



ความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : ศึกษาเฉพาะกรณี  
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูขอนแก่น จำกัด

สมพล สพรหมจันทร์

สารนิพนธ์ชั้นบัณฑิตยงานหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐศาสตรการปกครอง  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
พุทธศักราช ๒๕๕๐



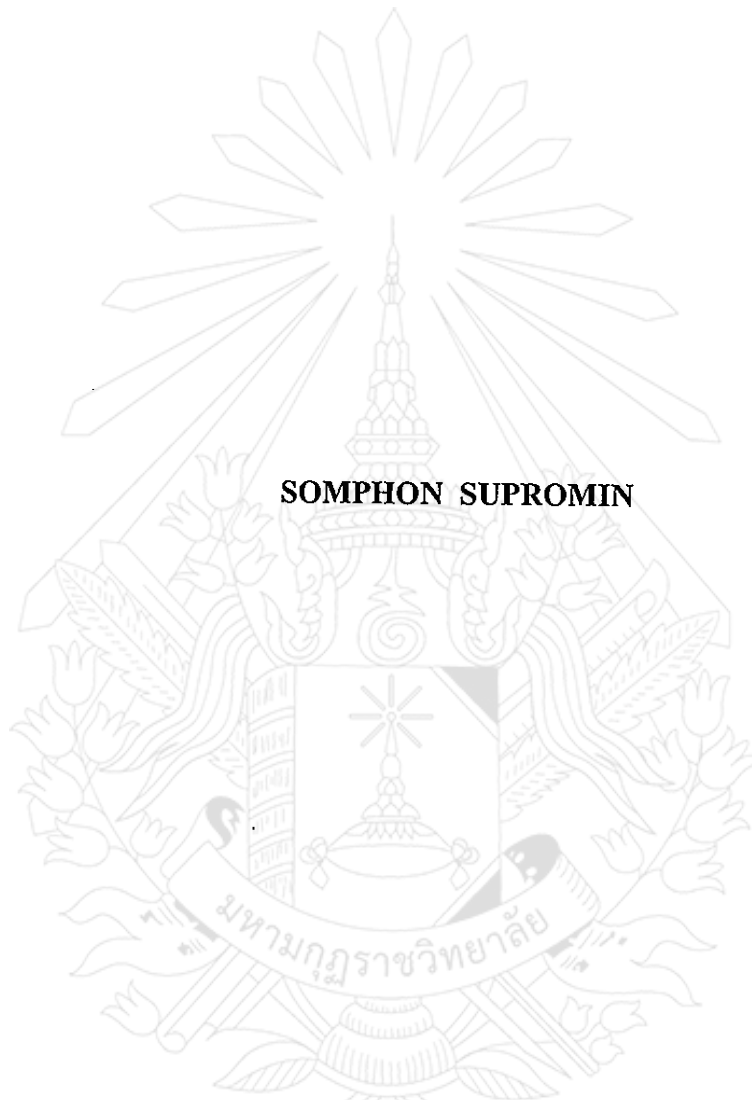
ความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : ศึกษาเฉพาะกรณี  
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
พุทธศักราช ๒๕๕๑

B 10095

**CUSTOMERS' SATISFACTION OF SERVICES OF TEACHERS' SAVINGS AND  
COOPERATIVE COMPANY LIMITED : A CASE STUDY OF ROI-ET  
TEACHERS' SAVINGS AND CO-OPERATIVES LIMITED**



**SOMPON SUPROMIN**

**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS**

**FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS**

**DEPARTMENT OF GOVERNMENT**

**GRADUATE SCHOOL**

**MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY**

**B.E. 2551 (2008)**

หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : ศึกษาเฉพาะกรณี  
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด

ชื่อนักศึกษา : สมผล สุพรหมอินทร์

สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ. ดร. เดชา ใจกลาง

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : พระครูคุณสารพินิจ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ผศ. ดร. เดชา ใจกลาง)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
(พระครูคุณสารพินิจ)

..... กรรมการ  
(ผศ. พิเศษ ดร. สุกิจ ชัยมุสิก)

..... กรรมการ  
(ผศ. สุรพันธ์ สุวรรณศรี)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : Customers' Satisfaction of Services of Teachers' Savings and Cooperative Company Limited : A Case Study of Roi-Et Teachers' Savings and Co-Operatives Limited

Student's Name : Somphon Supromin

Department : Government

Advisor : Asst. Prof. Dr. Decha Jaiklang

Co-Advisor : Phrakhrukunasarapinit

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

*P. Sampipattanaviriyajarn*  
 ..... Dean of Graduate School  
 (Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn)

Thematic Committee

*P. Sampipattanaviriyajarn*  
 ..... Chairman  
 (Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn)

*D. Jaiklang*  
 ..... Advisor  
 (Asst. Prof. Dr. Decha Jaiklang)

*M. K.*  
 ..... Co - Advisor  
 (Phrakhrukunasarapinit)

*S. Chaimusik*  
 ..... Member  
 (Asst. Emeritus Prof. Dr. Sukit Chaimusik)

*S. Suvannasri*  
 ..... Member  
 (Asst. Prof. Surapan Suvannasri)

หัวข้อสารนิพนธ์	: ความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด
ชื่อนักศึกษา	: สมผล สุพรหมอินทร์
สาขาวิชา	: รัฐศาสตรการปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ผศ. ดร. เดชา ใจกลาง
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: พระครูคุณสารพินิจ
ปีการศึกษา	: ๒๕๕๐

### บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบจากตารางสำเร็จรูปของ krejcie และ Morgan ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น ๓๕๓ คน และทำการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประมาณค่าห้าระดับ จำนวน ๒๕ ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง ๐.๔๐-๐.๘๓ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๗๑ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมทั้งห้าด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ คือ ด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า ด้านการจัดบริการอย่างยุติธรรม ด้านการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการจัดบริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ลำดับจากมากไปน้อยสามอันดับ คือ ควรสร้างลานสำหรับจอดรถ และมีป้ายบอกตำแหน่งของฝ่ายต่าง ๆ ให้ชัดเจน เจ้าหน้าที่สหกรณ์ควรพูดจาสุภาพ เรียบร้อยเป็นกันเอง กับผู้มาใช้บริการ และควรบริการกับสมาชิกทุกคนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และควรจัดบอร์ดแสดงขั้นตอนการบริการ และแจ้งข่าวสารให้เร็วขึ้น

**Thematic Title** : Customers' Satisfaction of Services of Teachers' Savings and Cooperative Company Limited : A Case Study of Roi-Et Teachers' Savings and Co-Operatives Limited

**Student's Name** : Somphon Suprominn

**Department** : Government

**Advisor** : Asst. Prof. Dr. Decha Jaiklang

**Co-Advisor** : Phrakhrukunasarapinit

**Academic Year** : B.E. 2550 (2007)

---

#### ABSTRACT

This thematic paper's objectives were to study of maximize satisfaction for service and the proposal for service of Roi-Et Teacher Thrift Co-operative, Ltd. The sample group for research namely the members of Roi-Et Teacher Thrift Co-operative, Ltd., to determine a size of sample are 353 people and take a random sample by approximate value of 5 amount 25 items. It has a value of classify power is during 0.40-0.83 and a value of a confidence of the analysis data is a percentage value and standard deviation by using the ready-made program of computer.

The result of researching found that the maximize satisfaction of the members for service of Roi-Et Teacher Thrift Co-operative, Ltd., all 5 aspects are high level. When considerate each aspect found that they are high level. By rearrange from high average to low average are the aspect of service quickly and in time, the aspect of setting of advance service, setting of service fairly, setting of continuous service and setting of service sufficiently.

The suggestions for promotion and development of service of Roi-Et Teacher Thrift Co-operative, Ltd., the arrangement from high to low of 3, the first is should to build parking area and make a notice for each section, the second is the staff of Roi-Et Teacher Thrift Co-operative, Ltd. Should has a gentle word and be friendly with a member and should do the good and equality service for all people, don't discriminatory and the third should do the board for show the step of service and information.



## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอภัยภูเบศร์ และคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดจนให้คำแนะนำ เป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณ ผศ. ดร. เดชา ใจกลาง และพระครูคุณसारพินิจ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ ถ่ายทอดความรู้ แนวคิด แนววิเคราะห์ การตรวจสอบแก้ไข ตำราตรวจเขียนอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ตลอดจนให้กำลังใจ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบนำสักการขอพระคุณ พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พิเศษ ดร. สุกิจ ชัยมุสิก ที่ได้เมตตาตรวจสอบ แก้ไข รูปแบบและรูปเล่ม จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูอภัยภูเบศร์ จำกัด และสหกรณ์ออมทรัพย์ครูอภัยภูเบศร์ จำกัด ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างดียิ่ง คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูตานุชาแต่บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีอุปการคุณทุกท่าน

ท้ายที่สุดนี้ หากมีสิ่งใดขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขอภัยเป็นอย่างสูง ในข้อบกพร่องและความผิดพลาดนั้น

สมผล สุพรหมอินทร์



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	<b>๑</b>
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย	๓
๑.๔ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๓
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๔
<b>บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>๕</b>
๒.๑ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๕
๒.๒ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๑๕
๒.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์ครู	๒๕
๒.๔ สภาพพื้นที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด	๓๕
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔๑
๒.๖ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	๔๗
<b>บทที่ ๓ วิธีดำเนินงานวิจัย</b>	<b>๔๘</b>
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	๔๘
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๕๐
๓.๓ การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๕๐

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๕๑
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย	๕๒
<b>บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>๕๔</b>
๔.๑ ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๕๔
๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๕๕
<b>บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>๖๔</b>
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๖๔
๕.๒ อภิปรายผล	๖๖
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๖๗
๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	๖๗
๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	๖๘
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>๗๐</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>๗๕</b>
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย	๗๖
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ	๗๗
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	๗๒
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม	๗๔
ภาคผนวก จ คำอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	๘๐
ภาคผนวก ฉ แบบฟอร์มประเมินแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญ	๘๒
ภาคผนวก ช ตารางแสดง จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ตามจำนวน ประชากรระดับต่าง ๆ	๘๕
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>๑๐๑</b>

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	๕๕
ตารางที่ ๒ จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	๕๕
ตารางที่ ๓ จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	๕๖
ตารางที่ ๔ จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	๕๖
ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมและรายด้าน	๕๗
ตารางที่ ๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการจัดบริการอย่างยุติธรรม โดยรวม และรายข้อ	๕๘
ตารางที่ ๗ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา โดยรวมและรายข้อ	๕๙
ตารางที่ ๘ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการจัดบริการอย่างเพียงพอ โดยรวม และรายข้อ	๖๐
ตารางที่ ๙ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวม และรายข้อ	๖๑
ตารางที่ ๑๐ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า โดยรวม และรายข้อ	๖๒
ตารางที่ ๑๑ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู ร้อยเอ็ด จำกัด	๖๓



## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความมั่นคงของสถาบันการเงินเป็นกลไกในการลงทุนเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้เจริญก้าวหน้า และมีความมั่นคง ไม่ว่าจะเป็นการลงทุนทางด้านเกษตรกรรม ด้านอุตสาหกรรมการผลิต ด้านอุตสาหกรรมบริการและกิจการอื่น ๆ โดยมีเงินทุนเป็นปัจจัยหลักที่จะทำให้ระบบการลงทุนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุตามเป้าหมายการดำเนินการเพื่อจัดหาเป็นแหล่งที่มาของเงินทุน เป็นหน้าที่โดยตรงของสถาบันการเงินต่าง ๆ เช่น ธนาคารพาณิชย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน และบริษัทเงินทุน ที่จะต้องมีหน้าที่ในการระดมเงินออมจากประชาชน องค์กร บริษัท ห้างร้าน<sup>๑</sup>

ปัจจุบันสภาวะการแข่งขันของโลกได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จนเกิดช่องว่างในการให้บริการของภาครัฐ ที่ต้องตอบสนองให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของภาคเอกชนยุคเทคโนโลยีการสื่อสารไร้พรมแดน ได้วิวัฒนาการสร้างกติกาของสังคมโลก สำหรับเป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อมนุษยทุกชนชาติ ให้มีความเป็นอยู่อย่างมีความสุข บนพื้นฐานของความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความคิดเห็นในแนวทางเดียวกัน ระบบสหกรณ์เป็นระบบหนึ่งที่สามารถนำมาแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจของประเทศได้ ซึ่งรูปแบบ และวิธีการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ควรมีการพัฒนาให้สอดคล้องกับระบบเศรษฐกิจและการแข่งขันของตลาด ดำเนินธุรกิจครบวงจร รวมทั้งการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อให้การดำเนินงานธุรกิจของสหกรณ์คล่องตัวในการให้บริการแก่สมาชิก<sup>๒</sup>

สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นองค์กรธุรกิจ (Business Organization) ที่ได้รับการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๑๑ ซึ่งกำหนดประเภทของสหกรณ์ไว้ ๖ ประเภท ได้แก่ สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์ประมง สหกรณ์นิคม สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์ร้านค้า และสหกรณ์บริการ<sup>๓</sup> โดยสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งแรก คือ สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. ๒๔๙๒

<sup>๑</sup>ชนิษฐ์ พิทยาวิธิ, ตลาดการเงินในประเทศไทย, (กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์พริ้นติ้ง กรุ๊ป, ๒๕๓๔), หน้า ๑๕.

<sup>๒</sup>ราเชนทร์ ทองนาค, “คิดใหม่ ทำใหม่ กับขบวนการสหกรณ์ไทย”, สายรุ้งสหกรณ์, ปีที่ ๕ ฉบับที่ ๑๐ (เมษายน ๒๕๔๗) : ๕๖-๕๗.

<sup>๓</sup>จุฑาทิพย์ ภักธราวัต, การจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์, (กรุงเทพมหานคร : พิมพ์อักษร, ๒๕๔๐), หน้า ๑๑.

หลังจากนั้นได้มีการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ขึ้นในอาชีพต่าง ๆ อย่างแพร่หลาย ต่อมารัฐบาลได้กำหนดสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสถาบันการเงินประเภทหนึ่งในระบบเศรษฐกิจ (ประกาศกระทรวงการคลัง ฉบับที่ ๔ ลงวันที่ ๒๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๓๖ เรื่อง “การกำหนดสถาบันการเงินและอัตราสูงสุดของดอกเบี้ยที่สถาบันการเงินอาจคิดได้จากผู้กู้ยืม” สหกรณ์ออมทรัพย์ในฐานะสถาบันการเงินมีบทบาทสำคัญในการที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศตามแนวทางที่รัฐบาลได้วางแผนไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ<sup>๔</sup> การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อสมาชิกจะเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ และจำกัดอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมายสหกรณ์ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วสหกรณ์ออมทรัพย์จะให้บริการแก่สมาชิกใน ๓ ด้าน คือ ด้านธุรกิจการเงิน ด้านการศึกษาอบรมและด้านการให้สวัสดิการแก่สมาชิก

เนื่องจากการบริการคือหลักและหัวใจสำคัญของสหกรณ์ออมทรัพย์ เพราะผู้ที่มาติดต่อจะมาเพื่อใช้บริการและพนักงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ทุก ๆ คน คือ ผู้ให้บริการ ฉะนั้น การให้บริการที่ดีกับสมาชิก การบริการ ให้สมาชิกประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายหรือความต้องการที่มาใช้บริการ จะเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีของสหกรณ์ออมทรัพย์ให้เกิดขึ้นกับมวลชนผู้มาใช้บริการอันจะนำไปสู่การเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ การที่สมาชิกเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการของสหกรณ์ของสหกรณ์ ก็จะเป็นการ โน้มน้าวให้สมาชิกเกิดความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการ และยังช่วยในการประชาสัมพันธ์งานของสหกรณ์ ไปสู่มวลชนได้อีกทางหนึ่งด้วย จากทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก ได้กล่าวว่า ความสำเร็จในงานเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลโดยตรงต่อความเจริญก้าวหน้าและผลกำไรที่จะเกิดขึ้นกับการดำเนินธุรกิจตามวัตถุประสงค์ของการก่อตั้ง

สหกรณ์ออมทรัพย์ครุ ร้อยเอ็ด จำกัด เป็นองค์กรหนึ่งซึ่งถือว่าเป็นสถาบันทางการเงินของผู้ที่อยู่ในแวดวงการศึกษาที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาหรือครูนั่นเอง จากการประชุมสามัญประจำปีที่ผ่านมาทำให้รับรู้ปัญหาของสมาชิกบางส่วนว่า ด้านการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครุ ร้อยเอ็ด จำกัด ยังไม่เป็นที่พึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครุ จำกัด อาจกล่าวได้ว่า ข้อมูลที่ได้จากการประชุมเป็นสัญญาณให้คณะกรรมการดำเนินการ และฝ่ายจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครุ จำกัด จะต้องร่วมหาแนวในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการต่อสมาชิกสหกรณ์

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นเรื่องน่าสนใจที่จะศึกษา ความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครุ ร้อยเอ็ด จำกัด เพื่อที่จะนำผลการวิจัยที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจแก่สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครุ ร้อยเอ็ด จำกัด ต่อไป

<sup>๔</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓-๔.

## ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด

## ๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรพื้นฐาน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้

ตัวแปรที่ศึกษา ความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด จำแนกเป็น ๕ ด้าน ได้แก่

๑) ความพึงพอใจด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม

๒) ความพึงพอใจด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา

๓) ความพึงพอใจด้านการจัดบริการอย่างพอเพียง

๔) ความพึงพอใจด้านการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง

๕) ความพึงพอใจด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๘ จำนวน ๑๒,๘๑๔ คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยเทียบจากตารางสำเร็จรูปของ Krejcie และ Morgan<sup>๔</sup> ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากตารางจะเป็น ๓๕๐ คน ในกรณีนี้จำนวนประชากรไม่ตรงกับจำนวนประชากรในตารางจึงคิดเทียบบัญญัติไตรยางศ์ รวมจำนวนทั้งสิ้น ๓๕๓ คน

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด

## ๑.๔ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ ที่พอใจ ที่ประทับใจ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด จำแนกออกเป็น ๕ ด้าน

<sup>๔</sup>ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ, การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี. อินเทอร์เน็ต พรินท์, ๒๕๕๐), หน้า ๕๐-๕๑.



๑. ด้านการจัดบริการอย่างยุติธรรม หมายถึง การให้บริการแก่สมาชิกทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน ด้วยมาตรฐานเดียวกัน เช่น ไม่เลือกบริการสมาชิกเป็นพิเศษเฉพาะคน ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นต้น

๒. ด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา หมายถึง การให้บริการแก่สมาชิกด้วยความรวดเร็ว ทันต่อเวลา เช่น สอบถามสมาชิกว่ามาใช้บริการใด เมื่อเห็นว่าสมาชิกรับบริการนาน ๆ เจ้าหน้าที่ต้องรีบให้ความอนุเคราะห์ อย่างรวดเร็วและเป็นกันเองเจ้าหน้าที่ไม่พูดคุยเรื่องส่วนตัวระหว่างปฏิบัติงาน เพราะจะทำให้สมาชิกเสียเวลาในการมาใช้บริการมากขึ้น เป็นต้น

๓. ด้านการจัดบริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการที่มีจำนวนการบริการ และสถานที่การให้บริการอย่างเหมาะสม และเพียงพอต่อความต้องการ เช่น การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ และแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้เพียงพอ มีเก้าอี้สำหรับสมาชิที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ เป็นต้น

๔. ด้านการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การจัดการบริการอย่างมีคุณภาพ และมีการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น การพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกดีในการปฏิบัติงาน แสดงความเต็มใจในการให้บริการ เป็นต้น

สมาชิก หมายถึง บุคคลที่เป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้จำแนกสถานภาพทั่วไปของสมาชิกเพื่อเป็นตัวแปรในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อเสนอแนะ หมายถึง ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการส่งเสริมและพัฒนาการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์ หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด

## ๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด

๑.๕.๒ ทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด

๑.๕.๓ เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีการบริการอย่างเต็มใจ และเป็นมิตรกับสมาชิกอันจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และมาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด เพิ่มขึ้นด้วย

## บทที่ ๒

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำเสนอตามลำดับดังนี้

- ๒.๑ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๒ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์ครู
- ๒.๔ สภาพพื้นที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด
- ๒.๕ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๖ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

#### ๒.๑ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### ๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ในการศึกษา ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ความหมาย โดยรูปศัพท์นั้น ต้องอาศัยจากความหมายของสามัญชน โดยทั่วไปที่เข้าใจกันได้ ในสังคม จากพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ที่ได้ให้ความหมายเอาไว้ว่า

“พึง” นั้น เป็นคำช่วยกริยาอื่น แปลว่า “ควร” เช่น พึงไป ว่า ควรไป หมายความว่า จำเป็น ซึ่งแปลว่า “ต้อง” ส่วน “พึงใจ” แปลว่า พอใจ ชอบใจ “พอ” คือ เท่าที่ต้องการ ควรแก่ความต้องการ “พอใจ” คือ สมใจ ชอบใจ เหมาะ”<sup>๑</sup>

“ความพึงพอใจ” หมายถึง ความต้องการที่บุคคลมุ่งที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการ ตามสถานที่ ตามสถานการณ์สิ่งแวดล้อมหนึ่ง ๆ ที่เป็นเรื่องเฉพาะอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสถานการณ์ต่าง ๆ โดยอาศัยปัจจัยภายนอกเป็นส่วนร่วมในการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจไปในทิศทางใด โดยมีสิ่งที่เกี่ยวข้องหรือตัวกำหนดที่สำคัญ ๆ ในทิศทางของการเกิดความพึงพอใจ

<sup>๑</sup>ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๓๓๓.

เช่น สถานที่ เวลา หรือสถานการณ์หนึ่ง ๆ ที่จะเป็นเครื่องอำนวยความสะดวกให้มีความพึงพอใจมีทิศทางเป็นไปในทางใด”<sup>๒</sup>

เดวิส มีความเห็นว่า “พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ”<sup>๓</sup>

วรูม กล่าวว่า “ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ”<sup>๔</sup>

ชาลูนัย ราชโกตร ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ” และได้เสนอแนวความคิดว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐ (Satisfactory) คือ ความรู้สึกของประชาชนที่ประเมินจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)
๒. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service)
๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)<sup>๕</sup>

พรทิพย์ ศิริภัทรชัย ได้กล่าวถึงเรื่องของความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง ดีถึงขนาดที่ต้องการ ระวัง พบลบล้าง (ข้อขัดข้อง) เป็นไปตาม (ความคิด) พอใจ ชอบใจ และมีขอบเขตของความพึงพอใจที่ชัดเจนเฉพาะเจาะจง เช่น ทัศนคติ ซึ่งมาจากภาษาอังกฤษ

<sup>๒</sup>ประสาธ อิศรปริดา, สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา, (มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๒๔), หน้า ๓๕.

<sup>๓</sup>Davis, Management in the Public Service, อ้างใน สมพร อธิธิเดช, “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชน”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล), ๒๕๔๐, หน้า ๒๑.

<sup>๔</sup>เรื่องเดียวกัน.

<sup>๕</sup>ชาลูนัย ราชโกตร, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๔, หน้า ๑๕.



คือ Attitude และมาจากคำว่า Aptus ในภาษาละติน ตรงกับคำว่า เหมาะเจาะ (Fitness) หรือการปรุ่่งแต่ง (Adaptedness)”<sup>๖</sup>

พิน คงพล ได้สรุปว่าความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ “ความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติ ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนอง ความต้องการทั้งด้านวัตถุ และจิตใจ”<sup>๗</sup>

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร ได้กล่าวเอาไว้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะแวดล้อมทางจิตที่เกี่ยวข้อง กับความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และสภาวะความพร้อมทางจิตใจนี้จะต้องอยู่ยาวนานพอสมควร หรือท่าทาง ของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุ สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ไปในทำนองที่พึงพอใจเห็นด้วย หรือไม่ เห็นด้วย”<sup>๘</sup>

สันติสุข ไชยมงคล ได้กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกในด้าน บวก และลบ ที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นอะไรก็ได้หลายอย่าง เป็นต้นว่าสิ่งของ บุคคล บทความ องค์การ ความคิด ฯลฯ ความรู้สึกเหล่านี้ ผู้รู้สามารถบอกความแตกต่างได้ว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย”<sup>๙</sup>

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ กับงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อ กระบวนการยุติธรรม : การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิเวอร์ซิเทอ และระดับมัลติเวอร์ซิเทอ ได้ให้ ความหมายความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมว่า ทักษะคติทั้งเชิงปฏิบัติและเชิงนิเสธ ของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม”<sup>๑๐</sup>

<sup>๖</sup>พรทิพย์ ศิริภัทรราชย์, พฤติกรรมสุขภาพเกี่ยวกับเรื่องเพศ, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๓๕), หน้า ๓๕๐.

