

แนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินสหกรณ์ออมทรัพย์

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำกัด

Financial Product Improvement Guideline for

Mae Fah Luang University Saving and Credit

Cooperative, Limited

ณภัทร เหล่าธีรศิริ

อีเมล: 6151203260@lamduan.mfu.ac.th

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ดร.ปิยธิดา เพียรลูประสิทธิ์

อีเมล: piyatida@mfu.ac.th

สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสาเหตุของการสมัครและไม่สมัครเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำกัด (2) เพื่อศึกษาระดับความสนใจของผลิตภัณฑ์ทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และผลิตภัณฑ์ทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำนวน 350 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบค่าที ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 2-3 คน ระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี มีสถานะเป็นพนักงานสายปฏิบัติการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 26,000 – 30,000 บาท และรายได้เพื่อการออมและการลงทุน ต่ำกว่า 5% ต่อเดือน ในส่วนของสถานภาพการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ฟล. จำกัด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักสหกรณ์ออมทรัพย์ฟล. จำกัด และเป็นสมาชิกอยู่ สาเหตุที่ทำให้ตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกคือการออม สาเหตุที่ทำให้ลาออกจากการเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ฟล. จำกัด คือ การไม่อยากค้าประกันให้ผู้อื่น ระดับความสนใจต่อผลิตภัณฑ์ทางการเงินและบริการรูปแบบต่าง ๆ ของบุคลากรของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) ด้านบริการ (2) ด้าน

ผลิตภัณฑ์เงินฝาก และ (3) ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, จำนวนสมาชิกในครัวเรือน, ระดับการศึกษาสูงสุด, ประเภทบุคลากร, รายได้ต่อเดือนทั้งหมด และร้อยละ (%) ของรายได้เพื่อการออมและการลงทุน แตกต่าง กันมีความสนใจต่อผลิตภัณฑ์การเงินและบริการรูปแบบต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: สหกรณ์ออมทรัพย์, ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

Abstract

This research aims to study guidelines for financial product improvement for the credit and saving cooperative scheme of Mae Fah Luang University. The statistics used for the analysis were percentage, frequency, mean, standard deviation. The research surveyed 320 employees from Mae Fah Luang University. The result revealed that most of the employees were female, age between 30-39 years old, bachelor's degree graduated, with 2-3 of family members, and working in the operation section. Their monthly income is about 26,000-30,000 Thai Baht. The saving rate is less than 5% of the monthly income. The majority of them are a member of Mae Fah Luang University Saving and Credit Cooperative, Limited. The primary reason for the application is for savings. The primary reason for canceling an application is when they are required to stand as a guarantor. The survey found that the employees of Mae Fah Luang University are highly interested in financial products and services. Ranking from the highest: (1) Services (2) Deposit products and (3) Welfares and privileges. From the hypothesis testing, the number of family members, education level, monthly income, and the saving rate of the employees of Mae Fah Luang University has differently affected their interest in financial products and services with a statistical significance of 0.05.

Keywords: Savings Cooperative, Financial Product

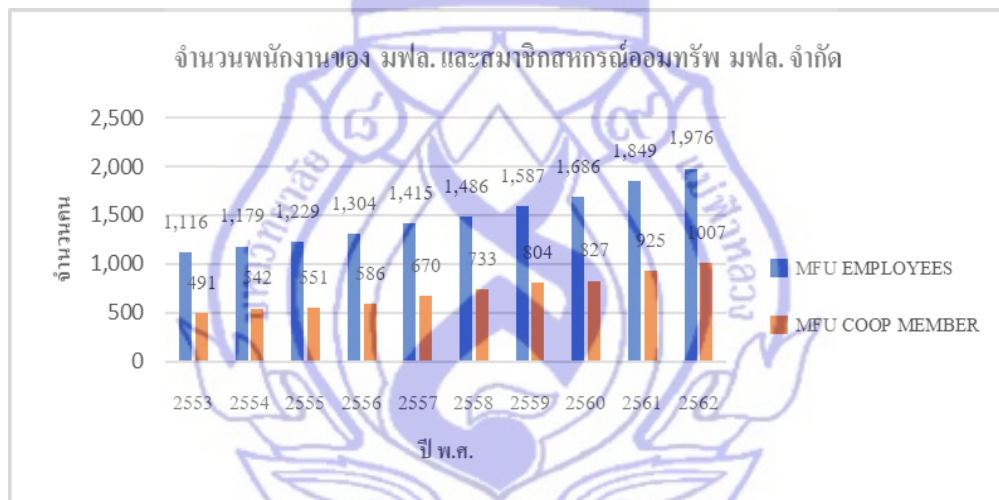
บทนำ (Introduction)

สหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นสหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในกลุ่มประชาชนที่มีเงินได้รายเดือน หรือ รายได้ที่แน่นอน ในสถานประกอบการ ทั้งภาครัฐและเอกชน รวมไปถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรต่าง ๆ ที่มีเงินได้รายเดือน เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการประหยัด รู้จักการออมทรัพย์ และสามารถบริการเงินกู้ ให้แก่สมาชิกเพื่อนำไปใช้จ่ายเมื่อเกิดความจำเป็น โดยยึดหลักการ

ช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จึงเป็นการร่วมกันแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคม อีกทางหนึ่ง (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2560)

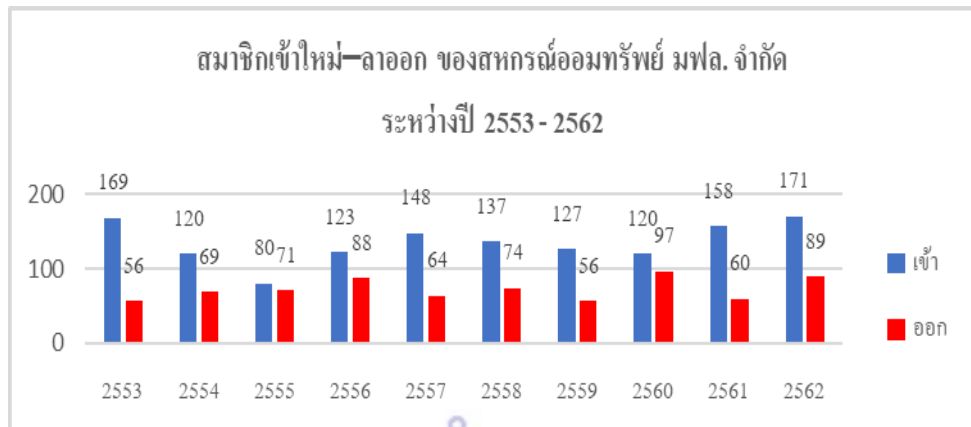
สำหรับสหกรณ์ออมทรัพย์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้จดทะเบียนก่อตั้งมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 โดยมีชื่ออย่างเป็นทางการว่า “สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำกัด” เป็นสหกรณ์ประเภทออมทรัพย์ ปัจจุบันมีสมาชิกอยู่ทั้งหมด 1,007 คน (สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำกัด, 2556)

ในปัจจุบันสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น ธนาคารพาณิชย์, บริษัทบัตรเครดิต, สถาบันเงินกู้ต่างมีการแข่งขันในระดับที่สูงมากขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ ผลประโยชน์และบริการ ส่งผลให้ความต้องการเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำกัด ลดลงไปตามกลไกของตลาด จากภาพจะเห็นได้ว่าปี พ.ศ. 2553 จนถึงปี พ.ศ. 2562 จำนวนสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์มฟล. จำกัด มีการเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย สัดส่วนของผู้ที่เป็นสมาชิกมีเพียง 50% ของพนักงานทั้งหมดเท่านั้น ซึ่งอาจหมายความว่า พนักงานจำนวนหนึ่ง ไม่สนใจที่จะสมัครเป็นสมาชิกและบางส่วนของสมาชิกที่ลดลง คือ สมาชิกที่ลาออกไปแล้ว



ที่มา ส่วนการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง (2563, 19 มีนาคม, สัมภาษณ์ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์)

ภาพที่ 1.1 จำนวนพนักงานของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และจำนวนสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 – พ.ศ. 2562



ที่มา สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำกัด (2563, 19 มีนาคม, สัมภาษณ์ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์)

ภาพที่ 1.2 จำนวน สมาชิกเข้าใหม่-ลาออก ของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำกัด ระหว่างปี 2553-2562

