



ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการชั้นสูง จำกัด

พ.ศ. พ.ช. บุญธรรมรงค์ ชาติกา

๘๕๔
สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๑

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด



พ.ต.ท.ชาญณรงค์ ผาลิกา

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๑

B 14756

**MEMBERS' SATISFACTION TOWARD SERVICES OF KALASIN
POLICE'S SAVINGS CO-OPERATIVE LIMITED**



POL. LT. COL. CHANNARONG PALIKA

**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 : ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด
ชื่อนักศึกษา : พ.ต.ท. ชาญณรงค์ ผาลิกา
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ. ดร. เดชา ใจกลาง
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ผศ. สุรพันธ์ สุวรรณศรี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

.....
(พระครูปลัดดัมพ์พัฒนวิริยาจารย์) คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
(พระครูปลัดดัมพ์พัฒนวิริยาจารย์) ประธานกรรมการ

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

.....
(ผศ. สุรพันธ์ สุวรรณศรี) อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

.....
(รศ. อุดม พิริยสิงห์) กรรมการ

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

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย

Thematic Title : Members' Satisfaction toward Services of Kalasin Police's Savings
Co-Operative Limited

Student's Name : Pol. Lt. col. Channarong Palika

Department : Government

Advisor : Asst. Prof. Dr. Decha Jaiklang

Co-Advisor : Asst. Prof. Surapan Suvannasri

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)

S. Suvannasri
..... Co-Advisor
(Asst. Prof. Surapan Suvannasri)

Udom Piriyasing
..... Member
(Assoc. Prof. Udom Piriyasing)

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

หัวข้อสารนิพนธ์	: ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด
ชื่อนักศึกษา	: พ.ต.ท.ชาญณรงค์ ผาติกา
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ผศ. ดร. เดชา ใจกลาง
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ผศ. สุรพันธ์ สุวรรณศรี
ปีการศึกษา	: ๒๕๕๑

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด จำนวน ๓๒๘ คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ จำนวน ๔๐ ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ ๐.๘๔ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า

๑. สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหกด้าน ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านระบบการให้บริการ ด้านสถานที่ปฏิบัติ ด้านระเบียบขั้นตอน ด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน และด้านข้อมูลข่าวสาร

๒. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ที่มีเพศ สถานภาพ ทางการราชการ ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

๓. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ควรมีการให้บริการถ่ายเอกสารแก่สมาชิก อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ควรปรับลดลงอีกและเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก การแบ่งเงินปันผลและเฉลี่ยคืนแก่สมาชิกสหกรณ์ ควรมีความ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้



Thematic Title : **Members' Satisfaction toward Services of Kalasin Police's Savings Co-Operative Limited**

Student's Name : **Pol. Lt. col. Channarong Palika**

Department : **Government**

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

Co-Advisor : **Asst. Prof. Surapan Suvannasri**

Academic Year : **B.E. 2551 (2008)**

ABSTRACT

The objectives of this thematic paper were 1) to study the satisfaction and members' compare with services of Kalasin police's savings co-operative limited, separate follow personal factor, and 3) to study the suggestions as guidelines for development services of Kalasin police's savings co-operative limited. Samplers were members' of Kalasin police's savings co-operative limited, totaling 328 persons in all. By uses random the way accidental sampling, the tool used for the research was the questionnaires with five rating scales 40 amounts, reliability valuable to 0.94. Statistics utilized encompassed frequency, mean, standard deviation, t-test, and F-test. Data were analyzed by making use of the computerized programmed.

The results of research were found as follows :

1. The members' satisfaction toward services of Kalasin police's savings co-operative limited in the overall aspect at the high level. When each aspect was taken into account, it was found at the high level in all six aspects. The aspect with the highest to low mean was that of system services, work office, regulations, performance, official, and news information.
2. Comparison findings members' satisfaction toward services of Kalasin police's savings co-operatives limited, it was found members' of Kalasin police's savings co-operative limited, at the sex, official status, education level differently, there is the satisfaction toward services of Kalasin police's savings co-operative limited, in overall and aspects is not different in all aspects.
3. Suggestions as guidelines for development services of Kalasin police's savings co-operative limited. Be supposed to copy services with a member, interest loan rate should fine is

down and enhance interest deposit rate. Dividend distribution and share to a member co-operative, be supposed to clarity can check.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เล่มนี้จะสำเร็จลงได้เพราะผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลืออย่างมีเมตตาจากบุคคลหลายท่านที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางในการเขียนสารนิพนธ์ ให้กำลังใจและอุปถัมภ์ด้วยดีตลอดมา ขอกราบขอบพระคุณพระคุณพระสุทธิสาร โสภณ รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด พระครูปลัดสัมพิพัฒน์ วิทยากรย์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ผู้ที่ช่วยให้เปิดการเรียนการสอนนักศึกษาระดับมหาบัณฑิต ที่วิทยาเขตร้อยเอ็ด ทำให้ข้าพเจ้าได้มีโอกาสศึกษา

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร. เดชา ใจกลาง อาจารย์ที่ปรึกษา และ ผศ. สุรพันธ์ สุวรรณศรี ผู้ซึ่งกรุณาที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตลอดมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ดที่ได้อนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร ตลอดจนช่วยเหลือในการค้นคว้าเอกสารต่างๆ ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณกำลังใจจากเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ นักศึกษาปริญญาโทรัฐศาสตรบัณฑิตการปกครองทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือให้การศึกษาร้านี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี คุณค่าของงานวิจัยฉบับนี้ ขอให้ เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ หากสารนิพนธ์ฉบับนี้ มีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขอกราบอภัยมา ณ โอกาสนี้

พ.ต.ท.ชาญณรงค์ ผาลิกา

สารบัญ

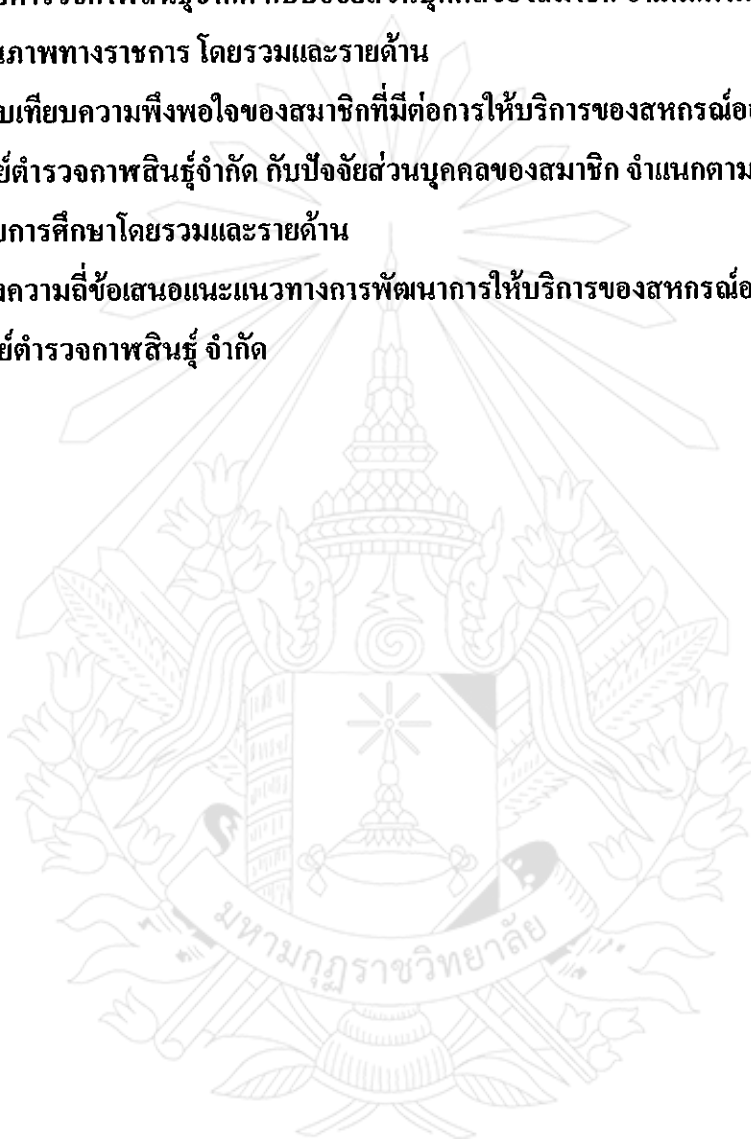
	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ก
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๒
๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย	๓
๑.๔ สมมุติฐานของการวิจัย	๓
๑.๕ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๓
๑.๖ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๕
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๗
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์	๗
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์	๒๕
๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ	๓๓
๒.๔ แนวคิดหลักการให้บริการ	๔๒
๒.๕ สภาพพื้นที่ศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์	๕๘
๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖๐
๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๖๔
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๖๖
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๖๖
๓.๒ เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง	๖๖

	๗
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๖๗
๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	๖๗
๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๖๘
๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล	๖๕
๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย	๗๐
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๗๑
๔.๑ ตอนที่ ๑ วิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด	๗๑
๔.๒ ตอนที่ ๒ วิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด	๗๓
๔.๓ ตอนที่ ๓ วิเคราะห์ข้อมูล เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการ ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด กับปัจจัยส่วนบุคคล	๘๑
๔.๔ ตอนที่ ๔ วิเคราะห์ข้อมูล ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด	๘๔
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๘๗
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๘๗
๕.๒ อภิปรายผล	๘๕
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๕๔
บรรณานุกรม	๕๖
ภาคผนวก	๑๐๑
ภาคผนวก ก รายงานผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย	๑๐๒
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	๑๐๔
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย	๑๐๖
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๑๐
ประวัติผู้วิจัย	๑๒๐

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๔.๑ บัญชีส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด จำแนกตามเพศ	๗๑
ตารางที่ ๔.๒ บัญชีส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด จำแนกตามสถานภาพทางราชการ	๗๒
ตารางที่ ๔.๓ บัญชีส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา	๗๒
ตารางที่ ๔.๔ ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด โดยรวมและรายด้าน	๗๓
ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อ การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงาน โดยรวมและรายข้อ	๗๔
ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อ การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ด้านสถานที่ ปฏิบัติ โดยรวมและรายข้อ	๗๕
ตารางที่ ๔.๗ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อ การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ด้านระบบการ ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ	๗๖
ตารางที่ ๔.๘ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อ การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ด้านการ ดำเนินงาน โดยรวมและรายข้อ	๗๗
ตารางที่ ๔.๙ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อ การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ด้านข้อมูล ข่าวสาร โดยรวมและรายข้อ	๗๘
ตารางที่ ๔.๑๐ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อ การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ด้านระเบียบ ขั้นตอน โดยรวมและรายข้อ	๗๙

ตารางที่ ๔.๑๑	เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด กับปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน	๘๑
ตารางที่ ๔.๑๒	เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด กับปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก จำแนกตามสถานภาพทางราชการ โดยรวมและรายด้าน	๘๒
ตารางที่ ๔.๑๓	เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด กับปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน	๘๓
ตารางที่ ๔.๑๔	แสดงความถี่ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด	๘๔



ญ

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพประกอบที่ ๑ การแสดงความไม่สอดคล้องทางความคิดของ Fritz Heider

๓๕

ภาพประกอบที่ ๒ การแสดงความไม่สอดคล้องทางความคิดของ Leon Festinger

๔๐

ภาพประกอบที่ ๓ ลำดับความต้องการของมนุษย์

๔๑



บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ได้รับการจดทะเบียนเป็นสหกรณ์โดยกระทรวง โดยกระทรวงพัฒนาการแห่งชาติ เลขทะเบียน ๑๐๘/๑๔๕๘๖ ลง ๑ มกราคม ๒๕๑๔ ตามความใน พ.ร.บ. สหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๑๑ ในการจัดตั้งเพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดา สมาชิกโดยช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์ได้รับผลประโยชน์ ตามสมควรรับฝากเงินจากสมาชิก และสหกรณ์อื่น มีการจัดหาทุน มีการให้เงินกู้สำหรับสมาชิกตาม ข้อกำหนด และให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงินได้ ได้มีการดำเนินกิจการมาเป็นเวลา ๓๕ ปี โดยมีข้าราชการ ตำรวจและลูกจ้างสถานีตำรวจต่างๆ ในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นสมาชิก จำนวน ๒,๔๖๐ คน ซึ่งมี สมาชิกประเภทเดียว คือ สมาชิกสามัญ จากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่าปัญหาในการดำเนินกิจการ ของสหกรณ์ มีดังต่อไปนี้

๑. สมาชิกสหกรณ์ ซึ่งเป็นทั้งเจ้าของ ผู้ควบคุม ผู้ใช้บริการและเป็นผู้ดำเนินงานของ สหกรณ์ออมทรัพย์ ขาดความรู้ ความเข้าใจ ในระบบสหกรณ์ สมาชิกส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ไม่ดีกับ สหกรณ์ ไม่เชื่อถือกรรมการ ไม่เชื่อถือเจ้าหน้าที่ ไม่เชื่อว่าสหกรณ์จะมั่นคง เกรงกลัวว่าสหกรณ์จะล้ม การเข้ามาสมัครเป็นสมาชิกก็เพื่อต้องการจะกู้เงิน จะออมเงินซื้อหุ้นเท่าที่ถูกรับบังคับให้ออมเท่านั้น ด้วย เกรงว่าเมื่อมีการทุจริต หรือมีปัญหาเกิดขึ้นในสหกรณ์ตนเองจะสูญเสียเงินน้อยที่สุด จะพยายามกู้เงินให้ ได้จำนวนมากไว้ทุกครั้งที่มีโอกาสเพื่อจะได้ไม่เสียเปรียบสมาชิกรายอื่นๆ นอกจากนั้นยังมุ่งหวังแต่ ผลประโยชน์เงินสัมมูลกัน โดยต้องการได้วงเงินกู้สูง อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำๆ ผ่อนชำระได้ระยะ เวลานานๆ ต้องการอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงๆ ต้องการเงินปันผลและเงินเฉลี่ยคืนมากๆ เมื่อถึงเวลา ประชุมใหญ่สามัญประจำปีก็ไม่ต้องการเข้าประชุม นอกจากนี้ยังมีความต้องการจะได้รับสวัสดิการ มากๆ ต้องการความสะดวกรวดเร็ว แต่ไม่ต้องการปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับของสหกรณ์ ล้วนเป็นความต้องการที่ขัดแย้งกันอยู่ในตัวเองทุกประการ

๒. กรรมการดำเนินการ เป็นผู้แทนของสมาชิกในหน่วยงานที่ได้รับการคัดเลือกเข้ามา ร่วมดำเนินงานสหกรณ์โดยขาดความสนใจ ไม่มีความเข้าใจในระบบการดำเนินงานของสหกรณ์ไม่ ทราบว่าเมื่อเข้าดำรงฐานะกรรมการแล้วต้องมีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสหกรณ์มากนักน้อยเพียงใด

๓. เจ้าหน้าที่สหกรณ์ ขาดความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มุ่งแต่ แสวงหาผลประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่กับสมาชิก

๔. ผู้บังคับบัญชา สหกรณ์ออมทรัพย์ส่วนใหญ่จัดตั้งขึ้นในกลุ่มบุคคลผู้มีเงิน ได้รายเดือน ประจำ ในการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ จำเป็นต้องอาศัยสายงานการบังคับบัญชาเป็นเครื่องค้ำจุน และเกื้อกูลให้เกิดความสำเร็จแก่สหกรณ์ โดยถือว่าสหกรณ์เป็นสวัสดิการส่วนหนึ่งของหน่วยงาน สหกรณ์ออมทรัพย์บางแห่งระเบียบและข้อบังคับกำหนดการเลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินการ โดยเสรี จึงทำให้ผู้บังคับบัญชาไม่ต้องการมารับเลือกตั้ง และเมื่อขาดผู้บังคับบัญชาระดับสูงเข้ามาดำเนินงาน ในสหกรณ์ จึงทำให้ขาดการประสานงานขาดความเอาใจใส่ การขาดสายการบังคับบัญชาที่ควรจะมี จึงเป็นการขาดเครื่องค้ำจุนและเกื้อหนุนให้สหกรณ์ประสบความสำเร็จ

๕. หน่วยงาน เนื่องจากสหกรณ์ออมทรัพย์ในกลุ่มบุคคลผู้มีราย ได้รายเดือนจำเป็นจะต้อง ได้รับความร่วมมือจากหน่วยต้นสังกัดของสมาชิกในการหักเงิน ได้รายเดือน ณ ที่จ่ายซึ่งการปฏิบัติจริง มักไม่ส่งเงินตรงตามเวลาที่กำหนด จำนวนเงินที่นำส่งไม่ครบตามจำนวน นับเป็นช่องทางที่ทำให้เกิด ปัญหาข้อบกพร่องในการบริหารงานสหกรณ์ อีกทั้งอาจเกิดปัญหาการทุจริตในสหกรณ์ได้^๒

ด้วยหลักการและเหตุผลในเบื้องต้นผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กภาพสินธุ์จำกัด จึงมีความสนใจจะศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจกภาพสินธุ์จำกัด เพื่อ ได้มาซึ่งผลจากการวิจัยเพื่อจะ ได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการบริการ ให้มีประสิทธิภาพต่อไปดำเนินงานต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กภาพสินธุ์จำกัด

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจกภาพสินธุ์จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

^๒ สุชิน ปลีหะจินดา, ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินงานสหกรณ์, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย, ๒๕๓๗), หน้า ๕.

๑.๒.๓ ศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ
กาฬสินธุ์ จำกัด

๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ
กาฬสินธุ์ จำกัด โดยมีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด จำนวน ๒,๔๖๐ คน โดยแยกเป็น
ตำรวจชั้นประทวน จำนวน ๒,๒๒๐ คน และตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน ๒๔๐ คน

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ
กาฬสินธุ์ จำกัด ใน ๖ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านการ
ดำเนินงาน ด้านข่าวสารของสหกรณ์ ด้านระเบียบขั้นตอน

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กาฬสินธุ์ จำกัด

๑.๔ สมมุติฐานของการวิจัย

๑.๔.๑ สมาชิกที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจ การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ
กาฬสินธุ์ จำกัด แตกต่างกัน

๑.๔.๒ สมาชิกที่มีสถานภาพทางราชการต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด แตกต่างกัน

๑.๔.๓ สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการของสหกรณ์ออม
ทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด แตกต่างกัน

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ทำให้ทราบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด

๑.๕.๒ ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด กับปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๕.๓ ทราบข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาและในการปรับปรุงการดำเนินงานของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดกาฬสินธุ์ จำกัด ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

๑.๕.๓ นำผลการวิจัยไปใช้วางแผนระบบการให้บริการและพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ หน่วยงานและองค์กรอื่น

๑.๖ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละคนที่เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด หมายถึง การที่สหกรณ์ให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวกแก่สมาชิกตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ คือ การส่งเสริมให้มีการออมทรัพย์ การรับฝากเงิน การให้กู้ยืม การจ่ายเงินปันผล การจัดสวัสดิการให้แก่สมาชิก การจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี การประชาสัมพันธ์งานของสหกรณ์แก่สมาชิก การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล การจัดการวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน การจัดสถานที่และจัดสภาพแวดล้อมในสหกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่สมาชิกที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจในบริการ ความรู้สึกชื่นชอบและความต้องการของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กาฬสินธุ์ จำกัด ในด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านการดำเนินการของสหกรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่สมาชิก และด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความรู้สึกชื่นชอบและความต้องการของสมาชิกต่อบุคลิกภาพ กิริยาจา สีสหน้า ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น การมีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นกันเอง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กาฬสินธุ์ จำกัด

๒. ด้านสถานที่ หมายถึง ความรู้สึกชื่นชอบและความต้องการของสมาชิกต่อการจัดสถานที่บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กาฬสินธุ์ จำกัด ที่ให้ความเหมาะสม ความสะดวกในการให้บริการ ได้แก่ ที่ตั้งของสหกรณ์อยู่ไม่ห่างไกลกับสมาชิก ติดถนนใหญ่ สะดวกแก่การติดต่อ มีพื้นที่ภายในสหกรณ์กว้างขวาง มีการจัดที่นั่งสำหรับสมาชิกอย่างเพียงพอ การตกแต่งภายในสหกรณ์สะอาด สวยงาม มีห้องสุขาที่สะอาด มีป้ายต่างๆ บอกรงาน มีน้ำดื่มสะอาด มีหนังสือพิมพ์ รวมทั้งการจัดตั้งอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิก

๓. ด้านระบบการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกชื่นชอบและความต้องการของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กาฬสินธุ์ จำกัด ที่มีต่อการให้บริการในด้านระบบการให้บริการของสมาชิก

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กอพลินธุ์ เช่น การให้บริการสมาชิกทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

๔. ด้านการดำเนินงาน หมายถึง ความรู้สึกชื่นชอบและความต้องการของสมาชิกต่อกระบวนการบริหารจัดการงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กอพลินธุ์ จำกัด เช่น การกำหนดอัตราเงินกู้-เงินฝากอัตราเงินปันผล การจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี การจัดสวัสดิการ การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

๕. ด้านข่าวสารของสหกรณ์ หมายถึง ความรู้สึกชื่นชอบและความต้องการของสมาชิกต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่สมาชิกสหกรณ์ตำรวจ กอพลินธุ์ เช่น การจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี การประชาสัมพันธ์งานของสหกรณ์แก่สมาชิก ผลดำเนินงานของสหกรณ์

๖. ด้านระเบียบขั้นตอน หมายถึง ความรู้สึกชื่นชอบและความต้องการของสมาชิกต่อระเบียบขั้นตอนของการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กอพลินธุ์ จำกัด เช่น การส่งงวดชำระหนี้สำหรับเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ให้สมาชิกผู้กู้ส่งคืนเงินเต็มจำนวนพร้อมดอกเบี้ย ภายในวันสิ้นเดือนหรือจะส่งเป็นงวดรายเดือนไม่เกินสองงวดก็ได้ การกู้เงินเพื่อเหตุฉุกเฉิน ให้ยื่นกู้ได้ตลอดเวลา ในวันเวลาเปิดทำการของสหกรณ์

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะของสมาชิกออมทรัพย์ตำรวจ กอพลินธุ์ จำกัด ประกอบด้วย เพศ สถานภาพทางราชการ และระดับการศึกษา

๑. เพศ หมายถึง คุณลักษณะของสมาชิกออมทรัพย์ตำรวจ กอพลินธุ์ จำกัด ประกอบด้วย เพศชายและเพศหญิง

๒. สถานภาพทางราชการ หมายถึง คุณลักษณะของสมาชิกออมทรัพย์ตำรวจ กอพลินธุ์ จำกัด ที่มีสถานภาพการปฏิบัติงานเป็นตำรวจชั้นประทวน และตำรวจชั้นสัญญาบัตร

๓. ระดับการศึกษา หมายถึง คุณลักษณะของสมาชิกออมทรัพย์ตำรวจ กอพลินธุ์ จำกัด โดยสำเร็จการศึกษาในแต่ละระดับ คือ มัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กอพลินธุ์ จำกัด หมายถึง ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ลูกจ้างประจำในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กอพลินธุ์ จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กอพลินธุ์ จำกัด หมายถึง องค์กรที่ข้าราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติของสถานีตำรวจภูธรจังหวัดกาฬสินธุ์ ร่วมกันจัดตั้งขึ้น เพื่อบริการสวัสดิการแก่ข้าราชการในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์และเห็นคุณค่าของการประหยัด รวมทั้งการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ในหมู่สมาชิกเมื่อมีความเดือดร้อน

พนักงานผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กภาพสินธุ์
จำกัด

ข้อเสนอแนะ หมายถึง ข้อความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กภาพสินธุ์
จำกัด เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กภาพสินธุ์ จำกัด



บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ผู้วิจัยได้ใช้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์
- ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์
- ๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ
- ๒.๔ แนวคิดหลักการให้บริการ
- ๒.๕ สภาพพื้นที่ศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์
- ๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์

๒.๑.๑ ความหมายของสหกรณ์ออมทรัพย์

คำว่า “สหกรณ์” (Cooperative) ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๔๒ ในมาตรา ๔ ให้ความหมายของสหกรณ์ไว้ว่า หมายถึง คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมโดยช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันและได้จดทะเบียนตาม พระราชบัญญัตินี้

สหกรณ์ คือ คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันและต้องจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์เป็นของสมาชิก บริหารงานโดยสมาชิกและเพื่อผลประโยชน์ของสมาชิก ทั้งนี้เพื่อสร้างสรรค์และปรับปรุงการประกอบสัมมาอาชีพและความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น ส่งผลให้ประเทศชาติมีการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและประชาธิปไตยด้วยวิธีการสหกรณ์ ซึ่งยึดหลักการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นวิธีการในการดำเนินงาน

ลักษณะมูลฐานของสหกรณ์ ประกอบด้วย

๑. กลุ่มบุคคลที่มีผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างเดียวกัน
๒. เจตนารมณ์ที่จะช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
๓. จัดตั้งองค์กรธุรกิจขึ้นและร่วมกันดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

๔.วัตถุประสงค์ขององค์กรธุรกิจนี้ คือ ส่งเสริมผลประโยชน์ของสมาชิกและครอบครัว^๑

ประพันธ์ เสวตนันท์ สหกรณ์ออมทรัพย์ หมายถึง สหกรณ์ที่ต้องการส่งเสริมให้สมาชิก ร่วมกันออมทรัพย์จากรายได้ประจำ ของตน วิธีการออมทรัพย์แยกเป็น ๒ ลักษณะคือ การออมโดย บังคับเป็นการบังคับให้เพิ่มหุ้นสหกรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนดแน่นอน เช่น ทุกสิ้นเดือนและการ ออมโดยสมัครใจ เป็นกรณีที่สมาชิกฝากเงินที่เหลือใช้ไว้กับสหกรณ์ เป็นการฝากประจำ หรือออม ทรัพย์ซึ่งสมาชิกจะได้ดอกเบี้ย ตอบแทนตามปกติ สหกรณ์ออมทรัพย์จะนำเงินให้สมาชิกได้ ๓ ประเภท คือ เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน เงินกู้สามัญ และเงินกู้พิเศษ ทั้งนี้เงินให้กู้ยืมจะคิดอัตราดอกเบี้ย ต่ำกว่าท้องตลาดต้องเป็นที่เข้าใจว่า วัตถุประสงค์หลักของสหกรณ์ออมทรัพย์ คือส่งเสริมให้สมาชิก ออมทรัพย์และวัตถุประสงค์รองคือ การให้สมาชิกกู้ยืมเงินโดยคิดดอกเบี้ยต่ำกว่าท้องตลาด สหกรณ์ ออมทรัพย์นิยมตั้งในหมู่ผู้มีรายได้ประจำ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงาน หรือคนงานในโรงเรียน เป็นต้น^๒

ราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายของสหกรณ์ออมทรัพย์ คำว่า “ออมทรัพย์” ให้ความหมาย ไว้ดังนี้ “ออม” เป็นคำกริยา หมายถึง ประหยัด เก็บหอมรอมริบ เช่น ออมทรัพย์” ดังนั้นคำว่า “ออม ทรัพย์” ก็คือการประหยัดหรือเก็บหอมรอมริบทรัพย์ ด้วยวิธีการเก็บออมนั่นเอง “สหกรณ์ออมทรัพย์” สหกรณ์ประเภทนี้จัดตั้งในกลุ่มคนที่ทำงานอยู่ในหน่วยงานเดียวกัน หรืออาศัยอยู่ในถิ่นฐานใกล้เคียง กัน มีวัตถุประสงค์หลักในการส่งเสริมการออมทรัพย์ และให้สมาชิกกู้ยืมเงินเมื่อมีความจำเป็น หรือเพื่อก่อประโยชน์นอกวง ในปัจจุบันสหกรณ์ออมทรัพย์ส่วนใหญ่เป็นสหกรณ์ของกลุ่มข้าราชการ หรือผู้มีเงินได้รายเดือน^๓

ถวิล เติสประเสริฐ ให้ความหมายของคำว่าสหกรณ์ออมทรัพย์ว่า “เป็นสถาบันการเงินที่บุคคล ที่มีความสัมพันธ์หรือคุ้นเคยกันคือ ทำงานอยู่ในหน่วยงานเดียวกันหรือมีถิ่นฐานอยู่ใกล้เคียงกันจัดตั้ง ขึ้นตามกฎหมายสหกรณ์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์ และสามารถกู้ยืมเงินได้เมื่อเกิด ความจำเป็น ตามหลักการช่วยเหลือตัวเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน”^๔

^๑กรมส่งเสริมสหกรณ์, การสหกรณ์ในประเทศไทย, (กรุงเทพมหานคร : ชุมชนสหกรณ์การ เกษตรแห่งประเทศไทย, ๒๕๔๒), หน้า ๓.