<sup>๗</sup>พิน คงพล, “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษา ใน๑๔ จังหวัดภาคใต้”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา), ๒๕๒๕, หน้า ๒๑.

<sup>๘</sup>ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม, (สกลนคร : สถาบันราชภัฏ สกลนคร, ๒๕๔๒), หน้า ๓๒๐.

<sup>๙</sup>สันติสุข ไชยมงคล, การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒประสานมิตร, ๒๕๔๓), หน้า ๓๔๕.

<sup>๑๐</sup>ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์, การบริหารงานตำรวจ, (กรุงเทพมหานคร : โอ. เอส. พรินติ้งเฮาส์, ๒๕๓๐), หน้า ๒๐.

เน่งน้อย พงษ์สามารถ กล่าวว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง “ท่าที่ต่อสิ่งต่าง ๆ ๓ อย่าง คือ ไปถึงเกี่ยวกับงาน โดยตรง ลักษณะเฉพาะเจาะจงของแต่ละคน และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือหน้าที่การงาน” <sup>๑๑</sup>

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังจากให้บริการของหน่วยงานรัฐในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดี และสร้างความภูมิใจเพียงใด <sup>๑๒</sup>

วัลลภา ชายหาด ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในลักษณะของ

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
๓. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
๔. การบริการอย่างกว้างหน้า <sup>๑๓</sup>

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง “ระดับความพอใจที่เป็นผลมาจากทัศนคติและความสนใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ทัศนคติและความสนใจดังกล่าวนี้จะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน หรือกิจกรรมต่าง ๆ” <sup>๑๔</sup>

มณีวรรณ ต้นไทย ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

๑. ด้านความสะดวกที่ได้รับ

<sup>๑๑</sup>เน่งน้อย พงษ์สามารถ, จิตวิทยาอุตสาหกรรม, (กรุงเทพมหานคร : เอ็ม. เอ็ส. เอ็ม. การพิมพ์, ๒๕๒๕), หน้า ๘๔.

<sup>๑๒</sup>สุริยะ วิริยะสวัสดิ์, “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), ๒๕๓๐, หน้า ๑๘.

<sup>๑๓</sup>วัลลภา ชายหาด, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๔๕, หน้า ๖๕.

<sup>๑๔</sup>สมรภูมิ ขวัญคุ้ม, “ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย”, วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร), ๒๕๓๐, หน้า ๕๗.

๒. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
๔. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
๕. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ<sup>๑๕</sup>

สุณีย์รัตน์ ดาวดวงน้อย ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “เป็นความรู้สึกที่จะผลักดันให้บุคคล บรรลุความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งใจ”<sup>๑๖</sup>

พรณี ชูทัย ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจ” ในการปฏิบัติงาน ว่า “ความพึงพอใจคือสภาพภาวะที่จิตปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์ที่มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น”<sup>๑๗</sup>

ความพึงพอใจนั้นเป็นเรื่องเฉพาะ หากกล่าวถึงแนวทางของการศึกษาในเรื่องดังกล่าวนี้แล้ว ก็ยังมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้เอาไว้หลายกลุ่มที่สำคัญ ๆ ด้วยกัน เช่น กลุ่มนักวิทยาศาสตร์ นักปรัชญา นักกฎหมาย และนักจิตวิทยา ซึ่งสรุปแนวทางการให้ความหมายดังกล่าวได้ คือ

เดือน คำดี กล่าวว่า “ความพึงพอใจ คือปัจเจกบุคคลที่เกิดขึ้นตามพื้นฐานดั้งเดิม และสิ่งมีชีวิตทั้งคนและสัตว์”<sup>๑๘</sup>

สมักร บุรวาส ในฐานะนักกฎหมาย มีความเห็นว่า “ความพึงพอใจ” เป็นคำตอบในข้อเท็จจริงเบื้องต้น ที่จะทำให้รับทราบรายละเอียดที่เกี่ยวกับความถูกต้อง และความยุติธรรม ตามกระบวนการของกฎหมาย ที่ทำให้ทราบถึงขั้นตอนในการคิด และทำของบุคคล”<sup>๑๙</sup>

<sup>๑๕</sup> มณีวรรณ ต้นไทย, “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), ๒๕๓๓, หน้า ๒๐.

<sup>๑๖</sup> สุณีย์รัตน์ ดาวดวงน้อย, “ความพึงพอใจของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ”, วิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), ๒๕๔๘, หน้า ๗.

<sup>๑๗</sup> พรณี ชูทัย, จิตวิทยาจากการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานพิมพ์โอเคียนสโตร์, ๒๕๔๐), หน้า ๗๘.

<sup>๑๘</sup> เดือน คำดี, ปรัชญาตะวันตกสมัยใหม่, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ทิพย์อักษร, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓๒.

<sup>๑๙</sup> สมักร บุรวาส, ปรัชญาพราหมณ์ในสมัยพุทธกาล, (กรุงเทพมหานคร : แพร่พิทยา, ๒๕๓๔), หน้า ๕๒.



วาริญา ภาวภูตานนท์ ณ มหาสารคาม ในฐานะนักจิตวิทยา มองว่า “ความพึงพอใจ” คือ อารมณ์ของคน และสัตว์ที่แสดงออกมา เพื่อสะท้อนพฤติกรรมที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน ตามคุณภาพของสิ่งมีชีวิตนั้น ๆ”<sup>๒๐</sup>

แสง จันทร์งาม ในฐานะนักปรัชญา มองว่า “ความพึงพอใจ” เป็นรากฐานอันสำคัญที่จะทำให้เกิดการคิดค้น และแสวงหาความรู้ เพื่อตอบสนองความสงสัยที่เกิดขึ้น”<sup>๒๑</sup>

เมื่อพิจารณาจากความหมายดังกล่าวแล้ว ความเข้าใจโดยทั่วไปของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความยินดี หรือมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะด้านจิตใจ สิ่งที่เป็นไปในด้านดีเพียงอย่างเดียว แต่ในความหมายเชิงวิชาการ ได้อธิบายว่า “ความพึงพอใจ” ได้แก่ ความชอบใจ ความพอใจของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ ตามสถานการณ์สิ่งแวดล้อมหนึ่ง ๆ และทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมออกมา ๒ ทาง คือ พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความชอบใจ พอใจ ต่อสถานการณ์สิ่งแวดล้อมนั้น ๆ ที่เรียกว่าเป็นไปในด้านบวก และพฤติกรรมที่แสดงออกในทางตรงกันข้ามกับด้านแรก คือเป็นไปในทางที่ไม่ชอบใจ ไม่พอใจ เรียกว่า พฤติกรรมที่แสดงออกในด้านลบ

#### ๒.๑.๒ แนวคิดความพึงพอใจ

อเดย์ และแอนดิสัน นักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ ได้ศึกษาถึงความสำคัญของประชาชนต่อการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา ได้ชี้แจงปัจจัยพื้นฐาน ๖ ประการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการรักษาพยาบาล และความรู้สึกของผู้ป่วยที่ได้รับบริการมีดังนี้

##### ๑. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แบ่งออกเป็น

- ๑.๑ การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
- ๑.๒ การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
- ๑.๓ ความสะดวกที่ได้รับในสถานบริการ

##### ๒. ความพึงพอใจต่อการประสานบริการ แบ่งออกเป็น

๒.๑ การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ป่วยสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย

๒.๒ แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย ได้แก่ ด้านร่างกาย และจิตใจ

๒.๓ แพทย์ได้ติดตามผลการรักษา

<sup>๒๐</sup>วาริญา ภาวภูตานนท์ ณ มหาสารคาม, จิตวิทยาพุทธศาสนา, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชีวาภิวัฒน์, ๒๕๔๑), หน้า ๕๒.

<sup>๒๑</sup>แสง จันทร์งาม, ศาสนศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๓๔), หน้า ๑๑.

๓. ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอรรถาธิบายท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความห่วงใยต่อผู้ป่วย

๔. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ แบ่งออกเป็น

๔.๑ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุความเจ็บป่วย

๔.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาแก่ผู้ป่วย

๕. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนระของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาล

๖. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาพยาบาลความเจ็บป่วย <sup>๒๒</sup>

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาด จึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัย และองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด <sup>๒๓</sup>

#### ๒.๑.๓ การวัดความพึงพอใจ

บุญเรือง ขจรศิลป์ ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า “ทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป” <sup>๒๔</sup>

<sup>๒๒</sup> สมรภูมิ ขวัญคุ้ม, “ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย”, วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, อ่างแล้ว, หน้า ๕๕.

<sup>๒๓</sup> สาโรช ไสยสมบัติ, “ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม), ๒๕๓๔, หน้า ๑๕.

<sup>๒๔</sup> บุญเรือง ขจรศิลป์, สถิติวิจัย ๑, (กรุงเทพมหานคร : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์, ๒๕๓๘), หน้า ๒๖.

พีทซ์เกอร์ฮาลด์ และดูแรนท์ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ด้าน คือ

๑. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ

๒. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ<sup>๒๕</sup>

ภณิดา ชัยปัญญา ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค และวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน<sup>๒๖</sup>

สุเชษฐ์ ทรัพย์เสริมสิน ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ ไว้ว่า “ความพึงพอใจนั้น หมายถึง ทำที่ทั่ว ๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ๓ ประการ คือ

๑. ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม

๒. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล

๓. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม”<sup>๒๗</sup>

<sup>๒๕</sup> Fitzgerald, Michael R. and Robert F. Durant, **Citizen Evaluation and Urban Management : Service Delivery in Era of Protest**, อ้างใน สมรภูมิ ขวัญคุ้ม, “ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย”, วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร), ๒๕๓๐, หน้า ๖๐.

<sup>๒๖</sup> ภณิดา ชัยปัญญา, **ทฤษฎีและพฤติกรรม**, (กรุงเทพมหานคร : ดวงกลม, ๒๕๔๑), หน้า ๒๓.

<sup>๒๗</sup> สุเชษฐ์ ทรัพย์เสริมสิน, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล คอนแก้ว อำเภอเมืงริม จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๑, หน้า ๘.

#### ๒.๑.๔ ความพึงพอใจในบริการ

มิลเลท ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ ๕ ด้าน ดังนี้

๑. การให้บริการอย่างยุติธรรม (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพผลเสียถ้าไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้แก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม<sup>๒๔</sup>

โดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) เป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้บริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของการบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิติเป็นไปเพื่อการค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน และต่อชุดสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย จึงกล่าวได้ว่า การบริการที่ให้แก่อผู้รับบริการนั้นเป็นสถานการณ์เร้าให้ผู้รับบริการแสดงระดับอารมณ์ในทางที่ดีหรืออารมณ์ในทางที่ไม่ดี และถ้าอารมณ์นั้นเป็นความพึงพอใจ ย่อมแสดงว่าบริการที่ให้แก่อผู้รับบริการดี

<sup>๒๔</sup> Millet, Management in the public service, อังโน พรรณภา เชื้อพุดตาล, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๗, หน้า ๒๒-๒๓.



หากบริการผู้ที่ใช้บริการ ได้รับ ไม่เป็นผลดีหรือไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจได้

สมิต สัจฉกร กล่าวว่า “ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้เกิดจากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งหากพิจารณาถึงความพึงพอใจของการบริการว่าจะเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ถ้าได้รับการบริการต่ำกว่าความคาดหวังทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีก”<sup>๒๘</sup>

จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น ๒ ระดับ คือ

ระดับที่ ๑ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้ของหนังสือชื่อ สู้แล้วรวย ก็ได้รับหนังสือชื่อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ ๒ ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ<sup>๒๙</sup>

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

ก. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่างๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยม และความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์กรซึ่งสามารถกระทำได้โดยการ ใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายใน

<sup>๒๘</sup> สมิต สัจฉกร, “การพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้”, Quality Journal, ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๑๒ (พฤศจิกายน-ธันวาคม, ๒๕๔๑) : ๑๑๑-๑๑๔.

<sup>๒๙</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๑๗.

องค์การในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้  
 ชี้อบคพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้  
 สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

ข. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้อง  
 นำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ชี้อบคพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุน  
 ของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์  
 มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการ  
 ให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

ค. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการ  
 ที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์การ โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหาร  
 การตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวก  
 ในการบริการด้านต่างๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้  
 เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายใน  
 องค์การบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริหารนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้  
 ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์การ เช่นเดียวกันกับการสร้าง  
 สายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน<sup>๑๑</sup>

จากที่กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มี  
 ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และ  
 จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจ  
 ของแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกันไป

## ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญเนื่องจากเป็นงานที่ต้องติดต่อกับสมาชิก มีผู้ให้ความหมาย  
 เกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ให้ความหมายของคำว่า “บริการ หมายถึง การ  
 ปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ”<sup>๑๒</sup> ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่ มักกล่าวถึง คือ การกระทำ  
 ที่เปลี่ยนไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

<sup>๑๑</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๑๕.

<sup>๑๒</sup> ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, อ้างแล้ว, หน้า ๔๕๖.

งานบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร่องขอรับบริการบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

งานบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นงานบริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การบริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

วิชาญ ฤทธิรงค์ ได้ชี้แนะว่าการให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพึงใจและประทับใจอยากที่จะมาใช้บริการอีกควรดำเนินการ ดังนี้

๑. พนักงานต้องแต่งกายสะอาดเรียบร้อย
๒. ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน
๓. พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น
๔. ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม
๕. การให้บริการลูกค้าจะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
๖. สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักรอสำหรับลูกค้า
๗. หมั่นออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
๘. สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้า เช่น ปากต่อปาก ซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลที่คิดที่สุด
๙. การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามา
๑๐. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า<sup>๓๓</sup>

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ให้ความหมายไว้ว่า “งานบริการ (Services) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า”<sup>๓๔</sup>

มณูญ ศิริวรรณ ได้ให้ความหมายของคำว่า “SERVICES” ดังนี้

๑. S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า

<sup>๓๓</sup>วิชาญ ฤทธิรงค์, เทคนิคการหาเงินฝาก, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์, ๒๕๓๘), หน้า ๕๒.

<sup>๓๔</sup>ศิริวรรณ เสรีรัตน์, การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : วิถีทัศน์พัฒนา, ๒๕๓๘), หน้า ๒๗.

๒. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว  
 ๓. R = Respectful การแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า  
 ๔. V = Voluntaries manner ความสมัครใจและเต็มใจที่จะบริการ  
 ๕. I = Image Enhancing การรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมสร้างภาพพจน์ขององค์กร  
 ๖. C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน  
 ๗. E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นที่จะให้บริการให้ลูกค้าเกิด

ความประทับใจ”<sup>๑๕</sup>

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย ได้ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า “งานบริการ หมายถึง การที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจ สะดวกสบาย ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน”<sup>๑๖</sup>

อมรา ผูกบุญเชิด ได้ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า “คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และด้านอรรถาสัยเป็นพื้นฐาน”<sup>๑๗</sup>

คัลเตอร์ ได้จำกัดความของการบริการ ดังนี้ การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่ง ๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงาน อันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นทางการ และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพก็ได้ การบริการมีบุคลิกลักษณะ ๔ ประการ ที่ส่งผลกระทบต่อข้อกำหนดโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือ ความไม่มีรูปลักษณะ ความไม่แปลกแยก ความหลากหลาย และความดับสูญ อธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

๑) ความไม่มีรูปลักษณะ หมายถึง การบริการไม่มีรูปลักษณะ ซึ่งไม่เหมือนกับสินค้า เพราะไม่สามารถมองเห็น ได้รส ได้รู้สึก ได้ยินหรือได้กลิ่นก่อนที่ผู้บริโภคจะซื้อ เช่น คนที่ไปรับบริการปลดหนี้ ไม่สามารถเห็นผลที่แท้จริงได้ก่อนที่ซื้อบริการนั้นๆ และผู้ป่วยในคลินิกของแพทย์ก็ไม่สามารถรับทราบถึงผลที่แท้จริงได้ การลดความไม่แน่นอนนั้น ผู้บริโภคจะมองหาสัญญาณ หรือข้อสังเกตของคุณภาพการบริการ โดยการร่างอิทธิพลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจากสถานที่ ผู้คน อุปกรณ์ วัสดุการสื่อสาร

<sup>๑๕</sup> มนูญ ศิริวรรณ, “ศัพท์ที่ควรรู้”, ออมสินพัฒนา, ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๕ (กันยายน-ตุลาคม ๒๕๔๒) : ๑๒-๑๓.

<sup>๑๖</sup> ศิริพร ตันติพิบูลวินัย, การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์, (กรุงเทพมหานคร : กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, ๒๕๓๘), หน้า ๑.

<sup>๑๗</sup> อมรา ผูกบุญเชิด, “การบริการ”, ใน เอกสารประกอบคำบรรยายสำหรับนักศึกษามินิเอ็มบีเอ รุ่น ๑/๒๕๓๕, รวบรวมและจัดพิมพ์โดย วิทยาลัยพานิชศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๓๕) : ๓๕.



สัญลักษณ์ และราคาที่เขาเห็น ดังนั้น งานของผู้ให้บริการก็คือ การจัดการข้อสังเกตนั้น ๆ ให้มีรูปสัญลักษณ์ขึ้นจากความไม่มีรูปสัญลักษณ์ ในขณะที่นักการตลาดผลิตภัณฑ์มักจะได้รับการท้าทายในการเพิ่มแนวความคิดด้านนามธรรม แต่นักการตลาดบริการ ต้องเผชิญกับการท้าทายในการวางมโนภาพ และข้อสังเกตทางกายภาพขึ้นตามข้อเสนอนามธรรมของตน

๒) ความไม่แปลกแยก หมายถึง โดยปกติการบริการมักจะได้รับการผลิต และบริโภคในเวลาเดียวกัน ซึ่งสิ่งนี้ไม่เหมือนกับสินค้าที่ผลิตออกมาเก็บเข้าคลังสินค้า จัดจำหน่ายไปยังผู้จำหน่ายรายย่อยจำนวนมากและได้รับการบริโภคในเวลาต่อมา <sup>๓๘</sup>

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กล่าวไว้ว่า “การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกและการให้การสนับสนุนการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ” <sup>๓๙</sup>

เวเบอร์ ชาวเยอรมัน ได้ให้ความเห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นการบริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่เหมือนกัน <sup>๔๐</sup>

### ๒.๒.๒ ส่วนประกอบทางงานบริการ (Service Mix)

#### ๑. กลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการ (Pre-Service Factors)

- ๑.๑ ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท (Company Image)
- ๑.๒ ความเชื่อถือ ไว้วางใจของบริษัท (Credibility of Company)
- ๑.๓ ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ (Cost of Service)
- ๑.๔ ความแปลกใหม่ของบริการ (Creativity of Service)

<sup>๓๘</sup> Klter, Philip, *Marketing Management Analysis Planning Implementation and Control*, อังโน ชีรพงษ์ ศิริ โสม, “การศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๗, หน้า ๑๓.

<sup>๓๙</sup> สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, “พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ”, กรุงเทพมหานคร : กระทรวงศึกษาธิการ, ๒๕๓๓, (อัดสำเนา).

<sup>๔๐</sup> Weber, M., *The theory of social and economic organization*, อังโน ชีรพงษ์ ศิริ โสม, “การศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๗, หน้า ๑๕.

๒. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During-Service Factors)

๒.๑ ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ (Convenience)

๒.๒ ความถูกต้องแม่นยำในรายขั้นตอนการบริการ (Correctness)

๒.๓ กิริยามารยาทที่งดงามของผู้ให้บริการ (Courtesy)

๒.๔ ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนรับบริการ (Complexness)

๒.๕ ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ (Carefulness)

๒.๖ ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ (Carelessness)

๒.๗ ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการ (Competence)

๓. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post-Service Factors)

๓.๑ ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ (Conformance to Customer Expectation)

๓.๒ ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ (Completeness of Service)

๓.๓ ความคงเส้นคงวาค้านคุณภาพของบริการ (Consistency of Service Quality)

๓.๔ การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า (Complaint Handling)

๓.๕ ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น (Cost Effectiveness)<sup>๔๐</sup>

๒.๒.๓ ความสำคัญองงานบริการ

งานบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะงานบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐการและภาคธุรกิจเอกชน การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร การพัฒนาคุณภาพของงานบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ในการพิจารณาความสำคัญของงานบริการ อาจพิจารณาได้ ๒ ด้าน ได้แก่

๑. ถ้าบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

๒. ถ้าบริการที่ไม่ดีจะเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีอัน ได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

๑. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ

<sup>๔๐</sup> แก่มจันทร์ ณฑกพลินธุ์, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๒, หน้า ๑๘.

๒. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ

๓. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก

๔. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน

๕. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

๖. มีความภาคภูมิใจต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

๗. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

งานบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ เป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

๑. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ

๒. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการอีก

๓. มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก

๔. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน

๕. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก

๖. มีการพูดถึงผู้ให้บริการ และหน่วยงานในทางที่ไม่ดี<sup>๔๒</sup>

#### ๒.๒.๔ ลักษณะของงานบริการ

งานบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคล ได้กระทำขึ้น งานบริการ เป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุด เป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน เราอาจแยกพิจารณาลักษณะของงานบริการออกได้ ดังนี้

๑. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น

พฤติกรรม โดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้น ได้ตลอดเวลาและแปรผล ได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

๒. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ

การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

<sup>๔๒</sup> กระทรวงสาธารณสุข, โครงการสวนสาธารณะริมนรมย์ ปี ๒๕๔๖, (กรุงเทพมหานคร : สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม, ๒๕๔๖), หน้า ๑๗-๑๘.

๑. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประ โยชน์ของผู้รับบริการ

งานบริการเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใดๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

งานสำนักงาน โดยลักษณะของงานเป็นงานบริการ ลักษณะเช่นเดียวกับงานต้อนรับ คือ จะต้องให้การช่วยเหลือด้วยความจริงใจนับแต่การทักทาย การกล่าวคำต้อนรับและการให้คำแนะนำชี้แจง ตอบข้อซักถามแก่ผู้มาติดต่อให้ได้รับความประทับใจ ชัดเจน กระฉับ และประทับใจ โดยเฉพาะด้านธุรการ ซึ่งเป็นประตูด่านแรกของผู้มาใช้บริการต้องสัมผัส ฉะนั้นต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ประทับใจเมื่อแรกพบ ให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ ซึ่งจะต้องแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีงาม<sup>๔๓</sup>

#### ๒.๒.๕ คุณภาพของงานบริการ

คุณภาพของงานบริการอาจวัดออกมาเป็นหน่วยที่มีมาตรฐานลำบาก อีกทั้งผู้มารับบริการของหน่วยราชการแต่ละหน่วยก็มีภาพลักษณ์ คำรำลือต่างกันออกไป ตัวผู้ให้บริการทั้งรูปร่าง หน้าตาการแต่งกายที่แตกต่าง สภาพแวดล้อมที่แตกต่างของผู้รับบริการ ตอนนั้นว่าอารมณ์ดีหรือเสีย หรือมาตรฐานคุณภาพของผู้รับบริการคนนั้นว่าสูงหรือต่ำเพียงใด การให้บริการแบบเดียวกัน ด้วยผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกัน อาจได้รับการประเมินจากผู้รับบริการคนหนึ่งว่าดีเป็นที่พอใจแต่กับผู้รับบริการอีกคน อาจได้รับคำติชมว่าไม่เป็นที่พอใจอย่างไรก็ตาม ได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการว่าปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการ โดยวัดผู้รับบริการมี ๑๐ ปัจจัย คือ

๑. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ นั่นคือ ชื่อเสียงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่าการให้บริการได้มาตรฐานอาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น กองหนังสือเดินทางของกระทรวงการต่างประเทศ ที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือในมาตรฐานของเวลาว่าการยื่นของหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน

๒. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่าเศร้า โศก เสียใจ ผิดหวังหดหู่อยากได้ยินได้พบเห็นในเรื่องใด เช่น หน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาความทุกข์ โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

๓. Competences มีความสามารถมีสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญงานรู้จริง เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนคณะแพทยศาสตร์

<sup>๔๓</sup> สุขสนัน อินทชัย, “ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสวนสุขภาพจังหวัดขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๔๗, หน้า ๓๕.