จากภาพด้านบน สถิติการเข้าใหม่ของสมาชิกและการลาออกจากการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ มฟล. จำกัด จากปี พ.ศ. 2553 จนถึงปี พ.ศ. 2562 จากเส้นแนวโน้ม (Trend Line) จะเห็นได้ว่า มีการเติบโตขึ้นในระยะ 9 ปีนั้นมีความเท่าเทียมกัน ที่ประมาณ 20 คน ซึ่งหมายความว่า จำนวนสมาชิกที่ลาออก จะผันแปรตามจำนวนสมาชิกที่เข้าใหม่อย่างมีนัยยะ

การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ไม่ได้แตกต่างจากการดำเนินธุรกิจอื่น ๆ ทั่วไป ซึ่งสามารถมองได้ว่าเป็นธุรกิจบริการชนิดหนึ่ง การตัดสินใจสมัครและไม่สมัครสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำกัด นั้น อาจเกิดจากปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด (Marketing Mix) ที่ยังไม่ตรงตามความต้องการของบุคลากร เช่น การประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึง, เงื่อนไขการหาผู้ค้าประกัน หรือผลิตภัณฑ์ที่ยังไม่ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร เป็นต้น หากเราสามารถศึกษาสาเหตุที่แท้จริงได้ ก็จะสามารถช่วยเพิ่มสมาชิกใหม่ของสหกรณ์ออมทรัพย์ในอนาคตได้

เป้าหมายของการวิจัยฉบับนี้คือการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ต่ระดับความสนใจในผลิตภัณฑ์ทางการเงินและบริการในรูปแบบต่าง ๆ ไปจนถึงปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการให้คณะบริหารได้รับรู้ถึงและนำไปพัฒนาหรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำกัด ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้สหกรณ์ได้บรรลุวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนสมาชิกและสร้างความร่วมมือระหว่างสมาชิกมากกว่าเดิม

วัตถุประสงค์การวิจัย (Objectives)

1. เพื่อศึกษาสาเหตุของการสมัครและไม่สมัครเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความสนใจของผลิตภัณฑ์ทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และผลิตภัณฑ์ทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review)

สหกรณ์ แปลว่า การดำเนินงานด้วยกัน หมายถึง ผนึกกำลังผู้ทำงานเกี่ยวข้องกันและทำงานที่เกี่ยวข้องกันนั้นให้พร้อมพร้อมทุกด้าน และต้องทำงานนั้นด้วยความสามารถ ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ด้วยความเมตตา หวังดี เอื้อเพื่อเอื้อแก่กันและกันด้วย จึงเป็นสหกรณ์แท้ซึ่งจะมีแต่ความเจริญก้าวหน้า และอำนวยประโยชน์ที่พึงประสงค์ และสหกรณ์ คือ การอยู่ร่วมกัน เพื่อส่งเสริมซึ่งกันและกันให้มีอาชีพและชีวิตที่รุ่งเรือง สหกรณ์ คือ การมีชีวิตร่วมกันและสร้างสรรค์ขึ้นมา เพราะเราอยู่คนเดียวไม่ได้ ต้องอยู่ร่วมกันผลประโยชน์อย่างเดียวกันของบรรดาสมาชิก สมาชิก แต่ละคนมีสิทธิออกเสียงได้หนึ่งเสียงในการบริหารสหกรณ์ โดยไม่ขึ้นกับจำนวนหุ้นที่ถืออยู่ เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์การเกษตรสหกรณ์โคนม (กน) คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมโดยช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2550)

สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำกัด ได้ก่อตั้งในวันที่ 20 มิถุนายน พ.ศ.2548 โดยได้ชื่ออย่างเป็นทางการภาษาอังกฤษว่า Mea Fah Luang University Saving and Credit Cooperative, Limited ตั้งอยู่ที่ 333 หมู่ที่ 1 ต.ท่าสุต อ.เมือง จ.เชียงราย 57100 เริ่มก่อตั้งโดยสมาชิก 148 คน ทุนดำเนินการเริ่มต้น 43,410 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท เป็นเงิน 434,100.00 บาท (สี่แสนสามหมื่นสี่พันหนึ่งร้อยบาทถ้วน) ตราสัญลักษณ์ของสหกรณ์คือตราของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง แต่มีคำว่า สหกรณ์ออมทรัพย์อยู่ด้านล่าง