^๒ประพันธ์ เสวตนันท์, เศรษฐศาสตร์สหกรณ์กับการพัฒนาชนบท, (กรุงเทพมหานคร : ป. สัมพันธ์พาณิชย์, ๒๕๒๕), หน้า ๓๑-๓๒.

^๓ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีบุ๊คส์เคชั่น จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๓๓๔.

^๔ถวิล เติสประเสริฐ, วิสาหกิจสหกรณ์ การจัดการสหกรณ์, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย, ๒๕๓๘), หน้า ๕๐.

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้ให้ความหมายของสหกรณ์ออมทรัพย์^๕ คือ องค์การที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในหมู่สมาชิก โดยสมาชิกแต่ละคนออมนายได้ฝากไว้เป็นประจำสม่ำเสมอในลักษณะการถือหุ้นและฝากเงิน นอกจากนี้ หากสมาชิกประสบความเดือดร้อนเกี่ยวกับเงินก็สามารถช่วยเหลือได้ โดยการให้กู้ยืม ซึ่งอัตราดอกเบี้ยจะต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น สมาชิกสหกรณ์ทั้งหมดจะเป็นผู้ที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันและมีเงินเดือนประจำด้วย สหกรณ์ออมทรัพย์มีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายสหกรณ์ และกระทรวงการคลัง ได้ประกาศให้สหกรณ์ออมทรัพย์กักคอกเบี้ยเงินกู้ยืม ได้ เช่นเดียวกับสถาบันการเงินตามประกาศกระทรวงการคลัง เมื่อวันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๒๖^๕

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า สหกรณ์ออมทรัพย์^๖ คือ องค์การที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในหมู่สมาชิก โดยสมาชิกแต่ละคนออมนายได้ฝากไว้เป็นประจำสม่ำเสมอในลักษณะการถือหุ้นและฝากเงิน นอกจากนี้ หากสมาชิกประสบความเดือดร้อนเกี่ยวกับเงินก็สามารถช่วยเหลือได้ โดยการให้กู้ยืม ซึ่งอัตราดอกเบี้ยจะต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น สมาชิกสหกรณ์ทั้งหมดจะเป็นผู้ที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันและมีเงินเดือนประจำด้วย สหกรณ์ออมทรัพย์มีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายสหกรณ์ และกระทรวงการคลัง

๒.๑.๒ ประวัติสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย

สหกรณ์ออมทรัพย์ จัดตั้งครั้งแรกในประเทศไทย คือ “สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์จำกัด” จัดตั้งโดยข้าราชการในกรมสหกรณ์ (เดิม) และพนักงานในธนาคารเพื่อการสหกรณ์ (เดิม) จดทะเบียนเมื่อวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๔๙๒ ส่วนสหกรณ์ออมทรัพย์ที่จัดตั้งขึ้นในชุมชนแห่งแรก เป็นการรวมคนจากชุมชนแออัดห้วยขวาง ดินแดง เมื่อ ๗ กรกฎาคม ๒๕๐๘ ใช้ชื่อว่าเครดิตยูเนียนแห่งศูนย์กลางเทวา” แต่ไม่ได้จดทะเบียนเป็นสหกรณ์ สหกรณ์ที่ได้รับการจดทะเบียนแห่งแรก คือ “สหกรณ์เครดิตยูเนียนแม่มูล จำกัด” จังหวัดอุบลราชธานี ได้รับการจดทะเบียนเมื่อ ๑ มกราคม ๒๕๒๖^๖

๑) อุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์

อุดมการณ์สหกรณ์ คือ แนวความคิดที่เชื่อว่าจะแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมให้มีความอยู่ดีกินดีและมีสันติสุข โดยการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือผู้อื่น สำหรับหลักการสหกรณ์ คือ แนวทางสำหรับสหกรณ์ที่เชื่อมั่นในอุดมการณ์สหกรณ์ ยึดถือเป็นหลักปฏิบัติหลักการสหกรณ์ของผู้นำแห่งเมืองรอซเดล ประเทศอังกฤษ ซึ่งเป็นผู้ก่อตั้งร้านสหกรณ์ขึ้นในปี พ.ศ. ๒๓๘๗ ซึ่งนับว่าเป็น

^๕ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์, การสหกรณ์ในประเทศไทย, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, ๒๕๓๖), หน้า ๔๘.

^๖ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔๘.

ร้านสหกรณ์แห่งแรกของโลกที่ดำเนินการประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้ก็เพราะยึดหลักในการปฏิบัติ ๘ ประการ คือ

๑. เปิดรับสมาชิกโดยทั่วไป
๒. การออกเสียงหนึ่งคนหนึ่งเสียง
๓. การค้าด้วยเงินสด
๔. ความเป็นกลางทางการเมือง
๕. ไม่เสี่ยงจนเกินไป
๖. จำกัดเงินปันผลแก่หุ้นเรือนหุ้น
๗. การขายสินค้าตามราคาตลาด
๘. จำกัดจำนวนหุ้นที่สมาชิกถือ
- ๙ การแบ่งเงินส่วนเกินตามส่วนแห่งธุรกิจ^๑

เชิญ บำรุงวงศ์ กล่าวว่า ถึงแม้ว่าหลักการสหกรณ์ร็อกเซล จะตั้งขึ้นมาเมื่อร้อยกว่าปีมาแล้ว และเป็นการจัดขึ้นเพื่อใช้เฉพาะกับร้านสหกรณ์เท่านั้นก็ตาม แต่หลักการบางข้อก็สามารถนำมาใช้กับสหกรณ์ต่างๆ ไปได้ องค์การสัมพันธภาพสหกรณ์ระหว่างประเทศ (องค์การ ไอ ซี เอ) ได้ประกาศในแถลงการณ์ว่าด้วยเอกลักษณ์ของสหกรณ์ เมื่อ ๒๓ กันยายน ๒๕๓๘ ได้ระบุหลักการสหกรณ์ ๗ ประการซึ่งประมวลขึ้นใหม่จากหลักการสหกรณ์ ๖ ประการเดิม ที่กำหนดไว้เมื่อเดือนกันยายน ๒๕๐๕ โดยอธิบายว่า “หลักการสหกรณ์ คือ แนวทางที่สหกรณ์นำคุณค่าของสหกรณ์มาประพฤติปฏิบัติให้เป็นจริง” หลักการสหกรณ์ใหม่ ๗ ประการ ดังที่ ได้แก่

๑. การเป็นสมาชิกโดยสมัครใจและเปิดกว้าง
๒. การควบคุมโดยสมาชิกตามหลักประชาธิปไตย
๓. การมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจโดยสมาชิก
๔. การปกครองตนเองและความเป็นอิสระ
๕. การศึกษา การฝึกอบรม และสารสนเทศ
๖. การร่วมมือระหว่างสหกรณ์
๗. ความเอื้ออาทรต่อชุมชน^๒

^๑ ประพันธ์ เสวตนันท์, เศรษฐศาสตร์สหกรณ์กับการพัฒนาชนบท, อ่างแล้ว, หน้า ๔.

^๒เชิญ บำรุงวงศ์, สหกรณ์ออมทรัพย์ในอุดมคติ, (กรุงเทพมหานคร : ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์, ๒๕๔๐), หน้า ๑๑.

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ กล่าวว่า วิธีการสหกรณ์ ในที่นี้หมายถึง การดำเนินการของสหกรณ์ ยึดหลักการรวมกันเป็นข้อสำคัญเพราะการรวมกันนั้นจะทำให้เกิดพลังที่สามารถจะแก้ไขปัญหาของสมาชิกสหกรณ์ที่ได้รวมกันจัดตั้งสหกรณ์ได้ และเนื่องจากสหกรณ์ โดยทั่วไป เกิดขึ้นจากการรวมกันของผู้ที่ประสบปัญหาในการประกอบอาชีพ และผู้ที่มีฐานะอ่อนแอ ทางเศรษฐกิจอยู่แล้ว ฉะนั้นถ้าหากไม่สามารถที่จะรวมกันได้อย่างเหนียวแน่นและถาวรแล้ว ก็ย่อมจะไม่สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ ดังนั้นหลักการสำคัญที่จะทำให้การ รวมกันของสหกรณ์มีความมั่นคง และถาวรได้ ก็โดยสหกรณ์ยึดหลักในการปฏิบัติตามหลักสหกรณ์ ๗ ประการ ดังกล่าวมาแล้ว ดังนั้น วิธีการสหกรณ์ คือ การนำหลักการสหกรณ์มาใช้ในทางปฏิบัติ ซึ่งสหกรณ์แต่ละประเภทก็จะมีวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกันไป เช่น ในการจัดตั้ง การระดมทุน การบริหารงาน การดำเนินธุรกิจ การส่งเสริม ประโยชน์ทางเศรษฐกิจของสมาชิก โดยกำหนดวิธีปฏิบัติไว้ในข้อบังคับสหกรณ์

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ จัดตั้งครั้งแรกในประเทศไทย คือ “สหกรณ์ข้าราชการ สหกรณ์จำกัด” จัดตั้งโดยข้าราชการในกรมสหกรณ์ (เดิม) และพนักงานในธนาคารเพื่อการสหกรณ์ (เดิม) จัดทะเบียนเมื่อวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๔๘๒ ส่วนสหกรณ์ออมทรัพย์ที่จัดตั้งขึ้นในชุมชนแห่งแรก เป็นการรวมคนจากชุมชนแออัดห้วยขวาง ดินแดง เมื่อ ๗ กรกฎาคม ๒๕๐๘ ได้รับการจดทะเบียนแห่งแรก คือ “สหกรณ์เครดิตยูเนียนแม่มูล จำกัด” จังหวัดอุบลราชธานี ได้รับการจดทะเบียน เมื่อ ๑ มกราคม ๒๕๒๒

๒.๑.๓ วัตถุประสงค์ และวิธีดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ กล่าวว่า หลักสหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์ เป็นองค์การธุรกิจของประชาชนที่ร่วมกันจัดตั้งขึ้น และดำเนินการ โดยประชาชน เพื่อประชาชน และของประชาชนที่ช่วยกันจัดตั้งสหกรณ์ขึ้น การดำเนินงานของสหกรณ์ยึดถือความสมัครใจ หลักประชาธิปไตย หลักความยุติธรรม หลักการช่วยเหลือตนเองและหลักการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หลักสำคัญของสหกรณ์ออมทรัพย์ ก็คือ

- บุคคลซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ คือ ทำงานอาชีพเดียวกันหรืออาศัยอยู่ในชุมชนหรือท้องที่เดียวกัน อาจสมัครเข้าเป็นสมาชิกหรือลาออกจากการเป็นสมาชิกเมื่อใดก็ได้ ไม่จำกัดเชื้อชาติ ศาสนา หรือความคิดเห็นทางการเมือง และไม่มีการบังคับจิตใจกันแต่ประการใด

- สมาชิกทุกคนเป็นเจ้าของสหกรณ์ มีความเสมอภาคในการดำเนินงานและควบคุมสหกรณ์เท่ากันหมด กล่าวคือ สมาชิกแต่ละคนออกเสียงในที่ประชุมใหญ่ของสหกรณ์ได้คนละหนึ่งเสียงเท่ากันหมด ไม่ว่าจะมีส่วนมากหรือน้อย ทั้งนี้เพื่อให้สมาชิกทุกคนได้มีโอกาสออกความคิดเห็นปรับปรุงกิจการสหกรณ์ของตนเอง โดยไม่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งผูกขาด

- คำขวัญของสหกรณ์ออมทรัพย์มีอยู่ว่า “ไม่ใช่เพื่อกำไร ไม่ใช่เพื่อการกุศลแต่เพื่อบริการ” เพื่อให้บังเกิดความยุติธรรม คณะกรรมการดำเนินงานจะต้องพิจารณาคิดคอกเบี้ยเงินให้สมาชิกกู้ในอัตราที่เหมาะสมและเมื่อสิ้นปีทางบัญชีและงบบัญชีแล้ว หากสหกรณ์มีกำไรเหลือก็จะนำมาเฉลี่ยคืนให้แก่สมาชิกตามส่วนของดอกเบี้ยที่สมาชิกนั้นได้ชำระแก่สหกรณ์^{๑๑}

วัตถุประสงค์ของสหกรณ์ออมทรัพย์

กล่าวโดยทั่วไปสหกรณ์ออมทรัพย์มีความมุ่งหมายหลัก คือส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์ โดยการถือหุ้นและฝากเงินไว้ในสหกรณ์อย่างสม่ำเสมอ และได้รับประโยชน์ตอบแทนตามสมควร และจัดให้มีเงินกู้สำหรับสมาชิกตามข้อกำหนดอันสมควร โดยเจตนารมณ์ของสหกรณ์ประเภทนี้ การส่งเสริมการออมของสมาชิกจึงถือว่ามีความสำคัญในขั้นแรก ส่วนความมุ่งหมายในเรื่องให้เงินกู้แก่สมาชิกนั้น มีความสำคัญเพียงในขั้นรอง โดยนัยนี้ในข้อบังคับของสหกรณ์ ควรจะต้องวางเกณฑ์กำหนดให้สมาชิกส่งเงินค่าหุ้นให้ได้ผลจริงจังกและสม่ำเสมอ เพื่อประโยชน์อันถาวรในอนาคตตนเอง และลูกหลานของตน นอกจากนี้สหกรณ์ควรส่งเสริมการออมทรัพย์โดยวิธีรับเงินฝากประจำ และเงินฝากออมทรัพย์ โดยให้ได้รับประโยชน์ตามสมควร ส่วนการให้เงินกู้ที่สหกรณ์ถึงจะให้ ได้ก็แต่โดยสอบสวนถี่ถ้วนแล้วปรากฏว่าจำเป็นหรือมีประโยชน์จริงๆ และในข้อบังคับจะต้องจำกัดจำนวนขั้นสูงแห่งเงินกู้ไว้ตามส่วนเงินได้ หรือตามส่วนแห่งเงินค่าหุ้นของสมาชิกแต่ละคนนอกจากนั้น จะต้องกำหนดอย่างรอบคอบในเรื่องหลักประกันและการส่งเงินงวดชำระหนี้

จากความมุ่งหมายหลักของสหกรณ์ออมทรัพย์ ๒ ประการดังกล่าว สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กภาพลินธุ์ จำกัด จึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ลงในข้อบังคับของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กภาพลินธุ์ จำกัด โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ ดังต่อไปนี้

๑. ส่งเสริมให้สมาชิกและสมาชิกสมทบออมทรัพย์ โดยช่วยให้สามารถส่งเงินส่วนแห่งรายได้ของตนไว้ในทางอันมั่นคง และได้รับประโยชน์ตามสมควร

๒. ส่งเสริมการช่วยเหลือซึ่งกันและกันและกันและช่วยตนเองในหมู่สมาชิกและสมาชิกสมทบ

๓. รับฝากเงินประเภทออมทรัพย์ หรือประเภทประจำ จากสมาชิกและสมาชิกสมทบหรือสหกรณ์อื่น

^{๑๑} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๗.

๔. จัดหาทุนเพื่อกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์
๕. จัดให้มีเงินกู้สมาชิกและสมาชิกสมทบตามข้อกำหนดอันสมควร
๖. ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงิน
๗. ซื้อหุ้นของธนาคารซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์
๘. ซื้อหุ้นของสถาบันซึ่งประกอบธุรกิจ อันทำให้เกิดความสะดวกหรือส่งเสริมความเจริญแก่กิจการของสหกรณ์
๙. ซื้อหลักทรัพย์ของรัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจ
๑๐. ซื้อหุ้นของชุมนุมสหกรณ์หรือสหกรณ์อื่น
๑๑. ดำเนินการให้กู้ยืมเพื่อการเคหะ
๑๒. ให้การสวัสดิการและการสงเคราะห์ตามสมควรแก่สมาชิก สมาชิกสมทบและครอบครัว
๑๓. ดำเนินธุรกิจอื่นเกี่ยวกับการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์เพื่อประโยชน์ของสมาชิก
๑๔. ออกตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงิน
๑๕. ฝากหรือลงทุนอย่างอื่นตามกฎหมายและตามที่คณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์แห่งชาติกำหนด
๑๖. ร่วมมือกับทางราชการสนับสนุนสหกรณ์แห่งประเทศไทยชุมนุมสหกรณ์และสหกรณ์อื่น เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงกิจการของสหกรณ์
๑๗. กระทำการต่าง ๆ ตามที่อนุญาตไว้ในกฎหมายว่าด้วยการสหกรณ์ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กล่าวข้างต้น ทั้งนี้รวมถึงการถือกรรมสิทธิ์หรือทรัพย์สินครอบครองชื่อแลกเปลี่ยนโอนหรือรับโอน เช่าหรือให้เช่า เช่าซื้อหรือให้เช่าซื้อ จำนองหรือรับจำนอง จำนำหรือรับจำนำ ขายหรือจำหน่าย ซึ่งทรัพย์สิน ตลอดจนดำเนินการอื่นบรรดาที่เกี่ยวกับหรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ด้วย
๑๘. ดำเนินกิจการอย่างอื่นบรรดาที่เกี่ยวกับหรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์^{๑๑}

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดาสมาชิกโดยช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์ได้รับผลประโยชน์ตามสมควรรับฝากเงินจากสมาชิก และสหกรณ์อื่น มีการจัดหาทุน มีการให้เงินกู้สำหรับสมาชิกตามข้อกำหนด และให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงินได้

^{๑๑}เรื่องเดียวกัน.

๒.๑.๔ วิธีดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์

ประพันธ์ เสวตนันท์ กล่าวว่า วิธีดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นการดำเนินงานโดยสมาชิกในรูปของ “คณะกรรมการ” ซึ่งสมาชิกเลือกตั้งจากที่ประชุมใหญ่ประมาณ ๗ - ๑๕ คน โดยกำหนดไว้ในข้อบังคับหรือระเบียบของสหกรณ์ออมทรัพย์นั้นๆ คณะกรรมการดำเนินการจะทำหน้าที่บริหารสหกรณ์ โดยการมีประชุมอย่างน้อยเดือนละครั้งเพื่อกำหนดนโยบายแล้วจึงมอบให้ “ฝ่ายจัดการ” รับผิดชอบปฏิบัติงานต่อไป โดยมีหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิกที่มาทำธุรกิจติดต่อกับสหกรณ์

๑) ทุนดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์

สหกรณ์ออมทรัพย์ สามารถหาทุนเพื่อดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑. ออกหุ้น
๒. รับฝากเงินจากสมาชิกและสมาชิกสมทบ หรือสหกรณ์อื่น
๓. กู้ยืมเงินและรับเงินจากการออกตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงินอย่างอื่น
๔. สะสมเงินสำรองและทุนอื่น ๆ
๕. รับเงินอุดหนุนหรือทรัพย์สินที่มีผู้ยกให้

การส่งเงินค่าหุ้นรายเดือนของสมาชิก กำหนดให้สมาชิกทุกคนส่งเงินค่าหุ้นรายเดือนต่อสหกรณ์อย่างน้อยตามอัตราส่วนจำนวนเงิน ได้รายเดือนของตน การกำหนดให้สมาชิกส่งค่าหุ้นเป็นรายเดือนนี้ ถือเป็นกรออมโดยบังคับ สมาชิกจะต้องส่งค่าหุ้น โดยสม่ำเสมอและมีบทลงโทษโดยการให้ออกจากสหกรณ์เมื่อขาดส่งค่าหุ้น โดยมีได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการดำเนินการที่สหกรณ์วางเกณฑ์กำหนดให้สมาชิกส่งเงินค่าหุ้นรายเดือน โดยสม่ำเสมอ ก็เพื่อให้สมาชิกมีเงินเป็นก้อน เพื่อประโยชน์อันถาวรในอนาคตของตนเองและครอบครัว สมาชิกจะขายหรือโอนหรือถอนคืนหุ้นในระหว่างที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ไม่ได้ แต่จะถอนค่าหุ้นได้เมื่อลาออกจากสหกรณ์ทั้งนี้สหกรณ์จะคิดเงินปันผลให้สมาชิกในอัตราตามที่กฎหมายว่าด้วยสหกรณ์กำหนด เมื่อสมาชิกส่งค่าหุ้นรายเดือนตามระยะเวลาและตามวงเงินที่กำหนดไว้ในข้อบังคับสหกรณ์แล้ว จะงดส่งค่าหุ้นรายเดือนหรือจะส่งต่อไปอีกก็ได้ทุนเรือนหุ้นจะกำหนดมูลค่าไว้ตายตัว และเนื่องจากทุนเรือนหุ้นสหกรณ์สามารถขายให้แก่สมาชิกได้โดยไม่จำกัดจำนวน ราคาหุ้นจึงคงที่ตลอด การถือหุ้นของสหกรณ์จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อเอาดอกเบี้ยหรือเงินปันผลในตอนปลายปีเท่านั้นและไม่มียัตถุประสงค์ในการเก็งกำไรโดยทั่วไป จะมีการกำหนดจำนวนขั้นต่ำที่สมาชิกแต่ละคนจะต้องถือไว้ สมาชิกอาจถือหุ้นได้เกินกว่าจำนวนต่ำสุดที่กำหนดไว้ แต่จำนวนหุ้นที่จะถือได้จะถูกจำกัดไว้ไม่เกินอัตราส่วนที่กำหนดตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ คือสมาชิกจะถือหุ้นได้ไม่เกิน ๑ ใน ๕ ของมูลค่าหุ้นทั้งหมด ในการจ่ายดอกเบี้ยจาก

ทุนเรือนหุ้นนั้น ถือเป็นการจ่ายเงินจากส่วนเกิน ในปีที่สหกรณ์มีกำไรก็อาจจ่ายได้ไม่เกินอัตราขั้นสูงที่กำหนดไว้ในปีที่ขาดทุน ก็อาจจ่ายให้เพียงเล็กน้อยหรือไม่จ่าย^{๑๒}

การรับฝากเงินจากสมาชิกเป็นวิธีการส่งเสริมการออมทรัพย์ของสมาชิกอีกวิธีหนึ่งแต่เป็นการส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์ตามความสมัครใจ หรือตามที่สมาชิกจะมีโอกาสจะออมทรัพย์ได้ โดยสหกรณ์พยายามชี้แจงและชักชวนสมาชิกให้ฝากเงินไว้ในสหกรณ์ซึ่งจะได้รับประโยชน์ตอบแทนที่น่าพอใจ และ ไม่มีการเสี่ยงภัยแต่อย่างใด และเป็นการเพิ่มพูนทุนดำเนินการของสหกรณ์อีกด้วย^{๑๓}

การกู้ยืมเงิน สหกรณ์ให้สมาชิกของสหกรณ์กู้เงิน หากเงินที่ให้กู้ไม่เพียงพอสหกรณ์อาจยืมเงินหรือกู้เงินจากแหล่งเงินทุนอื่นมาให้สมาชิกกู้ได้ การให้เงินกู้แก่สมาชิกนั้น คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยให้เงินกู้ตามข้อบังคับ หรือระเบียบของสหกรณ์ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากกรมส่งเสริมสหกรณ์โดยการให้สมาชิกกู้เงิน โดยเสียดอกเบี้ยต่ำซึ่งถือเป็นวัตถุประสงค์หลักที่เป็นรองจากการส่งเสริมการออมทรัพย์ การให้เงินกู้แก่สมาชิกสหกรณ์ต้องกำหนดระเบียบ ต่าง ๆ ไว้อย่างรัดกุม ทั้งในด้านการชำระเงินงวดใช้หนี้ และหลักประกัน (ผู้ค้ำประกัน, มูลค่าหุ้นของสมาชิก) ทุนสำรองของสหกรณ์มีความสำคัญที่สุด ในแง่ที่ว่านอกจากจะใช้ในการลงทุนระยะยาวและขยายกิจการแล้ว ยังใช้ในการรักษาเสถียรภาพทางการเงิน เพิ่มอำนาจการกู้ยืมของสหกรณ์และเป็นเงินกันชนกรณีเกิดการขาดทุนในทางธุรกิจ ทุนสำรองมี ๒ ประเภท คือ ทุนสำรองมูลค่าและสำรองเงินทุนสำรองมูลค่าเป็นเรื่องทางเทคนิคทางบัญชี อันได้แก่ ทุนสำรองค่าเสื่อมราคาของทรัพย์สิน หนี้สิน และหนี้สงสัยจะสูญ สำหรับตัวสำรองเงินทุนหรือเรียกว่า ทุนสำรอง เป็นส่วนที่ตั้งไว้เพื่อขยายกิจการเพื่อชดเชยการขาดทุนของสหกรณ์ หรือใช้ตามข้อผูกพันในอนาคต เช่น การก่อสร้างอาคาร เงินชดเชยพนักงานสหกรณ์กรณีลาออกจางาน เป็นต้นตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๔๒ กำหนดให้สหกรณ์ประเภทไม่จำกัดความรับผิดชอบจัดสรรเงินร้อยละ ๘๕ ของกำไรสุทธิทั้งหมดเป็นเงินสำรองของสหกรณ์ ส่วนสหกรณ์ประเภทจำกัดความรับผิดชอบนั้น สหกรณ์จะต้องหักเงินสำรองอย่างน้อยร้อยละ ๑๐ ของกำไรสุทธิประจำปีนอกจากทุนสำรองจะสามารถเพิ่มพูนได้จากการหักกำไรสุทธิประจำปีแล้ว ส่วนอื่นอาจได้จากเงินค่าปรับจากสมาชิก ทุนเรือนหุ้นที่สมาชิกมิได้ถอนคืนภายในเวลาที่กำหนด

^{๑๒} ประพันธ์ เสวตนันท์, เศรษฐศาสตร์สหกรณ์, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๑), หน้า ๑๘๔-๑๘๖.