๔. Access การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก ไม่พิธีรีตองเป็นเจ้าของมุลนาย เช่น สถานีตำรวจที่มีร้อยเวรนั่งประจำ พร้อมจะให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕. Courtesy ความสุภาพ เคารพอ่อนน้อม อ่อนน้อมให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกิริยาใดๆ เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ซึ่งเมื่อจำเป็นจะต้องจับกุมผู้ทำผิดกฎจราจร ก็จะทำ ความเคารพทักทาย กล่าวคำสวัสดิ์ก่อน

๖. Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ทำให้ประชาชนทราบเข้าใจและได้รับคำตอบ

๗. Creditability ความเชื่อถือได้ ความน่าเคารพนับถือของผู้ให้บริการ เช่น ผู้พิพากษา ตามศาลสถิตยุติธรรม มีภาพพจน์สำคัญ คือ ความซื่อสัตย์ยุติธรรม ประชาชนยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้

๘. Security ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจสบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ โดยเฉพาะในขณะที่บริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้าย รถชนกัน หรือทะเลาะวิวาทกัน เมื่อตำรวจเข้ามาในที่เกิดเหตุ ความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะมีผู้มาดูแลไกล่เกลี่ย

๙. Customer Understanding ความเข้าใจอกเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา เช่น แพทย์และพยาบาลตามหน่วยสาธารณสุขหรือ โรงพยาบาลต่างจังหวัดที่มีประชาชนผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยากความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาปูเสื่อนอน เฝ้าไข้ได้เมื่อจำเป็น

๑๐. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ทำงานของหน่วยงานราชการที่ให้บริการต้องสง่างาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรอบปลูกต้นไม้ใบหญ้าไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยีของโลก<sup>๔๔</sup>

## ๒.๒.๖ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

### ๑. การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ

๑.๑ คิดพิจารณาจริงจังรู้สึก บุคลากรภาครัฐจะต้องใส่ใจใฝ่รู้ เพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายได้อย่างทันโลกมีความคิดแบบพหุนิยมหรือแบบองค์รวม ที่สามารถผสมผสานความหลากหลายให้ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ ทั้งนี้จะต้องทำงานอย่างมืออาชีพที่จริงจัง รู้สึกในเรื่องที่รับผิดชอบ และรู้กว้างพอที่จะนำองค์ความรู้ภายนอกมาพัฒนาองค์ความรู้ภายใน และพัฒนาตนให้มีทักษะหลายด้านที่สามารถจะปรับตัวรับต่อความเปลี่ยนแปลงซึ่งจะสามารถช่วยให้ทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

<sup>๔๔</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๖.

๑.๒ ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรภาครัฐทุกคนต้องมุ่งมั่น ที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ไม่เกียจคร้าน เฉื่อยชา เฉยเมยต่อปัญหาและวิกฤติการณ์รอบตัว ต้องกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ให้ลุ่ลวงได้อย่างทันการณ์ และมีประสิทธิภาพคุ้มค่าทรัพยากร การทำงานของเจ้าหน้าที่ที่จะต้องเปลี่ยนให้เป็นราชการที่ไม่คิดเพียงการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นทีพอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม

๑.๓ ทำงานด้วยความโปร่งใสและประชาชนมีส่วนร่วม งานภาครัฐถือเป็นงานสาธารณะ จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ผลงานภาครัฐให้ประชาชนได้รับทราบและรู้ความก้าวหน้าในการทำงานอย่างต่อเนื่องและพร้อมให้ประชาชนตรวจสอบ เจ้าหน้าที่รัฐจะต้องเปิดใจให้กว้างพร้อมที่จะรับความคิดเห็น คำวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนและเพื่อนร่วมงาน และนำมาพัฒนางานที่ตนทำอยู่ให้ดีขึ้น

๑.๔ ทำงานด้วยความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ การแบ่งงานต้องมีความชัดเจนรู้ว่าใครรับผิดชอบเรื่องใด และแต่ละคนที่ต้องทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ หากประชาชนสงสัยในงานเรื่องใดก็สามารถชี้แจงแสดงเหตุผลได้ทันทีและต้องอธิบายให้ประชาชนทราบในกรณีที่การทำงานมีอุปสรรคหรือเกิดปัญหาขึ้นสำหรับนักบริหารจะต้องดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในระเบียบ วินัย และทำหน้าที่อย่างแข็งขัน

๑.๕ ทำงานเป็นทีมและเป็นระบบเครือข่าย สังคมยุคใหม่เป็นสังคมเครือข่ายที่ข้อมูลวิ่งผ่านไปมาเป็นเครือข่าย จึงเป็น โอกาสที่องค์กรและบุคคลต่างๆ จะสื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ ความคิดกันได้โดยง่าย การเป็นสมาชิกเครือข่ายจึงเป็นประโยชน์การทำงานของทุกคนจึงจะเป็นระบบเครือข่าย หมดสมัยเก็บบังไว้เพียงคนเดียว การแลกเปลี่ยนและร่วมใช้ข้อมูลด้วยกันจะเป็นพลังให้องค์กรและบุคคลเจริญก้าวหน้าไม่หยุดยั้ง ข้าราชการยุคใหม่จะต้องใจกว้างรู้จักประสานประโยชน์ และสร้างความสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแนวราบได้ การทำงานลักษณะนี้มีประสิทธิภาพสูง เพราะเป็นการใช้ประโยชน์สูงสุด จากพลังความคิดทรัพยากรทั้งในและนอกองค์กร

## ๒. งานบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการบริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงการภาครัฐ ทั้งนี้ เนื่องจากงานบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่ยึดอำนาจทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงการบริการภาครัฐ

### ๓. การบริหารการแสดงคุณภาพของข้าราชการ

ภาพสะท้อนที่ประชาชนทั่วไปจะมองข้าราชการขึ้นอยู่กับบริการที่ข้าราชการเป็นผู้ให้การบริการที่ไม่ดีแม้ว่าจะเกิดจากการให้บริการของข้าราชการเพียงบางส่วน แต่ก็มีผลส่วนกระทบสำคัญมายังข้าราชการในส่วนรวม

ลักษณะการบริหารที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการมีตัวอย่างดังนี้

๓.๑ ทำแบบเฉื่อยชา ชักช้า แบบเคยชิน ใช้ความรู้วิธีการเดิม

๓.๒ ไม่บริการประชาชน

๓.๓ ไม่รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน

๓.๔ มุ่งเน้นแต่กฎหมาย ระเบียบ และระบบงานที่ไม่ทันสมัย

๓.๕ ขาดความรู้และทัศนคติที่ถูกต้อง

### ๔. งานบริการเป็นหัวใจของข้าราชการ

ประชาชนก็คือ ลูกค้า ภาคเอกชนพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อเอาใจลูกค้า เปรียบเทียบลูกค้าว่ามีความสำคัญระดับพระเจ้าหรือพระราช เพราะลูกค้านั้นเป็นผู้ทำให้ธุรกิจอยู่ได้เป็นผู้ทำให้กิจการมีรายได้เติบโต และส่งคืน ทำนองเดียวกัน งานราชการอยู่ได้ก็ด้วยภาษีของประชาชนหน่วยราชการอยู่ได้ก็เพราะประชาชนมารับบริการ หน่วยราชการจะขยายและเติบโตได้ก็เพราะประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ การให้บริการที่ดีจึงเป็นหัวใจของงานราชการโดยแท้

การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนแนวคิดใหม่เป็นข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพทันสมัย และเป็นที่พอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม<sup>๔๕</sup>

จากที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า คุณภาพของบริการไม่เน้นเพียงผลของงานบริการ แต่เน้นความนึกคิดภาพลักษณ์ในอดีตและการสัมผัสการรับรู้ในการได้รับบริการในปัจจุบัน สิ่งเกี่ยวกับคุณภาพของคน สถานที่ กริยา ท่าทาง ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทรในการให้บริการ ทุกหน่วยงานที่ให้บริการของราชการควรอย่างยิ่งต้องปรับปรุงพัฒนาหรือถ้ามีปัจจัยที่ดีเช่นนั้นอยู่แล้ว ต้องรักษาภาพลักษณ์นั้นไว้ให้ได้มาตรฐานตลอดไป

<sup>๔๕</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๗-๓๘.

## ๒.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์ครู

### ๒.๓.๑ ความหมายของสหกรณ์

#### ๑) ความหมายโดยทั่วไป

คำว่า สหกรณ์ มาจากคำ ๒ คำรวมกัน

สห หมายถึง รวมกัน

กรณ์ หมายถึง การกระทำ

เมื่อพิจารณาความหมายโดยทั่วไป การทำงานร่วมกัน หรือการร่วมมือกัน โดยสหกรณ์ จะต้องประกอบด้วยลักษณะเฉพาะที่สำคัญดังนี้ คือ

สหกรณ์ คือ ธุรกิจรูปหนึ่งที่มีการประกอบธุรกิจเช่นเดียวกับธุรกิจรูปอื่น ๆ โดยใช้ปัจจัย ๔ คือ คน เงิน ทรัพยากร และการจัดการ

๑.๑) เกิดขึ้นจากการรวมคนและรวมทุนด้วยความสมัครใจ เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาทาง เศรษฐกิจและสังคม

๑.๒) มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจที่แน่นอน เพื่อช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือ ชึ่งกันและกัน

๑.๓) มีการจดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล

๑.๔) สมาชิกทุกคนมีสิทธิเสมอภาคเท่าเทียมกัน

๑.๕) มีกฎหมายสหกรณ์และข้อบังคับสหกรณ์ เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ<sup>๕๖</sup>

#### ๒) ความหมายทางวิชาการ

นักเศรษฐศาสตร์ชาวฝรั่งเศส กล่าวว่า “สหกรณ์ คือ สมาคมที่มุ่งหวังกำจัดเสียซึ่งกำไร” ILO (International Labor Organization)

“สหกรณ์ คือ สมาคมของคนที่มีฐานะยากจนต่างสมัครใจที่จะมาร่วมกันบรรลุวัตถุประสงค์ ทางเศรษฐกิจ โดยการก่อตั้งองค์การธุรกิจที่มีการควบคุมแบบประชาธิปไตย ร่วมลงทุนกันอย่างเสมอภาค และขอรับการเลี้ยงดูและผลประโยชน์ทางธุรกิจอย่างยุติธรรม”

องค์การ หมายถึง หน่วยงานใหญ่

องค์กร หมายถึง หน่วยย่อยขององค์การ<sup>๕๗</sup>

<sup>๕๖</sup> จุฑาทิพย์ ภัทรวาท, การจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์, (กรุงเทพมหานคร : พิมพ์อักษร, ๒๕๕๐), หน้า ๖.

<sup>๕๗</sup> กองวิชาการ กรมส่งเสริมสหกรณ์, “เอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์”, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย, ๒๕๓๘, (อัคราเนนา).



Alexander ได้ให้คำนิยามของสหกรณ์ โดยเน้นถึงธรรมชาติและลักษณะสำคัญขององค์การสหกรณ์ ในฐานะที่เป็นวิสาหกิจ โดยศึกษาเชื่อมโยงระหว่าง ๑. การเป็นเจ้าของ ๒. การควบคุม ๓. การใช้บริการ

**องค์ประกอบธุรกิจขนาดใหญ่**

เจ้าของ : ผู้ควบคุมการบริหารงาน : ผู้ใช้บริการ

**องค์ประกอบธุรกิจขนาดเล็ก**

เจ้าของ+ผู้ควบคุม : ผู้ใช้บริการ

**องค์ประกอบธุรกิจสหกรณ์**

ประชาชนกลุ่มเดียวกัน เป็นเจ้าของ ผู้ควบคุม ผู้ใช้บริการ

“สหกรณ์เป็นองค์กรธุรกิจ ซึ่งส่วนประกอบ การเป็นเจ้าของ การควบคุม การใช้ รวมอยู่ในประชาชนกลุ่มเดียวกัน”

องค์การสัมพันธ์ภาพสหกรณ์ระหว่างประเทศ (ICA) เมื่อ พ.ศ. ๒๕๓๘ ได้อธิบายความหมายของสหกรณ์ดังนี้

“สหกรณ์ คือ องค์การปกครองตนเองของบรรดาบุคคลซึ่งรวมกลุ่มกันโดยความสมัครใจ เพื่อสนองความต้องการอันจำเป็นและความหวังร่วมกันทางเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม โดยการดำเนินวิสาหกิจที่พวกเขาเป็นเจ้าของร่วมกัน และควบคุมตามหลักประชาธิปไตย”<sup>๔๔</sup>

สรุป “สหกรณ์ คือ การรวมตัวกันของประชาชน เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการยกระดับฐานะทางเศรษฐกิจของตนให้สูงขึ้น

#### ๒.๓.๒ การสหกรณ์ไทย

ความคิดเรื่องการสหกรณ์ เกิดขึ้นในประเทศไทย ในสมัยรัชกาลที่ ๕ ประมาณ พ.ศ. ๒๔๕๑ ในสมัยนั้น ประเทศไทย ได้เริ่มมีการค้าขาย กับต่างประเทศมากขึ้น ระบบเศรษฐกิจชนบท เปลี่ยนจากระบบเลี้ยงตนเอง มาเป็น ระบบเศรษฐกิจ เพื่อการค้า ความต้องการเงินทุน ในการขยายการผลิต และการครองชีพ การกู้ยืมเงินทุน จากนายทุน ท้องถิ่น ที่ต้องเสีย ดอกเบี้ย ในอัตราสูง การถูกเอารัดเอาเปรียบ ในการขายผลผลิต สภาพดินฟ้าไม่อำนวย ทำให้ผลผลิต ได้รับความเสียหาย การเกิดหนี้สินพอกพูน จึงเกิดขึ้นกับเกษตรกร

จากสภาพปัญหาความยากจน และหนี้สินดังกล่าว ทำให้ทางราชการ พยายามหาทางแก้ไข ต่อมา รัฐบาลได้เชิญ เซอร์เบอร์นาร์ดฮันเตอร์ หัวหน้าธนาคารแห่งมดราส ประเทศ อินเดีย เข้ามาสำรวจ หา ลู่ทาง ช่วยเหลือเกษตรกร และได้เสนอว่าควรตั้ง 'ธนาคารให้กู้ยืมแห่งชาติ' ดำเนินการให้กู้ยืม แก่ราษฎร

<sup>๔๔</sup> เรื่องเดียวกัน.

โดยมีที่ดินและ หลักทรัพย์อื่น เป็นประกัน เพื่อมิให้ชาวนาที่กู้ยืมเงิน หลบหนีหนี้สิน พร้อมทั้งแนะนำ ให้จัดตั้งสมาคม เรียกว่า โคออปอเรทีฟ โซไซตี้ (Cooperative Society) เพื่อควบคุมการกู้เงิน และการเรียกเก็บเงินกู้ โดยใช้หลักการ ร่วมมือกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งคำนี้ พระราชวรวงศ์เธอ กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ได้ทรงบัญญัติศัพท์ เป็นภาษาไทย ว่า “สมาคมสหกรณ์” จึงกล่าวได้ว่า ประเทศไทยเริ่มศึกษา วิธีการสหกรณ์ ในปี ๒๔๕๑ แต่ยังมีได้ ดำเนินการอย่างไร จนกระทั่งในปี ๒๔๕๘ ได้มีการจัดตั้ง กรมสถิติพยากรณ์ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ เป็น กรมพาณิชย์และ สถิติพยากรณ์ ประกอบด้วย ส่วนราชการ ๓ ส่วน คือ การพาณิชย์ การสถิติพยากรณ์ และการสหกรณ์

การตั้งส่วนราชการสหกรณ์นี้ ก็เพื่อจะให้ มีเจ้าหน้าที่ ดำเนินการทดลอง จัดตั้งสหกรณ์ขึ้น และ พระราชวรวงศ์เธอ กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ในฐานะอธิบดี กรมพาณิชย์ และสถิติพยากรณ์ ขณะนั้น ได้ ทรงพิจารณา เลือกรูปแบบอย่าง ของสหกรณ์ แบบไรฟไฟเชน ของประเทศเยอรมัน เป็นตัวอย่างขึ้นใน ประเทศไทย เนื่องจาก มีความเหมาะสม กับภาวะเศรษฐกิจ ของ เกษตรกรไทย ขณะนั้น มากกว่ารูปอื่น และได้ทดลองจัดตั้ง สหกรณ์แห่งแรก ของประเทศไทยขึ้น ณ ท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ชื่อว่า “สหกรณ์วัดจันทร์ไม่จำกัดสินใช้” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ให้บริการเงินกู้ แก่สมาชิก โดยจดทะเบียน ตามพระราชบัญญัติเพิ่มเติมสมาคม พ.ศ.๒๔๕๕ เมื่อวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๔๕๕ มีพระราชวรวงศ์เธอ กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ เป็นนายทะเบียนสหกรณ์พระองค์แรก สหกรณ์แห่งนี้ มีสมาชิกแรกตั้ง จำนวน ๑๖ คน ทุนดำเนินงาน ๓,๐๘๐ บาท เป็น ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ๘๐ บาท และเงินทุน ซึ่งกู้จากแบงก์สยามกัมมาจล (ธนาคาร ไทยพาณิชย์ในปัจจุบัน) เป็นจำนวน ๓,๐๐๐ บาท มีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ เป็นผู้ค้ำประกัน โดยเสียดอกเบี้ยให้ธนาคาร ในอัตราร้อยละ ๖ ต่อปี คิดดอกเบี้ยจากสมาชิก ในอัตรา ร้อยละ ๑๒ ต่อปี กำหนดชำระหนี้ พร้อมดอกเบี้ยได้ ตามกำหนด และยังมีเหลือพอเก็บไว้เป็นทุนต่อไป

แสดงให้เห็นว่า การนำวิธีการสหกรณ์เข้ามา ช่วยแก้ไขความเดือดร้อน ของเกษตรกร ได้ผล ดังนั้น ทางราชการ จึงได้ ส่งเสริม การจัดตั้งสหกรณ์หาทุนขนาดเล็ก ในท้องถิ่นต่างๆ ที่ประสบปัญหาอย่าง เดียวกัน ต่อมางานสหกรณ์ ได้ขยายตัว กว้างขวางขึ้น มีการจดทะเบียนสหกรณ์ อีกหลายสหกรณ์ และ การจัดตั้งสหกรณ์ อีกหลายประเภท แต่เป็นสหกรณ์ขนาดเล็ก ที่ดำเนินธุรกิจ แบบเอนกประสงค์ทั้งสิ้น จึงไม่สามารถตอบสนอง ความต้องการ หรือแก้ไข ปัญหา ของเกษตรกร ได้เต็มที่

ทางรัฐบาลจึง ได้ออกพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.๒๕๑๑ เปิดโอกาสให้ สหกรณ์หาทุนขนาดเล็ก ที่ดำเนินธุรกิจ เพียงอย่างเดียว ควบเข้าเป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่ ทำให้สามารถขยายการค้าเงินธุรกิจ เป็น แบบเอนกประสงค์ ซึ่งจะเป็น ประโยชน์แก่สมาชิก ด้วยเหตุนี้ สหกรณ์หาทุน จึงแปรสภาพเป็นสหกรณ์ การเกษตร มาจนถึงปัจจุบัน ต่อมาในปี ๒๕๑๖ ได้มีการประกาศ กฎกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ แบ่งประเภท สหกรณ์ ในประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.๒๕๑๑ ออกเป็น ๖ ประเภท คือ

#### ๑) สหกรณ์การเกษตร

- ๒) สหกรณ์นิคม
- ๓) สหกรณ์ประมง
- ๔) สหกรณ์ออมทรัพย์
- ๕) สหกรณ์ร้านค้า
- ๖) สหกรณ์บริการ

ซึ่งนับแต่สหกรณ์ ได้ถือกำเนิดขึ้น ในประเทศไทย จวบจนปัจจุบัน ผลการดำเนินงานของสหกรณ์ ในธุรกิจต่างๆ ได้สร้างความเชื่อถือ เป็นที่ไว้วางใจ ของสมาชิก จนทำให้จำนวนสหกรณ์ เพิ่มขึ้นทุกปี ปัจจุบันมีสหกรณ์ ทั่วประเทศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๐ จำนวน ๕,๓๔๔ สหกรณ์ สมาชิก ๗,๗๗๐,๐๑๗ ครอบครัว การสหกรณ์ ในประเทศไทย จึงมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคม ที่ช่วยแก้ไขปัญหา ในการประกอบอาชีพ และช่วยยกระดับ ความเป็นอยู่ของประชาชน ให้ดีขึ้น “

#### ๒.๓.๓ การสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย

สหกรณ์ออมทรัพย์ คือ องค์กรที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในหมู่ สมาชิก โดยสมาชิกแต่ละคน ออมรายได้ ผักไว้กับสหกรณ์เป็นประจำสม่ำเสมอ ในลักษณะ การถือหุ้น และฝากเงิน นอกจากนั้น หากสมาชิกประสบความเดือดร้อน เกี่ยวกับการเงิน ก็สามารถช่วยเหลือได้ โดยการให้กู้ยืม ซึ่งอัตราดอกเบี้ยจะต่ำกว่า สถาบันการเงินอื่น สมาชิกสหกรณ์ทั้งหมด จะเป็นผู้ที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน และมีเงินเดือนประจำด้วย

สหกรณ์ออมทรัพย์ มีสถานะเป็นนิติบุคคล ตามกฎหมายสหกรณ์ และกระทรวงการคลัง ได้ประกาศ ให้สหกรณ์ ออมทรัพย์ คิดดอกเบี้ยเงินกู้ยืมได้ เช่นเดียวกับสถาบันการเงิน ตามประกาศกระทรวงการคลัง เมื่อวันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๒๖

การดำเนินธุรกิจ สหกรณ์มีทุนดำเนินงาน มาจากเงินค่าหุ้น และเงินรับฝาก จากสมาชิก ซึ่งมีทั้ง เงินฝากประจำ และเงินฝากออมทรัพย์ โดยไม่มีเงินกู้ยืม จากต่างประเทศ ในปัจจุบัน มีสหกรณ์ออมทรัพย์ ทั้งสิ้น ๑,๒๒๗ สหกรณ์ (รวมสหกรณ์เครดิตยูเนียน) สมาชิก ๑,๕๑๕,๒๘๑ คน มีเงินออมทั้งระบบ (เงินค่าหุ้นและเงินรับฝาก) ๑๘๓,๔๐๕.๓๕ ล้านบาท เงินทุนเหล่านี้ จะนำไปให้กู้ยืม แก่สมาชิก ที่เดือดร้อนหรือจำเป็น สินทรัพย์ของสหกรณ์มี ๒๓๕,๕๕๓.๑๕ ล้านบาท มากกว่าร้อยละ ๖๓.๕๓ จะเป็นการให้เงินกู้แก่สมาชิก สำหรับการส่งชำระค่าหุ้น และชำระหนี้เงินกู้ สหกรณ์ใช้ระบบ การหักเงิน ณ ที่จ่าย ทำให้มีเงินทุนหมุนเวียน ไหลเข้าสหกรณ์ อย่างสม่ำเสมอทุกเดือน

“กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม, การจัดองค์การธุรกิจ, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : แพร์พิทยา, ๒๕๑๖), หน้า ๑๓.