ปพน สรรพานิซ (2558) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้สินเชื่อบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเชียงราย จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการสินเชื่อเงินกู้ฉุกเฉิน และเงินกู้สามัญอยู่ในระดับปานกลาง แนวทางการปรับปรุงแก้ไขที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้คือ การเพิ่มสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับสมาชิกมากขึ้น มีการปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีการเพิ่มสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับสมาชิกมากขึ้น เช่น การเพิ่มวงเงินเพื่อ

ช่วยเหลือสมาชิกที่เสียชีวิต เพิ่มทุนสาธารณะประโยชน์ มีการพัฒนาระบบงานด้านสินเชื่อ เช่น การมีฐานข้อมูลที่ดี มีการบริการที่รวดเร็ว หรือมีเงื่อนไขในการกู้ยืมที่ง่ายต่อผู้กู้

สุสนุล หะยีดาราโอ๊ะ (2558) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) พบว่า สมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายร้อยละ 16.4 มีอายุอยู่ระหว่าง 21–40 ปี ร้อยละ 58.9 มีระดับการศึกษาด้านศาสนาต่ำกว่าชานะวีย 48.9 มีระดับการศึกษาด้านสามัญที่ระดับปริญญาตรีร้อยละ 36.0 มีสถานภาพสมรส ประกอบ อาชีพอื่น ๆ เช่น รับจ้าง แม่บ้าน ร้อยละ 33.8 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 7,001–15,000 บาท ร้อยละ 50.4 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ร้อยละ 23.2 และระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ที่ 2–5 ปี ร้อยละ 63.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักชะรีอะฮ์และระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ พบว่าสมาชิกสหกรณ์มีความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะรีอะฮ์อยู่ในระดับที่มีความรู้ความเข้าใจ เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า สมาชิกสหกรณ์ มีความรู้ความเข้าใจด้านหลักชะรีอะฮ์อยู่ในระดับที่มีความรู้ความเข้าใจทุกข้อและสมาชิกสหกรณ์ มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการในภาพรวม พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจมากในทุกด้าน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า สมาชิกสหกรณ์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ กับปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน ระดับการศึกษาทางด้านสามัญและรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมาชิก สหกรณ์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ ระดับการศึกษาทางด้านศาสนาและอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชญญรัตน์ มาลัย (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์การเกษตรพร้าว จำกัด อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์อย่างเป็นเพศชาย อายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาประถมศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน 8,001 –11,000 บาท และระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 20 ปี ขึ้นไป ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกโดยรวมมีความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในการทำธุรกิจของสมาชิกอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยการมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจของสมาชิกที่มีความสำคัญ ระดับมาก เรียง

จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ความรู้สึกเป็นเจ้าของสหกรณ์ความสะดวกในการทำธุรกิจกับสหกรณ์ ผลตอบแทนที่ได้รับ (เงินปันผล/เงินเฉลี่ยคืน) การให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ความมั่นคงของสหกรณ์ สถานที่ตั้งของสหกรณ์เหมาะสม ความน่าเชื่อถือของกรรมการดำเนินการ เป็นแหล่งเงินทุน (กู้ยืม) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ สวัสดิการ (เช่น ค่ารักษาพยาบาล) ระดับการมีส่วนร่วม ในการดำเนินธุรกิจของสมาชิก พบว่า สมาชิกมีระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ส่วนร่วมในการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก และการมีส่วนร่วมในการควบคุมตรวจสอบและการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจของสมาชิกกับระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจในภาพรวมมี 3 ปัจจัย คือ ความรู้สึกเป็นเจ้าของสหกรณ์ ความสะดวกในการทำธุรกิจกับสหกรณ์ และผลตอบแทนที่ได้รับ (เงินปันผล/เงินเฉลี่ยคืน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 .01 และ 0.5

อัจฉราภรณ์ ชูวงษ์ (2559) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ นาวิก โยธิน จำกัด พบว่า (1) คุณภาพการให้บริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ นาวิก โยธิน จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมาชิกเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 5 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก (3) ด้านมาตรฐานการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (4) ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก (5) ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ (2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ นาวิก โยธิน จำกัด โดยภาพรวม เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สังกัด ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา สูงสุด รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology)