^{๑๓} ภาชา มั่นสุข, “ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ในหน่วยทหาร”, รายงานการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : วิทยาลัยการทัพบก สถาบันวิชาการทหารบกชั้นสูง), ๒๕๓๕, หน้า ๒๓.

นับแต่วันที่ออกจากสหกรณ์ เงินปันผลหรือ เงินเฉลี่ยคืนที่สมาชิกยังไม่ได้รับไปจากสหกรณ์ โดยปกติมีระยะเวลาเกิน ๑๒ เดือน และทรัพย์สินที่รัฐบาลหรือสมาชิกยกให้เป็นต้น

ทุนเงินกู้ โดยปกติทุนเรือนหุ้นและทุนสำรองมักไม่เพียงพอแก่ความต้องการทางการเงินของสหกรณ์ ทุนเงินกู้จึงเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญ แหล่งเงินกู้อาจหาได้จากชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เงินกู้จากหน่วยราชการ โดยเฉพาะจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ การเปิดบริการรับฝากเงินฝากจากสมาชิกสหกรณ์ธนาคารพาณิชย์ และแหล่งเงินกู้ในภาคเอกชนอื่น ๆ

๒) ตัวชี้วัดและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์

การพิจารณาเครื่องชี้วัดความสำเร็จของสหกรณ์ออมทรัพย์ ย่อมเป็นเครื่องสะท้อนให้เห็นภาพของสหกรณ์ออมทรัพย์อันพึงประสงค์ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การชี้ให้เห็นถึงเป้าหมายในการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์นั่นเอง ดังได้กล่าวไว้เบื้องต้นว่า สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นองค์การธุรกิจที่ดำรงสถานภาพอยู่ใน ๒ สถานะ คือ การเป็นสหกรณ์ และ สถาบันการเงิน ดังนั้นการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์จึงต้องมีเป้าหมายของความสำเร็จ ทั้งในฐานะที่เป็นสหกรณ์และสถาบันการเงิน โดยทั่วไปการจัดความสำเร็จของสถาบันการเงินจะมุ่งประเด็นไปที่ความสำเร็จในเชิงธุรกิจ ซึ่งมักจะพิจารณาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- ความสามารถในการทำกำไร (profitability)
- ความมั่นคงทางการเงิน (security)
- ความคล่องตัว (liquidity)
- ความมีเสถียรภาพ (stability)

การจัดความสำเร็จของสหกรณ์ นอกจากจะต้องพิจารณาความสำเร็จในเชิงธุรกิจแล้วยังต้องมีการพิจารณาถึงความสำเร็จในทางสังคม ตามหลักการสหกรณ์ด้วย ซึ่งจะมุ่งเน้นไปที่ประโยชน์อันพึงมีต่อสมาชิก ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งมักจะพิจารณาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- การมีส่วนร่วมของสมาชิกในธุรกิจและการดำเนินงานของสหกรณ์
- การพัฒนาการดำเนินงานและธุรกิจของสหกรณ์เพื่อประโยชน์แก่สมาชิก
- การจัดสรรผลประโยชน์ (กำไร) แก่สมาชิก
- การให้บริการด้านการศึกษาอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรและสมาชิกสหกรณ์
- การจัดสวัสดิการแก่สมาชิกและครอบครัว
- การดำเนินกิจกรรมของสหกรณ์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกและครอบครัว

- การดำเนินกิจกรรมของสหกรณ์ในการพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม^{๔๔}

อัตราส่วนที่ใช้ในการวิเคราะห์ธุรกิจสหกรณ์ มีหลายตัวด้วยกัน คือ

๑. อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (current ratio) หาได้จากสินทรัพย์หมุนเวียนหารด้วยหนี้สินหมุนเวียน ผลลัพธ์ที่ได้สามารถชี้ถึงสภาพคล่องหรือฐานะทางการเงินระยะสั้นของสหกรณ์ หากอัตราส่วนนี้มีค่าสูง แสดงว่าสหกรณ์มีสินทรัพย์หมุนเวียนมากพอที่จะชำระหนี้ระยะสั้นได้

๒. อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (Return on assets) หาได้จากกำไรสุทธิ คูณ ๑๐๐ หารด้วยสินทรัพย์ทั้งหมด ผลลัพธ์ที่ได้แสดงถึงระดับผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมของสหกรณ์ว่าอยู่ในระดับใด หากผลลัพธ์ของอัตราส่วนนี้ออกมามีเปอร์เซ็นต์สูงแสดงว่ากิจการมีความสามารถใช้สินทรัพย์สร้างกำไรสูง

๓. อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (Return on equity) หาได้จากกำไรสุทธิคูณ ๑๐๐ หารด้วยส่วนของผู้ถือหุ้นทั้งหมด ผลลัพธ์ที่ได้แสดงถึงระดับผลตอบแทนต่อส่วนทุนของสหกรณ์ว่าอยู่ในผลเฉลี่ยในระดับใดซึ่งชี้ให้เห็นถึงความสามารถในการทำกำไรจากเงินทุนของผู้ถือหุ้น หากค่าที่ได้ยิ่งสูงแสดงว่าผู้ถือหุ้นมีโอกาสได้รับผลตอบแทนสูงเช่นกัน

๔. อัตราส่วนแห่งหนี้ (debt ratio) หาได้จากหนี้สินรวมหารด้วยสินทรัพย์รวม ผลลัพธ์ที่ได้แสดงถึงเงินทุนรวมของสหกรณ์ สหกรณ์ใดมีอัตราส่วนนี้สูงเกินไปย่อมไม่เป็นผลดีนัก เพราะหมายถึงสหกรณ์จะมีภาระในการจ่ายดอกเบี้ยสูง^{๔๕}

สุชิน ปลีหะจินดา ได้กล่าวว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินงานสหกรณ์แบ่งออกเป็น ๒ กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

๑. ปัจจัยภายในสหกรณ์ ประกอบด้วย

๑.๑ คน (man) ในการดำเนินงานของสหกรณ์จะมีบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรง ๓ ฝ่าย ได้แก่ สมาชิก คณะกรรมการดำเนินการ และฝ่ายจัดการ ความสำเร็จของสหกรณ์ นอกจากจะขึ้นอยู่กับคุณสมบัติที่เหมาะสมของบุคคลในแต่ละฝ่ายแล้ว ยังขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจในอุดมการณ์ และหลักการสหกรณ์ สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบที่แต่ละคนมีอยู่ในสหกรณ์ด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน้าที่ที่แต่ละฝ่ายควรยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ

๑.๒ เงิน (money) สหกรณ์สามารถระดมเงินเพื่อใช้เป็นทุนดำเนินงานได้จากแหล่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ จากสมาชิก จากสหกรณ์เอง จากสถาบันการเงิน และแหล่งเงินทุนอื่น ๆ ความสำเร็จ

^{๔๔} จุฑาทิพย์ ภักธวาท, การจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์, (กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด พิมพ์อักษร, ๒๕๔๐), หน้า ๘-๒๕.

^{๔๕} เรื่องเดียวกัน.

ของสหกรณ์ส่วนหนึ่งจะเกิดจากการบริหารการเงินที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถในการจัดหาเงินทุนที่มีต้นทุนต่ำ และการใช้เงินทุนเพื่อให้ได้ผลตอบแทนสูงสุด

๑.๓ วัสดุอุปกรณ์ (materials) ในที่นี้วัสดุอุปกรณ์จะรวมถึงเครื่องมือเครื่องจักรและสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ ของสหกรณ์ ด้วยการที่สหกรณ์จะดำเนินงานจนประสบผลสำเร็จได้ จะต้องมีวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ และเพียงพอที่จะใช้ในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม การลงทุนจัดหาวัสดุอุปกรณ์เหล่านี้ควรคำนึงถึงการใช้ประโยชน์ที่คุ้มค่าด้วย

๑.๔ การจัดการ (management) การจัดการ คือ การนำทรัพยากร คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์เข้าประสานกัน เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงานของสหกรณ์ให้ได้รับผลตอบแทนมากที่สุด โดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดหรือเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุดนั่นเอง

๒. ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย

๒.๑ สถานการณ์ของเศรษฐกิจ สถานการณ์ของเศรษฐกิจทั้งในและนอกประเทศได้แก่ การขยายตัวทางเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย สภาพเงินเฟ้อ การรวมตัวเพื่อประโยชน์ทางการค้าของกลุ่มประเทศต่าง ๆ การตกลงว่าด้วยอัตราภาษีศุลกากร และการค้า (GATT) และอื่นๆ จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของสหกรณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมเนื่องจากในปัจจุบันเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดมากยิ่งขึ้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจของจุดใดจุดหนึ่งใน โลกก็จะส่งผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจของจุดอื่นๆ ด้วยดังที่มักจะกล่าวกันอยู่เสมอว่า เป็นเศรษฐกิจไร้พรมแดนที่เรียกว่าโลกาภิวัตน์ (globalization) ดังนั้นความสำเร็จของสหกรณ์ส่วนหนึ่งจึงขึ้นอยู่กับ ความสามารถในการติดตามข้อมูล ข่าวสาร และการนำการเปลี่ยนแปลง เหล่านั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสหกรณ์

๒.๒ ภาวะสังคม ภาวะสังคมที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จของสหกรณ์ ได้แก่ วัฒนธรรม และค่านิยมบางประการที่มีอยู่และที่จะเปลี่ยนแปลงไป เช่น ค่านิยมที่ให้ความสำคัญต่อวัตถุมากกว่าจิตใจ จะทำให้สมาชิกและผู้บริหารของสหกรณ์ ตีความอยู่กับผลประโยชน์ และการเอาตัวรอดสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ถือเป็นอุปสรรคขัดขวางการทำงานร่วมกันซึ่งเป็นหัวใจของการพัฒนาสหกรณ์

๒.๓ การเมืองในประเทศไทยและประเทศกำลังพัฒนาอื่นๆ บทบาทของรัฐในการส่งเสริม และพัฒนาสหกรณ์เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบ โดยตรงต่อความสำเร็จของสหกรณ์เพราะสหกรณ์ส่วนใหญ่ในประเทศต่าง ๆ เหล่านี้ มีขนาดเล็กและพึ่งพาตนเองไม่ได้การเข้าไปมีส่วนในการสนับสนุนการเจริญเติบโตของสหกรณ์โดยภาครัฐ จึงมีความจำเป็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระยะแรกของการพัฒนาสหกรณ์ เช่น ด้านเงินทุน การตลาด และการจัดการ

๒.๔ กฎหมาย สหกรณ์เป็นองค์การธุรกิจและมีสถานภาพเป็นนิติบุคคล ดังนั้นการดำเนินงานของสหกรณ์จึงต้องกระทำอยู่ในขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดไว้ การมีกฎหมายที่ไม่

เหมาะสม นอกจากจะทำให้สหกรณ์ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แล้วยังอาจถึงขั้นเป็นอุปสรรคขัดขวางพัฒนาการของสหกรณ์ด้วย

๒.๕ เทคโนโลยี เป็นปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและตลอดเวลาเทคโนโลยีบางอย่างช่วยให้สหกรณ์สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วขึ้นถูกต้องยิ่งขึ้น ได้ผลผลิตมากขึ้น ลดต้นทุนให้น้อยลงหรือดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในยุคของการแข่งขันทางธุรกิจ ผู้ที่สามารถเลือกใช้เทคโนโลยีที่มีความเหมาะสมกว่าจะเป็นผู้ได้เปรียบในเชิงธุรกิจ

๒.๖ ประชากรศาสตร์ ประชากรศาสตร์เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับประชากรแต่ละแห่ง ได้แก่ อัตราการเกิด การตาย และการย้ายถิ่นฐาน เป็นต้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนมีผลกระทบต่อการทำงานของสหกรณ์ทั้งสิ้น เช่น เมื่อประชากรมีจำนวนมากขึ้น โอกาสขยายตลาดสินค้าบริโภคก็จะสูงขึ้นตาม

๒.๗ อื่น ๆ นอกจากปัจจัยภายนอกที่กล่าวมาแล้ว ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดการณ์ไม่ได้ว่าจะเกิดขึ้นหรือไม่ หรือเกิดขึ้นลักษณะใดแต่ก็ส่งผลถึงความสำเร็จในการดำเนินงานของสหกรณ์ได้เช่นกัน เช่น ภัยธรรมชาติเป็นต้นจะเห็นได้ว่ากรณีที่สหกรณ์ใดสหกรณ์หนึ่งสามารถดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จได้เพียงใด ไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหนึ่งเท่านั้น แต่จะขึ้นอยู่กับทุก ๆ ปัจจัยร่วมกัน สหกรณ์อาจจะเจริญเติบโตขึ้นได้แม้ว่าปัจจัยภายในจะขาดความสมบูรณ์ในตัวเองไปบ้างก็ตาม แต่การเจริญดังกล่าวจะเป็นไปได้เพียงระดับหนึ่งเท่านั้น เพราะในระยะยาวเมื่อสหกรณ์มีขนาดใหญ่ขึ้นมีธุรกิจที่สลับซับซ้อนขึ้น ความต้องการปัจจัยภายในที่สมบูรณ์ และมีการประสานกันเป็นอย่างดี เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอกก็จะมีมากขึ้นตามไปด้วย^{๑๖}

सानนท์ นายเรืองโชติ ได้กล่าวว่าการพัฒนาสหกรณ์ให้ไปสู่ความสำเร็จควรมองสหกรณ์ให้เป็นสถาบัน หรือกระบวนการที่ต้องเชื่อมโยงเครือข่ายโยงใยทั้งองค์กรของสหกรณ์เองรวมทั้งโครงสร้าง คือ สมาชิกไปสู่ระดับสูงทั้งแนวตั้ง และแนวนอนให้เป็นระบบพึ่งพิงระหว่างสมาชิกกับสหกรณ์ สหกรณ์ต่อสหกรณ์หรือสหกรณ์กับเอกชน โดยขจัดความขัดแย้งอยู่บนฐานแห่งความเข้าใจระหว่างกันในการพัฒนาสหกรณ์ควรใช้หลัก ๖ ประการ คือ

๑. การจัดการเพื่อการพัฒนา โดยส่วนรวม พัฒนามวลสมาชิกในด้านความรู้สิทธิหน้าที่ อุดมการณ์ และจิตใจ กับพัฒนาด้านอาชีพวัตถุธรรม

๒. สร้างระบบการแข่งขัน ในด้านการบริการสินค้า ร่วมซื้อ ร่วมขาย ระดมทุนให้เกิดประสิทธิภาพแก่เช่นธนาคารพาณิชย์หรือการให้บริการ เช่น ห้างสรรพสินค้า

^{๑๖} สุชิน ปิติหะจินดา, ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินงานสหกรณ์, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย, ๒๕๓๗), หน้า ๕๑.

๓. การสร้างเอกภาพภายในสหกรณ์ร่วมให้เป็นหนึ่งเดียวตามศรัทธาเสริมแรงร่วมมือร่วมใจในสหกรณ์ให้ผสมผสานกับวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเอาไว้อย่างกลมกลืน โดยเชื่อมโยงภาคเอกชนให้เข้ามามีส่วนร่วมพร้อม ๆ กันกับมวลสมาชิกสนับสนุนสหกรณ์แล้วพัฒนาให้ถูกวิธีตามเอกภาพอย่างเหมาะสม

๔. มองนโยบายรัฐบาลและนโยบายต่างประเทศ สหกรณ์ต้องจัดการตัวเองตามแผนให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐ และต่างประเทศโดยเฉพาะการค้า หรือการตลาดลงไปถึงการผลิตขั้นต้นของสมาชิกที่เป็นพื้นฐาน แล้วโยงใยจากสมาชิกกลับเข้าสู่ นโยบายรัฐอีกครั้งหนึ่งเป็นการยกระดับของสมาชิกให้เกิดความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจแล้วส่งผลถึงองค์กรสหกรณ์โดยรวมในเรื่องการตลาดอีกด้วย

๕. ขจัดความขัดแย้งสร้างแนวร่วมให้แก่กระจายทั่วไปในสังคมสหกรณ์ปรับเปลี่ยนให้ทุกอย่างเข้าสู่ระบบ โดยมุ่งหมายตามแผน นโยบายที่กำหนดตามที่สหกรณ์ประสงค์

๖. มีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลา ยุคนี้เป็นยุคข่าวสาร สหกรณ์ควรพัฒนาตนเองไปที่ละขั้น โดยนำระบบความทันสมัยเข้ามาผสมผสานค่อยเป็นค่อยไป เช่น การนำระบบเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อเก็บข้อมูลสมาชิก การนำธุรกิจการเงินเข้าสู่ระบบสากลตลอดทั้งแนวคิดและภาวะแวดล้อมภายนอกที่มีผลกระทบเข้ามาเป็นคำพิจารณาตลอดเวลาและต่อเนื่อง^{๑๑}

พันธุธ ดิษยมณฑล กล่าวว่า สหกรณ์ที่จะดำเนินงานพบความสำเร็จนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ ๒ ประการ คือ

๑. องค์ประกอบทั่วไป ได้แก่ ปัจจัยทั้งห้าคือ

๑.๑ คน (man) คนดี

๑.๒ เงิน (money) มีกำลังเงินดี

๑.๓ วัสดุอุปกรณ์ (material) มีวัสดุสิ่งของพร้อม

๑.๔ การจัดการ (management) มีการจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพ

๑.๕ เทคโนโลยี (technology) มีการนำวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้

^{๑๑} สานนท์ ฉายเรือง โชติ, การพัฒนาสหกรณ์ไปสู่ความสำเร็จ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย, ๒๕๓๗), หน้า ๗๐.

๒. องค์ประกอบโดยเฉพาะ ได้แก่ การจัดการที่ดีโดยมีกลุ่มบุคคลอยู่ ๓ ฝ่าย ต่างก็มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบร่วมกัน คือ สมาชิกสหกรณ์ คณะกรรมการดำเนินการและฝ่ายจัดการ^{๑๔}

ถวิล เลิศประเสริฐ กล่าวว่า “จากการศึกษาสาเหตุความล้มเหลวและปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของสหกรณ์ในต่างประเทศและในประเทศ พบว่าการขาดประสิทธิภาพในการจัดการเป็นเหตุปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีมักจะปรากฏบ่อยที่สุด และพบว่าสาเหตุแห่งความล้มเหลวอื่นๆ เช่น อุปสรรคทางการเงิน ขนาดธุรกิจไม่เพียงพอ การขาดความสามารถในการแข่งขัน การขาดความสนใจของสมาชิก และระบบบัญชีที่ไม่สมบูรณ์ การจัดการสหกรณ์ อาจแสดงให้เห็นโดยใช้รูปสามเหลี่ยม ซึ่งสมาชิก คณะกรรมการและฝ่ายจัดการต่างก็มีส่วนอย่างแข็งขัน เพื่อให้มีการประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน สำหรับสมาชิกโดยปกติมักจะมองตนเองว่าอยู่นอกวงการแต่ในที่สุดความรับผิดชอบในการจัดการก็เป็นของสมาชิก เพราะสมาชิกลงทุนใน สหกรณ์”^{๑๕}

ประพันธ์ เสวตนันท์ กล่าวว่า “การจัดการองค์การสหกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญต่อการอยู่รอดของธุรกิจสหกรณ์มากที่สุด และการจัดการหมายถึงการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยการใช้ปัจจัยด้านการจัดการ ๔ อย่าง ได้แก่ บุคลากร (man), เงิน (money), วัสดุอุปกรณ์ (materials), และเวลา (time)”^{๑๖}

ดารณี เชนฮอลต์ กล่าวว่า “การจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพสามารถทำให้สหกรณ์บรรลุความสำเร็จ และสามารถแข่งขันกับธุรกิจอื่นได้ แต่ถ้าการจัดการอ่อนและไม่มีประสิทธิภาพ หรือขาดความรู้ความสามารถในการนำหลักการจัดการมาปรับใช้ ก็ทำให้สหกรณ์ล้มเหลว หรือขาดทุนได้”^{๑๗}

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าสหกรณ์ออมทรัพย์จะดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญคือ องค์ประกอบด้านสมาชิก ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านคณะกรรมการดำเนินการ ด้านเงินทุนและด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี

^{๑๔} พันธุม ดิษยมณฑล, หลักเศรษฐศาสตร์สหกรณ์ ๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๓๐), หน้า ๘๓.

^{๑๕} ถวิล เลิศประเสริฐ, วิสาหกิจสหกรณ์ การจัดการสหกรณ์, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย, ๒๕๓๘), หน้า ๑๗๕.

^{๑๖} ประพันธ์ เสวตนันท์, เศรษฐศาสตร์สหกรณ์กับการพัฒนาชนบท, อ่างแก้ว, หน้า ๑๗๐.

^{๑๗} ดารณี เชนฮอลต์, เศรษฐศาสตร์ ๑, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๓๐), หน้า ๖๐.

๓) หลักสหกรณ์ออมทรัพย์

สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นองค์การธุรกิจของประชาชนที่ร่วมกันจัดตั้งขึ้น และดำเนินการโดยประชาชน เพื่อประชาชนและของประชาชนที่ช่วยกันจัดตั้งสหกรณ์ขึ้น การดำเนินงานของสหกรณ์ยึดถือความสมัครใจ หลักประชาธิปไตย หลักความยุติธรรม หลักการช่วยตนเอง และหลักการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หลักสำคัญของสหกรณ์ออมทรัพย์ คือ

๑. บุคคลซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างหนึ่งอย่างใดคงต่อไปนี้ คือ ทำงานอาชีพเดียวกันหรืออาศัยอยู่ในชุมชนหรือห้องที่เดียวกัน อาจสมัครเข้าเป็นสมาชิกหรือลาออกจากการเป็นสมาชิกเมื่อใดก็ได้ ไม่จำกัดเชื้อชาติ ศาสนา หรือความคิดเห็นทางการเมือง และไม่มีการบังคับจิตใจกันแต่ประการใด

๒. สมาชิกทุกคนเป็นเจ้าของสหกรณ์มีความเสมอภาคในการดำเนินงานและควบคุมสหกรณ์เท่ากันหมด กล่าวคือ สมาชิกแต่ละคนออกเสียงในที่ประชุมใหญ่ของสหกรณ์ได้คนหนึ่งเสียงเท่ากันหมด ไม่ว่าจะมีส่วนมากหรือน้อย ทั้งนี้ เพื่อให้สมาชิกทุกคนมีโอกาสออกความคิดเห็นปรับปรุงกิจการสหกรณ์ของตนเองโดยไม่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งผูกขาด

๓. คำขวัญของสหกรณ์ออมทรัพย์มีอยู่ว่า “ไม่ใช่เพื่อกำไร ไม่ใช่เพื่อการกุศลแต่เพื่อบริการ” เพื่อให้บังเกิดความยุติธรรมและเป็นไปตามคำขวัญนี้ สหกรณ์จึงคิดดอกเบี้ยให้สมาชิกกู้ในอัตราที่ต่ำ เมื่อสิ้นปีทางบัญชีและงบบัญชีแล้ว หากสหกรณ์มีกำไรเหลือก็จะนำมาเฉลี่ยคืนให้แก่สมาชิกตามส่วนของดอกเบี้ยที่สมาชิกได้ชำระแก่สหกรณ์

๔. สหกรณ์เป็นสถาบันส่งเสริมให้สมาชิกช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพราะตระหนักดีว่าการที่ต่างคนต่างแก้ไขปัญหาที่มีอยู่ร่วมกันนั้น ย่อมไม่สามารถทำได้ดีเท่าที่ควร

กล่าวโดยทั่วไป สหกรณ์ออมทรัพย์มีวัตถุประสงค์หลักสองประการคือ

๑. ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์โดยการถือหุ้นและฝากเงินไว้กับสหกรณ์อย่างสม่ำเสมอ และได้รับประโยชน์ตอบแทนตามสมควร

๒. จัดให้มีเงินกู้สำหรับสมาชิกตามข้อกำหนดอันสมควรโดยเจตนารมณ์ของสหกรณ์ประเภทนี้ การส่งเสริมการออมของสมาชิกจึงถือว่ามีความสำคัญในขั้นแรก ส่วนความมุ่งหมายในเรื่องการให้เงินกู้แก่สมาชิกนั้น มีความสำคัญเพียงในขั้นรอง โดยนัยนี้ในข้อบังคับของสหกรณ์ควรจะต้องวางเกณฑ์กำหนดให้สมาชิกส่งเงินค่าหุ้นให้ได้ผลจริงจังและสม่ำเสมอ เพื่อประโยชน์อันควรในอนาคตตนเองและลูกหลานของตน นอกจากนี้สหกรณ์ควรส่งเสริมการออมทรัพย์โดยวิธีการรับเงินฝากประจำ และเงินฝากออมทรัพย์ โดยให้ได้รับประโยชน์ตามสมควร ส่วนการให้กู้เงินนั้นสหกรณ์จะถึงให้ได้ก็แต่โดยสอบสวนถี่ถ้วนแล้วปรากฏว่าจำเป็นหรือมีประโยชน์จริงๆ และในข้อบังคับจะต้องจำกัดจำนวนขั้นสูงแห่งเงินกู้ไว้ตามส่วนเงินได้ หรือตามส่วนแห่งเงินค่าหุ้นของสมาชิกแต่ละคน

นอกจากนั้นจะต้องกำหนดอย่างรอบคอบ ในเรื่องหลักประกันและการส่งเงินงวดชำระหนี้ปัจจัยแห่งความสำเร็จและมั่นคงของสหกรณ์ออมทรัพย์ของคนมีเงินเดือนก็คือ การเกี่ยวข้องเป็นทางการของหน่วยงานที่สหกรณ์จัดตั้งขึ้นนั้น เช่น

๑. หัวหน้าหน่วยงานหรือผู้บังคับบัญชาชั้นสูงของหน่วยงานเข้ารับหน้าที่เป็นประธานกรรมการโดยตำแหน่ง เพื่อควบคุมดูแลให้การดำเนินงานของสหกรณ์เป็นไปตามวัตถุประสงค์ตลอดจนให้การสนับสนุนเพื่อความเจริญของสหกรณ์

๒. จัดให้เจ้าหน้าที่ผู้จ่ายเงินเดือนของหน่วยงานนั้นๆ หักเงินที่สมาชิกต้องส่งต่อสหกรณ์จากเงินได้รายเดือนของสมาชิกเมื่อจ่าย

๓. หากมีความจำเป็นจะต้องจัดให้สมาชิกของหน่วยงานนั้นๆ บางคนมาช่วยปฏิบัติงานช่วยเหลือสหกรณ์ โดยถือเป็นหลักสวัสดิการของหน่วยงานนั้น

ลักษณะของผู้ที่จะเข้าเป็นสมาชิกในสหกรณ์ออมทรัพย์ ตามข้อบังคับสหกรณ์ได้กำหนด ดังนี้

๑. เป็นผู้เห็นชอบในความมุ่งหมายของสหกรณ์
๒. เป็นผู้มีอายุไม่ต่ำกว่า ๒๐ ปีบริบูรณ์
๓. เป็นข้าราชการหรือเป็นผู้ทำงานประจำในสังกัดหน่วยงานที่สหกรณ์นั้นจัดตั้งขึ้น
๔. เป็นผู้มีลักษณะนิสัยดี
๕. มิได้เป็นสมาชิกในสหกรณ์ประเภทเครดิตสมาคมอื่น ไม่ว่ามีความรับผิดชอบจำกัดหรือไม่จำกัด^{๒๒}

๔) การจัดการสหกรณ์

หน้าที่พื้นฐานของการจัดการสหกรณ์ ใช้หลักการจัดการเช่นเดียวกับองค์การธุรกิจซึ่งมี ๗ ประการด้วยกัน คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (organizing) การจัดคนเข้าทำงาน (staffing) การอำนวยการหรือการสั่งการ (directing) การควบคุม (controlling) การรายงาน (reporting) และการงบประมาณ (budgeting)

๑. การวางแผน ในการดำเนินงานสหกรณ์ จำเป็นต้องมีการวางแผน วางวัตถุประสงค์ เป้าหมายอย่างชัดเจน มีการศึกษาสภาพปัจจุบันและมีการวางโครงการหรือกลยุทธ์ในการดำเนินงาน ทั้งที่เป็นวัตถุประสงค์ในระยะสั้นและระยะยาวขององค์การ โดยทั่วไปคณะกรรมการดำเนินงานซึ่งได้รับเลือกจากสมาชิกจะเป็นผู้วางแผนและนโยบายให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ และมอบให้ฝ่ายจัดการซึ่งรวมทั้งผู้จัดการและพนักงานสหกรณ์นำไปปฏิบัติ

^{๒๒} กรมส่งเสริมสหกรณ์, คู่มือสหกรณ์ออมทรัพย์ เล่ม ๑, (กรุงเทพมหานคร : ชุมชนสหกรณ์ การขายและการซื้อแห่งประเทศไทย, ๒๕๑๘), หน้า ๑๕-๒๗.