ด้วยวิธีการดังกล่าว ธุรกิจของสหกรณ์ จึงมีความมั่นคงอย่างสูง โดยเฉพาะ เมื่อพิจารณา ตัวเลขความมั่นคง ของสินทรัพย์ ในปี ๒๕๓๕ สหกรณ์ออมทรัพย์ทั้งระบบ มีค่าเพื่อหนี้สูญต่อลูกหนี้สมาชิก และค่าหนี้สงสัย จะสูญต่อ ลูกหนี้สมาชิก เพียงร้อยละ ๐.๐๒๑ และ ๐.๐๑๕ ตามลำดับเท่านั้น ซึ่งนับว่า น้อยมาก เมื่อเปรียบเทียบกับ สถาบันการเงิน ประเภทอื่นๆ (ตัวเลขจาก รายงานสรุปผลการดำเนินงาน และฐานะการเงิน ของสหกรณ์ออมทรัพย์ ประจำปี ๒๕๓๕, กรมตรวจบัญชีสหกรณ์)

#### ๑. ประวัติการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ ในประเทศไทย

สหกรณ์ออมทรัพย์แห่งแรก ชื่อ “สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ ไม่จำกัดสินใช้” ปัจจุบันคือ “สหกรณ์ออมทรัพย์ ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด” สมาชิกเป็นข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ จัดตั้งเมื่อ ปี ๒๔๕๒ สหกรณ์ออมทรัพย์ส่วนใหญ่ จัดตั้งขึ้น โดยกลุ่มบุคคล ที่ประกอบอาชีพ อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน หรือ มีถิ่นฐาน อยู่ใกล้เคียงกัน เช่น ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงาน รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท

การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ส่งเสริมฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ของสมาชิก ตามปรัชญาของสหกรณ์ โดยรวมกลุ่มร่วมกันดำเนินกิจการ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อ ประโยชน์สุข ของสมาชิก และส่วนรวม ตามความจำเป็น แก่การดำรงชีพ

สหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นพื้นฐานของการพัฒนาคน ในการเรียนรู้เรื่อง

- ๑) การฝึกนิสัย การประหยัดและออม
- ๒) สอนให้สมาชิก มีความสามารถช่วยตนเอง
- ๓) สอนให้สมาชิก รู้จักการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- ๔) การควบคุมดูแลกันเอง ในบรรดาสมาชิก

#### ๒. จุดแข็งของสหกรณ์ออมทรัพย์

สหกรณ์ออมทรัพย์ส่วนมาก ตั้งอยู่ในกลุ่มคนที่มีเงินเดือน หรือค่าจ้างประจำ ทั้งในหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจเอกชน สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ มีระดับการศึกษาค่อนข้างสูง ได้รับการสนับสนุนจากต้นสังกัด ในการอำนวยความสะดวก ในการหักเงินเดือนหรือ ค่าจ้างของสมาชิก ส่งให้สหกรณ์เป็นเงินออม และเงินงวดชำระหนี้<sup>๕๐</sup>

##### ๒.๓.๔ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. ๒๔๗๑ เมื่อวันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๐๓ โดยมีสมาชิกเริ่มต้น ๔๘๓ คน มีทุนดำเนินงาน ๑๕,๒๘๐ บาท จนกระทั่งสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ในปัจจุบัน มีสมาชิก ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๔๘ จำนวน ๑๒,๕๑๔ คน ในการดำเนินกิจการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันนั้น เป็นระยะเวลากว่า

<sup>๕๐</sup> กองวิชาการ กรมส่งเสริมสหกรณ์, “เอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์”, อ้างแล้ว, (อัตถำเนา).



๔๕ ปี ได้ยึดหลักสหกรณ์สากล ๗ ประการ และมีวัตถุประสงค์ เป้าหมายในการดำเนินการ ดังต่อไปนี้  
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด เป็นประเภท “สหกรณ์ออมทรัพย์ Roi-Et Teacher's Savings and Credit Cooperative, Limited”

๑. วัตถุประสงค์สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด

สหกรณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดาสมาชิก โดยวิธีช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักการสหกรณ์ด้วยการร่วมกันดำเนินธุรกิจ ในข้อต่อไปนี้

๑.๑ ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์โดยช่วยให้สามารถสงวนส่วนแห่งรายได้ของตนไว้ในทางอันมั่นคงและได้รับประโยชน์ตามสมควร

๑.๒ ส่งเสริมการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก

๑.๓ รับฝากเงินจากสมาชิกหรือสมาชิกสมทบหรือสหกรณ์อื่น

๑.๔ จัดหาทุนเพื่อกิจการตามวัตถุประสงค์

๑.๕ จัดให้มีเงินกู้สำหรับสมาชิกหรือสมาชิกสมทบ

๑.๖ ให้เงินกู้แก่สหกรณ์อื่นตามระเบียบของสหกรณ์ที่ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์

๑.๗ ซื้อหุ้นของธนาคารซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์

๑.๘ ซื้อหุ้นของชุมนุมสหกรณ์หรือสหกรณ์อื่น

๑.๙ ซื้อหุ้นของสถาบันที่ประกอบธุรกิจอื่นทำให้เกิดความสะดวก หรือส่งเสริมความเจริญแก่กิจการของสหกรณ์หรือส่งเสริมในธุรกิจประกันของสหกรณ์

๑.๑๐ ซื้อหลักทรัพย์รัฐบาลหรือหลักทรัพย์รัฐวิสาหกิจ

๑.๑๑ ดำเนินการให้กู้ยืมเพื่อการเคหะ

๑.๑๒ ให้สวัสดิการ หรือให้การสงเคราะห์ตามสมควรแก่สมาชิกหรือสมาชิกสมทบ และครอบครัว

๑.๑๓ ดำเนินธุรกิจจัดสรรที่ดิน ที่อยู่อาศัย และธุรกิจอื่นที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์เพื่อประโยชน์ของสมาชิก

๑.๑๔ ออกตั๋วสัญญาใช้เงินหรือตราสารการเงิน

๑.๑๕ ซื้อตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงิน

๑.๑๖ ร่วมมือกับทางราชการ สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุมชนสหกรณ์ และสหกรณ์อื่น เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงกิจการของสหกรณ์

๑.๑๗ จัดให้ได้มา ซื้อ ถิ่นกรรมสิทธิ์หรือทรัพย์สิน ครอบครอง กู้ยืม เช่า เช่าซื้อ รับโอน สิทธิการเช่า หรือสิทธิการเช่าซื้อ จำนองหรือจำนำ ขายหรือจำหน่ายด้วยวิธีอื่นใดซึ่งทรัพย์สิน

- ๑.๑๘ ขอหรือรับความช่วยเหลือทางวิชาการจากทางราชการ หน่วยงานต่างประเทศหรือบุคคลอื่นใด
- ๑.๑๙ ฝากหรือลงทุนตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์
- ๑.๒๐ ดำเนินธุรกิจ การค้า การบริการ เพื่อประโยชน์ของสมาชิก
- ๑.๒๑ ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่สมาชิก
- ๑.๒๒ นอกจากนี้สหกรณ์อาจฝากหรือลงทุนตามที่คณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์แห่งชาติ

กำหนด

๑.๒๓ ดำเนินธุรกิจหรือกิจการอย่างอื่นบรรดาที่เกี่ยวกับ หรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์<sup>๕๑</sup>

## ๒. เงินทุนสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด

๒.๑ ที่มาของเงินทุน สหกรณ์อาจหาทุนเพื่อดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ได้ดังต่อไปนี้

๒.๑.๑ ออกหุ้น

๒.๑.๒ รับฝากเงินจากสมาชิกหรือสมาชิกสมทบ หรือสหกรณ์อื่น

๒.๑.๓ กู้ยืมเงิน ออกตั๋วสัญญาใช้เงิน และหรือตราสารการเงินอย่างอื่น

๒.๑.๔ สะสมทุนสำรองและหรือทุนอื่น ๆ

๒.๑.๕ รับเงินอุดหนุนหรือทรัพย์สินที่มีผู้ยกให้

๒.๒ การออกหุ้น สหกรณ์ออกหุ้นได้โดยไม่จำกัดจำนวน มีมูลค่าหุ้นละสิบบาท

๒.๓ การถือหุ้น สมาชิกทุกคนต้องถือหุ้นและชำระค่าหุ้นเป็นรายเดือนตั้งแต่เดือนแรกที่เข้าเป็นสมาชิกตามอัตราส่วนของจำนวนเงินได้รายเดือน ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์

เงินได้รายเดือนตามวรรคหนึ่ง หมายถึงเงินเดือนและหรือเงินเพิ่มอื่น ๆ หรือเงินที่จ่ายควบกับเงินเดือน หรือค่าจ้างประจำ ซึ่งสมาชิกได้รับจากหน่วยงานต้นสังกัด และหมายถึงบำนาญตามกฎหมายว่าด้วยบำเหน็จบำนาญ ซึ่งสมาชิกได้รับจากทางราชการด้วย

ถ้าสมาชิกประสงค์จะถือหุ้นรายเดือน ในอัตราที่สูงกว่าอัตราที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์ หรือจะขอซื้อหุ้นเพิ่มขึ้นอีกเมื่อใดก็อาจทำได้ ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์

สมาชิกจะโอนหุ้นซึ่งตนถือให้ผู้อื่นไม่ได้ นอกจากที่กำหนดไว้ และจะถอนคืนหุ้นในระหว่างที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ไม่ได้

สำหรับสมาชิกสมทบนั้น สหกรณ์อาจกำหนดระเบียบการชำระค่าหุ้นหรือละเว้นการชำระค่าหุ้นของสมาชิกได้ตามความเหมาะสม

<sup>๕๑</sup> สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด, “ข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด”, ร้อยเอ็ด : สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด, ๒๕๔๘, (จัดสำเนา).

๖ หนึ่ง สมาชิกคนหนึ่ง ๆ จะถือหุ้นในสหกรณ์เกินกว่าหนึ่งในห้าของจำนวนหุ้นทั้งหมดของสหกรณ์ไม่ได้

๒.๔ การชำระค่าหุ้นรายเดือน การชำระเงินค่าหุ้นรายเดือนนั้น ให้ชำระโดยวิธีหักจากเงินได้รายเดือนของสมาชิกในวันจ่ายเงินได้รายเดือนประจำเดือนนั้น ๆ ทุกเดือน

ในการชำระค่าหุ้น สมาชิกจะนำค่าหุ้นหักกลบลบหนี้กับสหกรณ์ไม่ได้และสมาชิกมีความรับผิดชอบเพียงไม่เกินจำนวนเงินค่าหุ้นที่ยังส่งใช้ไม่ครบมูลค่าหุ้นที่ตนถือ

ในกรณีที่สมาชิกภาพของสมาชิกยังไม่สิ้นสุดลง สหกรณ์ไม่ต้องส่งเงินค่าหุ้นของสมาชิกเพื่อชำระหนี้ให้แก่ เจ้าหนี้

เมื่อสมาชิกมีคำขอเป็นหนังสือ และคณะกรรมการดำเนินการ ได้สอบสวนพิจารณาเห็นว่าสมาชิกนั้นตกอยู่ในพฤติการณ์อันทำให้ไม่สามารถชำระเงินค่าหุ้นรายเดือนได้ โดยมีข้อเกิดขึ้นด้วยเจตนาอันไม่สุจริตของตน คณะกรรมการดำเนินการจะอนุญาตให้สมาชิกนั้นไม่ต้องชำระเงินค่าหุ้นรายเดือนชั่วคราวระยะเวลาตามที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควรก็ได้

๒.๕ การงดชำระเงินค่าหุ้นรายเดือน สมาชิกที่ได้ชำระเงินค่าหุ้นไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยยี่สิบเดือนหรือเป็นจำนวนเงินไม่น้อยกว่าหนึ่งแสนสองหมื่นบาท (๑๒๐,๐๐๐ บาท) และมีหนี้สินไม่เกินกว่าค่าหุ้นของตนจะงดชำระเงินค่าหุ้นรายเดือนหรือลดจำนวนการถือหุ้นรายเดือนลงก็ได้ โดยแจ้งความจำนงเป็นหนังสือต่อคณะกรรมการดำเนินการ

๖) การแจ้งยอดจำนวนหุ้น สหกรณ์จะแจ้งยอดจำนวนหุ้นที่สมาชิกถือ ให้สมาชิกแต่ละคนทราบทุกสิ้นปีทางบัญชี

### ๓. การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด

๓.๑ การลงลายมือชื่อแทนสหกรณ์ เว้นแต่จะได้กำหนดไว้เป็นอย่างอื่นตามข้อบังคับนี้ การลงลายมือชื่อเพื่อให้มีผลผูกพันสหกรณ์ ให้ปฏิบัติดังนี้

๓.๑.๑ หนังสือกู้ยืมซึ่งสหกรณ์เป็นผู้กู้ยืม ตลอดจนการเบิก หรือรับเงินกู้ การจ้างงาน ซึ่งสหกรณ์เป็นจ้าง

การถอนเงินฝากของสหกรณ์ และในนิติกรรมอื่น ๆ จะต้องลงลายมือชื่อของประธานกรรมการ หรือรองประธานกรรมการ หรือเลขานุการ หรือเหรัญญิก หรือผู้จัดการ รวมเป็นสองคน

๓.๑.๒ การรับฝากเงิน ใบบริจาคและเอกสารทั้งปวงนอกจากที่กล่าวไว้ใน ๓.๑.๑ จะต้องลงลายมือชื่อของผู้จัดการ และหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

๗ ๗ หนึ่ง ในหนังสือกู้ยืมซึ่งสหกรณ์เป็นผู้กู้ยืม เช็ก ใบบริจาคเงิน ใบบริจาคเงิน ตั๋วสัญญาใช้เงิน และตราสารการเงินของสหกรณ์นั้น ต้องประทับตราของสหกรณ์เป็นสำคัญด้วย

๓.๒ วงเงินกู้ยืมหรือการค้ำประกัน ที่ประชุมใหญ่อาจกำหนดวงเงินกู้ยืม หรือการค้ำประกัน สำหรับปีหนึ่งๆ ไว้ตามที่จำเป็นและสมควรแก่การดำเนินงาน วงเงินซึ่งกำหนดคั้งว่านี้ต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์

ถ้าที่ประชุมใหญ่ยังมีได้กำหนด หรือนายทะเบียนสหกรณ์ยังมีได้ให้ความเห็นชอบวงเงินกู้ยืม หรือการค้ำประกันสำหรับปีใด ก็ให้ใช้วงเงินกู้ยืม หรือวงเงินสินเชื่อหรือการค้ำประกันสำหรับปีก่อนไปพลาง

๓.๓ การกู้ยืมเงิน หรือการค้ำประกัน สหกรณ์อาจกู้ยืมเงิน หรือออกตั๋วสัญญาใช้เงิน หรือตราสารการเงิน หรือโดยวิธีอื่นใด สำหรับใช้เป็นทุนดำเนินงานหรือการอื่นใดตามวัตถุประสงค์ได้ตามที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร ทั้งนี้ จะต้องอยู่ภายในวงเงินกู้ยืมหรือวงเงินสินเชื่อหรือการค้ำประกันประจำปีตามข้อ ๒.

๓.๔ การรับฝากเงิน สหกรณ์อาจรับฝากเงินประเภทออมทรัพย์ หรือประเภทประจำจากสมาชิก หรือสมาชิกสมทบ หรือสหกรณ์อื่นได้ตามระเบียบที่ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์

ข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับฝาก ดอกเบี้ย การถอนเงินฝาก และอื่น ๆ ให้เป็นไปตามที่กำหนดในระเบียบของสหกรณ์ให้สหกรณ์ดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

๓.๕ การให้เงินกู้ สหกรณ์อาจให้เงินกู้แก่

๓.๕.๑ สมาชิกหรือสมาชิกสมทบของสหกรณ์

๓.๕.๒ สหกรณ์อื่น

การให้เงินกู้แก่สมาชิกหรือสมาชิกสมทบนั้น ให้คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยให้เงินกู้ได้ตามข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์

ข้อกำหนดต่าง ๆ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การพิจารณาวินิจฉัยให้เงินกู้ หลักประกันสำหรับเงินกู้ ลำดับแห่งการให้เงินกู้ เงินงวดชำระหนี้สำหรับเงินกู้และอื่น ๆ ให้เป็นไปตามที่กำหนดในระเบียบของสหกรณ์

การให้เงินกู้แก่สมาชิกสมทบหรือสหกรณ์อื่นนั้น คณะกรรมการดำเนินการจะพิจารณาให้กู้ได้ต่อเมื่อสหกรณ์มีเงินทุนเหลือจากการให้เงินกู้แก่สมาชิกแล้ว ตามระเบียบของสหกรณ์ที่ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์

สมาชิก หรือสมาชิกสมทบ หรือสหกรณ์อื่นซึ่งประสงค์จะขอกู้เงินจากสหกรณ์นี้ ต้องเสนอคำขอกู้เงินตามแบบและวิธีการที่กำหนดในระเบียบของสหกรณ์

๓.๖ ความมุ่งหมายแห่งเงินกู้ เงินกู้ซึ่งให้แก่สมาชิก หรือสมาชิกสมทบไม่ว่าประเภทใด ๆ จะให้ได้แต่เฉพาะเพื่อการอันจำเป็นหรือเป็นประโยชน์ตามที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร



ให้คณะกรรมการดำเนินการสอดคล้อง และกวดขันการใช้เงินกู้ของสมาชิก หรือสมาชิกสมทบ ให้ตรงตามความมุ่งหมายที่ให้เงินกู้

๓.๗ ประเภทแห่งเงินกู้ สหกรณ์อาจให้เงินกู้แก่สมาชิกหรือสมาชิกสมทบ ได้ตามประเภท ดังต่อไปนี้

๓.๗.๑ เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ในกรณีที่สมาชิกหรือสมาชิกสมทบ มีเหตุฉุกเฉินหรือเหตุ อันจำเป็นรีบด่วน และมีความประสงค์ขอกู้เงิน คณะกรรมการดำเนินการอาจให้เงินกู้เพื่อเหตุ นั้นได้ตามระเบียบของสหกรณ์

๓.๗.๒ เงินกู้สามัญ ในกรณีที่สมาชิกหรือสมาชิกสมทบ มีความประสงค์ขอกู้เงินสำหรับ ใช้จ่ายเงิน เพื่อการอันจำเป็น หรือมีประโยชน์ต่าง ๆ คณะกรรมการดำเนินการอาจพิจารณาให้เงินกู้สามัญ แก่สมาชิกหรือสมาชิกสมทบนั้น ได้ตามระเบียบของสหกรณ์

๓.๗.๓ เงินกู้พิเศษ เมื่อสหกรณ์มีฐานะการเงินก้าวหน้าพอที่จะช่วยเหลือให้เงินกู้ เพื่อ ส่งเสริมฐานะ ความมั่นคงหรือเพื่อการเคหะหรือก่อประโยชน์นอกวงแก่สมาชิกหรือสมาชิกสมทบ ได้ คณะกรรมการดำเนินการอาจให้เงินกู้พิเศษแก่สมาชิกหรือสมาชิกสมทบ ได้ตามที่เห็นสมควร โดยผู้ขอ กู้ต้องระบุความมุ่งหมายแต่ละอย่างของเงินกู้ประเภทนี้ ตลอดจนเงื่อนไขและวิธีการ และต้องมีหลักประกัน ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์

การให้เงินกู้แก่สมาชิกหรือสิทธิอื่น ๆ สหกรณ์ต้องให้ความสำคัญลำดับแรก หากสหกรณ์ มีเงินเหลืออาจให้เงิน กู้แก่สมาชิกสมทบหรือสหกรณ์อื่น ได้ตามความเหมาะสม

การให้เงินกู้แก่สมาชิกสมทบนั้น จะต้องมีทุนเรือนหุ้นและเงินรับฝากและหลักทรัพย์รัฐบาล และหลักทรัพย์ รัฐวิสาหกิจและหลักทรัพย์อื่นที่มีฐานะมั่นคงเท่านั้นเป็นหลักประกัน

๓.๘ ดอกเบี้ยเงินกู้ให้สหกรณ์เรียกดอกเบี้ยเงินกู้ทุกประเภทที่ให้แก่สมาชิกหรือสมาชิกสมทบ หรือแก่สหกรณ์อื่น ในอัตราตามที่กำหนดในระเบียบของสหกรณ์

๓.๙ การควบคุมหลักประกันและการเรียกคืนเงินกู้ ให้คณะกรรมการดำเนินการตรวจตรา ควบคุมให้เงินกู้ทุกรายมีหลักประกัน ตามที่กำหนดในระเบียบของสหกรณ์ และเมื่อคณะกรรมการ ดำเนินการเห็นว่าหลักประกันสำหรับเงินกู้รายใดเกิดบกพร่อง ผู้กู้จะต้องจัดการแก้ไขให้คืนดีภายใน ระยะเวลาที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด

ในกรณีอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้ ให้ถือว่าเงินกู้ประเภทใด ๆ เป็นอันถึงกำหนดชำระคืน โดยสิ้นเชิง พร้อมทั้งดอกเบี้ยในทันทีโดยมิพักต้องคำนึงถึงกำหนดเวลาที่ให้ไว้และให้คณะกรรมการ ดำเนินการจัดการเรียกคืน โดยมิชักช้า

๓.๙.๑ เมื่อสมาชิกหรือสมาชิกสมทบผู้กู้ออกจากสหกรณ์ไม่ว่าเพราะเหตุใด ๆ

๓.๕.๒ เมื่อปรากฏต่อคณะกรรมการดำเนินการว่าผู้กู้นำเงินกู้ไปใช้ผิดความมุ่งหมายที่  
ให้เงินกู้ นั้น

๓.๕.๓ เมื่อคณะกรรมการดำเนินการ เห็นว่าหลักประกันสำหรับเงินกู้อยู่ภายใต้คืบคกรพ้อง  
และผู้กู้มิได้จัดการแก้ไขให้คืนดีภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด

๓.๕.๔ เมื่อสมาชิกหรือสมาชิกสมทบผู้กู้ค้างชำระเงินงวดชำระหนี้ไม่ว่าต้นเงินหรือ  
ดอกเบี้ยเป็นเวลาถึงสองงวดติดต่อกัน หรือผิดนัดการชำระเงินงวดชำระหนี้ดังกล่าวถึงสามคราวสำหรับ  
เงินกู้รายหนึ่ง ๆ

ในกรณีที่ผู้ค้ำประกันจะต้องรับผิดชอบชำระหนี้แทนผู้กู้เพราะเหตุใด ๆ ตามวรรคสองและไม่สามารถชำระหนี้  
นั้นโดยสิ้นเชิงได้ เมื่อผู้ค้ำประกันร้องขอ คณะกรรมการดำเนินการอาจผ่อนผันให้ผู้ค้ำประกันชำระเป็นงวดรายเดือนจนครบจำนวนเงินตามที่ผู้กู้ได้ทำหนังสือกู้ให้ไว้ต่อสหกรณ์ก็ได้  
แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกินจำนวนงวดสำหรับเงินกู้ประเภทนั้น ๆ

๓.๑๐ ความผูกพันของผู้กู้หรือและผู้ค้ำประกัน ผู้กู้ หรือผู้ค้ำประกันต้องรับผูกพันว่า ถ้าตน  
ประสงค์จะขอ โอนหรือย้าย หรือลาออกจากราชการหรืองานประจำ จะต้องแจ้งเป็นหนังสือให้สหกรณ์  
ทราบ และจัดการชำระหนี้สินซึ่งตนมีอยู่ต่อสหกรณ์ให้เสร็จสิ้นเสียก่อน เว้นแต่ในกรณีที่ยังคงเป็น  
สมาชิกอยู่

๓.๑๑ การฝากหรือการลงทุนของสหกรณ์ เงินของสหกรณ์นั้นสหกรณ์อาจฝากหรือลงทุนได้  
ตามที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ และภายใต้กฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ โดยให้คำนึงถึง  
ความมั่นคงและประโยชน์สูงสุดที่สหกรณ์หรือสมาชิกจะได้รับ

๓.๑๒ การบัญชี และงบดุลของสหกรณ์ ให้สหกรณ์จัดทำบัญชีตามแบบ และรายการที่  
นายทะเบียนสหกรณ์กำหนด ให้ถูกต้องตามความเป็นจริงและเก็บรักษาบัญชี พร้อมด้วยเอกสารการ  
ลงบัญชีไว้ที่สำนักงานสหกรณ์เป็นระยะเวลาตามที่นายทะเบียนสหกรณ์กำหนด

การบันทึกรายการในบัญชีเกี่ยวกับกระแสเงินสด ให้บันทึกรายการในวันเกิดเหตุ นั้น สำหรับ  
เหตุอื่นที่ไม่เกี่ยวกับกระแสเงินสด ให้บันทึกรายการในสมุดบัญชีภายในสามวัน นับแต่วันที่มิเหตุอัน  
จะต้องบันทึกรายการนั้นและการลงบัญชีต้องมีเอกสารประกอบการลงบัญชีที่สมบูรณ์โดยครบถ้วน

เมื่อสิ้นปีทางบัญชีทุกปี ให้สหกรณ์จัดทำงบดุลซึ่งต้องมีรายการแสดง สินทรัพย์ หนี้สิน  
และทุนของสหกรณ์ รวมทั้งงบกำไรขาดทุนและงบอื่น ๆ ตามแบบที่นายทะเบียนสหกรณ์กำหนด

ปีทางบัญชีของสหกรณ์ ปีทางบัญชีของสหกรณ์มีระยะเวลาสิบสองเดือน โดยให้สิ้นสุด  
ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ของทุกปี <sup>๔๒</sup>

<sup>๔๒</sup> เรื่องเดียวกัน.

