

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ กรรมการuhnส่งทางบก จำกัด
ชื่อผู้เขียน	นางสุภาพร ยังสุข
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์
ประชานกรรมการ	อาจารย์ศิริพร กิรติการกุล

## บทคัดย่อ

170347

การศึกษารังนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ กรรมการuhnส่งทางบก จำกัด 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริหารและการจัดการในธุรกิจของสหกรณ์ออมทรัพย์ กรรมการuhnส่งทางบก จำกัด ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi – stage sampling) จากสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กรรมการuhnส่งทางบก จำกัด ที่ยังคงสถานภาพการเป็นข้าราชการและลูกจ้างกรรมการuhnส่งทางบก จำนวน 100 คน และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ นำหนักร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Weight Mean Score) และทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ กรรมการuhnส่งทางบก จำกัด โดยใช้เครื่องมือสถิติไคสแควร์ ( $\chi^2$ -test) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 85.0 มีอายุระหว่าง 41 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.0 ส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 59.0 โดยมีการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.0 มีสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ย 3 – 4 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 สมาชิกส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.0 และมีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.0

สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยต่อหนึ่งหนัก 3.132 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.643 ใน การวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานสหกรณ์ และระดับความคิดเห็นของสมาชิกในการบริหารวัดการหากคณะกรรมการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ แต่ความคิดเห็นของสมาชิกในการบริหารจัดการของคณะกรรมการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่

**170347**

มีต่อการดำเนินงานสหกรณ์ทั้งธุรกิจสินเชื่อ ธุรกิจรับฝากเงิน และด้านการบริการของสหกรณ์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สำหรับปัจจัยด้านการบริหารจัดการในธุรกิจกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานสหกรณ์ พนว่า มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะสมาชิกมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการบริการเงินรับฝากกว่า สมาชิกไม่สามารถถอนเงินได้คราวละจำนวนน้ำหนา การถอนเงินมีความล่าช้าใช้เวลาในการอนุมัติครั้งมีการเพิ่มความสะดวก และรวดเร็วแก่ผู้มาฝากเงิน และควรเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิกด้านบริการเงินถือว่าเงินถือประเภทสามัญและประเภทถูกเฉินมีวงเงินถือน้อย ควรมีการเพิ่มวงเงินถือประเภทสามัญ 30 เท่าของเงินเดือน การขยายระยะเวลาการผ่อนชำระคืนเงินถือถูกเฉินจาก 4 เดือน ออกเป็น 5 เดือน การอนุมัติเงินถือมีความล่าช้า ขั้นตอนและกฎเกณฑ์ในการขอถือมีความซับซ้อน มีการปรับปรุงคุณสมบัติของผู้ค้ำประกัน หรือสามารถใช้สินทรัพย์ในการค้ำประกันเงินถือแทนตัวบุคคลได้

<b>Title</b>	Satisfaction of Cooperative Members from the Operation of the Land Transportation Department's Cooperatives
<b>Author</b>	Mrs. Supaporn Yangsook
<b>Degree of</b>	Master of Science in Cooperative Economics
<b>Advisory Committee Chairperson</b>	Miss. Siriporn Kiratikarnkul

### ABSTRACT

**170347**

The research has been conducted with the main objectives to (1) study the satisfaction of the cooperative's member from the operation of the Land Transportation Department's Cooperatives Limited, and (2) study the factors related to the members' satisfaction from the operation and management of the Land Transportation Department's Cooperatives Limited.

The main method of data collection is multi-stage sampling of satisfaction of 100 cooperative's members who remain their status as the government officials and employees of the Land Transportation Department respectively. The data were analyzed by applying descriptive statistics i.e. frequency, percentage, and weight mean score. The test for relations of factors related to satisfaction of the members from the cooperative's operation was conducted by applying  $\chi^2$  when the statistical significance is 0.05.

The research results show that most of the sampling respondents (85%) are female, 34.0% of the respondents aged ranging between 41 to 45, 59% of them are married, 57% of them completed the bachelor degrees, 58% have 3-4 family members. Half of them earn 10,001 – 15,000 per month. 58% have enrolled as the cooperative's members for a period ranging from 11-15 years.

The members' satisfaction towards the cooperative's operation is moderate with weight mean score of 3.141 and standard deviation of 0.663. The analysis of the relations between the individual factors and their satisfaction from the cooperative's operation indicates

(6)

**170347**

that individual factors and their satisfaction from the cooperative's operation are not related since the statistical significance is 0.05.

Furthermore, the research discovers the relations between the business administration and the members' satisfaction when the statistical significance is 0.05. The cooperative members suggested that amount of withdrawal money is too restricted and the withdrawal process was time-consuming. They suggested that the withdrawal approval should be process more rapidly to provide convenience. They also commented that the saving interests should be increased. In addition, the line of common and urgent loans is inadequate and the line of loans should be increased to meet 30 times of their salary. They also suggested the repayment of urgent loans to be extended from 4 months to 5 months. Other comments include the delayed loan approval and complicated loan request. The members also suggested the cooperative to change the required qualification of the guarantors and to accept guaranteed assets of the guarantors.