๒. การจัดองค์การ การจัดองค์การคือการจัดระบบโครงสร้างการบริหารของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์การเพื่อให้มีการแบ่งงานกันทำ การแบ่งอำนาจหน้าที่และสามารถให้ทำงานประสานรวมกันของกลุ่มงานในหน้าที่ต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การที่วางไว้ ในหน่วยงานสหกรณ์สมาชิกจะทำหน้าที่เลือกคณะกรรมการดำเนินงานมาปฏิบัติกรแทนตน และวางนโยบาย วัตถุประสงค์ของสหกรณ์ คณะกรรมการดำเนินงานจะจัดจ้างฝ่ายจัดการและพนักงานสหกรณ์มาปฏิบัติงานตามที่วางแผนไว้ผู้จัดการมีหน้าที่กำหนดกิจกรรม ดำเนินแผนปฏิบัติจัดระเบียบจัดกลุ่มกิจกรรม มอบหมายอำนาจหน้าที่

๓. การจัดคนเข้าทำงาน การจัดบุคคลเข้าทำงานหรือวางแผนบุคลากรของสหกรณ์ มีหลักวิธีการคล้ายกับองค์การทั่วไป คือ คณะกรรมการทำหน้าที่คัดเลือกผู้จัดการ กำหนดอัตราค่าจ้าง ผู้จัดการและสวัสดิการของผู้จัดการและพนักงาน ผู้จัดการมีหน้าที่คัดเลือกพนักงานสหกรณ์รวมทั้งควบคุมแนะนำ กำกับและสร้างความสัมพันธ์อันดีของพนักงานสหกรณ์

๔. การอำนวยความสะดวก การอำนวยความสะดวกเป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหารทุกคนที่ต้องใช้ความสามารถ ชักจูงพนักงานในองค์การให้ปฏิบัติงานอย่างดีที่สุด ขบวนการอำนวยความสะดวกรวมถึงขั้นตอนการชี้แนะ แนวทางการปฏิบัติงานของพนักงาน การให้ข้อคิด แนะนำ การจูงใจพนักงาน การสร้างมนุษยสัมพันธ์ และความเข้าใจอันดีของผู้จัดการและพนักงานในระดับต่าง ๆ

๕. การควบคุม การควบคุมงานสหกรณ์ สามารถทำได้โดยคณะกรรมการดำเนินงานและผู้จัดการซึ่งเป็นผู้ใกล้ชิดกับกาปฏิบัติงานมากที่สุด ผู้จัดการจำเป็นต้องตรวจตราวัดผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เสมอ ส่วนคณะกรรมการดำเนินงานจะเป็นผู้ที่ควบคุมการดำเนินงานของผู้จัดการอีกชั้นหนึ่งนอกจากนี้การตรวจตรา ควบคุมสหกรณ์จะดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์อีกด้วย

๖. การทำรายงาน การรายงานและการติดต่อสื่อสารในสหกรณ์ มีความจำเป็นอย่างมาก เพราะการดำเนินงานสหกรณ์ประกอบด้วยบุคคล ๓ ฝ่าย คือ สมาชิก คณะกรรมการดำเนินงานและฝ่ายจัดการ ซึ่งการติดต่อสื่อสารทั้ง ๓ ฝ่ายมีความสำคัญยิ่ง ควรมีการทำอย่างสม่ำเสมอและทันต่อเหตุการณ์

๗. การงบประมาณ งบประมาณในสหกรณ์มีความสำคัญยิ่ง ผู้จัดการต้องมีความรอบรู้ทางบัญชี การเงินและการจัดการแหล่งเงินทุน เพราะกิจการของสหกรณ์เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเครดิต

และการตลาด ซึ่งเป็นเรื่องของการเงิน การระดมทุน การจัดการทางการเงินที่ดีและเพียงพอในธุรกิจมีส่วนสำคัญในความสำเร็จของสหกรณ์เป็นอย่างยิ่ง^{๒๓}

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า วิธีดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นการดำเนินงานโดยสมาชิกในรูปแบบของ “คณะกรรมการ” โดยกำหนดไว้ในข้อบังคับหรือระเบียบของสหกรณ์ออมทรัพย์นั้นๆ คณะกรรมการดำเนินการจะทำหน้าที่บริหารสหกรณ์ และให้บริการแก่สมาชิก

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ได้รับการจดทะเบียนเป็นสหกรณ์โดยกระทรวงพัฒนาการแห่งชาติ เลขทะเบียน ๑๐๕/๑๔๕๕๖ ลง ๑ มกราคม ๒๕๑๔ ตามความใน พ.ร.บ. สหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๑๑ ในการจัดตั้งเพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดาสมาชิกโดยช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์ได้รับผลประโยชน์ตามสมควรรับฝากเงินจากสมาชิก และสหกรณ์อื่น มีการจัดหาทุน มีการให้เงินกู้สำหรับสมาชิกตามข้อกำหนด และให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงินได้ และแนวคิดในการบริหารงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด จากแนวนโยบายสู่การปฏิบัติงานของสหกรณ์ สรุปได้ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน โดยส่งเสริมและพัฒนาคณะกรรมการ และเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจ และทักษะในงานรับผิดชอบ ด้วยวิธีการหลากหลาย เช่น การอบรม สัมมนาเชิงปฏิบัติการ ตลอดจนการศึกษาดูงานนอกสถานที่ ซึ่งในปี พ.ศ. ๒๕๕๐ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด มีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสหกรณ์ จำนวน ๘ คน โดยแบ่งเป็น

- ๑.๑ ผู้จัดการสหกรณ์ จำนวน ๑ คน
- ๑.๒ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป จำนวน ๑ คน
- ๑.๓ ฝ่ายจัดเก็บและติดตามหนี้ จำนวน ๑ คน
- ๑.๔ ฝ่ายสินเชื่อและกฎหมาย จำนวน ๑ คน
- ๑.๕ ฝ่ายบัญชี จำนวน ๑ คน
- ๑.๖ ฝ่ายการเงิน จำนวน ๑ คน
- ๑.๗ ฝ่ายประมวลผลและรายงานข้อมูล จำนวน ๑ คน
- ๑.๘ งานตรวจสอบภายใน จำนวน ๑ คน

^{๒๓} ไชศรี คนจริง, การประชาสัมพันธ์, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๗), หน้า ๒๑-๒๗.

๒. ด้านสถานที่ปฏิบัติ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ตั้งอยู่ที่ตำบองภูธรจังหวัดกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ นอกจากนี้ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับสมาชิกที่มาใช้บริการ ดังนี้

๒.๑ เก้าอี้สำหรับสมาชิกที่มาใช้บริการนั่งรอจำนวน ๑๕ ที่นั่ง

๒.๒ หนังสือพิมพ์รายวัน จำนวน ๒ ฉบับ ต่อวัน

๒.๓ เครื่องทำน้ำเย็นสำหรับสมาชิกผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑ ถัง โดยใช้แก๊วดับแล้วทิ้ง

๒.๔ โต๊ะสำหรับกรอกแบบเพื่อการกู้เงินหรือฝากเงิน จำนวน ๒ ชุด

๒.๕ ตู้รับฟังความคิดเห็น จำนวน ๒ ตู้

สำหรับสถานที่จอดรถยนต์ของสมาชิกที่มาใช้บริการ สามารถจอดรถยนต์ได้ที่บริเวณหน้าอาคารสมานฉันท์ ทั้ง ๒ ด้าน

๓. ด้านระบบการให้บริการ สหกรณ์ตำรวจ กาฬสินธุ์ ส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานมีการให้บริการเป็นแรงสนับสนุนให้การบริการมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ โดยพัฒนาโดยพัฒนาระบบการให้บริการได้สะดวก รวดเร็ว ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ในการให้บริการอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ เมื่อเขาได้รับการบริการ ดังนี้ คือ ได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน หรือเป็นธรรม ได้รับการบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ถูกต้องแม่นยำ ได้รับอย่างครบถ้วนเพียงพอ ได้รับการบริการอย่างก้าวหน้า

๔. ด้านการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ ได้จัดให้มีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการให้มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ตลอดจนมีการบริการสมาชิกให้ครอบคลุมและทั่วถึง

๕. ด้านข่าวสารของสหกรณ์ สหกรณ์ตำรวจ กาฬสินธุ์ ได้ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ในการให้บริการอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด พัฒนาระบบสื่อและประชาสัมพันธ์ โดยการนำระบบสื่อผสม (Multimedia) มาประยุกต์ใช้ในระบบฐานข้อมูลให้มีความสมบูรณ์สนองการปฏิบัติงาน และสมาชิกได้รับรู้ข่าวสารมีรวดเร็วมีคุณภาพ เกิดความรู้ ความเข้าใจในกิจการของสหกรณ์อย่างถูกต้อง ตลอดจนจัดให้มีการประชุมใหญ่สามัญประจำปี การประชาสัมพันธ์งานของสหกรณ์แก่สมาชิก ผลดำเนินงานของสหกรณ์

๖. ด้านระเบียบขั้นตอนการ ในการดำเนินงานที่เป็นกิจกรรมสหกรณ์ ตามระเบียบข้อบังคับได้กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการในการกู้ การฝากเงิน การสงเคราะห์สมาชิกตามระเบียบ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด พ.ศ. ๒๕๔๗ มีดังนี้

๑) การรับฝากเงิน สหกรณ์มีการรับฝากเงิน ๒ ประเภท ได้แก่

๑.๑ เงินฝากออมทรัพย์ อัตราดอกเบี้ยร้อยละ ๓.๕๐ บาท ต่อปี (ประกาศสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ณ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๔๗) เป็นเงินฝากที่สามารถฝาก - ถอนได้วันละ ๑ ครั้ง โดยต้องเปิดบัญชีครั้งแรก ๑๐๐ บาท การคิดดอกเบี้ยเงินฝากจะคิดให้สมาชิกทุก ๖ เดือน คือ สิ้นเดือนมีนาคมและสิ้นเดือนกันยายนเมื่อถอนเงินแล้วต้องมีเงินคงเหลือไว้ในสมุดบัญชีไม่น้อยกว่า ๑๐๐ บาท

๑.๒ เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ อัตราดอกเบี้ยร้อยละ ๕.๕๐ บาท ต่อปี (ประกาศสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ณ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๔๗) หลักเกณฑ์การเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษครั้งแรก ต้องฝากไม่น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท และการฝากเงินครั้งต่อไปต้องไม่น้อยกว่าครั้งละ ๑,๐๐๐ บาท ส่วนการถอนเงินฝากประเภทนี้ให้ถอนได้เดือนละหนึ่งครั้ง โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม หากเดือนใดมีการถอนเงินมากกว่าหนึ่งครั้งสหกรณ์คิดค่าธรรมเนียมการถอนเงินครั้งที่ ๒ และครั้งต่อ ๆ ไปทุก ๆ ครั้ง ในอัตราร้อยละหนึ่งของจำนวนเงินที่ถอน แต่ต้องไม่น้อยกว่า ๓๐๐ บาท ยอดเงินฝากคงเหลือในบัญชีหลังจากถอนแล้วเหลือไม่น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท สหกรณ์คิดดอกเบี้ยเงินฝากให้เป็นรายวันและจะนำดอกเบี้ยทบเป็นเงินเข้าบัญชีของผู้ฝากในวันสิ้นเดือนกันยายนของทุกปี

๒) ด้านการกู้ยืมเงิน ตามระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ว่าด้วยการให้กู้และดอกเบี้ย พ.ศ. ๒๕๔๗ มีการให้กู้แก่สมาชิกออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัดอยู่ ๓ ประเภท คือ เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน เงินกู้สามัญ เงินกู้กรณีพิเศษ

๒.๑ เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ในกรณีที่สมาชิกมีเหตุฉุกเฉินหรือมีเหตุอันจำเป็นรีบด่วน และมีความประสงค์ขอกู้เงิน คณะกรรมการดำเนินการอาจให้เงินกู้เพื่อเหตุนั้น ได้ตามระเบียบของสหกรณ์

๑. การให้กู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน คณะกรรมการดำเนินการมอบอำนาจให้แก่ประธานกรรมการหรือรองประธานกรรมการ หรือกรรมการคนหนึ่งใด หรือผู้จัดการเป็นผู้พิจารณาอนุมัติให้กู้เพื่อฉุกเฉินแก่สมาชิกแทนคณะกรรมการดำเนินการก็ได้ และให้ผู้จัดการแถลงจำนวนรายการและจำนวนผู้ได้รับอนุมัติให้กู้ไปตลอดจนรายการและจำนวนเงินกู้ฉุกเฉินที่ได้ชำระคืน ให้คณะกรรมการรับทราบทุกเดือน

๒. จำนวนเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินที่ให้สมาชิกผู้กู้คนหนึ่งๆ นั้นให้จำนวนเงินไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท หรือ กึ่งหนึ่งแห่งเงินได้รายเดือนของสมาชิกแต่จำนวนไหนน้อยกว่า

ในกรณีที่สมาชิกนั้นยังมีเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินรายก่อนเหลืออยู่จำนวนเงินกู้เหตุฉุกเฉินรายใหม่และรายก่อนรวมกันจะมีจำนวนต้นเกินกว่าจำกัดดังกล่าวในวรรคก่อนไม่ได้

๓. หลักประกันสำหรับเงินกู้เพื่อฉุกเฉินให้มีหลักประกันคือเงินค้ำหุ่นของสมาชิกผู้ขอกู้ที่มีอยู่ในสหกรณ์เพียงเท่าจำนวนเงินที่กู้และดอกเบี้ยที่ค้างชำระ

๔. กำหนดวันเวลาในการกู้เงินเพื่อเหตุฉุกเฉิน ให้ยื่นกู้ได้ตลอดเวลา ในวันเวลาเปิดทำการของสหกรณ์

ในเดือนที่สมาชิกได้รับเงินกู้สามัญ จะขอกู้เงินเพื่อเหตุฉุกเฉิน สามารถเสนอเรื่องขอกู้ โดยผ่านความเห็นชอบของผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดของตนมาก่อนได้

๕. การส่งงวดชำระหนี้สำหรับเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ให้สมาชิกผู้กู้ส่งคืนเงินเต็มจำนวนพร้อมดอกเบี้ย ภายในวันสิ้นเดือนที่คิดดอกเบี้ยเดือนแรก หรือจะส่งเป็นงวดรายเดือนไม่เกินห้างวดก็ได้ โดยงวดแรกจะต้องส่งเงินไม่ต่ำกว่าสองพันบาทพร้อมด้วยดอกเบี้ย ภายในวันสิ้นเดือนที่คิดดอกเบี้ยเดือนแรก ส่วนงวดที่เหลือให้ส่งในวันสิ้นเดือนของเดือนต่อไป

๒.๒ เงินกู้สามัญ ในกรณีมีสมาชิกมีความประสงค์ขอกู้เงินสำหรับใช้จ่ายเพื่อการอันจำเป็นหรือมีประโยชน์ต่าง ๆ คณะกรรมการดำเนินการอาจพิจารณาให้เงินกู้สามัญแก่สมาชิกนั้น ได้ ตามระเบียบสหกรณ์การให้กู้เงินสามัญคณะกรรมการดำเนินการ หรือคณะกรรมการเงินกู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติให้ผู้กู้เงินสามัญที่มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

๑. เป็นสมาชิกสหกรณ์ไม่น้อยกว่า ๓ เดือน

๒. ไม่มีหนี้สินใดๆ ค้างอยู่กับสหกรณ์ หรือมีแต่ชำระมาแล้วไม่น้อยกว่า ๑๒ งวด หรือกรณีสมาชิกมีความจำเป็น คณะกรรมการดำเนินการอาจพิจารณาให้กู้ได้ และหากเกิดความเสียหายคณะกรรมการชุดดังกล่าวจะต้องรับผิดชอบ

๓. จำนวนเงินกู้สามัญที่ให้แก่สมาชิกผู้กู้คนหนึ่งๆ นั้น ให้มีจำนวนไม่เกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท หรือจำนวนเงินได้รายเดือนของสมาชิกนั้น รวม ๓๐ เดือนสุดแต่จำนวนไหนจะน้อยกว่า แต่จำนวนเงินที่ระบุไว้นี้จะได้เต็มจำนวนหรือไม่นั้น จะต้องขึ้นอยู่กับเงื่อนไขซึ่งคณะกรรมการดำเนินการเป็นผู้กำหนด โดยคำนึงถึงความสามารถในการชำระ และเงินได้รายเดือนที่จะเหลือไว้ใช้จ่ายสำหรับสมาชิกผู้ขอกู้ด้วย และจะต้องมีหุ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๒๕ ของวงกู้

กรณีมีหุ้นไม่ครบร้อยละ ๒๕ ของวงเงินกู้ให้หักเงินที่ได้รับอนุมัติให้กู้ ช้อหุ้นเพิ่มเติมให้ครบตามจำนวน

๔. หลักประกันสำหรับเงินกู้สามัญ ให้มีหลักประกันดังนี้

(๑) เงินค้ำหุ่นของสมาชิกผู้ขอกู้ที่มีอยู่ในสหกรณ์เพียงเท่าจำนวนเงินกู้ ดอกเบี้ยที่ค้างชำระและเหลือ

(๒) เงินฝากในสหกรณ์ (ถ้ามี) เพียงเท่าจำนวนเงินที่กู้และดอกเบี้ยค้างชำระ

(๓) ผู้ค้าประกันที่เป็นสมาชิกของสหกรณ์นี้อีก สองคน โดยแต่ละคนจะต้องไม่คิดภาระผูกพันค่าประกันเงินกู้สามัญของสมาชิกอื่นเกินหนึ่งคน

(๔) ในกรณีที่ไม่เป็นสมาชิกเป็นผู้ค้าประกัน จะนำอสังหาริมทรัพย์ในชื่อของตนหรือของกลุ่มสมรส ซึ่งปลดจากภาระจำนองและประเมินราคา โดยเจ้าหน้าที่ของทางราชการที่เกี่ยวข้องมาจำนองเป็นประกันวงเงินกู้สามัญส่วนที่เกินเงินค่าหุ้นหรือเงินฝากในสหกรณ์ (ถ้ามี) ในขณะที่ขอกู้ก็ได้หรือจะนำหลักประกันพันธบัตรรัฐบาลหรือหลักฐานการฝากเงินในธนาคารในชื่อของตนมาจำนองไว้ต่อสหกรณ์ก็ได้

๕. ถ้าสมาชิกผู้ขอกู้มีเงินค่าหุ้นเพียงพอกับจำนวนกู้สามัญที่จะขอกู้ ก็ให้ใช้เงินค่าหุ้นที่มีอยู่ค้ำประกันเงินกู้สามัญนั้น โดยมีต้องมีหลักประกันอย่างอื่นอีก

ในกรณีตามวรรคก่อนให้กู้ได้ไม่เกิน ๕๐ เปอร์เซ็นต์ ของเงินค่าหุ้นของตน แต่จะต้องไม่เกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท

๖. ข้อกำหนด เงื่อนไข หลักเกณฑ์ หรือลำดับในการพิจารณาเกี่ยวกับการให้สมาชิกกู้ให้คณะกรรมการดำเนินการเงินกู้ นำไปถือใช้เป็นคร่าวๆ ไปทั้งนี้ตามความเหมาะสมแห่งสภาพการเงินของสหกรณ์

๗. กำหนดวันเวลาในการขอกู้เงินสามัญให้ยื่นขอกู้ได้ในช่วง วันที่ ๑๐- ๑๕ ของทุกเดือนในวันเปิดทำการของสหกรณ์ ยกเว้น ในเดือนที่มีประกาศให้งดการกู้

๘. การส่งงวดชำระหนี้สำหรับเงินกู้สามัญ ให้สมาชิกผู้กู้ส่งคืนต้นเงินเป็นงวดรายเดือนๆ ละเท่ากันพร้อมดอกเบี้ย มีกำหนดไม่เกิน ๘๔ งวด

๒.๓ เงินกู้พิเศษ เมื่อสหกรณ์มีฐานะการเงินก้าวหน้าพอที่จะช่วยเหลือให้เงินกู้ เพื่อส่งเสริมฐานะความมั่นคง หรือเพื่อการเคหะหรือก่อประโยชน์ออกเผยแก่สมาชิกได้ คณะกรรมการดำเนินการอาจให้เงินกู้พิเศษแก่สมาชิกนั้นได้ตามที่เห็นสมควร โดยผู้กู้ต้องระบุความมุ่งหมายแต่ละอย่างของเงินกู้ประเภทนี้ ตลอดจนเงื่อนไขและวิธีการและต้องมีหลักประกันตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์

๑. การให้กู้พิเศษ ให้คณะกรรมการดำเนินการเท่านั้นมีอำนาจพิจารณาอนุมัติให้กู้เงินพิเศษเพื่อการเคหะสงเคราะห์ เพื่อการลงทุนประกอบอาชีพ หรือเพื่อเหตุอื่นๆ ดังนี้

(๑) เงินกู้เพื่อก่อสร้าง ต่อเติม หรือปรับปรุงอาคาร สำหรับใช้เป็นที่อยู่อาศัยของตนเอง

(๒) เงินกู้เพื่อซื้ออาคาร หรือซื้อที่ดินและอาคารหรือซื้อที่ดินเพื่อจะใช้เป็นที่ก่อสร้างที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง

(๓) เงินกู้เพื่อไถ่ถอนจำนองอสังหาริมทรัพย์ของตน หรือ คู่สมรสที่
จำนองไว้กับธนาคาร

(๔) เงินกู้เพื่อชำระหนี้เงินกู้ของตนหรือคู่สมรสที่กู้มาจากธนาคาร

๒. หลักฐานประกอบการกู้เงินพิเศษ ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการดำเนินการ
พิจารณากำหนดให้มี แล้วแต่เหตุแห่งการขอกู้ของสมาชิกแต่ละคน

๓. การให้กู้พิเศษ จะพิจารณาอนุมัติแก่สมาชิกที่มีคุณสมบัติดังนี้

(๑) เป็นสมาชิกสหกรณ์ไม่น้อยกว่าหกเดือน

(๒) ไม่มีหนี้สินใดๆค้างอยู่กับสหกรณ์

๔. เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการพิจารณาอนุมัติเงินกู้พิเศษ ให้คณะกรรมการ
ดำเนินการมอบหมายให้คณะกรรมการเงินกู้ทำการตรวจสอบรวบรวมหลักฐานประกอบในเรื่องขอกู้
ของสมาชิกผู้กู้ครบถ้วน แล้วมีความเห็นต่อคณะกรรมการดำเนินการ

๕. จำนวนเงินกู้พิเศษ ที่ให้กับสมาชิกผู้กู้ไม่เกิน ๖๐๐,๐๐๐ บาท หรือจำนวน
เงินได้รายเดือนของสมาชิกนั้นรวม ๖๐ เดือน ส่วนต่างจำนวนไหนจะน้อยกว่า แต่จำนวนเงินที่ระบุ
ไว้นั้นจะได้เต็มจำนวนหรือไม่จะต้องขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่คณะกรรมการดำเนินการจะเป็นผู้กำหนด
โดยคำนึงถึงความสามารถในการส่งชำระและเงินได้รายเดือนที่จะเหลือไว้ใช้จ่าย สำหรับสมาชิกที่
ขอกู้นั้นตลอดจนหลักประกันด้วย

๖. หลักประกันสำหรับเงินกู้พิเศษ ให้มีหลักประกันดังนี้

(๑) เงินค้ำหุ้นของสมาชิกผู้ขอกู้ที่มีอยู่ในสหกรณ์เพียงเท่าจำนวนเงินกู้
ดอกเบี้ยที่ค้างชำระและเหลือ