๓.๑๓ การเสนอของบุคคลต่อที่ประชุมใหญ่ ให้คณะกรรมการดำเนินการเสนอของบุคคลซึ่งผู้สอบบัญชีได้ตรวจสอบและรับรองแล้วต่อที่ประชุมใหญ่ เพื่อพิจารณาอนุมัติภายในหนึ่งร้อยห้าสิบวัน นับแต่วันสิ้นปีทางบัญชี

ให้คณะกรรมการดำเนินการเสนอรายงานประจำปี แสดงผลการดำเนินงานของสหกรณ์ต่อที่ประชุมใหญ่สามัญในคราวที่เสนอของบุคคลด้วย

ให้สหกรณ์ส่งสำเนาของบุคคลที่จะเสนอต่อที่ประชุมใหญ่นั้นไปยังสมาชิก และให้ปิดประกาศไว้ ณ สำนักงานของสหกรณ์ก่อนวันประชุมใหญ่ไม่น้อยกว่าเจ็ดวัน

ให้สหกรณ์ส่งสำเนารายงานประจำปี แสดงผลการดำเนินงานของสหกรณ์กับงบดุลไปยังนายทะเบียนสหกรณ์ภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่มีการประชุมใหญ่

อนึ่ง ให้สหกรณ์เก็บรักษารายงานประจำปี แสดงผลการดำเนินงานของสหกรณ์กับงบดุลไว้ที่สำนักงานของสหกรณ์ เพื่อให้สมาชิกและสมาชิกสมทบขอตรวจดูได้

๓.๑๔ การจัดสรรกำไรสุทธิประจำปี เมื่อสิ้นปีทางบัญชีและได้ปิดบัญชีตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไปแล้ว ปรากฏว่าสหกรณ์มีกำไรสุทธิ ให้ที่ประชุมใหญ่จัดสรรเป็นทุนสำรองไม่น้อยกว่าร้อยละสิบของกำไรสุทธิ และเป็นค่าบำรุงสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทยไม่เกินร้อยละห้าของกำไรสุทธิ แต่ต้องไม่เกินอัตราคณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์แห่งชาติกำหนด

กำไรสุทธิประจำปีที่เหลือจากการจัดสรรตามความในวรรคหนึ่ง ที่ประชุมใหญ่อาจจะจัดสรรได้ดังต่อไปนี้

๓.๑๔.๑ เป็นเงินปันผลตามหุ้นที่ชำระแล้วให้แก่สมาชิกแต่ละคน ในอัตราไม่เกินอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง โดยคิดให้ตามส่วนแห่งระยะเวลา อนึ่ง ถ้าสหกรณ์ถอนทุนรักษาระดับอัตราเงินปันผล ออกจ่ายเป็นเงินปันผลสำหรับปีใดด้วย จำนวนเงินปันผลทั้งสิ้นที่จ่ายสำหรับปีนั้นต้องไม่เกินอัตราดังกล่าวด้วย ในการคำนวณเงินปันผลตามหุ้น ให้ถือว่าหุ้นที่สมาชิกได้ชำระต่อสหกรณ์ภายในวันที่ห้าของเดือน มีระยะเวลา สำหรับคำนวณเงินปันผลตั้งแต่เดือนนั้น ส่วนหุ้นที่สมาชิกชำระต่อสหกรณ์หลังวันที่ห้าของเดือน สหกรณ์จะคิดเงินปันผลให้ตั้งแต่เดือนถัดไป

๓.๑๔.๒ เป็นเงินเฉลี่ยคืนให้แก่สมาชิกตามส่วนจำนวนรวมแห่งดอกเบี้ยเงินกู้ ซึ่งสมาชิกได้ชำระแก่สหกรณ์ในระหว่างปี แต่สมาชิกที่ผิดนัดการชำระเงินงวดชำระหนี้ ไม่ว่าจะคืนเงินหรือดอกเบี้ยในปีใด มิให้ได้รับเงินเฉลี่ยคืนสำหรับปีนั้น

๓.๑๔.๓ เป็นเงิน โบนัสแก่กรรมการและเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ ไม่เกินร้อยละสิบของกำไรสุทธิ

๓.๑๔.๔ เป็นทุนรักษาระดับอัตราเงินปันผล ไม่เกินร้อยละสองแห่งทุนเรือนหุ้นของ สหกรณ์ตามที่มีอยู่ในวันสิ้นปีนั้น ทุนรักษาระดับอัตราเงินปันผลนี้จะถอนได้โดยมติแห่งที่ประชุมใหญ่ เพื่อจ่ายเป็นเงินปันผลตามหุ้น

๓.๑๔.๕ เป็นทุนเพื่อการศึกษาอบรมทางสหกรณ์ไม่เกินร้อยละสิบของกำไรสุทธิตาม ระเบียบของสหกรณ์

๓.๑๔.๖ เป็นทุนสาธารณประโยชน์ไม่เกินร้อยละสิบของกำไรสุทธิ ตามระเบียบของ สหกรณ์

๓.๑๔.๗ เป็นทุนสวัสดิการ หรือการสงเคราะห์ตามสมควรแก่สมาชิกและครอบครัว สมาชิกสมทบ ไม่เกินร้อยละสิบของกำไรสุทธิ ตามระเบียบของสหกรณ์

๓.๑๔.๘ เป็นทุนเพื่อจัดตั้งสำนักงานหรือทุนอื่นๆ เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่สหกรณ์

๓.๑๔.๙ กำไรสุทธิส่วนที่เหลือ (ถ้ามี) ให้สมทบเป็นทุนสำรองทั้งสิ้น

๓.๑๕ ที่มาแห่งทุนสำรอง ทุนสำรองนั้นนอกจากจัดสรรจากกำไรสุทธิแล้ว บรรดาเงินอุดหนุน หรือทรัพย์สินที่มีผู้ยกให้แก่สหกรณ์ ถ้าผู้ยกให้มีได้ระบุว่าให้ใช้เพื่อการใด โดยเฉพาะก็ให้จัดสรรเป็น ทุนสำรองทั้งสิ้น

อนึ่ง จำนวนเงินซึ่งสหกรณ์พึงจ่ายแก่บุคคลใดก็ตาม ถ้าไม่มีผู้ใดใช้สิทธิเรียกร้องจนพ้น กำหนดอายุความ ก็ให้จัดสรรเงินจำนวนนั้นเป็นทุนสำรอง

\*\*\* กำไรสุทธิประจำปีของสหกรณ์ซึ่งคณะกรรมการดำเนินการเสนอแนะให้ที่ประชุม จัดสรร จากที่ประชุมใหญ่พิจารณาแล้วเห็นว่า รายการใด ไม่สมควรจัดสรรหรือตัดจำนวนให้น้อยลง ก็ดี ยอดเงินจำนวนดังกล่าวให้ดำเนินการตามมติที่ประชุมใหญ่

๓.๑๖ สภาพแห่งทุนสำรอง ทุนสำรองย่อมเป็นของสหกรณ์โดยส่วนรวม สมาชิกจะแบ่งปัน กันไม่ได้ หรือจะเรียกร้องแม้ส่วนใดส่วนหนึ่งก็ไม่ได้ ทุนสำรองจะถอน ได้ก็แต่เพื่อชดเชยการขาดทุนอัน หากบังเกิดขึ้น หรือเพื่อจัดสรรเข้าบัญชีทุนสำรองให้แก่สหกรณ์ใหม่ที่ ได้จดทะเบียนแยกจากสหกรณ์เดิม

\*\*\* นายทะเบียนสหกรณ์ได้รับจดทะเบียนข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๑) พ.ศ. ๒๕๔๖ ไว้แล้ว ตั้งแต่วันที่ ๒๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๔๖

๓.๑๗ ทะเบียนและบัญชี ให้สหกรณ์มีทะเบียนสมาชิก ทะเบียนหุ้น และทะเบียนอื่น ๆ ตลอดจน สมุดรายงานการประชุม และบัญชีตามแบบที่นายทะเบียนสหกรณ์กำหนด และตามที่คณะกรรมการ ดำเนินการเห็นสมควรให้มีขึ้น

เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงรายการ ในทะเบียนสมาชิกหรือทะเบียนหุ้น ให้สหกรณ์แจ้งการ เปลี่ยนแปลงต่อนายทะเบียนสหกรณ์ภายในสามสิบวัน นับแต่วันสิ้นปีทางบัญชีของสหกรณ์



สมาชิกอาจขอตรวจดูเอกสารดังกล่าวในวรรคก่อนได้ ณ สำนักงานของสหกรณ์ ในระหว่างเวลาทำงาน แต่จะดูบัญชีหรือทะเบียนเกี่ยวกับเงินค่าหุ้น เงินฝาก หรือเงินกู้ของสมาชิกรายอื่นไม่ได้ นอกจากนี้จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือของสมาชิคนั้น และได้รับอนุญาตจากผู้จัดการก่อน

๓.๑๘ กฎหมายและข้อบังคับ เอกสารอื่น ๆ ให้สหกรณ์เก็บรักษารายงานประจำปีแสดงผลการดำเนินการของสหกรณ์และงบดุล พร้อมทั้งข้อบังคับและกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ไว้ที่สำนักงานของสหกรณ์เพื่อให้สมาชิกขอตรวจดูได้ โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม

๓.๑๙ การสอบบัญชี บัญชีของสหกรณ์นั้น ต้องได้รับการตรวจสอบบัญชีอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง โดยผู้สอบบัญชีซึ่งนายทะเบียนสหกรณ์แต่งตั้ง

๓.๒๐ การกำกับดูแลสหกรณ์ นายทะเบียนสหกรณ์ รองนายทะเบียนสหกรณ์ ผู้ตรวจการสหกรณ์หรือผู้สอบบัญชีหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งนายทะเบียนสหกรณ์มอบหมาย มีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือให้คณะกรรมการดำเนินการ ผู้ตรวจสอบกิจการ ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่หรือเชิญสมาชิกของสหกรณ์มาชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับกิจการของสหกรณ์ หรือให้ส่งเอกสารเกี่ยวกับการดำเนินงาน หรือรายงานการประชุมของสหกรณ์ได้

ให้ผู้ปฏิบัติการตามวรรคหนึ่งมีอำนาจเข้าไปตรวจสอบในสำนักงานของสหกรณ์ ในระหว่างเวลาทำงานของสหกรณ์ได้ ให้ผู้ซึ่งเกี่ยวข้องขออำนาจความสะดวกหรือช่วยเหลือ หรือให้คำชี้แจงแก่ผู้ปฏิบัติการตามสมควร

๓.๒๑ การส่งรายการหรือรายงาน ให้สหกรณ์ส่งรายการ หรือรายงานเกี่ยวกับกิจการของสหกรณ์ต่อชุมนุมสหกรณ์ที่สหกรณ์เป็นสมาชิก หรือหน่วยงานที่กำกับดูแล ตามแบบ และระยะเวลาที่หน่วยงานนั้นกำหนด<sup>๕๓</sup>

การดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ครุฑร้อยเอ็ด จำกัด จะก้าวหน้ามั่นคงงอกเงยอยู่ได้สมาชิกมีฐานการเงินที่มั่นคง มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น นอกจากการปฏิบัติตามหลักและวิธีการสหกรณ์ โดยเคร่งครัดแล้ว แผนพัฒนาสหกรณ์มีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะทำให้ทิศทางการบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีระบบและต่อเนื่อง ทั้งนี้ผู้เกี่ยวข้องคณะกรรมการ ผู้ตรวจสอบกิจการ ฝ่ายจัดการและเจ้าหน้าที่ ผู้แทนสมาชิกสหกรณ์จะต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่และมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการไม่ว่าทางใดทางหนึ่งก็ตาม จะทำให้เกิดผลดีต่อทุกคนทุกฝ่ายตลอดไป

<sup>๕๓</sup> เรื่องเดียวกัน.

## ๒.๔ สภาพพื้นที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด

### ๒.๔.๑ สภาพทั่วไปในการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด เป็นสถาบันการเงินที่วัตถุประสงค์ให้สมาชิกออมทรัพย์ และให้สินเชื่อแก่สมาชิก จากผลการดำเนินงานในระยะเวลาที่ผ่านมาสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ได้ตระหนักถึงสิทธิประโยชน์ของสมาชิกมาโดยตลอด จึงได้ระดมความคิดจากบุคคลที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ ศึกษาสภาพจุดอ่อน จุดแข็ง ปัญหาและอุปสรรคซึ่งผลการดำเนินงานในการ สัมมนาได้ข้อสรุป ดังนี้

ต่อมาสหกรณ์ของวงการครูร้อยเอ็ดที่ได้เสนอขอจดทะเบียน เพื่อให้ดำเนินการได้ก็ได้รับอนุญาต ให้ดำเนินการ และได้รับจดทะเบียนจากนายทะเบียนสหกรณ์ โดยได้เลขทะเบียนที่ ๔๒/๑๐๕๕๕ ออกให้ เมื่อวันที่ ๔ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๐๓ มีชื่อว่า “สหกรณ์ครูร้อยเอ็ด จำกัดสินไช้” จึงได้ถือว่าวันที่ ๔ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๐๓ เป็นวันเกิดของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด

สมาชิกเมื่อก่อตั้งครั้งแรกมีจำนวน ๔๘๓ คน ต่อมากิจการ ได้ก้าวหน้าขึ้นเรื่อย ๆ ทุนการดำเนินการ ก็เพิ่มขึ้น สมาชิกก็เพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๐๗ คณะกรรมการดำเนินการได้ขออนุมัติงบประมาณจากที่ ประชุมใหญ่เพื่อก่อสร้างอาคารถาวรเป็นของสมาชิกโดยตรง ซึ่งที่ประชุมก็ได้อนุมัติ คณะกรรมการ จึงได้จัดจ้าง นายเหยี่ยว แซ่ห้วง ก่อสร้างอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก ๒ ชั้น ที่บริเวณด้านทิศตะวันออก ของศาลากลางจังหวัดร้อยเอ็ดในวงเงิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท โดยอาคารดังกล่าวนี้ ชั้นล่างใช้เป็นสำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัดร้อยเอ็ด ชั้นบนใช้เป็นสำนักงานสหกรณ์ ครูร้อยเอ็ด จำกัดสินไช้

เมื่อวันที่ ๑๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๑๒ สหกรณ์ครูร้อยเอ็ด จำกัดสินไช้ ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “สหกรณ์ ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด” เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติสหกรณ์ พุทธศักราช ๒๕๑๑

ในปี พ.ศ. ๒๕๒๗ คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ได้พิจารณาเห็นว่าอาคารสำนักงานซึ่ง ทางสหกรณ์ได้สร้างขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๐๘ สร้างอยู่ที่ดินราชพัสดุ ประกอบกับกิจการของสหกรณ์ ได้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นในทุก ๆ ด้าน ทำให้อาคารคับแคบ จึงได้เสนอขอของบประมาณจากที่ประชุมใหญ่มติ สมาชิก เพื่อซื้อที่ดิน ปรากฏว่าที่ประชุมมีมติเห็นชอบ ทั้งนี้เพื่อให้สหกรณ์มีที่ดิน และสำนักงานเป็น เอกเทศนอกจากนั้นที่ประชุมใหญ่ดังกล่าวยังได้เลือกซื้อ บริเวณที่ดินที่เห็นว่าเหมาะสมในการสร้าง สำนักงานใหม่อีกด้วย คือ บริเวณตรงข้างโรงเรียนเมืองร้อยเอ็ด ด้านตะวันตก ซึ่งอยู่ติดกับถนนปัทมานนท์ (คือที่ดินที่ตั้งสำนักงานปัจจุบัน) และได้อนุมัติเงินจำนวน ๔,๐๐๐,๐๐๐ บาท (สี่ล้านบาทถ้วน) เพื่อซื้อ ที่ดินรวมทั้งได้สร้างสำนักงานใหม่ด้วย

ดังนั้นคณะกรรมการดำเนินการในปี พ.ศ. ๒๕๒๘-๒๕๒๙ จึงได้ปฏิบัติตามมติของที่ประชุมใหญ่ โดยได้ดำเนินการซื้อที่ดินจำนวน ๒ ไร่ จากนางสาวสมคิด พูลสวัสดิ์พงษ์ ในราคา ๑,๕๐๐,๐๐๐ บาท และได้ดำเนินการประกวดราคาเพื่อก่อสร้างสำนักงานถาวรในที่ดินแห่งใหม่นี้ ผลปรากฏว่า ห้างหุ้นส่วนจำกัด

ไวนิมพงษ์ เป็นผู้เสนอราคาต่ำสุด ในราคา ๒,๐๑๑,๐๐๐ บาท

แบบแปลนของอาคารสำนักงานใหม่นี้เป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก ๒ ชั้น ขนาดเหมาะสมกับบริเวณที่ดิน ออกแบบโดย นายอำพล เปรมรัตน์ นายช่างเทศบาลเมืองขอนแก่น การก่อสร้าง ได้ลงมือดำเนินการเมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๒๘ และเสร็จบริบูรณ์เมื่อวันที่ ๓๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๒๘ จากนั้นทางสหกรณ์ก็ได้ดำเนินการตกแต่งภายใน และได้ว่าจ้าง ห้างหุ้นส่วนจำกัด ไวนิมพงษ์ร้อยเอ็ด สร้างถนน และลานคอนกรีต มูลค่า ๑๓๐,๐๐๐ บาท เมื่อการก่อสร้างเสร็จแล้ว ทางสหกรณ์จึงได้ย้ายจากสำนักงานเดิมไปอยู่สำนักงานใหม่ เมื่อวันที่ ๒๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๒๘ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด จากอดีตสู่ปัจจุบัน

#### ๒.๔.๒ วัตถุประสงค์

สหกรณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมฐานะทางเศรษฐกิจของสมาชิก โดยวิธีร่วมกันดำเนินธุรกิจเพื่อประโยชน์ด้วยกัน ในข้อต่อไปนี้

๑) ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์ โดยช่วยให้สามารถสงวนส่วนแห่งรายได้ของตนเองไว้ในทางอันมั่นคง และได้รับประโยชน์ตามสมควร

๒) ส่งเสริมการช่วยเหลือซึ่งกันและกันและช่วยเหลือตัวเองในหมู่สมาชิก

๓) รับฝากเงินจากสมาชิกหรือสหกรณ์อื่นๆ

๔) จัดหาทุนเพื่อกิจการตามวัตถุประสงค์

๕) ให้กู้ ให้สินเชื่อ ให้เช่าให้ซื้อ โอน หรือรับจำนำ ซึ่งทรัพย์สินแก่สมาชิกหรือของสมาชิก

๖) ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงิน

๗) ซื้อหุ้นของธนาคารซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์

๘) ซื้อหุ้นของชุมชนสหกรณ์หรือสหกรณ์อื่น

๙) ซื้อหุ้นของสถาบันที่ประกอบธุรกิจอันทำให้เกิดความสะดวกหรือส่งเสริมความเจริญแก่กิจการของสหกรณ์

๑๐) ซื้อพันธบัตรรัฐบาลหรือพันธบัตรรัฐวิสาหกิจ

๑๑) ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่สมาชิก

๑๒) ให้สวัสดิการหรือการสงเคราะห์ตามสมควรแก่สมาชิกและครอบครัว

๑๓) ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ เพื่อประโยชน์ของสมาชิก

๑๔) ออกตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงิน

๑๕) ซื้อตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงิน

๑๖) ร่วมมือกับทางราชการ สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทยชุมนุมสหกรณ์และสหกรณ์อื่น

เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงกิจการของสหกรณ์

๑๗) กระทำการต่าง ๆ ตามที่อนุญาตไว้ ในกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กล่าวข้างต้น ทั้งนี้ รวมถึงการถือกรรมสิทธิ์หรือทรัพย์สินครอบครอง ชื่อแลกเปลี่ยน โอนหรือรับโอน เช่าหรือให้เช่า เช่าซื้อหรือให้เช่าซื้อ จำนอง จำน่าหรือรับจำนำ ขายหรือจำหน่ายซึ่งทรัพย์สินตลอดจนดำเนินกิจการอื่น บรรดาที่เกี่ยวกับหรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ด้วย

๑๘) ดำเนินกิจการอื่นบรรดาที่เกี่ยวกับหรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์

#### ๒.๔.๓ เป้าหมาย

- ๑) สามารถนำบริการที่ดี มีคุณภาพสู่มวลสมาชิก
- ๒) มีระบบการทำงานและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงเท่าเทียมมาตรฐานสากล
- ๓) มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
- ๔) เป็นระบบที่เกื้อกูลและไวต่อปัญหาความต้องการของสมาชิก ยืดหยุ่นและปรับตัวได้ทันที่ต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคม
- ๕) เป็นองค์กรที่รับการยอมรับ ศรัทธาจากสมาชิกและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง<sup>๔๔</sup>

#### ๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จूरिพร อึ้งเจริญพัฒนา ได้กล่าวถึงเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์การเกษตรจังหวัดบุรีรัมย์ โดยสรุปได้ว่า “การสร้างความรู้สึที่ดีต่อหน้าที่รับผิดชอบของพนักงาน มีผลเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาติดต่อสอบถาม เพราะความรู้สึที่ดีต้องงาน ย่อมทำให้พฤติกรรมต่าง ๆ ของพนักงานที่แสดงออกเป็นที่น่าชื่นชอบแก่คนทั่วไป”<sup>๔๕</sup>

สมรัช ศรีสุทธีวิชกุล ได้ทำการศึกษา ทศนคติของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ที่มีต่อการรู้ระบบการบริหารองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า “บริการที่ลูกค้าใช้มากคือ การฝาก การถอน การ โอน สาเหตุที่ใช้บริการคือ มีสถานที่ทำงาน ตั้งอยู่ใกล้ธนาคาร ความเข้าใจของลูกค้าในการรู้ระบบคือ การลดขั้นตอนของการทำงานให้น้อยลง

<sup>๔๔</sup> สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด, “จากอดีตสู่ปัจจุบัน”, ข่าวสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด, ปีที่ ๗ ฉบับที่ ๖๗ (ตุลาคม ๒๕๔๘) : ๒-๕.

<sup>๔๕</sup> จूरिพร อึ้งเจริญพัฒนา, “ความรู้และทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดบุรีรัมย์”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๐, ๑๕๓ หน้า.