ประชากรในการศึกษานี้คือพนักงานของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ทั้งหมด 1,621 คน ในเขตพื้นที่บุคลากรของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ทำงานอยู่คือ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ตำบลท่าสุด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยการศึกษาครั้งนี้ จะดำเนินการระหว่างเดือนมกราคม – เมษายน พ.ศ. 2563 สืบเนื่องจากสถานการณ์ไวรัสโควิด-19 กำลังเป็นที่ระบาด ผู้ศึกษาวิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ทางออนไลน์ (Online) เป็นเครื่องมือในการวิจัย และได้แบ่งเป็น 3 ส่วน มีดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และร้อยละ (%) ของ

รายได้เพื่อการออมและการลงทุน โดยคำถามให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ซึ่งเป็นลักษณะคำถามปลายปิด (Close Ended Question)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำกัด ได้แก่ รู้จักสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำกัดหรือไม่ เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงหรือไม่ สาเหตุใดบ้างที่ทำให้ท่านตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ มฟล. จำกัด สาเหตุใดที่ทำให้ท่านลาออกจากการเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ มฟล. จำกัด สาเหตุใดที่ทำให้ท่านไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ มฟล. จำกัด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสนใจต่อผลิตภัณฑ์การเงินและบริการรูปแบบต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์เงินกู้ ด้านผลิตภัณฑ์เงินฝาก ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ และด้านบริการ เป็นคำถามปลายปิด (Close Ended) แบบให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว

ผลวิจัย (Results)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30–39 ปี มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 2–3 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นพนักงานสายปฏิบัติการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 26,000–30,000 บาท และรายได้เพื่อการออมและการลงทุนต่ำกว่า 5%

เกี่ยวกับสถานภาพการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มฟล. จำกัด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำกัด และเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ส่วนสาเหตุทำให้ตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ มฟล. จำกัด คือ การออม ขณะเดียวกันสาเหตุที่ทำให้ลาออกจากการเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ มฟล. จำกัด คือ การไม่ยอการค้าประกันให้ผู้อื่น และสาเหตุที่ทำให้ไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ มฟล. จำกัด คือ การไม่ยอการค้าประกันให้ผู้อื่น

ในส่วนของการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความสนใจต่อผลิตภัณฑ์การเงินและบริการรูปแบบต่าง ๆ ของบุคลากรของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง พบว่า ระดับความสนใจต่อผลิตภัณฑ์การเงินและบริการรูปแบบต่าง ๆ ของบุคลากรของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยรวม มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก (1) ด้านบริการ (2) ด้านผลิตภัณฑ์เงินฝาก และ (3) ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ตามลำดับ

ด้านผลิตภัณฑ์เงินกู้ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากค่ามากไปหาค่าน้อย พบว่า เรื่องเงินกู้สามัญทั่วไปเพื่อการอุปโภคบริโภค มีความคิดเห็นสูงที่สุด รองลงมาเป็นการเงินกู้ฉุกเฉิน และส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ เงินกู้เพื่อการลงทุนประกอบอาชีพ ตามลำดับ

ด้านผลิตภัณฑ์เงินฝาก มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากค่ามากไปหาค่าน้อย พบว่าเรื่องการจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากปีละ 2 ครั้ง มีความคิดเห็นสูงที่สุด รองลงมาเป็นผลตอบแทนสำหรับเงินฝากประจำ ทุก ๆ 3, 6, 12 เดือน และส่วนด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ บริการเงินฝาก ตามลำดับ

ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากค่ามากไปหาค่าน้อย พบว่าเรื่องเงินปันผลประจำปี (ตามสัดส่วนเงินทุนเรือนหุ้นและระยะเวลาในปีบัญชีนั้น) มีความคิดเห็นสูงที่สุด รองลงมาเป็นเงินเฉลี่ยคืน เมื่อผู้กู้ชำระดอกเบี้ย และส่วนด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ เงินสนับสนุนงานมงคลสมรส ตามลำดับ

ด้านบริการ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากค่ามากไปหาค่าน้อย พบว่า เรื่องบริการยื่นคำขอผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน) โดยไม่ต้องส่งเอกสารเพิ่มเติม มีความคิดเห็นสูงที่สุด รองลงมาเป็นบริการข้อมูล, ตรวจสอบสถานะการยื่นกู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน) และส่วนด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ บริการแจ้งข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น e-mail group ตามลำดับ