(๒) เงินฝากในสหกรณ์ (ถ้ามี) เพียงเท่าจำนวนเงินที่กู้และดอกเบี้ยค้าง
ชำระหรือ

(๓) อสังหาริมทรัพย์ในชื่อของตนหรือคู่สมรสซึ่งปลอดจากการจำนอง และ
ประเมินราคาปานกลางโดยเจ้าหน้าที่ทางราชการที่เกี่ยวข้อง มาจำนองเป็นเงินกู้พิเศษ ส่วนที่เกินกว่าค่า
หุ้น หรือเงินฝากที่มีอยู่ในสหกรณ์ (ถ้ามี) โดยค่าใช้จ่ายในการจำนองเป็นของสมาชิกผู้กู้

๗. ถ้าสมาชิกผู้ขอกู้มีเงินค้ำหุ้นเพียงพอกับจำนวนเงินพิเศษที่จะขอกู้ ก็ให้ใช้
เงินค้ำหุ้นที่มีอยู่ค้ำประกันเงินกู้พิเศษนั้น โดยมีต้องมีหลักประกันอย่างอื่นอีก

ในกรณีตามวรรคก่อนให้กู้ได้ไม่เกิน ๕๐ เปอร์เซ็นต์ ของเงินค้ำหุ้นของตน
แต่จะต้องไม่เกิน ๖๐๐,๐๐๐ บาท

๘. กำหนดวันเวลาในการขอกู้เงินพิเศษ ให้ยื่นขอกู้ได้ในช่วง วันที่ ๑๐-๑๕ ของ
ทุกเดือนตามวันเปิดทำการของสหกรณ์ ยกเว้นในเดือนที่มีประกาศให้งดการกู้

๕. การจ่ายเงินกู้พิเศษให้แก่สมาชิกผู้ที่ได้รับอนุมัติให้กู้ยืม ให้จ่ายเข้าบัญชีฝากออมทรัพย์ของสหกรณ์ ซึ่งจะต้องเปิดบัญชีไว้ในชื่อของสมาชิกผู้นั้น โดยมีมีข้อความต่อท้าย (เปิดเพื่อกู้พิเศษ) และเบิกไปใช้จ่ายให้ผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการดำเนินการ หรือผู้ที่คณะกรรมการดำเนินการมอบหมาย โดยให้ความเห็นชอบเป็นคราวๆหรือคราวเดียวตามจำนวนเงินที่ถึงกำหนดจะต้องจ่ายตามระยะเวลาแห่งข้อตกลงที่ผู้กู้ได้ทำไว้ตามเหตุแห่งเงินกู้พิเศษรายนั้น

๑๐. การส่งเงินกู้ชำระหนี้สำหรับเงินกู้พิเศษ ให้สมาชิกผู้กู้ส่งคืนเป็นงวดรายเดือนละเท่าๆกันพร้อมด้วยดอกเบี้ยไม่เกินกำหนด ๑๐๐ งวดในกรณีที่สมาชิกผู้กู้เงินพิเศษเพื่อเหตุอื่นๆ ที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควรตามข้อ ๒๔(๕) ถ้าเงินไม่เกิน ๔๐๐,๐๐๐ บาทนั้นให้นำหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขต่างๆ เกี่ยวกับการกู้เงินสามัญมาใช้บังคับและให้ประธานกรรมการหรือรองประธานกรรมการคณะกรรมการดำเนินการ เป็นผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติได้

๓.๓ การให้ทุนเพื่อสาธารณประโยชน์ ตามระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ว่าด้วยการใช้ทุนสาธารณประโยชน์ พ.ศ. ๒๕๕๗ ทุนเพื่อการสาธารณประโยชน์ให้ใช้จ่ายกรณีต่อไปนี้

๑. จ่ายเพื่อการศึกษา ได้แก่ เป็นทุนการศึกษาของสมาชิกหรือบุตรของสมาชิกทุนละไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท

คุณสมบัติของผู้รับทุน

- เป็นสมาชิกหรือบุตรสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด (ไม่รวมบุตรบุญธรรม)

- เป็นผู้กำลังเรียนหรือศึกษาอยู่ในระดับชั้นที่กำหนดไว้ในประเภทของทุน

- เป็นผู้มีความประพฤติ การเรียนดี

- ไม่เป็นผู้ที่ได้รับทุนจากหน่วยงานอื่น

สหกรณ์จ่ายเงินทุนให้แก่ผู้ได้รับทุน เมื่อได้รับทุนได้นำหลักฐานแสดงว่ากำลังศึกษาในระดับชั้นที่ตนมีสิทธิได้รับ ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาที่กำลังเรียนอยู่รับรองมาแสดงต่อคณะกรรมการดำเนินการ และพิจารณาจากบุตรสมาชิกหรือมารดาเป็นผู้มีรายได้น้อย หากบิดาหรือมารดาได้รับเงินเดือนเท่ากัน ให้พิจารณาจ่ายแก่ผู้ที่บิดามีบุตรอยู่ในระหว่างการศึกษามากที่สุด

๒. จ่ายเพื่อสาธารณประโยชน์ ได้แก่ เป็นทุนในการก่อสร้างหรือซ่อมแซมหรือต่อเติมสถานที่อันเป็นสาธารณประโยชน์ทั่วไป เช่น ถนน โรงพยาบาล สะพาน บ่อน้ำและสวนสาธารณะเป็นต้น

๓. จ่ายเพื่อสาธารณประโยชน์เป็นการสงเคราะห์อันเกิดจากภัยพิบัติต่างๆ แก่สมาชิก

หลักในการพิจารณาให้ทุนสาธารณประโยชน์ในคราวหนึ่งๆ ให้ถือว่าเป็นความสำคัญก่อนหลัง ดังต่อไปนี้

๓.๑ ทุนเพื่อสาธารณประโยชน์ที่เป็นการสงเคราะห์อันเกิดจากภัยพิบัติต่างๆ แก่สมาชิก ให้ได้รับความช่วยเหลือก่อนเหตุอื่น

๓.๒ ทุนเพื่อสาธารณประโยชน์ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่บิดามารดาสมาชิกโดยทั่วไป ให้ได้รับอันดับสอง

๓.๓ ทุนเพื่อสาธารณประโยชน์ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ส่วนร่วมโดยทั่วไป ให้ได้รับเป็นอันดับสาม

๓.๔ ทุนเพื่อสาธารณประโยชน์ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิกบางส่วน ให้ได้รับอันดับสี่

๓.๕ นอกจากที่กล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลพินิจของคณะกรรมการดำเนินการ

๓.๖ การให้ทุนเพื่อสาธารณประโยชน์นั้น ให้พิจารณาจากทุนเพื่อสาธารณประโยชน์ที่มีอยู่ขณะนั้นๆ เท่านั้น และเมื่อได้พิจารณาให้ทุนเพื่อสาธารณประโยชน์เพื่อการใดๆ ไปแล้วให้ถือว่าพิจารณาสำหรับเรื่องนั้นเป็นอันยุติ

วงการอนุมัติจ่ายเพื่อสาธารณประโยชน์ จำนวนทุนเพื่อสาธารณประโยชน์ที่จะอนุมัติจ่ายให้แก่หน่วยงานที่ยื่นขอนั้น ตามปกติต้องไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท เว้นแต่ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นพิเศษ ก็ให้คณะกรรมการดำเนินการพิจารณาเป็นเฉพาะราย

๔. จ่ายเพื่อเป็นการสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพของสมาชิกผู้ใดถึงแก่กรรมในขณะที่เป็นสมาชิก อยู่ในสหกรณ์ ให้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์เกี่ยวกับศพตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

๔.๑ เริ่มเป็นสมาชิก ถึง ๕ ปี ให้ได้รับเงินสงเคราะห์เกี่ยวกับศพ ๑๐,๐๐๐ บาท

๔.๒ เป็นสมาชิกเกินกว่า ๕ ปีขึ้นไปถึง ๑๐ ปี ให้ได้รับเงินสงเคราะห์เกี่ยวกับศพ ๑๕,๐๐๐ บาท

๔.๓ เป็นสมาชิก ๑๐ ปีขึ้นไป ให้ได้รับเงินสงเคราะห์เกี่ยวกับศพ ๒๐,๐๐๐ บาท^{๒๔}

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ได้รับการจดทะเบียนเป็นสหกรณ์ โดยกระทรวงพัฒนาการแห่งชาติ เลขทะเบียน ๑๐๕/๑๔๕๕๖ ลง ๑ มกราคม ๒๕๑๔ ตามความใน พ.ร.บ. สหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๑๑ วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดาสมาชิกโดยช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์ ได้รับผลประโยชน์ตามสมควรรับฝากเงินจากสมาชิก และสหกรณ์อื่น มีการจัดหาทุน มีการให้เงินกู้ สำหรับสมาชิกตามข้อกำหนด และให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงิน

^{๒๔} สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด, ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด พ.ศ. ๒๕๔๗, (กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๗), หน้า ๓๗-๓๘.

๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

๒.๓.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นที่พอใจตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทฤษฎีด้วยกัน ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิดและทฤษฎีของนักวิชาการ มาประกอบเป็นเอกสารในการวิจัย ดังต่อไปนี้

Good Carter V. ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง “สภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่”^{๒๕}

Morse Nancy C. อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง “สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียดทั้งนี้ เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น”^{๒๖}

Kendall กล่าวถึง ความพอใจ ว่า “เป็นความรู้สึกรวม ๆ ระหว่างความคาดหวังส่วนบุคคล ที่มีพื้นฐานมาจากประสบการณ์และความต้องการทางจิตวิทยาของเขาด้วย”^{๒๗}

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ ให้ความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ในทางตรงกันข้าม

^{๒๕} Good Carter V., *Diction of Education*, อ้างใน หลุย จำปาเทศ, *จิตวิทยาการจูงใจ*, (กรุงเทพมหานคร : สารคดีสาส์น, ๒๕๓๑), หน้า ๔๓.

^{๒๖} Morse Nancy C., *Satisfaction in the White Collar Job*, อ้างใน สงวน สุทธิเลิศอรุณ, *ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยา*, (กรุงเทพมหานคร : อักษรบัณฑิต, ๒๕๒๕), หน้า ๒๔.

^{๒๗} สิริวรรณ ประกิจสังข์, *จิตสำนึกแห่งความต้องการ*, (กรุงเทพมหานคร : ศิลปะการพิมพ์, ๒๕๔๔), หน้า ๒๒.

ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณ่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบกับ ประสิทธิภาพการได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ”^{๒๔}

วัลลภา ชายหาด ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ คือ

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
๓. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
๔. การให้บริการอย่างก้าวหน้า”^{๒๕}

พิณ คงพูล ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า “เป็นความรู้สึก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมี เจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ ได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ”^{๒๖}

เพลินทิพย์ โกเมศโสภาน ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า “เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความ ยินดีหรือความผิดหวังอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการ ใช้บริการ หรือบริโภคผลิตภัณฑ์จริง ๆ เมื่อเทียบกับความคาดหวังเดิมของลูกค้า”^{๒๗}

^{๒๔}จิตตินันท์ เดชะคุปต์, “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในเขตกรุงเทพมหานคร : ความต้องการ รูปแบบ และคุณภาพ”, รายงานการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ), ๒๕๔๒, หน้า ๑๕.

^{๒๕}วัลลภา ชายหาด, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความ สะอาดของกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย), ๒๕๓๒, หน้า ๖๕.

^{๒๖}พิณ คงพูล, “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการ ประถมศึกษาใน ๑๔ จังหวัดภาคใต้”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา), ๒๕๒๕, หน้า ๒๑.

^{๒๗}เพลินทิพย์ โกเมศโสภาน, การวางแผนการตลาด, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๗๖.

อัจฉรา โทบุญ ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า “เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอื่นเนื่องจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล”^{๒๖}

จรัญ บุญประกอบ ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งในด้านวัตถุและในด้านจิตใจ โดยเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง ความพึงพอใจ หมายถึง การมีความรู้สึกที่ดี เจตคติที่ดี เมื่อได้รับการตอบสนองต่อความต้องการหรือแรงจูงใจ ที่ตรงกับความคาดหวัง หรือเกินความคาดหวัง ^{๒๗}

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงผลออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

๒.๓.๒ ความสำคัญของพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้เป็นที่ไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

กมลชนก อ่อนอิมสิน และคณะ กล่าวว่า “ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้เป็นที่ไปอย่างมีประสิทธิภาพ” ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วย การโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ

^{๒๖} อัจฉรา โทบุญ, “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม), ๒๕๓๔, หน้า ๑๑-๑๒.

^{๒๗} จรัญ บุญประกอบ, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดหนองคาย”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๒, หน้า ๔๖.

ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งคาดหวังก็ย่อมให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะของผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้ให้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ^{๓๔}

ปริยาพร วงศ์อุตรโรจน์ ได้สรุปความสำคัญของความพึงพอใจในการรับบริการ ไว้ดังนี้

๑. การรับรู้ในปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้น เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

๒. ความพึงพอใจในการทำงาน จะทำใ้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การมาทำงานสาย และขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

๓. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร^{๓๕}

^{๓๔}กมลชนก อ่อนอิมสินและคณะ, “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ” วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๑๐ (กรกฎาคม-ธันวาคม ๒๕๔๕) : ๗.

^{๓๕}ปริยาพร วงศ์อุตรโรจน์, จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร : สหมิตรออฟเซต, ๒๕๓๕), หน้า ๑๒๖.

บาร์นาร์ด (Barnard) กล่าวว่า บุคคลจะมีความพึงพอใจในการรับบริการเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับ การกระตุ้นของสิ่งจูงใจอันเป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวย ๘ ประการ คือ

๑. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ สิ่งตอบแทนที่ให้แก่ผู้รับบริการในรูปของวัตถุ
๒. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคล ได้แก่ ชื่อเสียง เกียรติยศ อำนาจพิเศษ ตำแหน่ง
๓. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพทางกายที่ต้องการหรือที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน
๔. สิ่งจูงใจที่เป็นผลประโยชน์ของอุดมคติ ได้แก่ ความภาคภูมิใจของบุคคลที่แสดงฝีมือและความรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่
๕. สิ่งจูงใจที่เป็นความดึงดูดใจทางสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรในหมู่เพื่อนร่วมงาน การยกย่องยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน
๖. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพการทำงาน โดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมตรงกับความสามารถของบุคคลและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การปรับปรุงวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ และให้สอดคล้องกับทัศนคติของแต่ละบุคคล
๗. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง ได้แก่ การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมงานทุกชนิดที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น ช่วยให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าคุณค่าของหน่วยงาน
๘. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการร่วมกันฉันท์มิตร ได้แก่ ความพอใจของบุคคลที่ได้อยู่ร่วมกันฉันท์มิตร รู้จักกันอย่างกว้างขวาง สนับสนุนกลมเกลียว ร่วมมือกันอย่างดีในการทำงาน^{๑๖}

จากแนวคิดในเบื้องต้น ผู้วิจัยมีแนวความคิดว่า ลักษณะที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการนั้น ประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ คือ ระบบการให้บริการ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดปัจจัยในความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในเบื้องต้น และบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้การบริการเป็นแรงสนับสนุนให้การบริการมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ เมื่อเขาได้รับการบริการ ดังนี้ คือ ได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน หรือเป็นธรรม ได้รับการบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ถูกต้องแม่นยำ ได้รับอย่างครบถ้วนเพียงพอ ได้รับการบริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น

^{๑๖} เรื่องเดียวกัน.

๒.๓.๓ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ ในการศึกษา ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประเด็นในการศึกษา ดังมีรายละเอียดแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังประเด็นต่อไปนี้

๑) ทฤษฎีความพึงพอใจในบริการ

John D. Millet กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือ ความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่สามารถวัดได้จาก

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการของสหกรณ์ที่มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่ว่าสมาชิกของสหกรณ์จะมีตำแหน่งการงานอย่างไร การให้บริการโดยมีมาตรฐานเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการแก่สมาชิกจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของสหกรณ์จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่สมาชิกที่มาใช้บริการ

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความเพียงพอ ด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสมาชิกเป็นหลัก

๕. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำ หน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม^{๓๑}

๒) ทฤษฎีความสอดคล้องทางความคิด (Cognitive consonance theory)

เจ้าของทฤษฎีนี้ คือ Fritz Heider หลักการของทฤษฎีนี้ มีอยู่ว่าถ้าสมาชิกในสังคมหรือกลุ่มใด ๆ ก็ตามมีความรู้สึกหรือท่าทีเป็นไปในแนวทางที่สอดคล้องกันก็จะอยู่ด้วยกันได้ แต่ถ้ามีความรู้สึกแตกต่างจากสังคมหรือกลุ่ม ก็ต้องเปลี่ยนเจตคติให้สอดคล้องกันเพื่อจะอยู่ด้วยกันต่อไป เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกลุ่ม คณะกรรมการกลุ่ม และกิจกรรมการดำเนินธุรกิจ สภาพเช่นนี้จะสมดุล

^{๓๑}John D. Millet, Management in the Public Service the Quest for Effective Performance, อ้างใน สุวิมลรัตน์ รอบรู้เจน, “ความพึงพอใจผู้มีหลักประกันสุขภาพที่ใช้บริการทางการแพทย์ในสถานบริการสาธารณสุข จังหวัดอำนาจเจริญปี ๒๕๔๔”, รายงานการวิจัย, (อำนาจเจริญ : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ), ๒๕๔๔, หน้า ๑๐.

กันหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบทั้งสาม จะเป็นไปในทางใด ซึ่งอาจจะเป็นไปในทางบวก (+) หมายถึงความสัมพันธ์สอดคล้องกัน อันเป็นผลให้เกิดความชอบ ความพอใจ ความพึงพอใจ หรือในทางลบ (-) หมายถึง มีความขัดแย้งไม่สอดคล้องกันเป็นผลให้เกิดความไม่ชอบ ไม่พอใจ ไม่พึงพอใจ

เครื่องหมาย + หมายถึง ชอบ พอใจพึงพอใจ

เครื่องหมาย - หมายถึง ไม่ชอบ ไม่พอใจ ไม่พึงพอใจ



ภาพประกอบที่ ๑ การแสดงความไม่สอดคล้องทางความคิดของ Fritz Heider

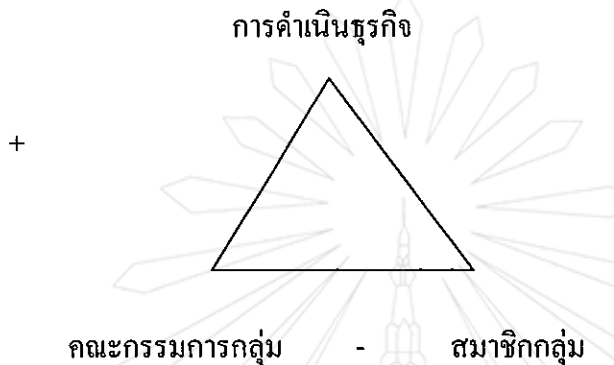
จากภาพประกอบที่ ๑ สมาชิกมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกับคณะกรรมการกลุ่มจะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อคณะกรรมการ (-) มีผลทำให้ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินธุรกิจของคณะกรรมการด้วย (-) แม้ว่าคณะกรรมการจะพึงพอใจในการดำเนินธุรกิจก็ตาม (+) ลักษณะสภาพเช่นนี้กลุ่มนี้จะขาดเสถียรภาพในการทำงาน กลุ่มก็ไม่อาจก้าวหน้าได้และการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่มก็เกิดความล้มเหลวในที่สุด^{๓๔}

๓) ทฤษฎีความไม่สอดคล้องทางความคิด (Cognitive dissonance theory)

เจ้าของทฤษฎีนี้ คือ Leon Festinger หลักของทฤษฎีนี้มีว่า เมื่อบุคคลเกิดความขัดแย้งขึ้นเป็นสองทาง แต่ละทางไม่ลงรอยกันนั้น คือ หนึ่งทั้งสามได้แก่ สมาชิก คณะกรรมการดำเนินงาน ธุรกิจ ไม่สอดคล้องกัน สภาพสังคมจะอยู่ในลักษณะไม่สมดุลทำให้การดำเนินธุรกิจของกลุ่มไม่ประสบผลสำเร็จและเพื่อการดำเนินกิจกรรมให้ได้ผลจึงจำเป็นต้องขจัดความขัดแย้งให้หมดไป ไม่ว่าจะ

^{๓๔}Fritz Heider, *Human Relation at Work : The Dynamic of Organizational Behavior*, อ้างใน สงวน สุทธิเลิศอรุณ, *ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยา*, อ้างแล้ว, หน้า ๗๖-๗๗.

ขัดแย้งกับบุคคลหรือวัตถุ หรือสถานการณ์ (man or objective of situation) วิธีขจัดความขัดแย้ง โดยการปรับความรู้สึกให้เป็นไปในทางบวก (+) ก็จะสามารถเปลี่ยนแปลงเจตคติได้ เช่น สมาชิกไม่ชอบวิธีการดำเนินกิจกรรมธุรกิจ ของคณะกรรมการยังผลให้เกิดความขัดแย้งในสังคมนั้น อันจะเป็นผลให้เกิดความไม่ชอบ ไม่พึงพอใจได้



ภาพประกอบที่ ๒ การแสดงความไม่สอดคล้องทางความคิดของ Leon Festinger

จากภาพประกอบที่ ๒ สมาชิกมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกับคณะกรรมการกลุ่มจะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อคณะกรรมการ (-) มีผลทำให้ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินธุรกิจของคณะกรรมการด้วย (-) แม้ว่าคณะกรรมการจะพึงพอใจในการดำเนินธุรกิจก็ตาม (+) ลักษณะสภาพเช่นนี้กลุ่มนี้จะขาดเสถียรภาพในการทำงาน กลุ่มก็ไม่อาจก้าวหน้าได้และการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่มก็เกิดความล้มเหลวในที่สุด^{๓๕}

๔) ทฤษฎีเติมเต็มความต้องการ (Need Fulfillment Theory)

ทฤษฎีนี้มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีความต้องการ ๕ ขั้นตอนของมาสโลว์ ทฤษฎีนี้อธิบายว่า ระดับของความพึงพอใจขึ้นอยู่กับความต้องการ บุคคลใดก็ตามเมื่อเขามีความต้องการสิ่งใดสิ่งหนึ่งและ ความต้องการนั้น ได้รับการตอบสนอง ย่อมเกิดความพึงพอใจมากกว่าบุคคลที่ยังไม่มีความต้องการ ขณะนั้น ความพึงพอใจโดยรวมมาจากความต้องการในแต่ละองค์ประกอบของการได้รับการตอบสนอง อับบราฮัมส์ มาสโลว์ (Abraham Maslow) ได้ให้ทฤษฎีที่ไม่เพียงแต่แยกประเภทความต้องการของมนุษย์เท่านั้น แต่ยังให้ข้อเสนอแนะทางการบริหารพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การในแง่ของลำดับความต้องการ ๕ ประการ ดังต่อไปนี้

^{๓๕} Leon Festinger, *Management Skills and Application*, อ้างใน เรื่องเดียวกัน, หน้า ๗๕.



ภาพประกอบที่ ๓ ลำดับความต้องการของมนุษย์

๑. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการอากาศ น้ำ อาหาร และความต้องการทางเพศ

๒. ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัย และความปลอดภัยจากความกลัวและการคุกคามต่างๆ

๓. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) ได้แก่ ความต้องการความรัก ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่ง และการติดต่อของมนุษย์

๔. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ได้แก่ ความต้องการความเคารพนับถือตนเอง ความเคารพนับถือจากบุคคลอื่น การยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง

๕. ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Actualization Needs) ได้แก่ ความต้องการความเจริญเติบโต และความต้องการใช้ความสามารถอย่างเต็มที่

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need) ได้อธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการตลอดเวลา เมื่อความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่มีความหมายสำหรับคนนั้นต่อไป

ฉะนั้น ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ตั้งอยู่บนสมมุติฐาน ๓ ประการ คือ

๑. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความไม่ต้องการ ไม่มีที่สิ้นสุด
๒. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก

๓. ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงเมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบางส่วน ความต้องการขั้นสูงต่อไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมใหม่ต่อไป^{๔๐}

๓) ทฤษฎีความคาดหวัง

ตามที่เสนอของเนคเลอร์และลอว์เลอร์ เสนอแนะว่าแบบจำลองความคาดหวัง แสดงให้ผู้บริหารเห็นถึงข้อเสนอแนะที่ชัดเจนหลายอย่างในการจูงใจผู้ปฏิบัติงานได้กับปัญหา ข้อเสนอแนะเหล่านี้ ได้แก่ การพิจารณาถึงรางวัลที่ให้คุณค่าโดยผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน การพิจารณาถึงผลการปฏิบัติงานที่ต้องการและระดับผลการปฏิบัติงานที่สามารถบรรลุถึงได้ การเชื่อมโยงรางวัลกับผลการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ปัจจัยที่อาจจะขัดขวางความมีประสิทธิภาพของรางวัล และการให้รางวัลต้องเพียงพอ

อย่างไรก็ตาม นักวิจัยและนักทฤษฎีการบริหารและจิตวิทยาพฤติกรรมไม่ได้เห็นพ้องต้องกันอย่างเต็มที่ว่า อะไรเป็นสิ่งจูงใจบุคคลให้ปฏิบัติงานในองค์กร แต่เห็นพ้องโดยทั่วไปว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความซับซ้อนในการจูงใจมีดังต่อไปนี้ คือ

๑. ความต้องการของบุคคลแตกต่างกัน
๒. ความต้องการของบุคคลเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
๓. สภาวะทางสังคมเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
๔. ฝ่ายบริหารขาดการควบคุมสภาพแวดล้อมที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน^{๔๑}

ผู้วิจัยสรุปได้ การให้บริการที่ดีที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับการบริการ ต้องมีองค์ประกอบ ๓ ประการ คือ ต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำ ต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งในและนอกองค์กรที่ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ทั้งในและนอกองค์กรเพื่อให้กิจกรรมหรืองานนั้นบรรลุเป้าหมาย

๒.๔ แนวคิดหลักการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในกิจการของสหกรณ์ เนื่องจากเป็นงานที่ต้องติดต่อกับสมาชิก มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการไว้หลายท่าน ดังนี้

^{๔๐} ศิวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, พฤติกรรมองค์กร, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๑), หน้า ๗๖.

^{๔๑} สมยศ นาวิการ, การบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทธรรมสาร จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๓๕๕.