และการรื้อปรับระบบ มีผลอย่างมากต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้า และความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ที่ใช้บริการ โดยเฉลี่ยใน ๑ เดือน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าในประเด็นต่าง ๆ เช่น เมื่อธนาคารมีการอำนวยความสะดวกในการบริการ ธนาคารให้ความสำคัญกับธุรกิจขนาดย่อม นอกจากนี้ยังพบว่า ระดับการศึกษาของลูกค้า อาชีพ กับทัศนคติที่มีต่อการบริหารองค์กรแบบรื้อปรับระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ”<sup>๔๖</sup>

สุวัฒน์ ไบเจริญ ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคค่า) ผลการศึกษาพบว่า “ลูกค้าของธนาคารออมสินมีความพึงพอใจสูงต่อการบริการของพนักงานต้อนรับ ความสะดวกที่ได้รับ ข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ ระยะเวลาในการดำเนินการ ลูกค้ามีความพึงพอใจปานกลางต่อการบริการด้านสถานที่ประกอบการ เมื่อแยกความพึงพอใจตามตัวแปรที่ศึกษาปรากฏว่าลูกค้าที่มีอายุ และอาชีพแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคค่า) แตกต่างกัน”<sup>๔๗</sup>

จิราภรณ์ สัตถาผล ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการให้บริการต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จำนวน ๔๘๘ คน โดยการสุ่มตามสูตรของยามานะ (Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ANOVA ผลการศึกษา พบว่า “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง”<sup>๔๘</sup>

วิเชต ไชยสมพงศ์พันธุ์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย ที่มีต่อการบริการบัตรเครดิต : ศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม ผลการศึกษา

<sup>๔๖</sup>สมรัช ศรีสุทธีวิชกุล, “ทัศนคติของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยที่มีต่อการรื้อระบบการบริหารองค์กร : กรณีศึกษาสาขาธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๐, ๑๔๓ หน้า.

<sup>๔๗</sup>สุวัฒน์ ไบเจริญ, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคค่า)”, วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๐, ๑๓๘ หน้า.

<sup>๔๘</sup>จิราภรณ์ สัตถาผล, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”, วิทยานิพนธ์การศึกษาค้นคว้าอิสระ, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๑, ๑๖๓ หน้า.

พบว่า “ผู้ใช้บัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย โดยรวมและมีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการบัตรเครดิตโดยรวม และทุกระยะของการใช้บริการอยู่ในระดับสูง บริการบัตรเครดิตที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกของระยะการใช้บริการคือ รูปแบบของสื่อและประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบการเปลี่ยนรหัสของบัตรด้วยตนเอง การแจ้งยอดบัญชีให้ลูกค้าทราบ และพบว่าผู้ใช้บัตรมีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการบัตรเครดิตโดยรวม และทุกระยะของการใช้บริการไม่แตกต่างกัน”<sup>๕๕</sup>

ชูศักดิ์ สุขเจริญวิภารัตน์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า “ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงาน การถอนเงินด้วยระบบ เอทีเอ็ม การแจ้งระยะเวลาการให้บริการลูกค้าทราบ การให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัยความมั่นคง ความน่าเชื่อถือของอาคารสำนักงาน ลูกค้ามีความพึงพอใจปานกลาง ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เมื่อแยกความพึงพอใจตามตัวแปรที่ศึกษา ปรากฏว่า ลูกค้าที่มีอายุ และอาชีพแตกต่างกัน จะมีความพอใจ ต่อบริการของธนาคารแตกต่างกัน”<sup>๕๖</sup>

กัลยาณี ตปนียากร ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรบือ พบว่า “ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารฯ โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน ๔ ด้าน คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ ด้านความสะดวกในการรับบริการ และด้านระยะเวลาในการบริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีรายชื่อของแต่ละด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และระบบการจัดคิวให้บริการลูกค้า โดยใช้บัตรคิว การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงาน การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ความมั่นคง อยู่ในระดับปานกลาง”<sup>๕๗</sup>

สุภาวดี วิเศษสุรกร ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อ

<sup>๕๕</sup>วิเชต ไชยสมพงศ์พันธุ์, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยที่มีต่อบริการบัตรเครดิต : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๒, ๑๔๕ หน้า.

<sup>๕๖</sup>ชูศักดิ์ สุขเจริญวิภารัตน์, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๒, ๑๑๕ หน้า.

<sup>๕๗</sup>กัลยาณี ตปนียากร, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรบือ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๓, ๑๒๕ หน้า.

ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงาน แต่งกายสุภาพเรียบร้อย บริการด้วยความรวดเร็ว”<sup>๖๒</sup>

ยศสุพล ศรีจันทร์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า “ลูกค้ามีความพึงพอใจใน ภาพรวมขององค์ประกอบการบริการอยู่ในระดับมาก ๓ ระดับ คือ ด้านคุณภาพของพนักงาน และความ พึงพอใจของพนักงาน ด้านคุณภาพของอาคารสถานที่ และอื่น ๆ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ตามลำดับ”<sup>๖๓</sup>

ชวลิต นิवासวัต ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำนวน ๔๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าจำแนกเป็น ๓ ด้าน คือ ด้านธุรกรรมการเงิน ด้านพนักงาน และด้านสถานที่ จำนวน ๑๖ ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test (Independent amples) และ One-way ANOVA ผลการศึกษา ค้นคว้า พบว่า

๑. กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง ๒๑ ปี จนถึง ๓๐ ปี จบการศึกษา ระดับประถมศึกษา และประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม

๒. กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน ๓ ด้าน คือ ด้านพนักงาน และด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านธุรกรรมการเงิน อยู่ในระดับปานกลาง

๓. กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีเพศและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมและเป็นรายด้านทั้ง ๓ ด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วน กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการ โดยภาพรวมและ เป็นรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๕ โดยกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง

<sup>๖๒</sup> สุภาวดี วิเศษสุรการ, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”, ปริญญาานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย มหาสารคาม), ๒๕๔๓, ๒๑๐ หน้า.

<sup>๖๓</sup> ยศสุพล ศรีจันทร์, “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๔, ๑๕๑ หน้า.

๕๑ ปี จนถึง ๖๐ ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุอื่น ๆ และกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาน้อยกว่าระดับปริญญาตรี<sup>๖๔</sup>

ชาวลิต อะหมัด ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อระบบการให้บริการ โรงพยาบาลเสนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า “การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ ให้ผู้ใช้บริการหรือรับบริการได้รับความสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย และซับซ้อนเกินไป”<sup>๖๕</sup>

ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น ๒ กลุ่ม คือ เกษตรกรลูกค้าเงินกู้และลูกค้าเงินฝาก ธ.ก.ส.สาขาเวียงชัย จำนวน ๖๗๐ คน และสหกรณ์การเกษตร จำนวน ๑๕ สหกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ด้านเกษตรกร ลูกค้าเงินกู้และลูกค้าเงินฝาก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการการทำคำขอกู้เงินของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสถานที่ของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ด้านสหกรณ์การเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการเงินกู้ของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจกับระเบียบในการกำหนดสัดส่วนเงินกู้ที่ ธ.ก.ส. ให้สหกรณ์ชำระคืนอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน<sup>๖๖</sup>

<sup>๖๔</sup>ชาวลิต นิवासวัต, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช), ๒๕๔๖, ๑๒๔ หน้า.

<sup>๖๕</sup>ชาวลิต อะหมัด, “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อระบบการให้บริการ โรงพยาบาลเสนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), ๒๕๔๖, ๑๕๐ หน้า.

<sup>๖๖</sup>ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย), ๒๕๔๙, ๑๒๕ หน้า.



พรรณภา เชื้อพุดตาล ได้วิจัย ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดบริการอย่างยุติธรรม ด้านการจัดบริการรวดเร็วทันเวลา ด้านการจัดบริการอย่างเพียงพอ ด้านการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า ผลการวิจัยพบดังนี้

๑. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก

๒. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ โดยรวมและด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และด้านการจัดบริการอย่างเพียงพอ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) โดยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

๓. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพของลูกค้า โดยรวมและรายค้าน ลูกค้าอาชีพเกษตรกร อาชีพรับราชการ และอาชีพทำงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ และลูกค้าอาชีพเกษตรกร อาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจสูงกว่าอาชีพทำงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ )

๔. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุของลูกค้า ด้านการจัดบริการอย่างยุติธรรม พบว่า ลูกค้ามีอายุ ๓๕-๔๕ ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงกว่า ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า ๓๕ ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ )

๕. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทสาขาของธนาคาร ด้านการจัดบริการอย่างเพียงพอ และด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการในประเภทสาขาต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ )<sup>๖๖</sup>

สุมาลี เจตนะวิบูลย์ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสระแก้ว จำกัด ผลการวิจัยพบว่า

๑. ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสระแก้ว จำกัด โดยรวมและรายค้านอยู่ในระดับมาก

<sup>๖๖</sup>พรรณภา เชื้อพุดตาล, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, อ่างแก้ว, ๑๒๔ หน้า.

๒. ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสระแก้ว จำกัด จำแนกตามเพศ โดยรวมและด้านการจัดบริการอย่างเพียงพอ ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ )

๓. ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสระแก้ว จำกัด จำแนกตามสังกัดของสมาชิก โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ )<sup>๒๔</sup>

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้สนใจศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด โดยใช้กรอบแนวคิดในการวิจัยของมิลเลท (Millet) ประกอบด้วย ๕ ด้าน คือ

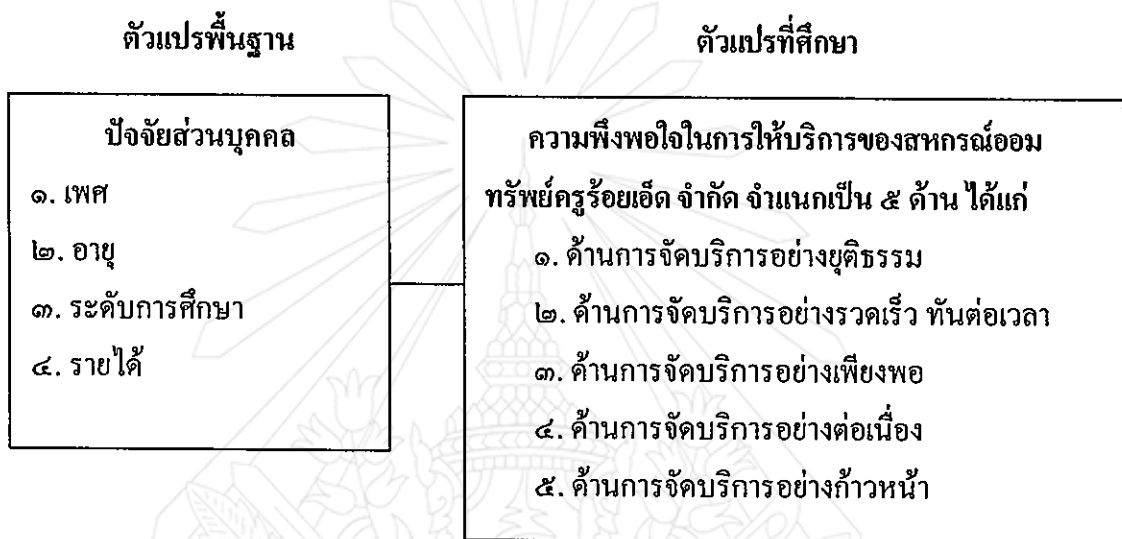
๑. ด้านการจัดบริการอย่างยุติธรรม
๒. ด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา
๓. ด้านการจัดบริการอย่างเพียงพอ
๔. ด้านการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง
๕. ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า

สามารถสรุปได้ว่าการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด มีผลต่อระดับความพึงพอใจของสมาชิก ดังนั้น ในการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ในครั้งนี้ เพื่อให้ทราบผลของความพึงพอใจในการให้บริการ จึงได้เลือกสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด เพื่อจะนำมาศึกษาผลของความพึงพอใจต่อไป

<sup>๒๔</sup>สุมาลี เจตนะวิบูลย์, “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสระแก้ว จำกัด”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๘, ๘๔ หน้า.

## ๒.๖ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้กรอบแนวคิดในการวิจัยของ มิลเลท (Millet) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ จำแนกเป็น ๕ ด้าน ดังนี้



## บทที่ ๓

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอวิธีการดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๓ การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

๓.๑.๑ ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๕ จำนวน ๑๒,๕๑๔ คน

๓.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบจากตารางสำเร็จรูปของ krejcie และ Morgan<sup>๑</sup> ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากตารางจะเป็น ๓๕๐ คน ในกรณีนี้จำนวนประชากรไม่ตรงกับจำนวนประชากรในตารางจึงคิดเทียบบัญญัติไตรยางศ์ดังนี้

$$\begin{aligned} ๑๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ \text{ มีประชากรเพิ่มขึ้น } ๕,๐๐๐ \text{ คน } (๓๗๕ - ๓๗๐) &= ๕ \\ \text{ถ้า } ๑๒,๕๑๔ - ๑๐,๐๐๐ \text{ มีประชากรเพิ่มขึ้น } ๒,๕๑๔ \text{ คน} &= ๕ \times ๒,๕๑๔ \\ &= \frac{๕,๐๐๐}{๒,๕๑๔} \\ &= ๒.๕๑ \text{ หรือ } ๓ \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้น ถ้ามีประชากรที่ใช้ในการวิจัย ๑๒,๕๑๔ ราย ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$= ๓๕๐ + ๓$$

$$= ๓๕๓ \text{ คน}$$

<sup>๑</sup>ธานีพร ศิลป์จารุ, การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี.อินเตอร์ พรินท์, ๒๕๕๐), หน้า ๕๐-๕๑.



จากการเทียบบัญชีรายชื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น ๓๕๓ คน และทำการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

### ๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอบเขตของการวิจัย ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบตามวิธี Likert Scale โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามวิจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู ร้อยเอ็ด จำกัด จำแนกออกเป็น ๕ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านการจัดบริการอย่างยุติธรรม
๒. ด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา
๓. ด้านการจัดบริการอย่างเพียงพอ
๔. ด้านการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง
๕. ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) เพื่อสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู ร้อยเอ็ด จำกัด

### ๓.๓ การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสร้างแบบสอบถามได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- ๓.๓.๑ ศึกษาเอกสาร และผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
- ๓.๓.๒ ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ดีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๓.๓.๓ กำหนดกรอบแนวคิด และเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด
- ๓.๓.๔ นำความรู้ที่ได้จากข้อ ๓.๓.๑-๓.๓.๓ มาสร้างแบบสอบถามฉบับร่างแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ท์<sup>๒</sup>

<sup>๒</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๗๖-๗๗.

๓.๓.๕ นำแบบสอบถามฉบับร่าง เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจแก้ไขเนื้อหา และ  
สำนวนภาษาที่ใช้ ตลอดจนความถูกต้องเหมาะสม โดยทั่วไปของแบบสอบถาม

๓.๓.๖ นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง จำนวน  
๓ ท่าน ดังนี้

๑) ดร. ไพรัช พันชมภู อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

๒) รศ. ดร. สมทรง สุวพานิช อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขต  
ร้อยเอ็ด

๓) นายกมล พูลประเสริฐ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ๗ สำนักงานสหกรณ์  
จังหวัดขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

๓.๓.๗ แก้ไขแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ แล้วนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับสมาชิก  
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูจังหวัดขอนแก่น จำกัด ซึ่งมีในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๕๐ คน เพื่อนำไปหาคุณภาพ  
ของแบบสอบถาม

๓.๓.๘ นำแบบสอบถามที่ได้รับคืน มาตรวจวิเคราะห์ให้คะแนน แล้วนำมาหาค่าอำนาจจำแนก  
รายข้อ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Item-Total Correlation) ได้ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง  
๐.๔๐-๐.๘๓

๓.๓.๙ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบแอลฟา  
(Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) <sup>๑</sup> ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๗๑

๓.๓.๑๐ นำข้อคำถามที่มีค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกอยู่ในเกณฑ์จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถาม  
เพื่อใช้ในการดำเนินการเก็บข้อมูลตามจุดประสงค์ที่ต้องการ

### ๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๓.๔.๑ ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถึง  
ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๔.๒ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยเก็บรวบรวมด้วยตนเอง  
และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมดจำนวน ๓๕๓ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของแบบสอบถาม  
ทั้งหมด

<sup>๑</sup>บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๓๕),  
หน้า ๘๖.

### ๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๓.๕.๑ นำแบบสอบถามที่ตอบเรียบร้อยแล้วสมบูรณ์ทุกฉบับมาตรวจให้คะแนน

๓.๕.๒ นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

๓.๕.๔ วิเคราะห์ข้อมูล โดยวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์  
ครูร้อยเอ็ด จำกัด โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยทั้งในภาพรวม รายด้าน และเป็นรายข้อ แล้วแปลผลตามเกณฑ์  
ตัดสินผลการวิเคราะห์ ดังนี้<sup>๔</sup>

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๑-๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๑-๔.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๑-๓.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๑-๒.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐-๑.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

๑) ค่าร้อยละ (Percentage) คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ  
f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ  
N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

๒) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย  
 $\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม  
N แทน จำนวนคน

<sup>๔</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๐.

๓) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
	X <sup>2</sup>	แทน	ผลรวมกำลังสอง ของคะแนนในกลุ่ม
	N	แทน	จำนวนคน
	Σ	แทน	ผลรวม

๔) ค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า (α) คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	k	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	S <sub>i</sub> <sup>2</sup>	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ
	S <sup>2</sup>	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม



## บทที่ ๔

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

๔.๑ ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ๔.๑ ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น ๕ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านการจัดบริการอย่างยุติธรรม
๒. ด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา
๓. ด้านการจัดบริการอย่างเพียงพอ
๔. ด้านการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง
๕. ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) เพื่อสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด

## ๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ ๑-๔

ตารางที่ ๑ จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

สถานภาพทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๐๘	๓๐.๕๙
หญิง	๒๔๕	๖๙.๔๑
รวม	๓๕๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า สมาชิกเป็นเพศหญิง จำนวน ๒๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔๑ และเพศชาย จำนวน ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๙

ตารางที่ ๒ จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

สถานภาพทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
อายุ		
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๘	๕.๑๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๒๕	๓๕.๔๑
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๘๕	๕๒.๔๑
๕๑ ปีขึ้นไป	๒๕	๗.๐๘
รวม	๓๕๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๑ มีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๑ และมีอายุระหว่าง ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๘ น้อยที่สุดคือมีอายุระหว่าง ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๐

ตารางที่ ๓ จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

สถานภาพทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒๕	๘.๒๑
ปริญญาตรี	๒๘๕	๘๑.๘๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๓๕	๙.๙๒
รวม	๓๕๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๗ สำเร็จการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๙๒ และสำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๒๑

ตารางที่ ๔ จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

สถานภาพทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
รายได้		
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๔๒	๑๑.๙๐
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๕๘	๒๗.๗๖
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๑๓๖	๓๘.๕๓
๒๐,๐๐๑ ขึ้นไป	๑๑๗	๓๓.๓๑
รวม	๓๕๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีรายได้ ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๓ มีรายได้ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๖ และมีรายได้ ๒๐,๐๐๑ ขึ้นไป จำนวน ๑๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๑ น้อยที่สุดคือ มีรายได้ ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๐

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์  
ครูร้อยเอ็ด จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ ๕-๑๐  
ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์  
ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	ด้านการจัดบริการอย่างยุติธรรม	๔.๐๔	๐.๕๘	มาก
๒.	ด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา	๔.๐๕	๐.๖๐	มาก
๓.	ด้านการจัดบริการอย่างเพียงพอ	๓.๘๕	๐.๖๑	มาก
๔.	ด้านการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๐๑	๐.๕๗	มาก
๕.	ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า	๔.๐๖	๐.๖๐	มาก
โดยรวม		๔.๐๑	๐.๕๒	มาก

(N = ๓๕๓)

จากตารางที่ ๕ พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู  
ร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมทั้งห้าด้านอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ  
คือ ด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า ด้านการจัดบริการอย่าง  
ยุติธรรม ด้านการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการจัดบริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ



ตารางที่ ๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์  
ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการจัดบริการอย่างยุติธรรม โดยรวมและรายข้อ

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิกทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๐๗	๐.๖๕	มาก
๒.	มีการจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๐๓	๐.๗๒	มาก
๓.	การควบคุมไม่ให้เกิดการลัดคิวเข้ารับบริการ	๓.๘๖	๐.๗๕	มาก
๔.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม และบริการข้อมูลต่าง ๆ แก่สมาชิกด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๐๕	๐.๗๐	มาก
๕.	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณสมบัติของสมาชิกที่มาใช้บริการอย่างยุติธรรม	๔.๑๕	๐.๖๕	มาก
โดยรวม		๔.๐๔	๐.๕๘	มาก

(N = ๓๕๓)

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการจัดบริการอย่างยุติธรรม โดยรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ สองข้อแรก คือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณสมบัติของสมาชิกที่มาใช้บริการอย่างยุติธรรม และเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม ตลอดจนบริการข้อมูลต่าง ๆ แก่สมาชิกด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การควบคุมไม่ให้เกิดการลัดคิวเข้ารับบริการ

ตารางที่ ๗ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์  
ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา โดยรวมและรายข้อ

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๖.	ขั้นตอนในการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๑๓	๐.๗๒	มาก
๗.	ระยะเวลาในการดำเนินการและให้บริการมีความรวดเร็ว และเหมาะสม	๔.๑๑	๐.๗๑	มาก
๘.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๐๕	๐.๗๔	มาก
๙.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิกเต็มเวลาทำงาน โดยไม่มีการหยุดพัก	๓.๙๘	๐.๗๖	มาก
๑๐.	เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการทำงาน	๔.๑๕	๐.๗๐	มาก
โดยรวม		๔.๐๕	๐.๖๐	มาก

(N = ๓๕๓)

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู  
ร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา โดยรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ  
สองข้อแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการทำงาน และขั้นตอนในการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน  
ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิกเต็มเวลาทำงาน โดยไม่มีการหยุดพัก

ตารางที่ ๘ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์  
ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการจัดบริการอย่างเพียงพอ โดยรวมและรายข้อ

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑๑.	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่สมาชิก	๓.๕๔	๐.๗๑	มาก
๑๒.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ฯลฯ	๓.๕๐	๐.๘๗	มาก
๑๓.	สหกรณ์ฯ จัดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้บริการแก่สมาชิกอย่างเพียงพอ	๔.๑๑	๐.๗๖	มาก
๑๔.	ที่จอดรถมีความสะดวกและเหมาะสม	๓.๓๘	๐.๕๖	ปานกลาง
๑๕.	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	๓.๕๒	๐.๗๓	มาก
โดยรวม		๓.๘๕	๐.๖๑	มาก

(N = ๓๕๓)

จากตารางที่ ๘ พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการจัดบริการอย่างเพียงพอ โดยรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ๔ ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง ๑ ข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ สองข้อแรก คือ สหกรณ์ฯ จัดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้บริการแก่สมาชิกอย่างเพียงพอและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่สมาชิก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ที่จอดรถมีความสะดวกและเหมาะสม

ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์  
ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมและรายข้อ

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑๖.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงักหรือติดขัด แม้แต่เวลาพักกลางวัน	๓.๕๓	๐.๗๑	มาก
๑๗.	เจ้าหน้าที่มีความยืดหยุ่นในการให้บริการแก่สมาชิก ที่มาติดต่อ	๔.๐๐	๐.๖๖	มาก
๑๘.	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแก่สมาชิกที่มาติดต่อจน งานบริการเสร็จเรียบร้อย	๔.๑๒	๐.๖๕	มาก
๑๙.	เจ้าหน้าที่มีความสม่ำเสมอในการให้บริการด้านต่าง ๆ	๔.๐๖	๐.๖๕	มาก
๒๐.	การแจ้งความคืบหน้าของงานที่อยู่ระหว่างการให้บริการ เช่น อยู่ระหว่างการตรวจสอบความถูกต้อง หรือรอ การอนุมัติ เป็นต้น	๓.๕๖	๐.๗๖	มาก
โดยรวม		๔.๐๑	๐.๕๗	มาก

(N = ๓๕๓)

จากตารางที่ ๕ พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู  
ร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ  
สองข้อแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแก่สมาชิกที่มาติดต่อจนงานบริการเสร็จเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่  
มีความสม่ำเสมอในการให้บริการด้านต่าง ๆ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง  
ไม่หยุดชะงักหรือติดขัดแม้แต่เวลาพักกลางวัน



ตารางที่ ๑๐ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์  
ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมและรายข้อ

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๒๑.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีคุณภาพ	๔.๐๖	๐.๖๔	มาก
๒๒.	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม สุภาพอ่อนน้อม มีมารยาทและอัธยาศัยดี	๔.๐๗	๐.๗๘	มาก
๒๓.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๓.๘๖	๐.๗๓	มาก
๒๔.	เจ้าหน้าที่แสดงความเต็มใจในการให้บริการ	๔.๑๑	๐.๗๒	มาก
๒๕.	สหกรณ์ฯ มีการพัฒนาระบบการให้บริการที่ทันสมัย อยู่เสมอ เช่น นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานบริการ เป็นต้น	๔.๑๕	๐.๖๖	มาก
		๔.๐๖	๐.๖๐	มาก