อภิปรายผล (Discussion)

จากการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำกัด ของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยรวม มีความคิดเห็นด้านบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากส่วนใหญ่บุคลากรจะไม่ค่อยมีเวลามากนัก ดังนั้นการบริการอำนวยความสะดวกจึงมีความสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะการบริการด้านการยื่นคำขอผ่านช่องทางออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุสนุล หะยีคาราโอ๊ะ (2558) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี พบว่าสมาชิกสหกรณ์ฯ มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการในภาพรวม มากในทุกด้าน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ฯ ทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านอาคารสถานที่และด้านกระบวนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำกัด เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สาเหตุที่ทำให้ตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ มฟล. จำกัด คือ เพื่อการออม เนื่องจากการฝากเงินกับสหกรณ์ได้อัตราดอกเบี้ยที่สูง และมีความมั่นคงสามารถฝากเท่าไรก็ได้ มีผลตอบแทนที่สูงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญรัตน์ มาลัย (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการดำเนินธุรกิจ ของสหกรณ์การเกษตรพร้าว จำกัด อำเภอรวยไร้วัง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การมีส่วนร่วมในการควบคุมตรวจสอบ

และการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจของสมาชิกกับระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจในภาพรวมมี 3 ปัจจัย คือ ความรู้สึกเป็นเจ้าของสหกรณ์ ความสะดวกในการทำธุรกิจกับสหกรณ์ และผลตอบแทนที่ได้รับ (เงินปันผล/เงินเฉลี่ยคืน)

บุคลากรของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทบุคลากร รายได้ต่อเดือนทั้งหมด และร้อยละ (%) ของรายได้เพื่อการออมและการลงทุน แตกต่างกันมีความสนใจต่อผลิตภัณฑ์การเงินและบริการรูปแบบต่าง ๆ แตกต่างกันไป สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉราภรณ์ ชูวงษ์ (2559) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด โดยภาพรวม เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สังกัด ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ด้านผลิตภัณฑ์เงินกู้ ซึ่งให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากคือ เรื่องเงินปันผลประจำทุกปี (ตามสัดส่วนเงินทุนเรือนหุ้นและระยะเวลาในปีบัญชีนั้น) รองลงมาเป็นบริการเงินกู้ฉุกเฉิน และเงินกู้เพื่อการเกษตรสงเคราะห์ เช่น การซื้อบ้าน, ต่อเติมหรือซ่อมแซมที่อยู่อาศัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปพน สรรพานิช (2558) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้สินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจเชียงราย จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการสินเชื่อเงินกู้ฉุกเฉิน และเงินกู้สามัญอยู่ในระดับปานกลาง แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้คือ การเพิ่มสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับสมาชิกมากขึ้น มีการปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีการเพิ่มสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับสมาชิกมากขึ้น เช่นการเพิ่มวงเงินเพื่อช่วยเหลือสมาชิกที่เสียชีวิต เพิ่มทุนสาธารณประโยชน์ มีการพัฒนาระบบงานด้านสินเชื่อ เช่น การมีฐานข้อมูลที่ดี มีการบริการที่รวดเร็ว หรือมีเงื่อนไขในการกู้ยืมที่ง่ายต่อผู้กู้

ข้อเสนอแนะ (Suggestion)

จากการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำกัด ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยดังนี้

1. จากผลการศึกษา พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 5.43 ที่ไม่รู้จัก สหกรณ์ออมทรัพย์มฟล. จำกัด ทางสหกรณ์ควรมีการทำงานเชิงบูรณาการกับหน่วยงานอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัย เช่น ฝ่ายบุคคลมากขึ้น โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์สหกรณ์ออมทรัพย์มฟล. จำกัดไปพร้อม ๆ กับการรับบุคลากรใหม่ของฝ่ายบุคคล หากมีบุคลากรที่รู้จักสหกรณ์มากขึ้น นอกจากเป็นการเพิ่ม

สมาชิกใหม่ให้แก่สหกรณ์ฯ แล้ว ยังเป็นการช่วยเหลือบุคลากรใหม่ให้รู้จักวางแผนการเงินแต่เนิ่น ๆ อีกด้วย