๒.๔.๑ ความหมายของการให้บริการ

คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “service” หมายถึง การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น^๒ ศัพท์ภาษาอังกฤษอีกคำที่นิยมใช้ในความหมายใกล้เคียงกัน คือ คำว่า “hospitality” ซึ่งพบบ่อยในธุรกิจ โรงแรมและมีความหมายที่ลึกซึ้งในทางปฏิบัติ โดยเป็นการกระทำที่แก่ผู้อื่นในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด ออบอุนและมีไมตรีจิต^๓

ในวงการธุรกิจ การบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญยิ่ง เรียกได้ว่าเป็นกลยุทธ์สร้างความเป็นเลิศทางธุรกิจ ดังนั้น ความหมายของการบริการจึงมีทั้งในแง่มุมมองที่เน้นลักษณะของการบริการเชิงพาณิชย์ หรือการบริการที่มุ่งหวังผลกำไรในธุรกิจบริการและในแง่มุมมองทั่วไป ในที่นี้จะขอกล่าวถึงความหมายการบริการในแง่มุมมองทั่วไป ดังนี้

คุณธน ธนาพงศธร ได้ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง “กิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่สามารถชำระและสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับได้”^๔

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล ให้ความหมายไว้ว่า บริการ หมายถึง “กิจกรรมหรือการกระทำใดๆ ก็ตาม ที่องค์การจัดให้มีขึ้นเพื่อให้บุคลากรขององค์การได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ มีความมั่นคงในอาชีพและมีความพึงพอใจในงานที่ทำ กล่าวโดยสรุปได้ว่าการให้บริการ ต้องมีองค์ประกอบ ๓ ประการ คือ ต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำ ต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งในและนอกองค์การที่ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ทั้งในและนอกองค์การเพื่อให้กิจกรรมหรืองานนั้นบรรลุเป้าหมาย”^๕

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ^๖

^๒ปลายฝัน สุชากรมัย, สร้างบริการให้เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๑), หน้า ๒๑.

^๓นิคม จารุมณี, การจัดการอุตสาหกรรมบริการ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓๘.

^๔คุณธน ธนาพงศธร, การบริหารงานบุคคล, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๒), หน้า ๘๓๖.

^๕พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๒), หน้า ๒๕๕.

^๖ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, อ้างแล้ว, หน้า ๖๐๗.

วราพรธ สันทัสนะโชค ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการจึงควรจะมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเองเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข”^{๔๗}

จินตนา บุญบงการ ได้ให้ความหมายของการบริการว่า “เป็นสิ่งที่จับต้องสัมผัสได้ยากและเสื่อมสภาพไปได้ง่ายบริการจัดทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งซึ่งเอื้ออำนวยทางจิตใจทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าการบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE”^{๔๘}

สมชาติ กิจบรรยง ระบุคำจำกัดความของการบริการ ว่า “เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย ซึ่งความหมายได้มาจากการรวบรวมความคิดเห็นของบุคคลที่ปฏิบัติงานบริการต่างๆ”^{๔๙}

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้ให้ความหมายการบริการ (Service) ไว้ว่า “เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงแรม โรงพยาบาล โรงภาพยนตร์ เป็นต้น”^{๕๐}

ศุภนิธย์ โชครัตนชัย กล่าวว่า “การบริการ” เป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้

^{๔๗}วราพรธ สันทัสนะโชค, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท”, วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๐, หน้า ๒๑.

^{๔๘}จินตนา บุญบงการ, การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ฟอร์มเมทปรินติ้ง, ๒๕๓๕), หน้า ๑๕.

^{๔๙}สมชาติ กิจบรรยง, สร้างบริการสร้างความประทับใจ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๓๖), หน้า ๔๒.

^{๕๐}ศิริวรรณ เสรีรัตน์, พฤติกรรมองค์กร, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๑), หน้า ๗๖.

บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ เกิดความชื่นใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว^{๕๐}

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

๒.๔.๒ ลักษณะของการบริการ

จิตตินันท์ เฑาะบุปต์ กล่าวว่า การบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป คือ

๑. เป็นสาระสำคัญของความไว้วางใจ ผู้ใช้บริการไม่สามารถทราบว่าจะได้รับบริการอย่างไร การตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความไว้วางใจที่ได้ยิน ได้สัมผัส จากผู้ที่เคยไปใช้บริการมาแล้ว หรืออื่นๆ

๒. เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ผู้ใช้บริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจ

๓. มีลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ อาจกล่าวได้ว่า การบริการ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มให้บริการจนกระทั่งสิ้นสุดการบริการ

๔. มีลักษณะที่แตกต่าง ไม่คงที่ การบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคนซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะตัว แม้ว่าเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการ คนเดียวกัน แต่ต่างวาระกัน คุณภาพการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมของการบริการที่แตกต่างกันนั่นเอง

๕. มีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้มาใช้บริการ เนื่องจากความต้องการใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

^{๕๐} ศุภนิธย์ โชครัตนชัย, การบริหาร : พัฒนาคนอย่างไรเพื่อให้บริการที่ดี, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓.

๖. มีลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการไม่ใช่สิ่งของ แต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำ ดังนั้น การบริการจึงเน้นที่ประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ ได้แก่ ความสะดวกสบาย หรือการเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด หรือ ไม่เสียค่าใช้จ่ายเลย^{๕๒}

อุทัย หิรัญโต ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ดังนี้

๑) ด้านสถานที่

๑.๑ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นการนำงานที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงซึ่งกันและกันมาไว้ที่เดียวกัน มุ่งเน้นเพื่อให้เกิดการบริการนั้นเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

๑.๒ การบริการภายใต้อาคารเดียวกัน (One Roof Concept) หมายถึง งานที่จะต้องทำต่อเนื่องกันให้มาอยู่ภายในอาคารเดียวกัน เช่น รับคำร้อง เสียค่าธรรมเนียม ออกใบอนุญาต ไม่ควรแยกออกอยู่กับคนละแห่ง

๑.๓ การบริการแบบครบวงจร (Package Service) หมายถึง การตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้รับบริการต้องรวดเร็วในการบริการ เน้นความสะดวกของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ เตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นไว้ให้พร้อมเสมอ

๑.๔ การจัดสำนักงาน (Office lay Out) คือ การจัดสำนักงานที่เอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาติดต่องานควรจะดำเนินไปตามลำดับ ไม่ควรย้อนไปย้อนมา เช่น งานรับเรื่อง ตรวจสอบถูกต้อง ควรอยู่ด้านหน้า เสร็จแล้วต่อไปยังเจ้าของเรื่องนั้นๆ แล้วต่อไปแผนกการเงินชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ แล้วออกไปอีกทางหนึ่ง โดยไม่ต้องกลับมาที่เดิมอีก โดยมีป้ายแผนกชัดเจน

๒) การปฏิบัติ

๒.๑ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลงเพื่อให้เกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น

๒.๒ จัดเก็บเอกสารให้ถูกต้องตามหลักงานสารบรรณ ต้องแยกให้ชัดเจนว่าเอกสารใดอยู่ในระหว่างดำเนินการ ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว เพราะในบางกรณีงานไม่อาจจบลงในวันเดียว ถ้าการจัดเก็บไม่ดี บางครั้งต้องค้นหาเรื่องเดิมเป็นเวลานานๆ ทำให้เสียเวลาอย่างน้อยที่สุดจะต้องยึดหลักที่ว่า “หายก็รู้ คู่กังมตา”

^{๕๒}จิตตินันท์ เคะชะคุปต์, จิตวิทยาการบริการ, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๕), หน้า ๑๗-๒๐.

๓) ผู้ปฏิบัติ

๓.๑ คุณวุฒิ ต้องมีความรู้ตามที่กำหนดไว้ว่าเป็นคุณสมบัติของตำแหน่งงานนั้นและในขณะเดียวกันจะต้องมีความรู้ในงานที่คนรับผิดชอบนั้นเป็นอย่างดีด้วย ซึ่งจะทำให้สามารถวินิจฉัยปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้

๓.๒ คุณภาพผู้ให้บริการต้องมีคุณภาพซึ่งคนที่มีความรู้จะเป็นคนมีความคิดสร้างสรรค์ มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีคุณลักษณะทางด้านจิตใจ ละเอียดยรอบคอบ

๓.๓ คุณธรรม คุณธรรมเป็นพื้นฐานการอยู่ร่วมกันของสังคม เป็นเรื่องของจิตใจ ซึ่งจะต้องปลูกฝังให้เกิดขึ้น คุณธรรมเป็นเสมือนตัว “ปลอกถัก” มีอยู่ที่ใดที่นั่นจะไม่มีพิษภัยและอันตรายใดๆ ผู้ที่จะให้บริการลูกค้าจะต้องเป็นผู้มีคุณธรรม โดยเฉพาะคุณธรรมขั้นต้น อันได้แก่ ความรัก ความเห็นใจลูกค้า มีความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่ดูถูกคนดูแคลนลูกค้า มีความละเอียดที่จะทำความชั่วแม้ไม่มีคนเห็น^{๔๓}

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ลักษณะของการให้บริการหมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกด้าน

๒.๔.๓ ความสำคัญของการบริการ

การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน การให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่ติดต่อกับองค์กรธุรกิจ เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่นๆ ในโอกาสหน้า

มิลเลท (John Millett) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ ๕ ประการคือ

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย

^{๔๓} อุทัย หิรัญโค, ระบบราชการไทย, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๐), หน้า ๗.

ทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริ. เานั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย^{๕๔}

คุณชน ชนาพงศธร กล่าวว่าหลักการให้บริการ ได้แก่

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการ ที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

^{๕๔} John Millet, *Management in the Public Service*, อ้างใน สุวิมลรัตน์ รอบรู้เจน, “ความพึงพอใจผู้มีหลักประกันสุขภาพที่ใช้บริการทางการแพทย์ในสถานบริการสาธารณสุข จังหวัดอำนาจเจริญปี ๒๕๔๔”, อ้างแล้ว, หน้า ๑๑.

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป^{๔๔}

ประสิทธิ์ พรหมพิสูทธิ์ ได้ให้ลักษณะการให้บริการ เพื่อการให้บริการเกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และมีความเสมอภาค ๒ ลักษณะ คือ

๑. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการในสถานที่เดียวกัน ทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อยและเกิดความพึงพอใจ

๒. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการ โดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน^{๔๕}

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ กล่าวถึง หลักการที่ทำให้ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจสูงสุด โดยการจัดบริการดังนี้

๑. ดูแลต้อนรับเอาใจใส่และได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ทุกคนด้วยอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองและสุภาพเรียบร้อย

๒. ความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถและประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักงาน

๓. ความสะดวกสบาย บรรยากาศที่ดี ตลอดจนความสะอาดของสถานที่ในสำนักงาน^{๔๖}

ผู้วิจัย สรุปได้ว่าความสำคัญของการบริการ คือ แนวทางในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการนั้นเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีหรือเกิดความรู้สึกทางบวกกับประชาชนที่มารับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องกระทำดังต่อไปนี้

๑. ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันจะต้องกระทำตนให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการเช่นเดียวกัน การกระทำสิ่งใดก็ตาม ต้องกระทำด้วยความมั่นใจ

^{๔๔} กุลธณ หนาพงศธร, หลักการกำหนดนโยบายของรัฐ, (กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๒๘), หน้า ๖๕.

^{๔๕} ประสิทธิ์ พรหมพิสูทธิ์, สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น, (กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์), ๒๕๓๗, หน้า ๒๒.

^{๔๖} สุริยะ วิริยะสวัสดิ์, “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”, วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), ๒๕๓๘, หน้า ๘.

ว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบเกิดขึ้นกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวผู้มาขอรับบริการ ว่าหน่วยงานหรือองค์กร ที่ผู้รับบริการมาติดต่อนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดให้บริการที่ดีที่สุด และน่าเชื่อถือมากที่สุด

๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้มีความรู้ มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อยมีสง่าราศี

๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจะต้องให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องทำอะไรบ้าง จะต้องใช้เวลามากน้อยเพียงใด มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่ผู้รับบริการต้องการพบหรือติดต่ออยู่หรือไม่ ในการติดต่อหรือให้บริการนั้นจะต้องสร้างความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

๔. เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที แม้ว่าในขณะที่นั้นอาจกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนนินั้นยังจะต้องรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

๕. อย่าพยายามพูด หรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการ แต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

๖. พยายามให้ความช่วยเหลือ หรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถจะทำได้ การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติ จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์กรที่มาติดต่อ

๗. ถ้าเกิดความไม่เข้าใจในการให้บริการ อันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่คาดไม่ถึงในสถานการณ์เช่นนี้ ความล่าช้าหรือความเสียหายต่างๆ ยากที่จะแก้ไขหรือเยียวยาให้ลดน้อยลงได้ แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน หรือองค์กร ก็คือการขออภัยและยอมรับผิดต่อผู้รับบริการ และอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้นให้ผู้รับบริการทราบทันที แต่ต้องไม่ลืมว่าทางหน่วยงานหรือองค์กรต้องถือเป็นภารกิจที่จำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนั้นเกิดขึ้นอีกในอนาคต

๘. ในเมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใด ผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจและตอบคำถาม โดยไม่มีการรีรอหรือชักช้า

๙. ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับ การไม่รีรอในการตอบข้อซักถาม หรือข้อข้องใจของผู้รับบริการ ไม่รีบแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

๑๐. ในเมื่อไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้อันเนื่องจากเหตุผลต่างๆ เช่น แบบฟอร์มต่างๆ หหมด ผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้รับแบบฟอร์ม ที่ต้องการจากที่อื่น ผู้รับบริการที่ได้รับความช่วยเหลือเช่นนี้ย่อมมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการ ตลอดจนหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการนั้นๆ ตลอดไป

๒.๔.๔ หลักการให้บริการที่ดี

สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการ ได้กล่าวถึง การพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการในการบริการประชาชน ว่า สถานที่ให้บริการประชาชนสำหรับบริการสาธารณะ แบ่งได้ดังนี้

๑. การบริการที่เกิดขึ้นในสถานที่ราชการ หมายถึง การที่ประชาชนได้รับการในพื้นที่ของส่วนราชการ โดยประชาชนจะต้องมาติดต่อขอรับบริการ เช่น การติดต่อขอเปลี่ยนชื่อ – สกุล การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง การขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน การแจ้งย้ายเข้าและแจ้งย้ายออก เป็นต้น โดยบริการเหล่านี้ประชาชนต้องร้องขอ โดยการกรอกแบบพิมพ์ แล้วยื่นต่อเจ้าหน้าที่

๒. การบริการที่เกิดขึ้นนอกสถานที่ราชการ เป็นการออกไปให้บริการประชาชนเมื่อประชาชนเดือดร้อน หรือบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เช่น การบริการประชาชนเคลื่อนที่^{๕๔}

การบริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อประชาชนปฏิบัติงานให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดี ภายใต้กฎหมายข้อบังคับ และระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงแนวคิดในเรื่องลักษณะการบริการที่ดีว่า การให้บริการที่จะให้ประทับใจประชาชน ควรมีลักษณะ ดังนี้

๑. สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ทันท่วงทีตามความต้องการ
๒. ไม่มีขั้นตอนการทำงานมากนัก
๓. ไม่ปล่อยให้งานค้างคั่ง
๔. ทำงานตรงต่อเวลา และตรงไปตรงมา
๕. ประชาชนได้รับความสนใจจากเจ้าหน้าที่
๖. บริการด้วยความสุภาพ มีมารยาท
๗. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน

^{๕๔} สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการ, การพัฒนาประสิทธิภาพในการบริการประชาชนของกระทรวงมหาดไทย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พิมพ์อักษร, ๒๕๓๗), หน้า ๑๗.

๘. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ
๙. ไม่เรียกร้อยประโยชน์ตอบแทน
๑๐. ผู้ให้บริการมีธรรมาจริยธรรม สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ให้ความสำคัญกับตนเอง เอาใจใส่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

๑๑. ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อ ในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ

๑๒. สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องได้สะดวก

๑๓. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ มีความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง^{๕๕}

สมชาติ กิจยรรยง กล่าวว่า หลักการสำคัญในการให้บริการเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาให้บริการ ดังนี้

๑) การเข้าใจในความต้องการของลูกค้าหรือผู้ที่มาให้บริการ เพื่อที่จะได้ล่วงรู้ถึงความต้องการของผู้มารับบริการ เพื่อที่จะได้เข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการง่ายๆ ดังนี้

๑.๑ สดับได้แก่ การรับฟังจากคำพูด คำบอก คำกล่าว หรือแม้แต่คำบ่นเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของผู้มารับบริการ ซึ่งผู้ทำหน้าที่ในการให้บริการก็ต้องมีศิลปะในการฟัง คือ ตั้งใจและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือ

๑.๒ สอบถามเพื่อให้รู้ถึงความต้องการ เช่น คำถามดังต่อไปนี้ “สวัสดิ์ครับมีปัญหาวะไรให้ผมรับใช้ครับ” “สวัสดิ์คะ ยินดีให้คำแนะนำคะ” เป็นต้น

๑.๓ สังเกต คือ การแสดงพฤติกรรม ภาษาท่าทาง และการแสดงออกของผู้มารับบริการบริการในอิริยาบถต่างๆ และเราในฐานะผู้ให้บริการจะต้องแปลความหมายออกมา เช่น การที่ลูกค้าสบตาเรา หุคมืออย่างสนใจ ยิ้มเมื่อเห็นสิ่งที่ต้องการ นั้นหมายถึงความต้องการที่ผู้มารับบริการแสดงออกทางภาษาท่าทาง เป็นต้น

๑.๔ สถิติ คือ การใช้ประสบการณ์ในการบริการผู้มารับบริการประเภทต่างๆ ไว้เป็นข้อมูลสถิติ เพื่อที่จะได้รู้ถึงความต้องการของผู้มารับบริการได้รวดเร็วขึ้น โดยอาศัยสถิติเป็นข้อมูลในการให้บริการ เช่น

การคาดหวังถึงสิ่งที่ผู้มารับบริการขอทานอาหารประเภทใดๆ โดยการสอบถามล่วงหน้า สำหรับการบริการในร้านอาหารหรือภัตตาคาร และต่อไปคือความต้องการขั้นพื้นฐานของลูกค้าทั่วไป ซึ่งผู้ให้บริการก็ควรเข้าใจถึงความต้องการที่เป็นนิสัยหรือธรรมชาติของคน โดยทั่วไป ดังนี้

^{๕๕} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๗-๑๘.

๑. ชอบหรืออยากได้ของฟรี ของแถม ราคาถูก จำนวนมาก และมีคุณภาพดี
๒. ชื่อหรือมีความต้องการตามกัน เข้าทำนองที่ว่าซื้อตามผู้นำ
๓. อยากได้โดยการลัทธิของคนอื่น
๔. ต้องการความสะดวกในการได้รับการบริการ ให้นั่งสบายไม่ต้องออกแรงมาก
๕. ชอบขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก
๖. ต้องการที่จะให้จำชื่อ หรือรายละเอียดประวัติสินค้า หรือรายละเอียดเดิมของเขาได้
๗. ต้องการได้รับการต้อนรับ การบริการที่ไม่ตรีจิต จริงใจ และได้รับเกียรติ
๘. ต้องการได้รับการบริการที่ดีกว่า หรือไม่ยิ่งหย่อนกว่าคนอื่น ๆ
๙. ชอบที่จะได้พบเห็น หรืออยู่ในบรรยากาศที่สะอาด สว่าง สงบ ปลอดภัยและเป็นระเบียบ
๑๐. ต้องการข่าวสารข้อมูลที่ดี เข้าใจง่ายและทันเวลา
๑๑. ต้องการได้ซักถาม ได้แสดงความคิดเห็นของตนเอง หรือได้มีโอกาสระบายความ

อัดอั้นของตน

นักบริการควรที่จะต้องเข้าใจในความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้มารับการบริการ โดยทั่วไปเพื่อที่จะได้ไม่รู้สึกกดดัน ตึงเครียด หรือแสดงอาการ โมโห โกรธา เมื่อเราได้ทำหน้าที่บริการ

๒) การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาพูดและที่ไม่ใช่ภาษาคำพูด หรือที่เรียกว่า ภาษาท่าทางหรืออวัจนภาษาอธิบายได้ดังนี้

๒.๑ การติดต่อโดยใช้ภาษา คือ การติดต่อด้วยคำพูด คำพูดที่ดีนั้นสามารถสร้างมิตรที่ยืนยาว และก่อให้เกิดความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับการบริการ การติดต่อทางภาษาที่ดีนั้น ควรมีหลักการสำคัญดังนี้

๑. ให้ใช้คำสุภาพ ให้ฝึกใช้คำสุภาพเป็นนิสัย เช่น สวัสดีค่ะ สวัสดีครับ ขอโทษ ขอบุญค่ะ ค่ะ ขออภัยค่ะ เป็นต้น

๒. หลีกเลี่ยงในการพูดเรื่องส่วนตัวต่อผู้มารับการบริการ
๓. หลีกเลี่ยงภาษาเฉพาะ หรือคำแสดงกับผู้มารับการบริการ
๔. หลีกเลี่ยงการบ่นต่อหน้าผู้มารับการบริการ
๕. หน้าที่การบริการที่ดี จึงฟังมากกว่าพูด
๖. อย่าตอบหัววนๆ กับผู้มารับการบริการ
๗. อย่าทะเลาะกับผู้มารับการบริการ
๘. อย่าหัวเราะเยาะผู้มารับการบริการ จงช่วยเหลือด้วยความจริงใจ
๙. จงมองหน้าเมื่อพูดกับเขาเสมอ
๑๐. พูดในเรื่องที่กำลังติดต่อสื่อสารกันอยู่ ไม่พูดนอกเรื่องราว

๑๑. พูดภาษาเดียวกันกับคู่สนทนา ผู้ฟัง ด้วยถ้อยคำสุภาพชัดเจนและเข้าใจง่าย
๑๒. คำพูดมีเหตุผล อยู่บนหลักของความเป็นจริง
๑๓. พูดในเรื่องที่ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน
๑๔. ไม่นำสิ่งที่เป็นการขว้อมาติดต่อกันในสำนักงาน
๑๖. ไม่พูดในลักษณะประชดประชัน เสียดสี แดกดัน หรือนินทา
๑๗. ไม่นำเรื่องละเอียดอ่อนมาเป็นหัวข้อสนทนา ซึ่งอาจจะเกิดความแตกแยกได้ เช่น เรื่องการเมือง ศาสนา สถาบันต่างๆ ความเชื่อ เงิน เป็นต้น
๑๘. พูดอย่างสนใจผู้ฟัง โดยเห็นว่าผู้ฟังเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งไม่พูดเยินยอไร้เหตุผล
๑๙. ไม่พูดตลกที่ก่อให้เกิดความเสียหาย อับอายแก่ผู้ฟังหรือผู้อื่น
๒๐. การพูดที่ดีต้องประกอบด้วย น้ำเสียง สีหน้า แววตา และท่าทางที่ดีด้วย
- ๒.๒ การติดต่อโดยไม่ใช้ภาษา คนเราจะมีการติดต่อกันโดยไม่ใช้ภาษาอยู่ตลอดเวลา โดยบางครั้งจะใช้ควบคู่ไปกับการพูด ซึ่งการแสดงออกไม่ใช้ภาษานี้จะสร้างให้เกิด มนุษยสัมพันธ์ อันดีหรือไม่ดีก็ได้ ดังลักษณะที่ควรแสดงและไม่ควรแสดง

๓) ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการแสดงออกที่ดีต่อหน้าผู้มารับการบริการ แสดงที่ดีคือการมีกิริยามารยาทที่งดงามนั่นเอง ซึ่งแสดงออกทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดินหรือการแสดงออกด้วยภาษากาย ซึ่งประกอบด้วย

๓.๑ การสุภาพอ่อนน้อม คือ อ่อนน้อมถ่อมตน แต่ไม่อ่อนแอ แข็งแรงแข็งขัน แต่ไม่กระด้าง รู้จักไปมาลาไหว้

๓.๒ การรู้จักเก็บอารมณ์ คือ อย่าใช้อารมณ์เป็นที่ตั้งใจในการทำงานด้วยการบริการ อย่าอารมณ์เสี้ง่าย ไม่เป็นคนจู้หูกหงิด

๓.๓ ระวังกิริยาท่าทาง ไม่ว่าจะเป็นการลุก นั่ง ยืน เดิน ก้ม ควรมีการอดทนด้านจิตใจ และมีการสำรวจกิริยาท่าทางไว้พอสมควร

๓.๔ ความเป็นผู้รู้จักอดทน อดกลั้น งานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทนทางด้านจิตใจและร่างกายค่อนข้างสูง

๓.๕ ขอมรับคำติชม จงถือคติว่า การติหรือการตำหนินั้นเป็นการกระทำหรือการติเพื่อ ก่อ มีใช้เพื่อทำลายล้าง เพื่อเราจะได้พัฒนาปรับปรุง หรือแก้ไขให้ดีขึ้น

๓.๖ ตั้งใจฟังผู้มารับการบริการ เพื่อเป็นการรักษามารยาท อย่าขัดจังหวะ

๓.๗ ขอบุณในโอกาสอันควร

การแสดงออกไม่ควรทำ การแสดงออกต่อไปนี้จะแสดงถึงความมีมารยาท ซึ่งผู้ที่มีหน้าที่ให้การบริการไม่ควรกระทำคือ

๑. เดินแทรกหรือเดินผ่านกลางระหว่างผู้มารับการบริการ
๒. การไหว้วานหรือขอความช่วยเหลือจากผู้มารับการบริการ
๓. ลูกเดินหนีออกไป โดยไม่บอกเหตุผล
๔. ทำงานอย่างอื่นที่ไม่จำเป็นต่อผู้มารับการบริการ เช่น ถักผ้าคลุม เป็นต้น
๕. กระเส้าเข้าเหย้าลูกค้า โดยไม่บอกเหตุผล
๖. หลีกเลี่ยงการพูดถึงเรื่องส่วนตัวกับผู้มารับการบริการ
๗. ไม่ควรสูบบุหรี่ต่อหน้าผู้มารับการบริการ

๔) การมีความรับผิดชอบ ต่อไปนี้เป็นสูตรสำเร็จในการแสดงถึงความรับผิดชอบในการทำงาน และเป็นการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน คือ สูตร ๕ ส. ดังนี้

๔.๑ สะสาง หมายถึง การแยกแยะขจัดของหรือสิ่งที่ไม่จำเป็นต่างๆ ในการทำงานออกไป คำถามเกี่ยวกับ “การสะสาง” เพื่อตรวจสอบความรับผิดชอบสำหรับผู้ทำหน้าที่ให้บริการ คือ

- มีเศษวัสดุและสิ่งของต่างๆ กระจายหรือตกหล่นในบริเวณสถานที่ทำการหรือบริการหรือไม่
- มีการวางอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ไว้กระจัดกระจายหรือไม่
- มีสิ่งของที่ไม่จำเป็นปะปนอยู่ในบริเวณที่ทำงานหรือไม่
- ตู้ ชั้น บน โต๊ะทำงานเต็มไปด้วยของที่ไม่จำเป็น ที่ทำงานคับแคบหรือไม่
- สถานที่บริการ ไม่เป็นระเบียบ สกปรกเลอะเทอะ หรือไม่

