 0.05 จำนวน 170 คน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม คือ แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) โดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมาเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ยและค่าไคสแควร์ ผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.90 มีอายุ 41-50 คิดเป็นร้อยละ 30.6 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 61.8 ระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.6 โดยมีรายได้ 5,000-6,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.5 มีมูลค่าหุ้นที่ถือ 501-1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.8 จำนวนเงินกู้ฉุกเฉินส่วนใหญ่กู้เงินจำนวน ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.5 ประเภทเงินกู้สามัญ ส่วนใหญ่ กู้เงินจำนวน 50,001-100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.7 ปริมาณเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ มีการฝากเงิน 500 บาท และ 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.2 ระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.3

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการในด้านปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดของสหกรณ์ออมทรัพย์องค์การสวนพฤกษศาสตร์ จำกัด พบว่าสมาชิกปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ฯ ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.54 ปัจจัยด้านราคาในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.56 ปัจจัยด้านสถานที่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.61 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (การให้กู้ยืมเงิน)

ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.21 ปัจจัยด้านพนักงาน/บุคคลของสหกรณ์ ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.53 ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.56 ปัจจัยด้านลักษณะสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ/สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.52 สำหรับการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์กับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการทางด้านการตลาดของสหกรณ์ด้วยค่าไคสแควร์ ( $\chi^2$ -test) พบว่าพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ปัญหาและอุปสรรคพบว่าด้านปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (มูลค่าหุ้น เงินกู้และอัตราดอกเบี้ย) อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.45 ด้านปัจจัยด้านราคา (เงินปันผล เงินเฉลี่ยคืนและอัตราดอกเบี้ย) อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.33 ด้านปัจจัยด้านสถานที่ อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.32 ด้านปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (การให้กู้ยืมเงิน) อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.45 ด้านปัจจัยด้านพนักงานอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.48 ด้านปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.49 ด้านปัจจัยด้านลักษณะสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ/สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.3

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะคือ สหกรณ์เป็นสหกรณ์ออมทรัพย์แต่มีการกู้มากกว่าการออมเงิน ดังนั้นควรมีการระดมเงินฝากมากๆ เพื่อเป็นการสร้างความมั่นคงให้แก่สมาชิก เมื่อสมาชิกเกษียณหรือออกจากงาน จะได้มีเงินไว้ใช้ได้

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Title</b>                          | Satisfaction of Botanical Garden Organization Savings Cooperative Ltd. Members towards the Cooperative Service Using |
| <b>Author</b>                         | Miss Thirattikarn Korkham  |
| <b>Degree of</b>                      | Master of Business Administration in Business Administration   |
| <b>Advisory Committee Chairperson</b> | Dr. Ayooth Yooyen  |

### ABSTRACT

The objectives of this study were to investigate the following: 1) level of satisfaction of Botanical Garden Organization Savings Cooperative Ltd. members towards the cooperative service using; 2) characteristics of the members and their level of satisfaction towards the cooperative service using; and 3) problems encountered of the cooperative members towards the cooperative service using. Primary data were collected by using simple random sampling with an error value of 0.05 Respondents in this study consisted of 170 members of the Botanical Garden Organization Savings Cooperative Ltd. A set of questionnaires was also used for data collection and analyzed by using the Statistical Package for the Social Sciences Program. Percentage, mean, standard deviation, weight-mean score and Chi-square were used in the statistical process.

Findings showed that more than one-half (52.90 percent) of the respondents were male. Less than one-half (30.6 percent) were 41-50 years old. More than one-half (61.8 percent) were married. Less than one-half (30.6 percent) were elementary school graduates. About one-fourth ( 26.5 percent ) of the respondents had a monthly income of 5,000-6,000 baht. Less than one-half ( 38.8 percent ) of the respondents had share holding of 501-1,000 baht. Less than one-half ( 35.5 percents ) of the respondents got an emergency loan for 5,000 baht and below . Less than one-half ( 34.7 percent ) of the respondents got a loan with a sum of 50,001-100,000 baht. For an amount of special savings, only 1.2 percent deposited 500 and 20,000 baht. More than one-half ( 55.3 percent ) of the respondents had been members of the cooperative for more than 4 years.

With regards to satisfaction of the respondents with the cooperative service using, it was found that they had a high level of satisfaction with the cooperative services ( $X=2.54$ ), price ( $X=2.56$ ), and place ( $X=2.6$ ). However, the respondents had a moderate level of satisfaction with

marketing or provision of loans ( $X = 2.21$ ) but a high level of satisfaction process or services ( $x=2.56$ ), and physical environment ( $x=2.52$ ) Findings also showed that there was no relationship between socio-economic factor and level of satisfaction of the respondents with the cooperative services.

For problems encountered, findings showed that there was a low level of problems concerning with product factor (share value, loans, and interest) with a mean score of 1.45, place factor ( $x=1.32$ ), market promotion (loaning) with a mean score of 1.32, staff factor ( $x=1.48$ ), services ( $x=1.49$ ), and physical environment ( $x=1.3$ ). It could be advisable that the cooperative should highly promote savings for financial security of its members since loaning was found to be higher than savings.