2. สาเหตุที่ทำให้บุคลากรตัดสินใจไม่สมัครเป็นสมาชิกสหกรณ์ฯ สามอันดับแรกได้แก่ การไม่อยากค้าประกันให้ผู้อื่น, ไม่มีเงินเหลือพอสำหรับซื้อหุ้นสหกรณ์, ช่องทางติดต่อและที่ตั้งของสหกรณ์ฯ ไม่สะดวก ซึ่งทั้งหมดนี้ไม่ใช่ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ทางการเงินของทางสหกรณ์ฯ โดยตรง อย่างที่ทราบกันดี การค้าประกันนั้นนับว่าเป็นเรื่องที่อ่อนไหวและเสี่ยงต่อการทำลายความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในส่วนนี้สหกรณ์อาจมีการลดจำนวนผู้ค้าประกันตามเงื่อนไขที่กำหนดลง เพราะการหาคนค้าประกันนั้นเป็นเรื่องที่ยาก อีกทั้งยังอาจก่อให้เกิดการค้าประกันให้กับบุคคลที่ไม่สนิทสนมดีพออีกด้วย นอกจากนี้สหกรณ์อาจมีการบริการจับคู่ ผู้ที่ต้องการหาคนค้าประกัน และผู้ที่สามารถค้าประกันให้ผู้อื่นได้ โดยให้ทั้งสองฝ่ายทำความรู้จักกันก่อน ในส่วนของที่ตั้งสหกรณ์ ทางสหกรณ์ควรมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมในส่วนของช่องทางการติดต่อ และที่ตั้ง เพื่อให้บุคคลที่สนใจสามารถเข้าไปสอบถามรายละเอียดได้ง่ายขึ้น พร้อมนำเสนอผลิตภัณฑ์และเงื่อนไข เพื่อประกอบการตัดสินใจมากขึ้น

3. จากผลการวิจัยจะเห็นว่าจำนวนสมาชิกครอบครัวมากกว่า 5 คน มีแนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง แตกต่างกับจำนวนสมาชิกครอบครัว 1-4 คน โดยเฉพาะในด้านผลิตภัณฑ์เงินกู้ โดยการกู้เพื่อการอุปโภคบริโภคมีความสนใจมาเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือการกู้เพื่อการเคหะสงเคราะห์ การที่มีจำนวนสมาชิกครอบครัวจำนวนมากย่อมมีภาระค่าใช้จ่ายที่หลากหลายและสูงตามไปด้วย ดังนั้นสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ จำกัด ควรพัฒนาหรือเพิ่มเติมในส่วนผลิตภัณฑ์เงินกู้เพื่อรองรับและสนองความต้องการกับกลุ่มของจำนวนสมาชิกครอบครัวมากกว่า 5 คน ซึ่งเป็น 11.43% ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยอาจมีสร้างฐานข้อมูลใหม่จากสมาชิก ในด้านของสมาชิกครอบครัวและภาระค่าใช้จ่ายที่มีอยู่ เพื่อเป็นส่วนเสริมในการพิจารณาวงเงิน และการอำนวยความสะดวกในส่วนของขั้นตอนต่าง ๆ

4. จากผลการวิจัยจะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 31.71) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 26,000 -30,000 บาท และอัตราการออมต่อรายได้ส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (ร้อยละ 45.43) อยู่ที่ 0-5% ของรายได้ต่อเดือน หรือเทียบเท่ากับ 0-1,500 บาทต่อเดือน แสดงให้เห็นว่า การออมเงินในแต่ละเดือนของบุคคลส่วนใหญ่ยังไม่สูงนัก หากสหกรณ์เพิ่มผลิตภัณฑ์เงินฝาก อาจมีผู้ใช้บริการเพียงครั้งหนึ่งของจำนวนสมาชิกทั้งหมดเท่านั้น ดังนั้นในการสร้างผลิตภัณฑ์เงินฝากในอนาคต ทางสหกรณ์ฯ ควรมุ่งเน้นกิจกรรมทางการตลาดไปที่ผู้มีรายได้ต่อเดือน 31,000 บาทขึ้นไป เพราะถือว่าเป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีศักยภาพ

5. ในส่วนของด้านผลิตภัณฑ์เงินกู้ยืม จากผลการวิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยรายคู่จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาโท และปริญญาเอก มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและมีมัธยมปลาย ซึ่งอาจเกี่ยวเนื่องกับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน และเงื่อนไขการหาคนมาค้ำประกันในระดับเดียวกัน จึงทำให้ความต้องการในผลิตภัณฑ์ทางการเงินแตกต่างกันกับ บุคลากรประเภทอื่นอย่างเห็นได้ชัด โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาโท และปริญญาเอกจะมีความต้องการกู้ต่ำกว่าบุคลากรประเภทอื่น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเรื่องสาเหตุการลาออกจากสมาชิกสหกรณ์ฯ โดยเฉพาะ สาเหตุที่ทำให้บุคลากรลาออกจากการเป็นสมาชิกสหกรณ์มากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ การไม่อยากค้ำประกันให้ผู้อื่น, เงื่อนไขต่าง ๆ มีความยุ่งยากหรือใช้เวลานาน, และการอำนวยความสะดวกจากสหกรณ์ไม่เพียงพอ ซึ่งทั้งหมดนี้ไม่ใช่ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ทางการเงินของทางสหกรณ์ฯ โดยตรง สหกรณ์ควรมีการรับความคิดเห็นเพิ่มเติม จากสมาชิกที่ต้องการลาออกเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้เหมาะสมขึ้นได้

2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อผลิตภัณฑ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำกัด เพื่อที่จะได้ทราบว่ามีปัจจัยใดบ้างที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้จะได้นำมาจัดทำเป็นแผนพัฒนาการบริหารงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำกัด ต่อไป

รายการอ้างอิง

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2560). *ประเภทสหกรณ์*. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2563, จาก

<https://www.cpd.go.th/cpdth2560/index.php/component/k2/item/185>.

กรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์ สหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์ จำกัด. (2562). *คุณภาพการให้บริการสมาชิก* กรุงเทพฯ: สหกรณ์ออมทรัพย์อนามัยสุรินทร์.

ชญญรัตน์ มาลัย. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์การเกษตรพร้าว จำกัด อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ปพน สรรพานิช. (2558). *ความพึงพอใจในการใช้สินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเชียงราย จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, เชียงราย.

- ประมะ สตะเวทิน. (2541). *การสื่อสารมวลชน: กระบวนการสื่อสารและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนภาพพิมพ์.
- ประพันธ์ เสวตนันท์. (2541). *เศรษฐศาสตร์สหกรณ์*. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรรณราย จิตเจนการ. (2558). *ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- มยุรี เผือกไร่. (2558). *คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2550). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์ อจท.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2551). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซเท็ก.
- ศิริวรรณ อัสววงศ์เสถียร, กันตภณ ศรีชาติ และรัฐศาสตร์ หนูดำ. (2560). *ความเสี่ยงของระบบสหกรณ์ ออมทรัพย์กับแนวทางการปฏิรูปการกำกับดูแล*. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำกัด. (2556). *ข้อบังคับ/ระเบียบ*. สืบค้นเมื่อ 19 เมษายน 2563, จาก <https://sites.google.com/mfu.ac.th/cooperative>
- สำนักงานวิชาการและบริการชุมชน. (2543). *เอกสารประกอบการอบรม*. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- โสภารวรรณ รัตน์จิตรกร. (2542). *ทัศนคติ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ “ป้ายแบนเนอร์” ในระบบเว็ลด์ ไซด์ เว็บ ของผู้ใช้บริการในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารการตลาด. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- อัจฉราภรณ์ ชูวงษ์. (2559). *คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด*. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อุดม เขยทิววงศ์ และนคร จิโรจพันธุ์. (2540). *หลักและวิธีการสหกรณ์*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

สุสนุล หะยีดาราโอะ. (2558). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการของ
สหกรณ์อิสลาม อิบน์อ์ฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานี. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาอิสลามศึกษา. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

George, E, & Michael, A. B. (2005). *Advertising and promotion: an integrated marketing
communications Perspective* (6th ed.). Boston: McGraw–Hill.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing management*. Upper Saddle River, New Jersey:
Pearson Education.

Stiggins, Richard J. (1994). *Student - Centered Classroom Assessment*. New York: Maxwell
Macmillan College.

Taro, Y. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.

