

การวิจัยเรื่องนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจโดยมีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อศึกษาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ และธนกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยพิจารณาจากความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ และธนกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำกัด
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ และธนกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจในการได้รับบริการทั้งในภาพรวมและในรายละเอียดในด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นหญิงอายุระหว่าง 41-45 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีตำแหน่งเป็นข้าราชการ รายได้เฉลี่ย 10,000-15,000.- บาท ระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 8 ปีขึ้นไป เข้ามาเป็นสมาชิกเพราะต้องการกู้เงิน เห็นว่าขั้นตอนการกู้เงินไม่ยุ่งยาก สมาชิกส่วนใหญ่กู้เงินสามัญและนำเงินกู้ไปใช้จ่ายในครอบครัว ความสัมพันธ์ของสมาชิกส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยกัน

ในการศึกษาเปรียบเทียบพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ การมีส่วนร่วมและการนำเงินไปใช้ประโยชน์ เพราะกรณีอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

สำหรับข้อเสนอแนะ ควรพัฒนาระบบการให้บริการให้ทันสมัย เพื่อลดขั้นตอนและเวลาในการให้บริการให้น้อยลง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้บริการกับสมาชิกด้วยรอยยิ้ม และมีการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ในกลุ่มต่าง ๆ

The aims of this survey research are as follows.

1. To study the services provided by Ramkhamhaeng University Savings and Credit Cooperative, Ltd. with regard to the level of satisfaction concerning various aspects of such services.
2. To study the factors affecting the services provided by Ramkhamhaeng University Savings and Credit Cooperative, Ltd.
3. To study the trend regarding the development of the services provided by Ramkhamhaeng University Savings and Credit Cooperative, Ltd.

The findings are as follows.

Most service users were satisfied with the service as a whole and with specific aspects thereof. As regards the service users' background, most of them were females, aged between 41-45 years old, with a Bachelor's degree or the equivalent. They were government officials with an average income of 10,000-15,000 baht. The duration of their membership was over eight years. Their reason for becoming a member was to acquire a loan because the process of applying for a loan was not difficult. Most members took out a common loan and used it to cover their family expenses. Most of the members were acquaintances.

The study found that the factors affecting the level of satisfaction with the service of the cooperative was at a statistically significant level with regard to their participation in the co-operative and the use of the loan for their own benefit.

The results indicate that the service system should be modernized in order to reduce the steps involved and time required in providing services. The personnel should provide members with 'service with a smile'. There should also be a comparative study of the services provided by various groups of savings cooperatives.