๔.๒ สะดวก หมายถึง การจัดวางสิ่งของต่างๆ ในที่ทำงานและที่บริการให้เป็นระเบียบ เพื่อความสะดวกและปลอดภัย สิ่ง que แสดงถึง “ความสะดวก” ในการบริการ คือ มีการกำหนดทิศทางทางเดิน และกำหนดจุดวางอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ชัดเจนมีป้ายบอกทิศทางสำหรับผู้ใช้บริการ มีระบบการจัดเก็บ แยกประเภท เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ โดยยึดหลักคุณภาพ และประสิทธิภาพ

๔.๓ สะอาด หมายถึง การทำความสะอาด ปัดกวาด เช็ดถู เครื่องมือ เครื่องใช้ และสถานที่บริการ ให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย สะอาด สบายใจ อยู่เสมอ ความสะอาดรวมถึง การมีแสงสว่างหลอดไฟฟ้าเพียงพอ ท่อระบายน้ำ ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในสภาพที่ดี

๔.๔ สุขลักษณะ หมายถึง การรักษามาตรฐานที่ดีของความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงานให้อยู่ในสภาพที่หมดจด สะอาดตา ถูกสุขลักษณะ และรักษาให้ดีตลอดไป มีการตกแต่งสถานที่เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่สดชื่นแก่ผู้ที่ใช้บริการ

๔.๕ สร้างนิสัย หมายถึง การให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และมีทัศนคติที่ดีในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน หัวหน้างาน หัวหน้าแผนกในหน่วยงานสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน

๕) ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่างๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา และจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีอีกด้วย สิ่งต่อไปนี้เป็นสิ่งที่ผู้บริการควรทราบ คือ รู้จักสินค้า รู้จักงาน รู้จักบริการ รู้ระบบงานของตน รู้จักองค์กร รวมทั้งรู้จักผู้บริการ รู้จักข่าวสารข้อมูลที่ดี แนะนำในสิ่งที่จะเป็นประโยชน์กับลูกค้า จำรายละเอียดต่างๆ ของลูกค้าได้ รู้จักลูกค้าแต่ประเภทว่าเขาต้องการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

๖) การมีความน่าเชื่อถือ การที่ผู้ที่มีหน้าที่ในการให้บริการจะมีความน่าเชื่อถือ ได้นั้นคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคนเป็นสิ่งสำคัญ ในการทำหน้าที่บริการปัญหาที่ว่าทำอย่างไรจะได้ลูกค้าหรือผู้กำลังติดต่อเกิดความศรัทธาและเชื่อถือดังนั้นจึงเสนอแนวคิดในเรื่องคุณสมบัติที่ดีของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ ดังนี้

- ๖.๑ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดเหมาะสม ตามแบบที่หน่วยงานของตนกำหนด
- ๖.๒ เป็นผู้ที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น
- ๖.๓ มีชีวิตชีวา มีอก่าปฏิกิริยา และวาจาอ่อนน้อม
- ๖.๔ มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยความรู้ในงาน และความรู้รอบตัวดี
- ๖.๕ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานเสมอ
- ๖.๖ ฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา
- ๖.๗ ยิ้มแย้มและแสดงท่าสนใจเสมอ
- ๖.๘ แสดงความกระตือรือร้นและแสดงความมีน้ำใจออกมา
- ๖.๙ เตรียมตนให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ

๗) ความน่าวางใจ นอกจากการทำให้คนเชื่อมั่นแล้วผู้ที่ทำหน้าที่บริการควรจะต้องทำให้คนน่าไว้วางใจอีกด้วย ข้อเสนอแนะต่อไปนี้เป็นแนวคิดเพื่อให้ผู้ที่มารับการบริการเกิดความไว้วางใจเราได้ก็คือ การให้ความสนใจ การมีความจริงใจที่จะให้ความสนใจเกิดกับผู้มารับการบริการ มีความจริงใจที่จะให้เกิดความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และการให้บริการ การที่เป็นผู้รู้จักกาลเทศะ ระวังเกียรติทำทาง รักษาความลับของผู้มารับการบริการ ซึ่งเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่จะต้องมียุทธยาบรรณในการทำงาน ชื่อสัตย์สุจริตในเรื่องเงินทอง รักษาเวลา รักษาคำพูด และรักษาสัญญา ในส่วนนี้สามารถใช้สูตร ๕ ข. เพื่อการบริการที่ดีและก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ที่มารับการบริการ ดังนี้

๗.๑ เข้มเขื่อน หมายถึง สอบถาม หรือมีความห่วงใย ทั้งทางจดหมาย หรือโทรศัพท์ หรือจะถามผ่านบุคคลที่สามก็ได้ และการออกให้บริการนอกสถานที่

๗.๒ ยึดหยุ่น หมายถึง มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ถือกฎกติกาเคร่งครัดเกินไป ทั้งนี้ให้อยู่ในความเหมาะสม

๗.๓ ยิ้มแย้ม หมายถึง ยิ้มแย้มแจ่มใสประทับใจตลอดเวลา

๗.๔ ยกย่อง หมายถึง รู้จักให้เกียรติยกย่องลูกค้า และผู้ใช้บริการเสมอ

๗.๕ ยืนหยัด หมายถึง ยืนหยัดที่จะทำหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพที่ดีตลอดไป^{๖๐}

กล่าวโดยสรุปแล้ว ผู้วิจัยมีแนวความคิดว่า การบริการที่ดีเป็นการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามกระบวนการขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง และผลของการบริการที่ประทับใจทั้งรูปธรรมและนามธรรม

๒.๔.๕ ทฤษฎีการให้บริการ

Zenithal. And Barry กล่าวว่า การให้บริการที่ประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

๑. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

๑.๑ ความสม่ำเสมอ (Consistency)

๑.๒ ความพึ่งพาได้ (Dependability)

๒. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ

๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

๓. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

๓.๑ ความสามารถในการให้บริการ

๓.๒ ความสามารถในการสื่อสาร

๓.๓ ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

๔. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป

๔.๒ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ

๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

๕. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

^{๖๐}สมชาติ กิจยรรยง, สร้างบริการ สร้างความประทับใจ, อ่างแล้ว, หน้า ๔๔-๕๗.

๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ

๕.๒ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

๖. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

๖.๑ มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ

๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

๗. ความเชื่อถือได้ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ^{๖๐}

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การให้บริการ เป็นการให้บริการในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

๒.๕ สภาพพื้นที่ศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์

๑) ประวัติสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ได้รับการจดทะเบียนเป็นสหกรณ์โดยกระทรวงพัฒนาการแห่งชาติ เลขทะเบียน ๑๐๕/๑๔๕๕๖ ลง ๑ มกราคม ๒๕๑๔ ตามความใน พ.ร.บ. สหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๑๑ ในการจัดตั้งเพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดาสมาชิกโดยช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์ได้รับผลประโยชน์ตามสมควรรับฝากเงินจากสมาชิก และสหกรณ์อื่น มีการจัดหาทุน มีการให้เงินกู้สำหรับสมาชิกตามข้อกำหนดและให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงินได้

๒) สถานที่ตั้ง สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ตั้งอยู่ถนนชัยสุนทร ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

๓) วัตถุประสงค์สหกรณ์

๑. ส่งเสริมให้สมาชิกและสมาชิกสมทบออมทรัพย์ โดยช่วยให้สามารถสงวนส่วนแบ่งรายได้ของตนไว้ในทางอันมั่นคง และได้รับประโยชน์ตามสมควร

๒. ส่งเสริมการช่วยเหลือซึ่งกันและกันและช่วยตนเองในหมู่สมาชิก

^{๖๐}Zenithal. And Barry, Management in the Public Service, อ้างใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”, รายงานการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานประกันสังคม), ๒๕๓๕, หน้า ๑๔-๑๕.

๓. รับฝากเงินจากสมาชิกและสหกรณ์อื่น
๔. จัดหาทุนเพื่อกิจการตามวัตถุประสงค์
๕. จัดให้มีเงินกู้สำหรับสมาชิกตามข้อกำหนดอันสมควร
๖. ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงินได้ ตามระเบียบของสหกรณ์ที่ได้รับความเห็นชอบจากนาย

ทะเบียนสหกรณ์

๗. ดำเนินการให้กู้ยืมเพื่อการเคหะ
๘. ให้สวัสดิการและสงเคราะห์ตามสมควรแก่สมาชิกและครอบครัว
๙. ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของสหกรณ์ เพื่อประโยชน์ของสมาชิก
๑๐. ออกตั๋วสัญญาใช้เงิน และการตราสารการเงิน
๑๑. ซื้อสัญญาใช้เงิน และการตราสารการเงิน
๑๒. ร่วมมือกับทางราชการ สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุมนุมสหกรณ์และสหกรณ์อื่นเพื่อส่งเสริมและปรับปรุงกิจการสหกรณ์

๑๓. กระทำการต่างๆ ตามที่อนุญาตไว้ในกฎหมายว่าด้วยการสหกรณ์ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กล่าวข้างต้น ทั้งนี้รวมถึงการถือกรรมสิทธิ์หรือทรัพย์สินครอบครองชื่อแลกเปลี่ยนโอนหรือรับโอน เช่าหรือให้เช่า เช่าซื้อหรือให้เช่าซื้อ จำนองหรือรับจำนอง จำนำหรือรับจำนำ ขายหรือจำหน่าย ซึ่งทรัพย์สิน ตลอดจนดำเนินการอื่นบรรดาที่เกี่ยวกับหรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ด้วย

๑๔. ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่สมาชิก
๑๕. ขอรับความช่วยเหลือทางวิชาการราชการหน่วยงานของต่างประเทศหรือบุคคลอื่นใด
๑๖. ดำเนินกิจการอย่างอื่นบรรดาที่เกี่ยวเนื่องในการจัดให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์

๓) เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสหกรณ์ มีจำนวน ๘ คน โดยแบ่งเป็น

- ๑.๑ ผู้จัดการสหกรณ์ จำนวน ๑ คน
- ๑.๒ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป จำนวน ๑ คน
- ๑.๓ ฝ่ายจัดเก็บและติดตามหนี้ จำนวน ๑ คน
- ๑.๔ ฝ่ายสินเชื่อและกฎหมาย จำนวน ๑ คน
- ๑.๕ ฝ่ายบัญชี จำนวน ๑ คน
- ๑.๖ ฝ่ายการเงิน จำนวน ๑ คน
- ๑.๗ ฝ่ายประมวลผลและรายงานข้อมูล จำนวน ๑ คน
- ๑.๘ งานตรวจสอบภายใน จำนวน ๑ คน

๔) ประเภทของสมาชิก มีประเภทเดียว คือ สมาชิกสามัญ

สมาชิกสหกรณ์ คือ

๑. ผู้ที่มีชื่อในบัญชีรายชื่อเป็นสมาชิกสหกรณ์ และได้ชำระค่าหุ้นตามจำนวนที่จะถือครบถ้วนแล้ว

๒. ผู้ได้รับเลือกเข้าเป็นสมาชิกตามข้อบังคับและได้ชำระค่าหุ้นตามจำนวนที่จะถือครบถ้วนแล้ว

๕) จำนวนสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด มีจำนวน ๒,๔๖๐ คน โดยแยกเป็น

๕.๑ ตำรวจชั้นประทวน จำนวน ๒,๒๒๐ คน

๕.๒ ตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน ๒๔๐ คน^{๖๒}

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนต์พัฒน์ เข็มผึ้ง ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาบริการและสวัสดิการให้กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครบาล จำกัด กลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครบาลในระดับชั้นพลตำรวจระดับชั้นประทวนและระดับชั้นสัญญาบัตร จำนวน ๓๗๗ คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า “ปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการจัดบริการและสวัสดิการ ในด้านการรับข่าวสารของสมาชิกว่าสมาชิกส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารไม่เพียงพอ ด้านการใช้บริการมีการฝากเงินประเภทออมทรัพย์พิเศษน้อย เนื่องจากสมาชิกส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าสหกรณ์มีบริการเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ ด้านการรับสวัสดิการสมาชิกส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับสวัสดิการ เนื่องจากความไม่รู้หรือสวัสดิการที่มีอยู่น้อยเกินไป หรือการจัดสวัสดิการไม่ตรงกับความต้องการของสมาชิกหรือคุณสมบัติไม่เข้าหลักเกณฑ์ พบข้อที่สหกรณ์ออมทรัพย์ควรปรับปรุง คือ เรื่องความรู้ความเข้าใจในหลักการของสหกรณ์ การประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสหกรณ์อย่างเพียงพอทั่วถึงอย่างสม่ำเสมอ ควรให้บริการสมาชิกด้วยความสะดวกและรวดเร็ว ควรจัดสวัสดิการให้ตรงกับความต้องการของสมาชิก”^{๖๓}

^{๖๒} สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด, ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด พ.ศ. ๒๕๔๗, (กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๗), หน้า ๓๗-๓๘.

^{๖๓} กนต์พัฒน์ เข็มผึ้ง, “การพัฒนาบริการและสวัสดิการให้กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครบาล จำกัด”, วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัย, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), ๒๕๔๒, ๑๒๕ หน้า.

เอื้อน หุ่นเที่ยง ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์นิคม เชียงคำ จำกัด อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ๑) ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคมของสมาชิก ๒) ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์นิคม เชียงคำ จำกัด ๓) ปัญหาและอุปสรรคของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ ผู้ให้ข้อมูลการวิจัยคือ สมาชิกของสหกรณ์ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบ Systematic random sampling ได้สมาชิกที่เป็น ตัวอย่าง ๓๒๔ คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ในการรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์อยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาและอุปสรรคของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ อยู่ในระดับน้อย”^{๖๔}

นงนุช อุณอนันต์ ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า “(๑) ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการดำเนินงานของสหกรณ์ และในภาพรวม อยู่ในระดับมากโดยสมาชิกมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ในเรื่องการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์และมีความถูกต้องในการรับ-จ่ายเงินมากที่สุดสำหรับด้านการดำเนินงานของสหกรณ์ สมาชิกมีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็วในการกู้เงินฉุกเฉินสามารถรับเงินกู้ได้ทันทีในวันที่ยื่น กู้มากที่สุด ส่วนด้านสถานที่ให้บริการสมาชิกมีความพึงพอใจในเรื่องบริเวณที่ตั้งของสำนักงาน สหกรณ์มีความเหมาะสม การเดินทางไป-มาสะดวกมากที่สุด (๒) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ในแต่ละด้านและในภาพรวมมีดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ เมื่อจำแนกตามสถานภาพทางราชการ ส่วนด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการดำเนินงานของ สหกรณ์และในภาพรวม พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ เมื่อจำแนกตาม ระดับการศึกษา (๓) ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ กระทรวงศึกษาธิการ จำกัด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สมาชิกส่วนใหญ่ระบุว่า เจ้าหน้าที่บางคน บริการไม่ดีพูดจาไม่สุภาพ หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม ควรปรับปรุงให้บริการเป็นที่ประทับใจมากกว่านี้ สำหรับ ด้านสถานที่ให้บริการสมาชิกส่วนใหญ่ระบุว่าที่ตั้งสหกรณ์คับแคบ ความเชื่อมโยงในแต่ละแผนกไม่

^{๖๔}เอื้อน หุ่นเที่ยง, “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์นิคม เชียงคำ จำกัด อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา”, วิทยานิพนธ์เทคโนโลยีการเกษตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยแม่โจ้), ๒๕๔๔, ๑๑๒ หน้า.

สะดวก ควรปรับปรุงให้กว้างกว่าเดิม ส่วนด้านการดำเนินงานของสหกรณ์สมาชิกส่วนใหญ่ระบุว่าควรจ่ายเงินปันผลในอัตราที่เพิ่มขึ้น”^{๖๕}

นิตยา เทพสำราญ ได้สนใจในการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ จำแนกตามลักษณะประชากร โดยการสอบถามจากสมาชิกจำนวน ๓๕๒ คน ผลการศึกษาพบว่า “สมาชิกมีความพึงพอใจในบริการเงินกู้ยู่ในระดับมาก ด้านบริการรับเงินฝาก ด้านผลประโยชน์ตอนสิ้นปี ด้านสวัสดิการ ด้านบริการต่าง ๆ และในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕ เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าสมาชิกเพศชายมีความพึงพอใจในด้านผลประโยชน์สิ้นปี มากกว่าสมาชิกเพศหญิงและเมื่อจำแนกตามอายุ สถานภาพ การสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาและระดับตำแหน่งในองค์การ โทรศัพท์พบว่าด้านบริการรับเงินฝาก ด้านผลประโยชน์ตอนสิ้นปีและในภาพรวม สมาชิกที่มีอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีรายได้ต่อเดือน ๔๐,๐๐๑ บาทขึ้นไปและดำรงตำแหน่งในองค์การ โทรศัพท์ระดับ ๑๑-๑๓ เป็นผู้มีความพึงพอใจสูงสุด ส่วนด้านบริการเงินกู้สมาชิกที่มีอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป สถานภาพหย่า/หม้าย มีรายได้ต่อเดือน ๔๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและดำรงตำแหน่งในองค์การ โทรศัพท์ ระดับ ๑๑-๑๓ เป็นผู้มีความพึงพอใจสูงสุด และด้านสวัสดิการและด้านบริการต่าง ๆ สมาชิกที่มีอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป เป็นผู้ที่มีความพึงพอใจสูงสุด”^{๖๖}

น.ท.หญิง รัชดา บุรณกสิพงษ์ ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ต่อการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ สป. จำกัด” ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ สป. จำกัด ในภาพรวมที่ระดับความคิดเห็น เห็นด้วย และปัจจัย

^{๖๕} นงนุช อุณอนันต์, “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการจำกัด”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช), ๒๕๔๕, ๑๑๕ หน้า.

^{๖๖} นิตยา เทพสำราญ, “การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานและความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช), ๒๕๔๕, ๑๓๐ หน้า.

ส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ ชั้นยศ ระดับการศึกษา และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความ คิดเห็นต่อการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ สป. จำกัด^{๖๓}

สุรินทร์ วัฏญู ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสหกรณ์ออมทรัพย์ภายใต้รูปแบบการส่งเสริม สหกรณ์ใหม่ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ผลการวิจัยพบว่า “ความพึงพอใจของสหกรณ์ออมทรัพย์ภายใต้ รูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่ ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการจัดตั้งและการส่งเสริมสหกรณ์ ด้านการ ส่งเสริมสหกรณ์ และพัฒนาธุรกิจสหกรณ์ ด้านการรับทราบและพัฒนาข้อมูลข้อมูลการฝึกอบรมและ พัฒนาศักยภาพ พบว่า สหกรณ์ขนาดใหญ่ ขนาดเล็ก และขนาดเล็กมาก มีระดับความพึงพอใจคะแนน เฉลี่ยสูงกว่ารูปแบบเดิมในทุกๆ ด้าน สหกรณ์ขนาดใหญ่มีระดับความพึงพอใจคะแนนเฉลี่ยในรูปแบบ ใหม่ต่ำกว่าเดิมทุกด้าน ยกเว้นด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร สหกรณ์ขนาดกลางมีระดับความพึงพอใจ คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในรูปแบบเดิมทุกด้านยกเว้นด้านการส่งเสริมสหกรณ์ และพัฒนาธุรกิจสหกรณ์

ความต้องการได้รับบริการนอกเหนือจากที่ได้รับในปัจจุบันพบว่า สหกรณ์มีความต้องการมาก ในคำแนะนำส่งเสริม ด้านกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และคำแนะนำของนายทะเบียนสหกรณ์

ปัญหาและอุปสรรคจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ คือ เจ้าหน้าที่มีการ เปลี่ยนตัวบุคคลบ่อย ระยะเวลาการเข้าไปแนะนำสหกรณ์น้อยเกินไป เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ในบาง เรื่อง ข้อมูลข่าวสารได้รับช้า และขาดคู่มือหรือคำแนะนำที่เป็นเอกสารหรือบางครั้งเอกสารมีการแก้ไข ปรับปรุงแต่สหกรณ์ไม่ทราบ^{๖๔}

พนาวรรณ ชัยยะ ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์บริษัท ทีโอที จำกัด กรณีศึกษาเฉพาะสำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ ผลการวิจัยพบว่า “สมาชิก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัท ทีโอที จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านให้บริการของพนักงานและด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความเชื่อมั่นในการให้ข้อมูลและ ความปลอดภัย ด้านเงินฝากและเงินกู้ ด้านอาคารสถานที่ สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ ในระดับปานกลาง และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ ๕ ด้าน

^{๖๓}น.ท.หญิง รัชดา บูรณกสิพงษ์, “ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ต่อการดำเนินงาน สหกรณ์ออมทรัพย์ สป. จำกัด”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย บูรพา), ๒๕๕๘, ๖๖ หน้า.

^{๖๔}สุรินทร์ วัฏญู, “ความพึงพอใจของสหกรณ์ออมทรัพย์ภายใต้รูปแบบการส่งเสริมสหกรณ์ ใหม่ของกรมส่งเสริมสหกรณ์”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย แม่โจ้), ๒๕๕๖, ๑๖๘, หน้า.

ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในการให้ข้อมูลและความปลอดภัย ด้านเงินฝากและเงินกู้ ด้านให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ ไม่มีความแตกต่างกัน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่เป็นสมาชิก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕”^{๖๕}

ขณะ กล่าววิจัย ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการธนาคารไทยพาณิชย์ วิทยาลัย สาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า “ลูกค้าที่มาฝากเงินหรือถอนเงินกับธนาคารไทยพาณิชย์ พึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๒ ความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้ง และสถานที่ประกอบการค่าเฉลี่ยสูงสุด ๓.๓๔ และความพึงพอใจของลูกค้าต่ำสุดในด้านระยะเวลาในการให้บริการค่าเฉลี่ย ๓.๑๖ ด้านปัจจัยนี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ สถานภาพ อาชีพ ด้านครอบครัว ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านที่ตั้ง และสถานที่ประกอบการความสะดวกสบาย ที่ได้รับความชัดเจนของข้อมูลและระยะเวลาในการให้บริการ ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุการศึกษา และรายได้ต่อเดือน”^{๖๖}

๒.๖ กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ผู้วิจัยได้นำแนวทางการบริหารงาน และแนวนโยบายสู่การปฏิบัติงานของสหกรณ์ ออมทรัพย์ ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด^{๖๗} ในการให้บริการสมาชิกมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยตามภาพประกอบที่ ๔

^{๖๕}พนาวรรณ ชัยยะ, “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด วิทยาลัยเฉพาะสำนักงานใหญ่ แจ่งวัฒนะ”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกริก), ๒๕๕๐, ๑๑๖ หน้า.

^{๖๖}ขณะ กล่าววิจัย, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ : วิทยาลัยสาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๑, ๑๓๔ หน้า.

^{๖๗}สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด, แนวทางการบริหารและระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด พ.ศ. ๒๕๔๗, (กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๗), หน้า ๓๗-๓๘.

ตัวแปรพื้นฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์
ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด

๑. เพศ
๒. สถานภาพทางราชการ
๓. ระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา

ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของ
สมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน
๒. ด้านสถานที่ปฏิบัติ
๓. ด้านระบบการให้บริการ
๔. ด้านการดำเนินงาน
๕. ด้านข่าวสารของสหกรณ์
๖. ด้านระเบียบขั้นตอน



บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- ๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล
- ๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑) ประชากร ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด จำนวน ๒,๔๖๐ คน โดยแยกเป็นตำรวจชั้นประทวน จำนวน ๒,๒๒๐ คน และตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน ๒๔๐ คน

๒) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด จำนวน ๒,๔๖๐ คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ทั้งสิ้น จำนวน ๓๒๘ คน

๓.๒ เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์
ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด แจกแก่สมาชิกผู้มารับบริการในแต่ละวัน จนกระทั่งครบ จำนวน
๓๒๘ คน

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาข้อมูล แนวคิดและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๔ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ ได้แก่ เพศ สถานภาพทางราชการ ระดับการศึกษา

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ปฏิบัติ ด้านระบบการให้บริการ ด้านการดำเนินการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านระเบียบขั้นตอน ซึ่งมีลักษณะความคิดเห็นเป็น ๕ ระดับ ตามเกณฑ์ของลิเคิร์ต (Likert)

ตอนที่ ๓ เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ปฏิบัติ ด้านระบบการให้บริการ ด้านการดำเนินการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านระเบียบขั้นตอน

ตอนที่ ๔ คำถามลักษณะปลายเปิด (Open-ended question) สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขการพัฒนาระบบการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด

๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

๓.๔.๑ การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาข้อมูล แนวคิด และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มี ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ประกอบด้วย เพศ สถานภาพทางราชการ ระดับการศึกษา

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ในด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ปฏิบัติ ด้านระบบการให้บริการ ด้านการดำเนินงาน ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านระเบียบขั้นตอน ซึ่งมีลักษณะความคิดเห็นเป็น ๕ ระดับ ตามเกณฑ์ของลิเคิร์ต (Likert)

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด

๓.๔.๒ วิธีสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑) ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีความพึงพอใจ ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ ระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติและการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด กำหนดเป็นขอบเขตและ โครงสร้างของเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลภายใต้การควบคุมดูแลของอาจารย์ที่ปรึกษา

๒) สร้างแบบสอบถามโดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและ เอกสารเกี่ยวกับทฤษฎีความพึงพอใจ ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ ระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติและการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด เพื่อกำหนดเป็นเนื้อหาของแบบสอบถามโดย คำนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

๓) นำร่างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดและนิยามศัพท์ เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ พิจารณาความครบถ้วน ครอบคลุม การใช้ภาษา โครงสร้างและรูปแบบการตั้งคำถาม เสร็จแล้วนำมา ปรับปรุงตามคำแนะนำให้สมบูรณ์

๔) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญสามท่านด้านการบริหารแบบมี ส่วนร่วม ด้านการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และด้านการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ได้แก่

๑) ดร.ไพรัช พันชมภู

๒) ดร.ประพิศ โบราณมูล

๓) พ.ต.อ.ณัฐพล มิ่งพันธ์

เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และความเที่ยงตรงเชิง เนื้อหา (Content Validity)

๕) นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วไป ทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน ๓๐ คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกและความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ ๐.๘๔ ซึ่งเป็นค่าที่เชื่อถือได้

๖) นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปสอบถามประชากรตามขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลที่กำหนด

๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

๑) ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ไปยังผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดกาฬสินธุ์ และผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ในการให้ความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยกับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด

๒) นำหนังสือจากบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดกาฬสินธุ์ และผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด เพื่อขอความร่วมมือในการวิจัย โดยให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด แจกแก่สมาชิกผู้มารับบริการในแต่ละวัน จนกระทั่งครบ จำนวน ๓๒๘ คน

๓) นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา เลือกเอาฉบับที่สมบูรณ์ จำนวน ๓๒๘ ฉบับ ตรวจสอบให้คะแนนและวิเคราะห์หาคำตอบเพื่ออภิปรายผลการวิจัยต่อไป

๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

๑) แบบสอบถามตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ได้แก่ เพศ สถานภาพทางราชการ ระดับการศึกษา โดยใช้การแจกแจงความถี่และคำนวณหา ค่าร้อยละ (Percentage)

๒) แบบสอบถามตอนที่ ๒ เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กาฬสินธุ์ จำกัด ในด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ปฏิบัติ ด้านระบบการให้บริการ ด้านการดำเนินงาน ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านระเบียบขั้นตอน โดยคำนวณค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ซึ่งกำหนดค่าคะแนนไว้ ๕ ระดับ คือ

ระดับความพึงพอใจ	ค่าคะแนน
มากที่สุด	๕
มาก	๔
ปานกลาง	๓
น้อย	๒
น้อยที่สุด	๑

จากนั้นจึงนำค่าคะแนนของผู้ตอบในแต่ละแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลและกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการประเมินดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
๔.๕๑-๕.๐๐	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
๓.๕๑-๔.๕๐	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๒.๕๑-๓.๕๐	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
๑.๕๑-๒.๕๐	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
๑.๐๐-๑.๕๐	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

๓) วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด กับปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด ด้วยค่าทดสอบที (t-test) สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกด้านเพศ และด้านสถานภาพทางราชการ และทำการทดสอบด้วยค่าเอฟ (F-test) สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe')

๔) แบบสอบถามตอนที่ ๓ สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ แล้วนำเสนอเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

๓.๓ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

๑) สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

๑.๑ การหาค่าอำนาจจำแนก (Discriminative Power = D.P.) ของแบบสอบถามเป็นรายชื่อใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อย่างง่าย (Simple Correlation) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายชื่อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Item -total Correlation)

๑.๒ การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)

๒) สถิติพื้นฐาน

๒.๑ ค่าร้อยละ (Percentage)

๒.๒ เฉลี่ย (Mean = \bar{X})

๒.๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation = S.D.)