(N = ๓๕๓)

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู  
ร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ  
สองข้อแรก คือ สหกรณ์ฯ มีการพัฒนาระบบการให้บริการที่ทันสมัยอยู่เสมอ เช่น นำคอมพิวเตอร์มาใช้  
ในงานบริการ เป็นต้น และเจ้าหน้าที่แสดงความเต็มใจในการให้บริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ  
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) เพื่อสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ ๑๑  
 ตารางที่ ๑๑ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	จำนวน ความถี่
<b>ด้านการจัดบริการอย่างยุติธรรม</b>		
๑.	ควรบริการกับสมาชิกทุกคนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๕
๒.	เจ้าหน้าที่และคณะกรรมการของสหกรณ์ ควรทราบข้อมูล และสามารถตอบข้อซักถามกับสมาชิก ได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว	๓
<b>ด้านการจัดบริการอย่างเพียงพอ</b>		
๑.	ควรสร้างลานสำหรับจอดรถ และมีป้ายบอกตำแหน่งของฝ่ายต่าง ๆ ให้ชัดเจน	๒๗
<b>ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า</b>		
๑.	เจ้าหน้าที่สหกรณ์ควรพูดจาสุภาพ เรียบร้อยเป็นกันเอง กับผู้มาใช้บริการ	๗
๒.	ควรจัดบอร์ดแสดงขั้นตอนการบริการ และแจ้งข่าวสารให้เร็วขึ้น	๒

จากตารางที่ ๑๑ สมาชิกให้ข้อเสนอแนะเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ลำดับจากมากไปน้อยสามอันดับ คือ ควรสร้างลานสำหรับจอดรถ และมีป้ายบอกตำแหน่งของฝ่ายต่าง ๆ ให้ชัดเจน เจ้าหน้าที่สหกรณ์ควรพูดจาสุภาพ เรียบร้อยเป็นกันเอง กับผู้มาใช้บริการ และควรบริการกับสมาชิกทุกคนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนข้อเสนอแนะน้อยสุดที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด คือ ควรจัดบอร์ดแสดงขั้นตอนการบริการ และแจ้งข่าวสารให้เร็วขึ้น

## บทที่ ๕

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบจากตารางสำเร็จรูปของ krejcie และ Morgan ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น ๓๕๓ คน และทำการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประมาณค่าห้าระดับ จำนวน ๒๕ ข้อ และแบบปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

#### ๕.๑ สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด สรุปได้ดังนี้

##### ๕.๑.๑ ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกเป็นเพศหญิง จำนวน ๒๔๕ คน และเพศชาย จำนวน ๑๐๘ คน มีอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๘๕ คน มีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๒๕ คน และมีอายุระหว่าง ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๕ คน น้อยที่สุดคือมีอายุระหว่าง ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๑๘ คน สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๘๘ คน สำเร็จการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๕ คน และสำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๘ คน มีรายได้ ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๓๖ คน มีรายได้ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๘๘ คน และมีรายได้ ๒๐,๐๐๑ ขึ้นไป จำนวน ๗๗ คน น้อยที่สุดคือ มีรายได้ ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๔๒ คน

##### ๕.๑.๒ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด

ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมทั้งห้าด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ คือ ด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า ด้านการจัดบริการอย่างยุติธรรม ด้านการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการจัดบริการอย่างเพียงพอตามลำดับ

ด้านการจัดบริการอย่างยุติธรรม สมาชิกมีความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ครูร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ สองข้อแรก คือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณสมบัติของสมาชิกที่มาใช้บริการอย่างยุติธรรม และเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามและบริการข้อมูลต่าง ๆ แก่สมาชิกด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การควบคุมไม่ให้เกิดการลัดคิวเข้าบริการ

ด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา สมาชิกมีความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ สองข้อแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการทำงาน และขั้นตอนในการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิกเต็มเวลาทำงาน โดยไม่มีการหยุดพัก

ด้านการจัดบริการอย่างเพียงพอ สมาชิกมีความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ๔ ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง ๑ ข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ สองข้อแรก คือ สหกรณ์ฯ จัดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้บริการแก่สมาชิกอย่างเพียงพอ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่สมาชิก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ที่จอดรถมีความสะดวกและเหมาะสม

ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า สมาชิกมีความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ สองข้อแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแก่สมาชิกที่มาติดต่องานบริการเสร็จเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่มีความสม่ำเสมอในการให้บริการด้านต่าง ๆ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงักหรือติดขัดแม้แต่เวลาพักกลางวัน

ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า สมาชิกมีความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ สองข้อแรก คือ สหกรณ์ฯ มีการพัฒนาระบบการให้บริการที่ทันสมัยอยู่เสมอ เช่น นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานบริการ เป็นต้น และเจ้าหน้าที่แสดงความเต็มใจในการให้บริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ

๕.๑.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการส่งเสริม และพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด

ลำดับจากมากไปน้อยสามอันดับ คือ ควรสร้างลานสำหรับจอดรถ และมีป้ายบอกตำแหน่งของฝ่ายต่าง ๆ ให้ชัดเจน เจ้าหน้าที่สหกรณ์ควรพูดจาสุภาพ เรียบร้อยเป็นกันเอง กับผู้มาใช้บริการ และควรบริการกับสมาชิกทุกคนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนข้อเสนอแนะน้อยสุดที่มีต่อการ



ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด คือ การจัดบอร์ดแสดงขั้นตอนการบริการ และแจ้งข่าวสารให้เร็วขึ้น

## ๕.๒ อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมทั้งห้าด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปต่ำตามอันดับแรก ได้แก่ ด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า และด้านการจัดบริการอย่างยุติธรรม ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องมาจาก ประธานสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด มีนโยบายการบริหารงานที่มุ่งเน้นการบริการที่รวดเร็ว การจัดการบริการอย่างมีคุณภาพ มีระบบการบริหารจัดการที่โปร่งใสและยุติธรรม ทั้งมีการประชาสัมพันธ์กับสมาชิกในลักษณะต่าง ๆ โดยผ่านสื่อทั้งวารสาร และแผ่นพับประชาสัมพันธ์ หรือใช้วิธีติดต่อทาง โทรศัพท์ ทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่น ไว้วางใจ มีนโยบายให้พนักงานทุกคนแต่งกายมาทำงานด้วยชุดสุภาพเรียบร้อย มีความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดยาไพเราะกับทุกคนไม่ว่าจะเป็นผู้ร่วมงาน หรือสมาชิกที่มาใช้บริการ ซึ่งนับว่าเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้สมาชิกที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจในบริการ สอดคล้องกับ วิชาญ ฤทธิรงค์ ที่กล่าวว่า การให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจ และประทับใจอยากที่จะมาใช้บริการอีก พนักงานต้องแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และพนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี วิเศษสุรการ ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย บริการด้วยความรวดเร็ว และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณภา เชื้อพุดตาล ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากธนาคารมีนโยบายที่เน้นการบริการที่ลูกค้าพึงพอใจ โดยการมุ่งเน้นการบริการที่มีคุณภาพ และสะดวกสบายในการใช้บริการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการจัด บริการอย่างยุติธรรม โดยรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา

พบประเด็นที่น่าสนใจ คือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณสมบัติของสมาชิกที่มาใช้บริการอย่างยุติธรรม เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม นอกจากนี้การบริการข้อมูลต่าง ๆ แก่สมาชิกเป็นไปด้วยความเสมอภาค และเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องให้บริการแก่สมาชิกอย่างเท่าเทียมกัน จึงทำให้สมาชิกที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการจัดบริการอย่างยุติธรรมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ มิถิลท ที่กล่าวว่า ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากการให้บริการอย่างยุติธรรม (Equitable Service) ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐมีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ และใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน สอดคล้องกับ เวเบอร์ ที่ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด ก็คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือเป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา โดยรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการทำงาน ขั้นตอนในการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และระยะเวลาในการดำเนินการและให้บริการมีความรวดเร็ว และเหมาะสม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก งานสหกรณ์เป็นงานบริการที่ต้องบริการให้สมาชิกพึงพอใจ และเป็นบริการเกี่ยวกับการเงินซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่ผิดพลาดไม่ได้ เจ้าหน้าที่สหกรณ์จึงต้องปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจในการทำงานและต้องมีทักษะในการบริการ เนื่องจากการให้บริการต้องให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพื่อให้สมาชิกเกิดความพอใจถึงขั้นประทับใจ ต้องให้บริการอย่างถูกต้องครบถ้วน พยายามตรวจสอบการให้บริการด้วยความรอบคอบ อย่าให้เกิดความผิดพลาด สอดคล้องกับ อมรา ผูกบุญเชิด ที่กล่าวว่า งานบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และด้วยธรรมาภิบาลเป็นพื้นฐาน สอดคล้องกับ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กล่าวไว้ว่า การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกและการให้การสนับสนุนการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ เขาวลิต อะหมัด ที่ได้กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ ให้ผู้ใช้บริการหรือรับบริการ ได้รับความสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย และซับซ้อนเกินไป

ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการจัดบริการอย่างเพียงพอ โดยรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ ที่จอดรถยังไม่มีความสะดวกและเหมาะสม ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ทำเลที่ตั้งของสหกรณ์ออมทรัพย์มีเนื้อที่คับแคบ จึงไม่สามารถขยายและจัดสร้างที่จอดรถสำหรับสมาชิกได้อย่างสะดวกเท่าที่ควร

ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแก่สมาชิกที่มาติดต่องานบริการเสร็จเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ที่มีความสม่ำเสมอในการให้บริการด้านต่าง ๆ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีการปรับปรุงพัฒนามาตรฐานคุณภาพของการบริการอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ไม่คงที่ การบริการต้องมีความยืดหยุ่นทั้งด้านเวลา เอกสาร และด้านอื่น ๆ ให้กับสมาชิก เพื่อตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับสมาชิกสหกรณ์ มีการติดตามให้ความช่วยเหลือแก่สมาชิกที่มาติดต่องานบริการเสร็จเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจบริการ สามารถให้คำแนะนำปรึกษากับสมาชิกได้ไม่จำกัดเวลา มีความสม่ำเสมอในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ สหกรณ์ฯ มีการพัฒนาระบบการให้บริการที่ทันสมัยอยู่เสมอ เช่น นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการ เป็นต้น และเจ้าหน้าที่แสดงความเต็มใจในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง มีการสนับสนุนให้บุคลากรใช้สื่อเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน รวมทั้งจัดหาเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนากระบวนการให้บริการที่ทันสมัยอยู่เสมอ มีนโยบายให้พนักงานทุกคนบริการสมาชิกด้วยความเต็มใจ มีความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะกับทุกคน ไม่ว่าจะเป็นผู้ร่วมงานหรือสมาชิกสหกรณ์ที่มาใช้บริการ จึงทำให้สมาชิกที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจในมิตรไมตรีของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับ วิชาญ ฤทธิรงค์ ที่กล่าวว่า การให้บริการ และการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจและประทับใจอยากที่จะมาใช้บริการอีก พนักงานต้องแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และพนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น

### ๕.๓ ข้อเสนอแนะ

#### ๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เพื่อให้การบริหารงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ดำเนินการจัดบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑) ด้านการจัดบริการอย่างยุติธรรม สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ควรมีการจัดลำดับก่อนและหลัง ในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีการควบคุมไม่ให้เกิดการลัดคิวเข้าบริการ หรืออาจจะจัดเป็นบัตรคิวเพื่อเข้ารับบริการ

๒) ด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ควร มีนโยบายให้เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิกเต็มเวลาทำงาน โดยไม่มีการหยุดพัก อาจจัดเป็นเวรให้พนักงาน คอยให้บริการอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกสหกรณ์ รวมทั้งกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการแก่สมาชิก

๓) ด้านการจัดบริการอย่างเพียงพอ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ควรจัดสถานที่ จอดรถให้สมาชิกที่เข้ามาใช้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม รวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน การให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ฯลฯ

๔) ด้านการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ควรจัดเจ้าหน้าที่ ให้บริการแก่สมาชิกอย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงักหรือคิดขัดแม้แต่เวลาพักกลางวัน อาจจัดเป็นเวรในเวลา พักกลางวัน หรือมีบริการในวันหยุดราชการ รวมทั้งมีการแจ้งความคืบหน้าของงานที่อยู่ระหว่างการ ให้บริการ เช่น อยู่ระหว่างตรวจสอบความถูกต้อง หรือรอการอนุมัติ โดยแจ้งให้สมาชิกทราบตัวต่อตัว ทางโทรศัพท์ หรือทางด้านอื่น ๆ

๕) ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ควรสนับสนุน ให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการ สมาชิกอย่างมีคุณภาพ

#### ๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

๑) ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อหาปริมาณของผู้มารับบริการในสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ในช่วงเวลาต่าง ๆ เพื่อนำไปพัฒนาให้เกิดความเพียงพอของการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก ในการบริการต่อไป

๒) ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการฝึกอบรมต่อไป

๓) ควรมีการศึกษาการมีส่วนร่วมของสมาชิกต่อการพัฒนาสหกรณ์ออมทรัพย์ครู ร้อยเอ็ด จำกัด เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาต่อไป



## บรรณานุกรม

### ๑. ภาษาไทย

#### ๑) หนังสือทั่วไป

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม. การจัดการองค์การธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : แพร์พิทยา, ๒๕๑๖.

กระทรวงสาธารณสุข. โครงการสวนสาธารณะริมนรมย์ ปี ๒๕๔๖. กรุงเทพมหานคร : สำนักอนามัย สิ่งแวดล้อม, ๒๕๔๖.

จุฑาทิพย์ ภัทรวาท. การจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์อักษร, ๒๕๔๐.

ชนินทร์ พิทยาวิวิธ. ตลาดการเงินในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์พริ้นติ้ง กรุ๊ป, ๒๕๓๔.

เดือน คำดี. ปรัชญาตะวันตกสมัยใหม่. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ทิพย์อักษร, ๒๕๓๖.

ชานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี. อินเตอร์ พริ้นท์, ๒๕๕๐.

เน่งน้อย พงษ์สามารถ. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : เอ็ม. เอ็ม. เอ็ม. การพิมพ์, ๒๕๒๕.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๓๕.

บุญเรือง ขจรศิลป์. สถิติวิจัย ๑. กรุงเทพมหานคร : พิสิกส์เซ็นเตอร์, ๒๕๓๘.

ประสาธ อิศรปริดา. สาระตละจิตวิทยาการศึกษา. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๒๔.

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. การบริหารงานตำรวจ. กรุงเทพมหานคร : โอ. เอส. พริ้นติ้งเฮาส์, ๒๕๓๐.

พรรณี ชูทัย. จิตวิทยาจากการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานพิมพ์โอเคียนสโตร์, ๒๕๔๐.

พรทิพย์ ศิริภัทราชัย. พฤติกรรมสุขภาพเกี่ยวกับเรื่องเพศ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, ๒๕๓๕.

ภณิกา ชัยปัญญา. ทฤษฎีและพฤติกรรม. กรุงเทพมหานคร : ดวงกมล, ๒๕๔๑.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒. พิมพ์ครั้งที่ ๖.

กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์ จำกัด, ๒๕๔๖.

วารัญญา ภาวภูตานนท์ ณ มหาสารคาม. จิตวิทยาพุทธศาสนา. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ ชีวภาวิวัฒน์, ๒๕๔๑.

วิชาญ ฤทธิรงค์. เทคนิคการหาเงินฝาก. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์, ๒๕๓๘.

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม. สกลนคร : สถาบันราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๒.

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร : กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, ๒๕๓๘.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : วิถีชีวิตพัฒนา, ๒๕๓๕.

สันติสุข ไชยมงคล. การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, ๒๕๔๓.

สมักร นุราวาส. ปรัชญาพราหมณ์ในสมัยพุทธกาล. กรุงเทพมหานคร : แพร์พิทยา, ๒๕๓๔.

แสง จันทร์งาม. ศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๓๔.

## ๒) วิทยานิพนธ์

กัลยาณี ตปนียากร. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา บรบือ”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๓.

จิราภรณ์ สัตถาผล. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา ร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”. วิทยานิพนธ์การศึกษาค้นคว้าอิสระ. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๑.

จุรีพร อึ้งเจริญพัฒนา. “ความรู้และทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดบุรีรัมย์”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๐.

แจ่มจันทร์ ณ กาฬสินธุ์. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขา มหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๒.

ชวลิต นิवासวัต. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดนครสวรรค์”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๖.

ชาญชัย ราชโคตร. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๔.

ชูศักดิ์ สุขเจริญวิภารัตน์. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา มหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๒.

เซาวลิต อะหมัด. “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อระบบการให้บริการ โรงพยาบาลเสนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๖.

ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, ๒๕๔๕.

ธีรพงษ์ ศิริโสสม. “การศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดิน ในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๖.

พรรณภา เชื้อพุดตาล. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๗.

พิน คงพล. “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษา ใน ๑๔ จังหวัดภาคใต้”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา, ๒๕๒๕.

มณีวรรณ ต้นไทย. “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหาร และยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๓.

ยศสุพล ศรีจันทร์. “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๔.

วัลลภา ชายหาด. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณสุขด้านรักษาความสะอาดของ กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๕.

วิเชต ไชยสมพงศ์พันธุ์. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยที่มีต่อบริการ บัตรเครดิต : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๒.

สมพร อธิธิเดช. “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชน”. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๐.

- สมรัช ศรีสุทธิวิณิชกุล. “ทัศนคติของลูกค้านาคารกสิกรไทยที่มีต่อการรื้อระบบการบริหารองค์กร : กรณีศึกษาสาขาธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๐.
- สมรภูมิ ขวัญคุ้ม. “ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการ ภายในมหาวิทยาลัย”. วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๓๐.
- สาโรช ไสยสมบัติ. “ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒมหาสารคาม, ๒๕๓๔.
- สุขสนั่น อินทชัย. “ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสวนสุขภาพจังหวัดขอนแก่น”. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๗.
- สุเชษฐ์ ทรัพย์เสริมสิน. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล คอนแก้ว อำเภอ แม่ริม จังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย เชียงใหม่, ๒๕๕๑.
- สุณีย์รัตน์ ดาวดวงน้อย. “ความพึงพอใจของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ”. วิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘.
- สุมาลี เจตนะวิบูลย์. “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสระแก้ว จำกัด”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๕.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อม ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๐.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคค้า)”. วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๐.
- สุภาวดี วิเศษสุรการ. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย มหาสารคาม, ๒๕๔๓.

### ๓) บทความจากหนังสือรวมบทความ

- อมรา ผูกบุญเชิด. “การบริการ”. ใน เอกสารประกอบคำบรรยายสำหรับนักศึกษามิเนโมบีเอ รุ่น ๑/๒๕๓๕.  
รวบรวมและจัดพิมพ์โดย วิทยาลัยพาณิชศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๓๕ : ๓๕.



#### ๔) บทความในวารสาร

- สมิต สัจฉกร. “การพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้”, *Quality Journal*. ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๑๒ (พฤศจิกายน-ธันวาคม, ๒๕๔๑) : ๑๑๑-๑๑๔.
- มนูญ ศิริวรรณ. “ศัพท์ที่ควรรู้”, *อมรินทร์พัฒนา*. ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๕ (กันยายน-ตุลาคม ๒๕๔๒) : ๑๒-๑๓.
- ราชนทร์ ทองนาถ. “คิดใหม่ ทำใหม่ กับขบวนการสหกรณ์ไทย”, *สายรุ้งสหกรณ์*. ปีที่ ๕ ฉบับที่ ๑๐ (เมษายน ๒๕๔๗) : ๕๖-๕๗.
- สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด. “จากอดีตสู่ปัจจุบัน”, *ข่าวสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด*. ปีที่ ๗ ฉบับที่ ๖๗ (ตุลาคม ๒๕๔๘) : ๒-๕.

#### ๕) หนังสืออื่น ๆ ที่ไม่ได้ตีพิมพ์

- กองวิชาการ กรมส่งเสริมสหกรณ์. “เอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์”. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย, ๒๕๓๘, (อัดสำเนา).
- สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด. “ข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด”. ร้อยเอ็ด : สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด, ๒๕๔๘, (อัดสำเนา).
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. “พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ”. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงศึกษาธิการ, ๒๕๓๓, (อัดสำเนา).

#### ๒) ภาษาอังกฤษ

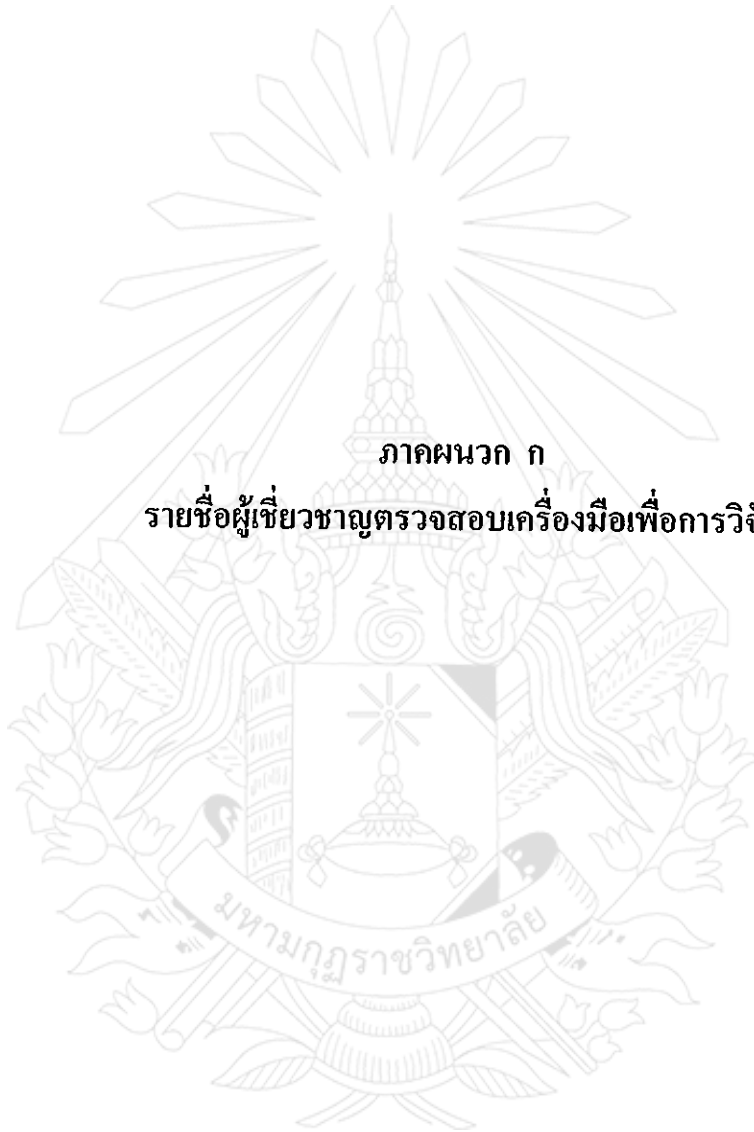
##### 1) Books

- Davis. *Management in the public service*. California : A Doctoral Dissertaion Clemont Graduate School, 1972.
- Fitzgerald, Michael R, and Robert F. Durant. *Citizen Evaluation and Urban Management : Service Delivery in Era of Protest*. Minnesota : Minnesota Management Center, 1962.
- Klter, Philip. *Marketing Management Analysis Planning Implementation and Control*. New York : Prentice-Hall, 1997.
- Millet. *Management in the public service*. Ann Arbor : Health Administration, 1975.
- Weber, M. *The theory of social and economic organization*. New York : The Free Presss, 1966.



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย



## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

๑. รศ. ดร. สมทรง สุวพานิช

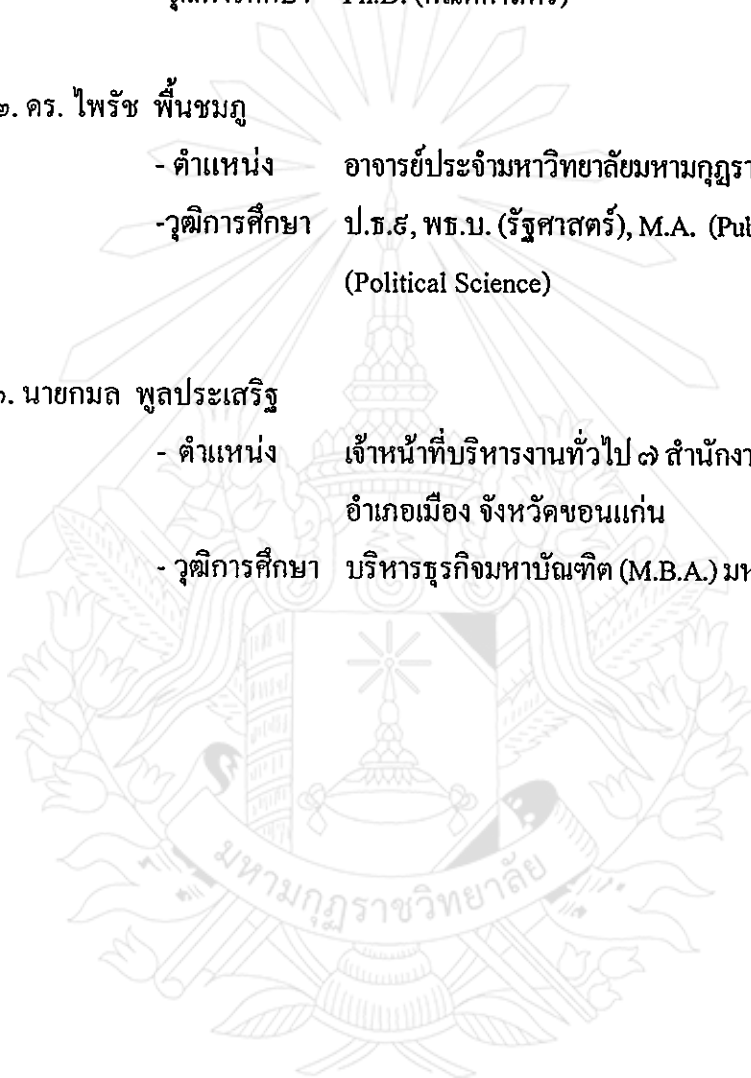
- ตำแหน่ง อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
- วุฒิการศึกษา Ph.D. (คณิตศาสตร์)

๒. ดร. ไพรัช พันขมภู

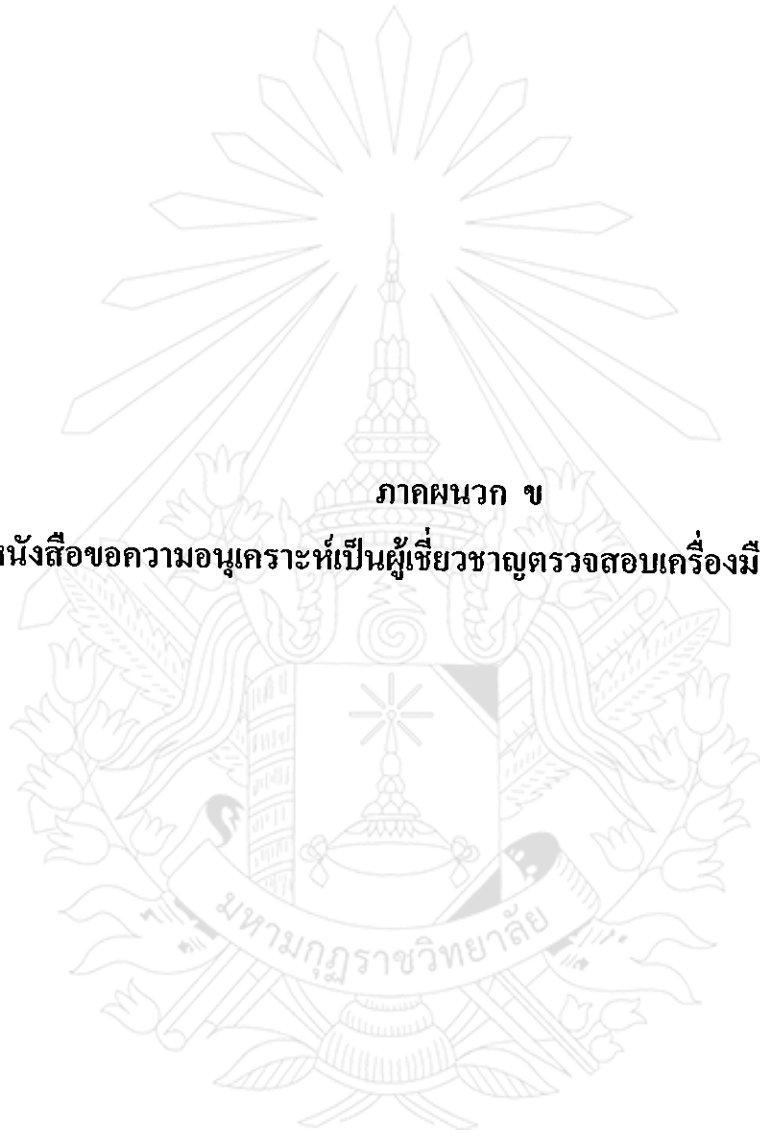
- ตำแหน่ง อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
- วุฒิการศึกษา ป.ศ.ศ, พธ.บ. (รัฐศาสตร์), M.A. (Public Administration), Ph.D. (Political Science)

๓. นายกมล พูลประเสริฐ

- ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ๗ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดขอนแก่น  
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
- วุฒิการศึกษา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A.) มหาวิทยาลัยขอนแก่น



ภาคผนวก ข  
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย







ที่ ศธ 6015/ว 480

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง  
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง  
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

23 พฤศจิกายน 2549

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร รศ.ดร.สมทรง สุวพานิช

ด้วย นายสมผล สุพรหมอินทร์ สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์ออมทรัพย์ครุร้อยเอ็ด จำกัด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร โสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

นางวไลยแก้ว

( นส.ดร.สงวน สิวพานิช )

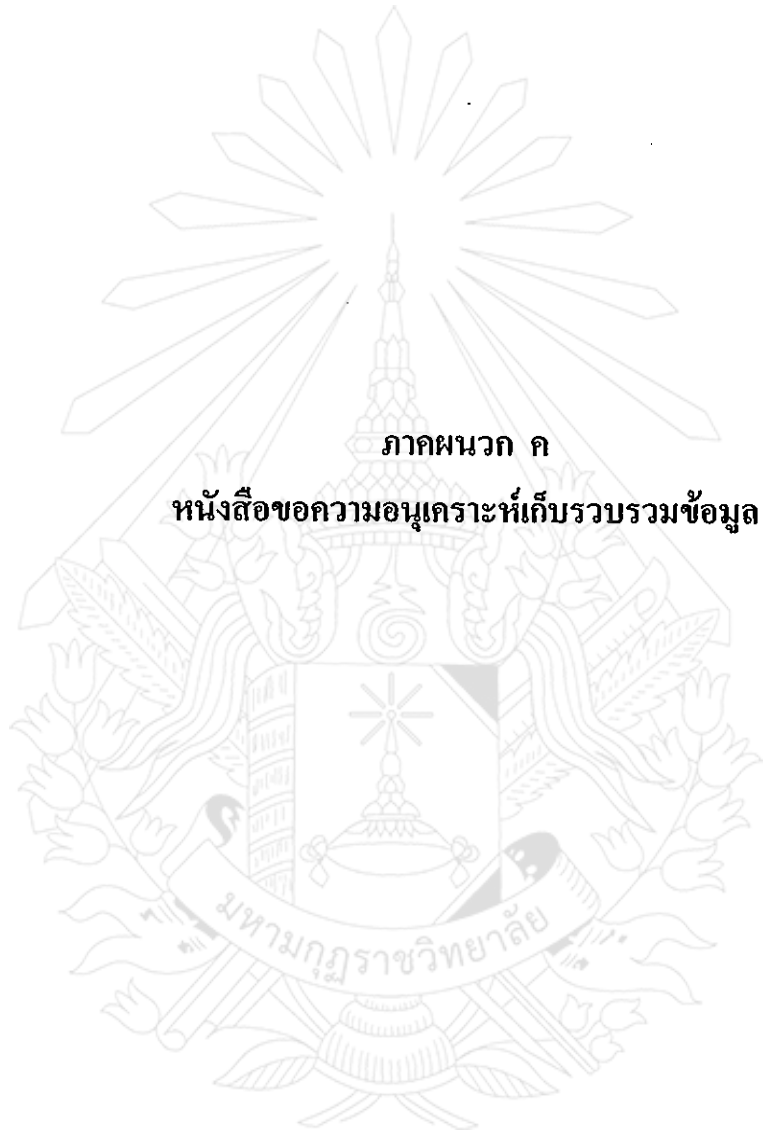
ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. 0-4351-8364, 0-4351-6076

โทรสาร. 0-4351-4618

[http:// www.rec.mbu.ac.th](http://www.rec.mbu.ac.th)





ภาคผนวก ก  
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล



ที่ ศร 6015/ว ๕๘1

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง  
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง  
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

๒๓ พฤศจิกายน 2549

เรื่อง ขอดความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร

พระสงฆ์ธรรมการ (สหกรณ์) ออมทรัพย์ ร้อยเอ็ด ๕๑๑๑

ด้วย นายสมผล สุพรมอินทร์ สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์ออมทรัพย์ร้อยเอ็ด จำกัด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอดความอนุเคราะห์ให้ นักศึกษาดังกล่าว ได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วน วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะมาติดต่อประสานงานกับท่านโดยตรง

จึงเจริญพรมาเพื่อ โปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร โสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. 0-4351-8364,0-4351-6076

โทรสาร. 0-4351-4618

[http:// www.rec.mbu.ac.th](http://www.rec.mbu.ac.th)

-๑๗-

ดร.กฤษณ์ ศรีบุญยืน

21-1-5๗

เกษม ๕๒๕ ๗



ภาคผนวก ง  
แบบสอบถาม

มหามกุฏราชวิทยาลัย



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

ความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : ศึกษาเฉพาะกรณี

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด

\*\*\*\*\*

### คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นที่ตรงความเป็นจริงทุกข้อ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากท่านในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างสูง ต่อการศึกษาครั้งนี้ และคำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด

๒. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น ๓ ตอนคือ

ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) เพื่อสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นายสมผล สุพรหมอินทร์

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

## ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน [ ] หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

## ๑. เพศ

- [ ] ชาย  
[ ] หญิง

## ๒. อายุ

- [ ] อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี  
[ ] ๒๐ - ๓๐ ปี  
[ ] ๓๑ - ๔๐ ปี  
[ ] ๔๑ - ๕๐ ปี  
[ ] ๕๑ ปีขึ้นไป

## ๓. ระดับการศึกษา

- [ ] ต่ำกว่าปริญญาตรี  
[ ] ปริญญาตรี  
[ ] สูงกว่าปริญญาตรี

## ๔. รายได้

- [ ] ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท  
[ ] ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท  
[ ] ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท  
[ ] ๒๐,๐๐๑ ขึ้นไป

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบทางขวามือ ของแต่ละข้อเพียงอย่างเดียว ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>๑. ด้านการจัดบริการอย่างยุติธรรม</b>						
๑.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิกทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
๒.	มีการจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๓.	การควบคุมไม่ให้เกิดการลัดคิวเข้ารับบริการ					
๔.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม และบริการข้อมูลต่าง ๆ แก่สมาชิกด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
๕.	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณสมบัติของสมาชิกที่มาใช้บริการอย่างยุติธรรม					
<b>๒. ด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา</b>						
๖.	ขั้นตอนในการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
๗.	ระยะเวลาในการดำเนินการและให้บริการมีความรวดเร็วและเหมาะสม					
๘.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
๙.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิกเต็มเวลาทำงาน โดยไม่มีการหยุดพัก					
๑๐.	เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการทำงาน					
<b>๓. ด้านการจัดบริการอย่างเพียงพอ</b>						
๑๑.	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่สมาชิก					

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๒.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ฯลฯ					
๑๓.	สหกรณ์ฯ จัดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้บริการแก่สมาชิกอย่างเพียงพอ					
๑๔.	ที่จอดรถมีความสะดวกและเหมาะสม					
๑๕.	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
<b>๔. ด้านการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง</b>						
๑๖.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงักหรือติดขัดแม้แต่เวลาพักกลางวัน					
๑๗.	เจ้าหน้าที่มีความยืดหยุ่นในการให้บริการแก่สมาชิกที่มาติดต่อ					
๑๘.	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแก่สมาชิกที่มาติดต่อ งานบริการเสร็จเรียบร้อย					
๑๙.	เจ้าหน้าที่มีความสม่ำเสมอในการให้บริการด้านต่าง ๆ					
๒๐.	การแจ้งความคืบหน้าของงานที่อยู่ระหว่างการให้บริการ เช่น อยู่ระหว่างการตรวจสอบความถูกต้องหรือรอการอนุมัติ เป็นต้น					
๒๑.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีคุณภาพ					
๒๒.	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม สุภาพอ่อนน้อม มีมารยาทและอัธยาศัยดี					
๒๓.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
๒๔.	เจ้าหน้าที่แสดงความเต็มใจในการให้บริการ					
๒๕.	สหกรณ์ฯ มีการพัฒนาระบบการให้บริการที่ทันสมัยอยู่เสมอ เช่น นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการ เป็นต้น					

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) เพื่อสอบถามความคิดเห็น และ  
ข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด

๑. ด้านการจัดบริการอย่างยุติธรรม

.....  
.....  
.....

๒. ด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

.....  
.....  
.....

๓. ด้านการจัดบริการอย่างเพียงพอ

.....  
.....  
.....

๔. ด้านการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง

.....  
.....  
.....

๕. ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า

.....  
.....  
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้



ภาคผนวก จ

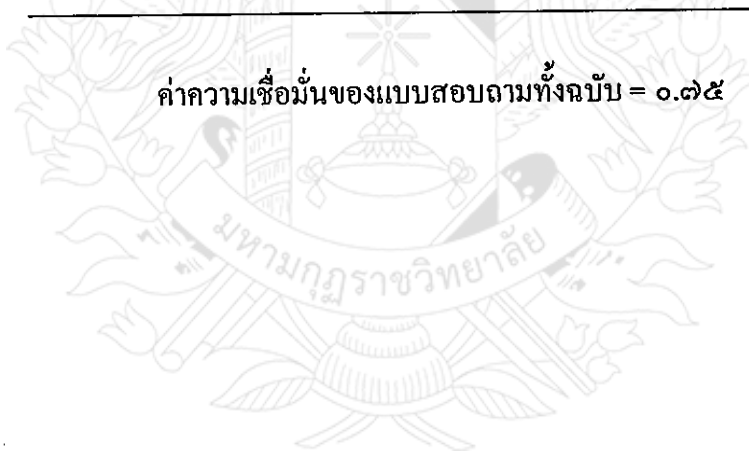
คำอธิบายจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



ตารางแสดง ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
๑.	๐.๔๖	๑๔.	๐.๖๖
๒.	๐.๔๐	๑๕.	๐.๗๓
๓.	๐.๕๒	๑๖.	๐.๗๔
๔.	๐.๔๗	๑๗.	๐.๗๕
๕.	๐.๖๖	๑๘.	๐.๖๑
๖.	๐.๖๕	๑๙.	๐.๘๒
๗.	๐.๗๕	๒๐.	๐.๕๒
๘.	๐.๖๕	๒๑.	๐.๖๑
๙.	๐.๗๘	๒๒.	๐.๖๖
๑๐.	๐.๘๓	๒๓.	๐.๗๒
๑๑.	๐.๗๘	๒๔.	๐.๖๒
๑๒.	๐.๗๖	๒๕.	๐.๗๑
๑๓.	๐.๕๕		

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ = ๐.๗๕





ภาคผนวก ก  
แบบฟอร์มประเมินแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญ

## แบบฟอร์มประเมินแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญ

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์ออมทรัพย์ครู  
ร้อยเอ็ด จำกัด

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อความคำถามจากแบบสอบถามแล้วทำเครื่องหมาย  ล้อมรอบตัวเลขที่ท่านพิจารณา  
ตามความเหมาะสม และกรณารอกข้อมูลสิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ข้อเสนอแนะในช่องว่างที่เว้นไว้ให้

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ คำถาม	ความเหมาะสมของ เนื้อหา			ความเหมาะสมของ สำนวนภาษา			สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง / ข้อเสนอแนะ
	ดี	ปาน กลาง	แก้ไข	ดี	ปาน กลาง	แก้ไข	
	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๑.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๒.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๓.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๔.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	

ความเห็นที่มีต่อชื่อเรื่องและความเหมาะสมของแบบสอบถามในตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

.....

1. เนื้อหาเรื่อง สหกรณ์ออมทรัพย์ครู ร้อยเอ็ด

2. คนที่ตอบคำถามยังไม่ครบ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

( )

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด

๑. ด้านบุคลากร

ข้อ คำถาม	ความเหมาะสมของ เนื้อหา			ความเหมาะสมของ สำนวนภาษา			สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง / ข้อเสนอแนะ
	ดี ๑	ปาน กลาง ๐	แก้ไข -๐	ดี ๑	ปาน กลาง ๐	แก้ไข -๐	
ข้อที่ ๑.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๒.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๓.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๔.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	ขอรับได้อัตโนมัติ เราชื่อ สตีล โทร: ๙๖๑๐๓๓ โทร. ๐๕๒ ๐๕๒
ข้อที่ ๕.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๖.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๗.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๘.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	ขอรับค่าคอมมิชชั่น ๐.๖๖ % ของ ดอกเบี้ย
ข้อที่ ๙.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๑๐.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	ค่า honorarium ที่ <u>เสีย</u> ในกรณีนี้

\*

\*

\*

\* คล้ายกัน



๒. ด้านสถานประกอบการ

ข้อ คำถาม	ความเหมาะสมของ เนื้อหา			ความเหมาะสมของ จำนวนภาษา			สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง / ข้อเสนอแนะ
	ดี ๑	ปาน กลาง ๐	แก้ไข -๐	ดี ๑	ปาน กลาง ๐	แก้ไข -๐	
ข้อที่ ๑.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	ถ้าจะให้พอใช้ ทาง อ. ชัย ช่าง พิมพ์ได้ไหม
ข้อที่ ๒.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	แปลได้กับข้อ 1.
ข้อที่ ๓.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๔.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๕.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๖.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๗.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๘.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๙.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๑๐.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	ถ้าจะให้พอใช้ เพื่อขอ แปลสมาชิก

๓. ด้านความสะดวกที่ได้รับ

ข้อ คำถาม	ความเหมาะสมของ เนื้อหา			ความเหมาะสมของ สำนวนภาษา			สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง / ข้อเสนอแนะ
	ดี ๑	ปาน กลาง ๐	แก้ไข -๐	ดี ๑	ปาน กลาง ๐	แก้ไข -๐	
	๑	๐	<del>๐</del>	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๑.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	"แก้จาก กัดกัด" เป็น กัด กว.
ข้อที่ ๒.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๓.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๔.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๕.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๖.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๗.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๘.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๙.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	

## ๔. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ข้อ คำถาม	ความเหมาะสมของ เนื้อหา			ความเหมาะสมของ สำนวนภาษา			สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง / ข้อเสนอแนะ
	ดี ๑	ปาน กลาง ๐	แก้ไข -๐	ดี ๑	ปาน กลาง ๐	แก้ไข -๐	
ข้อที่ ๑.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๒.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๓.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๔.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๕.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	

## ๕. ด้านระยะเวลาในการบริการ

ข้อ คำถาม	ความเหมาะสมของ เนื้อหา			ความเหมาะสมของ สำนวนภาษา			สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง / ข้อเสนอแนะ
	ดี ๑	ปาน กลาง ๐	แก้ไข -๐	ดี ๑	ปาน กลาง ๐	แก้ไข -๐	
ข้อที่ ๑.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	
ข้อที่ ๒.	๑	๐	-๐	๑	๐	-๐	





ภาคผนวก ข

ตารางแสดง จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ตามจำนวนประชากรระดับต่าง ๆ





ตารางแสดง จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ตามจำนวนประชากรระดับต่าง ๆ

จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
๑๐	๑๐	๒๒๐	๑๔๐	๑๒๐๐	๒๕๑
๑๕	๑๔	๒๓๐	๑๔๔	๑๓๐๐	๒๕๓
๒๐	๑๕	๒๔๐	๑๔๘	๑๔๐๐	๓๐๒
๒๕	๒๔	๒๕๐	๑๕๒	๑๕๐๐	๓๐๖
๓๐	๒๘	๒๖๐	๑๕๕	๑๖๐๐	๓๑๐
๓๕	๓๕	๒๗๐	๑๖๒	๑๗๐๐	๓๑๓
๔๐	๓๖	๒๘๐	๑๖๒	๑๘๐๐	๓๑๗
๔๕	๔๐	๒๙๐	๑๖๕	๑๙๐๐	๓๒๐
๕๐	๔๔	๓๐๐	๑๖๕	๒๐๐๐	๓๒๒
๕๕	๔๘	๓๒๐	๑๗๕	๒๒๐๐	๓๒๗
๖๐	๕๒	๓๔๐	๑๘๑	๒๔๐๐	๓๓๑
๖๕	๕๖	๓๖๐	๑๘๖	๒๖๐๐	๓๓๕
๗๐	๕๕	๓๘๐	๑๙๑	๒๘๐๐	๓๓๘
๗๕	๖๓	๔๐๐	๑๙๖	๓๐๐๐	๓๔๑
๘๐	๖๖	๔๒๐	๒๐๑	๓๕๐๐	๓๔๖
๘๕	๗๐	๔๔๐	๒๐๕	๔๐๐๐	๓๕๑
๙๐	๗๓	๔๖๐	๒๑๐	๔๕๐๐	๓๕๔
๙๕	๗๖	๔๘๐	๒๑๔	๕๐๐๐	๓๕๗
๑๐๐	๘๐	๕๐๐	๒๑๗	๖๐๐๐	๓๖๑
๑๑๐	๘๖	๕๕๐	๒๒๖	๗๐๐๐	๓๖๔
๑๒๐	๙๒	๖๐๐	๒๓๔	๘๐๐๐	๓๖๗
๑๓๐	๙๗	๖๕๐	๒๔๒	๙๐๐๐	๓๖๘
๑๔๐	๑๐๓	๗๐	๒๔๘	๑๐๐๐๐	๓๗๐
๑๕๐	๑๐๘	๗๕๐	๒๕๔	๑๕๐๐๐	๓๗๕
๑๖๐	๑๑๓	๘๐	๒๖๐	๒๐๐๐๐	๓๗๗
๑๗๐	๑๑๘	๘๕๐	๒๖๕	๓๐๐๐๐	๓๗๙
๑๘๐	๑๒๓	๙๐๐	๒๖๕	๔๐๐๐๐	๓๘๐
๑๙๐	๑๒๗	๙๕๐	๒๗๔	๕๐๐๐๐	๓๘๑
๒๐๐	๑๓๒	๑๐๐๐	๒๗๘	๗๕๐๐๐	๓๘๒
๒๑๐	๑๓๖	๑๑๐๐	๒๘๕	๑๐๐๐๐	๓๘๔

ที่มา: บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๓๕), หน้า ๔๐.

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นายสมพล สุพรหมอินทร์  
วัน/เดือน/ปี เกิด ๑๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๑๑  
ที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ ๑๕ ซอย ๓๑ ถนนรณชัยชาญยุทธ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง  
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

ประวัติการศึกษา  
พ.ศ. ๒๕๓๘ ปริญญาตรีส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์บัณฑิต (สส.บ.) เอกสหกรณ์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง นักวิชาการสหกรณ์ ระดับ ๖ ฝ่ายบริหารทั่วไป

สถานที่ทำงาน สำนักงานสหกรณ์จังหวัดขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