๓) สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบตัวแปรความแตกต่าง ตามตัวแปร ได้แก่ ค่าทดสอบที (t-test) สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกด้านเพศ และด้านสถานภาพทางราชการ และทำการทดสอบด้วยค่าเอฟ (F-test) สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe')

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

๔.๑ ตอนที่ ๑ วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด

๔.๒ ตอนที่ ๒ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด

๔.๓ ตอนที่ ๓ วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด กับปัจจัยส่วนบุคคล

๔.๔ ตอนที่ ๔ วิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด

๔.๑ ตอนที่ ๑ วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ได้แก่ เพศ สถานภาพทางราชการ ระดับการศึกษา ปรากฏผลการวิจัยดังนี้

ตารางที่ ๔.๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๒๗๕	๘๕.๐๖
หญิง	๔๕	๑๔.๙๔
รวม	๓๒๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด จำนวน ๓๒๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๖ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙๔

ตารางที่ ๔.๒ ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด จำแนกตาม
สถานภาพทางราชการ

สถานภาพทางราชการ	จำนวน	ร้อยละ
ตำรวจชั้นประทวน	๒๔๖	๗๕.๐๐
ตำรวจชั้นสัญญาบัตร	๘๒	๒๕.๐๐
รวม	๓๒๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด จำนวน ๓๒๘ คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพทางราชการเป็นตำรวจชั้นประทวน จำนวน ๒๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ และมีสถานภาพทางราชการเป็นตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

ตารางที่ ๔.๓ ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด จำแนกตาม
ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษา/ปวช.	๓๓	๑๐.๐๖
อนุปริญญา/ปวส.	๔๕	๑๔.๕๔
ปริญญาตรี	๒๑๓	๖๔.๕๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๓๓	๑๐.๐๖
รวม	๓๒๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด จำนวน ๓๒๘ คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาที่ระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๔ รองลงมา คือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๔ และระดับมัธยมศึกษา/ปวช.กับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวนเท่ากัน คือ ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๖

๔.๒ ตอนที่ ๒ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ปรากฏ ดังตารางที่ ๔.๔-๔.๑๐ .

ตารางที่ ๔.๔ ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กาฬสินธุ์ จำกัด โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กาฬสินธุ์ จำกัด	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
		\bar{X}	S.D.	
๑.	ด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน	๓.๘๗	๐.๗๗	มาก
๒.	ด้านสถานที่ปฏิบัติ	๔.๒๐	๐.๕๕	มาก
๓.	ด้านระบบการให้บริการ	๔.๒๗	๐.๖๖	มาก
๔.	ด้านการดำเนินงาน	๓.๕๓	๐.๕๕	มาก
๕.	ด้านข้อมูลข่าวสาร	๓.๗๔	๐.๘๑	มาก
๖.	ด้านระเบียบขั้นตอน	๔.๐๓	๐.๘๘	มาก
	รวม	๔.๑๐	๐.๗๗	มาก

(N = ๓๒๘)

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง หกด้าน ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านระบบการ ให้บริการ ด้านสถานที่ปฏิบัติ ด้าน ระเบียบขั้นตอน ด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน และด้านข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน โดยรวมและรายข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน		ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
		\bar{X}	S.D.	
๑.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแต่งกายด้วยชุดสุภาพ บริการด้วยทริชา วาจา สุภาพอ่อน โยนต่อสมาชิกผู้มารับบริการ	๓.๗๕	๐.๕๖	มาก
๒.	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่สมาชิกผู้มารับบริการ	๓.๘๐	๐.๘๕	มาก
๓.	การปฏิบัติต่อท่านอย่างเสมอภาคเท่าเทียมและมีมาตรฐานเดียวกันไม่ว่าท่านจะมีตำแหน่งอะไร	๓.๘๐	๑.๐๕	มาก
๔.	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยดี มารยาทและการวางตัวเหมาะสม	๔.๑๐	๐.๘๕	มาก
๕.	เจ้าหน้าที่อธิบายให้ท่านเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน/การเตรียมเอกสารการกู้-ฝากเงิน	๓.๘๐	๐.๕๕	มาก
๖.	การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์และมีความถูกต้องในการรับ-จ่ายเงินความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	๔.๐๐	๑.๐๗	มาก
๗.	การให้คำแนะนำ ที่เหมาะสมต่อท่านเมื่อท่านมีการติดต่อกับสหกรณ์รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาให้ท่านได้ดี	๓.๕๐	๑.๐๒	มาก
	รวม	๓.๘๗	๐.๗๗	มาก

(N = ๓๒๘)

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งเจ็ดข้อ ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยดี มารยาทและการวางตัวเหมาะสม การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์และมีความถูกต้องในการรับ-จ่ายเงินความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน การให้คำแนะนำ ที่เหมาะสมต่อท่านเมื่อท่านมีการติดต่อกับสหกรณ์รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาให้ท่านได้ดี เจ้าหน้าที่บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่สมาชิกผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่อธิบายให้ท่านเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน/การเตรียม

เอกสารการกู้-ฝากเงิน การปฏิบัติต่อท่านอย่างเสมอภาคเท่าเทียมและมีมาตรฐานเดียวกันไม่ว่าท่านจะมีตำแหน่งอะไร และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแต่งกายด้วยชุดสุภาพ บริการด้วยกิริยา วาจา สุภาพ อ่อน โยนต่อสมาชิกผู้มารับบริการ

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ด้านสถานที่ปฏิบัติ โดยรวมและรายข้อ

ด้านสถานที่ปฏิบัติ		ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
		\bar{X}	S.D.	
๑.	ความสะอาด สวยงาม บริเวณภายในสำนักงานสหกรณ์ และมีการจัดวาง โต๊ะ เก้าอี้ มีความเหมาะสม สะดวกแก่การให้บริการ	๔.๓๕	๐.๕๘	มาก
๒.	มีการจัดทำป้ายและผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๐๕	๐.๘๘	มาก
๓.	การจัดสถานที่ภายในสำนักงานสหกรณ์เป็นสัดส่วน ทำให้ท่านสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ง่าย	๔.๓๐	๐.๗๓	มาก
๔.	ความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อและการจัดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์สำหรับผู้มาติดต่อ	๔.๓๕	๐.๕๘	มาก
๕.	การให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อมด้านสถานที่ เช่น การนำต้นไม้มาตกแต่งสถานที่ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีมีเสียงเพลงเบาๆ มีแสงสว่างพอเหมาะ การใช้สีของอาคารสำนักงานทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี	๓.๖๕	๐.๗๕	มาก
๖.	การจัดห้องน้ำ ห้องสุขา สำหรับบริการผู้ที่มาติดต่อมีความสะอาดและเพียงพอ	๔.๒๐	๐.๗๖	มาก
รวม		๔.๒๐	๐.๕๖	มาก

(N = ๓๒๘)

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ด้านสถานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ถ้าดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ความสะอาด สวยงาม บริเวณภายในสำนักงานสหกรณ์ และมีการจัดวาง โต๊ะ เก้าอี้ มีความเหมาะสม สะดวกแก่การให้บริการ ความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อและการจัดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์สำหรับผู้มาติดต่อ การจัด

สถานที่ภายในสำนักงานสหกรณ์เป็นสัดส่วน ทำให้ท่านสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ง่าย การจัดห้องน้ำ ห้องสุขา สำหรับบริการผู้ที่มาติดต่อมีความสะอาดและเพียงพอ มีการจัดทำป้ายและผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และการให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อมด้านสถานที่ เช่น การนำต้นไม้มาตกแต่งสถานที่ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีมีเสียงเพลงเบาๆ มีแสงสว่างพอเหมาะ การใช้สีของอาคารสำนักงานทำให้เกิดความรู้สึที่ดี

ตารางที่ ๔.๗ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ด้านระบบการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ด้านระบบการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
		\bar{X}	S.D.	
๑.	สหกรณ์มีการให้บริการตรงต่อเวลาปฏิบัติราชการ คือ ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.	๔.๒๕	๐.๗๑	มาก
๒.	สหกรณ์มีบุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๔๕	๐.๗๕	มาก
๓.	การให้บริการสมาชิกทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	๔.๑๕	๐.๕๓	มาก
๔.	สหกรณ์มีมีความพร้อมเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้บริการ	๔.๑๕	๐.๕๓	มาก
๕.	สหกรณ์มีจัดเตรียมเอกสารและความพร้อมของอุปกรณ์การให้บริการสมาชิกการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	๔.๓๕	๐.๗๔	มาก
	รวม	๔.๒๗	๐.๖๖	มาก

(N = ๓๒๘)

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ด้านระบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทั้งห้าข้อ ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ สหกรณ์มีบุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สหกรณ์มีจัดเตรียมเอกสารและความพร้อมของอุปกรณ์การให้บริการสมาชิกการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา สหกรณ์มีการให้บริการตรงต่อเวลาปฏิบัติ

ราชการ คือ ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. การให้บริการสมาชิกทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน และ สหกรณ์มีความพร้อมเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้บริการ

ตารางที่ ๔.๘ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ด้านการดำเนินงาน โดยรวมและรายข้อ

ด้านการดำเนินงาน		ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
		\bar{X}	S.D.	
๑.	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทออมทรัพย์ที่สหกรณ์จ่ายให้แก่สมาชิก	๓.๗๕	๐.๕๑	มาก
๒.	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทออมทรัพย์พิเศษที่สหกรณ์ให้แก่สมาชิก	๓.๘๕	๐.๘๑	มาก
๓.	ความรวดเร็วในการรับฝากเงินและถอนเงินของสหกรณ์	๔.๐๐	๑.๐๒	มาก
๔.	อัตราเงินปันผลและเฉลี่ยคืนที่สหกรณ์จ่ายให้แก่สมาชิก	๓.๕๐	๑.๒๐	มาก
๕.	สหกรณ์จัดสวัสดิการเป็นเงินสงเคราะห์ศพครอบครัวสมาชิก	๔.๒๕	๐.๗๘	มาก
๖.	สหกรณ์จัดสวัสดิการเป็นเงินทุนการศึกษาแก่บุตรสมาชิก	๓.๘๐	๑.๓๒	มาก
๗.	การรับข่าวสารข้อมูลการประชาสัมพันธ์ความเคลื่อนไหวของสหกรณ์	๓.๕๕	๐.๕๕	มาก
๘.	ความรวดเร็วในการกู้เงินจากสหกรณ์ เช่น เงินกู้สามัญ ได้รับเงินกู้ภายใน ๕ วัน หลังวันยื่นกู้ เงินกู้ฉุกเฉิน สามารถรับเงินในวันที่ยื่นกู้	๓.๕๕	๐.๕๔	มาก
รวม		๓.๕๓	๐.๕๕	มาก

(N = ๓๒๘)

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ด้านการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งแปดข้อ ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ สหกรณ์จัดสวัสดิการเป็นเงินสงเคราะห์ศพครอบครัวสมาชิก ความรวดเร็วในการรับฝากเงินและถอนเงินของสหกรณ์ ความรวดเร็วในการกู้เงินจากสหกรณ์ เช่น เงินกู้สามัญ ได้รับเงินกู้ภายใน ๕ วัน หลังวันยื่นกู้ เงินกู้ฉุกเฉิน

สามารถรับเงินในวันที่ยื่นกู้ การรับข่าวสารข้อมูลการประชาสัมพันธ์ความเคลื่อนไหวของสหกรณ์ อัตราเงินปันผลและเฉลี่ยคืนที่สหกรณ์จ่ายให้แก่สมาชิก อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทออมทรัพย์ พิเศษที่สหกรณ์ให้แก่สมาชิก สหกรณ์จัดสวัสดิการเป็นเงินทุน การศึกษาแก่บุตรสมาชิก อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทออมทรัพย์ที่สหกรณ์จ่ายให้แก่สมาชิก

ตารางที่ ๔.๘ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมและรายข้อ

ด้านข้อมูลข่าวสาร		ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
		\bar{X}	S.D.	
๑.	มีเอกสารแนะนำระเบียบขั้นตอน วิธีปฏิบัติ ค่าธรรมเนียม เมื่อมารับการบริการ	๓.๖๕	๐.๘๓	มาก
๒.	มีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ผลการดำเนินงานของสหกรณ์ให้กับสมาชิก	๓.๘๐	๐.๘๕	มาก
๓.	การจัดทำเอกสารรายงานกิจการประจำปีที่สหกรณ์ได้จัดทำขึ้น	๓.๗๐	๐.๕๒	มาก
๔.	การประชาสัมพันธ์ความเคลื่อนไหวของสหกรณ์	๓.๖๕	๐.๕๘	มาก
๕.	การจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี	๓.๕๐	๑.๐๓	มาก
รวม		๓.๗๔	๐.๘๑	มาก

(N = ๓๒๘)

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งห้าข้อ ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี มีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ผลการดำเนินงานของสหกรณ์ให้กับสมาชิก การจัดทำเอกสารรายงานกิจการประจำปีที่สหกรณ์ได้จัดทำขึ้น มีเอกสารแนะนำระเบียบขั้นตอน วิธีปฏิบัติ ค่าธรรมเนียม เมื่อมารับการบริการ และการประชาสัมพันธ์ความเคลื่อนไหวของสหกรณ์

ตารางที่ ๔.๑๐ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ด้านระเบียบขั้นตอน โดยรวมและรายข้อ

ด้านระเบียบขั้นตอน		ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
		\bar{X}	S.D.	
๑.	กู้เงินพิเศษเพื่อการเคหะ สงเคราะห์ เพื่อการลงทุน ประกอบอาชีพ หรือเพื่อเหตุอื่นๆสมาชิกกู้ได้ไม่เกิน ๖๐๐,๐๐๐ บาท หรือจำนวนเงินได้รายเดือนของสมาชิกนั้นรวม ๖๐ เดือน	๓.๘๐	๑.๑๕	มาก
๒.	การกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินที่ให้สมาชิกผู้กู้คนหนึ่งๆ นั้นให้จำนวนเงินไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท หรือ กิ่งหนึ่งแห่งเงินได้รายเดือนของสมาชิก	๔.๐๕	๐.๕๕	มาก
๓.	การสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพของสมาชิกผู้ใดถึงแก่กรรมเป็นสมาชิก ถึง ๕ ปี ให้ได้รับเงินสงเคราะห์ศพเกี่ยวกับศพ ๑๐,๐๐๐ บาท	๔.๑๕	๐.๘๗	มาก
๔.	กำหนดวันเวลาในการขอกู้ ให้ยื่นขอกู้ได้ในช่วง วันที่ ๑๐ - ๑๕ ของทุกเดือนตามวันเปิดทำการของสหกรณ์	๔.๐๐	๑.๐๗	มาก
๕.	การสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพของสมาชิกผู้ใดถึงแก่กรรมเป็น ๕ ปีขึ้นไปถึง ๑๐ ปี ให้ได้รับเงินสดสงเคราะห์เกี่ยวกับศพ ๑๕,๐๐๐ บาท	๔.๑๕	๐.๘๗	มาก
๖.	จ่ายเพื่อการศึกษา ได้แก่ เป็นทุนการศึกษาของสมาชิก หรือบุตรของสมาชิก ทุนละไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท	๓.๕๐	๑.๐๒	มาก
๗.	การส่งงวดชำระหนี้สำหรับเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ให้สมาชิกผู้กู้ส่งคืนต้นเงินเต็มจำนวนพร้อมดอกเบี้ยภายในวันสิ้นเดือนหรือจะส่งเป็นงวดรายเดือนไม่เกินห้างวดก็ได้	๔.๐๕	๑.๐๕	มาก

ตารางที่ ๔.๑๐ (ต่อ)

ด้านระเบียบขั้นตอน		ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
		\bar{X}	S.D.	
๘.	การส่งงวดชำระหนี้สำหรับเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ให้สมาชิกผู้กู้ส่งคืนต้นเงินเต็มจำนวนพร้อมดอกเบี้ย ภายในวันสิ้นเดือนหรือจะส่งเป็นงวดรายเดือนไม่เกิน ห้างวดก็ได้	๔.๐๕	๐.๕๔	มาก
๙.	การส่งเงินกู้ชำระหนี้สำหรับเงินกู้พิเศษ ให้สมาชิกผู้กู้ส่งคืนเป็นงวดรายเดือนละเท่าๆกันพร้อมด้วยดอกเบี้ย ไม่เกินกำหนด ๑๐๐ งวด	๔.๑๕	๐.๕๓	มาก
รวม		๔.๐๓	๐.๘๘	มาก

(N = ๓๒๘)

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ด้านระเบียบขั้นตอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งเก้าข้อ ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพของสมาชิกผู้ใดถึงแก่กรรมเป็นสมาชิก ถึง ๕ ปี ให้ได้รับเงินสงเคราะห์ศพเกี่ยวกับศพ ๑๐,๐๐๐ บาท การสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพของสมาชิกผู้ใดถึงแก่กรรมเป็น ๕ ปีขึ้นไปถึง ๑๐ ปี ให้ได้รับเงินสดสงเคราะห์เกี่ยวกับศพ ๑๕,๐๐๐ บาท การส่งเงินกู้ชำระหนี้สำหรับเงินกู้พิเศษ ให้สมาชิกผู้กู้ส่งคืนเป็นงวดรายเดือนละเท่าๆกันพร้อมด้วยดอกเบี้ยไม่เกินกำหนด ๑๐๐ งวด การส่งงวดชำระหนี้สำหรับเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ให้สมาชิกผู้กู้ส่งคืนต้นเงินเต็มจำนวนพร้อมดอกเบี้ย ภายในวันสิ้นเดือนหรือจะส่งเป็นงวดรายเดือนไม่เกินห้างวดก็ได้ การส่งงวดชำระหนี้สำหรับเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ให้สมาชิกผู้กู้ส่งคืนต้นเงินเต็มจำนวนพร้อมดอกเบี้ย ภายในวันสิ้นเดือนหรือจะส่งเป็นงวดรายเดือนไม่เกินห้างวดก็ได้ กำหนดวันเวลาในการขอกู้ ให้ยื่นขอกู้ได้ในช่วง วันที่ ๑๐ - ๑๕ ของทุกเดือนตามวันเปิดทำการของสหกรณ์ จ่ายเพื่อการศึกษา ได้แก่ เป็นทุนการศึกษาของสมาชิกหรือบุตรของสมาชิก ทุนละไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท และกู้เงินพิเศษเพื่อการเคหะ สงเคราะห์ เพื่อการลงทุนประกอบอาชีพ หรือเพื่อเหตุอื่นๆสมาชิกผู้กู้ได้ไม่เกิน ๖๐๐,๐๐๐ บาท หรือจำนวนเงินได้รายเดือนของสมาชิกนั้นรวม ๖๐ เดือน

๔.๓ ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด กับปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด กับปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก ปรากฏดังตารางที่ ๔.๑๑-๔.๑๓

ตารางที่ ๔.๑๑ เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด กับปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ	เพศ				t	sig
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน	๔.๓๒	๐.๔๕	๓.๕๐	๐.๕๒	๓.๐๓๒	๐.๐๕๕
๒. ด้านสถานที่ปฏิบัติ	๔.๓๑	๐.๖๐	๔.๐๐	๑.๐๕	๒.๐๖๖	๐.๑๖๘
๓. ด้านระบบการให้บริการ	๔.๕๕	๐.๕๗	๔.๑๔	๑.๐๐	๐.๐๑๐	๐.๕๒๐
๔. ด้านการดำเนินงาน	๓.๕๔	๐.๗๕	๓.๕๒	๐.๕๒	๐.๐๐๒	๐.๕๖๖
๕. ด้านข้อมูลข่าวสาร	๓.๘๒	๐.๗๘	๓.๒๖	๑.๐๐	๐.๐๔๕	๐.๘๒๗
๖. ด้านระเบียบขั้นตอน	๔.๑๐	๐.๕๐	๓.๖๒	๐.๗๘	๐.๔๒๕	๐.๕๒๑
รวม	๔.๑๗	๐.๖๖	๓.๖๗	๐.๘๗	๐.๒๑๕	๐.๖๔๕

(N = ๓๒๘)

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันทุกด้าน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๒ เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด กับปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก จำแนกตามสถานภาพทาง
ราชการ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อ การให้บริการ	สถานภาพทางราชการ				t	sig
	ตำรวจชั้น ประทวน		ตำรวจชั้นสัญญา บัตร			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน	๔.๐๓	๐.๕๗	๔.๗๐	๐.๒๖	๑.๒๕๕	๐.๒๗๗
๒. ด้านสถานที่ปฏิบัติ	๔.๑๐	๐.๖๗	๔.๗๖	๐.๒๖	๔.๐๓๕	๐.๐๖๐
๓. ด้านระบบการให้บริการ	๔.๒๓	๐.๕๗	๔.๒๕	๐.๓๔	๖.๐๘๕	๐.๐๒๔*
๔. ด้านการดำเนินงาน	๓.๗๒	๐.๘๓	๔.๓๔	๐.๔๘	๒.๕๔๕	๐.๑๐๓
๕. ด้านข้อมูลข่าวสาร	๓.๕๘	๐.๘๓	๔.๒๐	๐.๕๘	๒.๑๘๗	๐.๑๕๖
๖. ด้านระเบียบขั้นตอน	๓.๕๑	๐.๗๐	๔.๖๕	๐.๒๖	๔.๑๖๑	๐.๐๕๖
รวม	๓.๕๑	๐.๗๐	๔.๔๘	๐.๒๖	๔.๑๕๓	๐.๐๕๗

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

(N = ๓๒๘)

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด ที่มีสถานภาพทาง
ราชการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด โดยรวม
ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด ด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ ๐.๐๕ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ปฏิบัติ ด้านการดำเนินงานด้านข้อมูล
ข่าวสาร และด้านระเบียบขั้นตอน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๓ เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด กับปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก จำแนกตามระดับการศึกษา
โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	๑.๕๓๐	๓	๐.๕๑๐	๑.๖๓๓	๐.๒๒๑
	ภายในกลุ่ม	๕.๑๓๐	๓๒๔	๐.๑๕๗		
	รวม	๖.๖๖๐	๓๒๗			
๒. ด้านสถานที่ปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	๑.๓๔๘	๓	๐.๑๑๖	๑.๐๒๘	๐.๔๐๗
	ภายในกลุ่ม	๖.๕๕๔	๓๒๔	๐.๒๐๒		
	รวม	๗.๙๐๒	๓๒๗			
๓. ด้านระบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๒.๑๒๗	๓	๐.๗๐๙	๐.๗๒๗	๐.๕๕๑
	ภายในกลุ่ม	๑๕.๖๐๗	๓๒๔	๐.๔๘๒		
	รวม	๑๗.๗๓๔	๓๒๗			
๔. ด้านการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	๑.๕๒๖	๓	๐.๕๐๙	๐.๘๓๑	๐.๔๙๖
	ภายในกลุ่ม	๕.๗๕๑	๓๒๔	๐.๑๘๒		
	รวม	๗.๒๗๗	๓๒๗			
๕. ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	๐.๖๖๔	๓	๐.๒๒๑	๐.๒๕๘	๐.๘๖๗
	ภายในกลุ่ม	๑๑.๕๐๔	๓๒๔	๐.๓๕๖		
	รวม	๑๒.๑๖๘	๓๒๗			
๖. ด้านระเบียบขั้นตอน	ระหว่างกลุ่ม	๕.๐๗๕	๓	๑.๖๙๑	๒.๗๖๑	๐.๐๗๖
	ภายในกลุ่ม	๕.๘๑๒	๓๒๔	๐.๑๗๖		
	รวม	๑๐.๘๘๗	๓๒๗			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	๑.๔๑๑	๓	๐.๓๗๐	๐.๗๔๕	๐.๕๓๕
	ภายในกลุ่ม	๘.๑๒๕	๓๒๔	๐.๒๕๑		
	รวม	๙.๕๓๖	๓๒๗			

(N = ๓๒๗)

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทุกด้าน

๔.๔ ตอนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด รายละเอียดดังตารางที่ ๔.๑๔

ตารางที่ ๔.๑๔ แสดงความถี่ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด

ข้อ	ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด	ความถี่
๑.	๑) ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ควรมีอธิบายหลักเกณฑ์และระเบียบวิธีปฏิบัติ และจัดเตรียมเอกสารให้สมาชิกผู้มาขอรับบริการ	๑๐
๒.	เจ้าหน้าที่ควรบริการด้วยความเสมอภาคและควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์	๕
๓.	๒) ด้านสถานที่ปฏิบัติ ควรปรับปรุงถนนทางเข้าและภูมิทัศน์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ให้สวยงามตลอดจนเพิ่มสถานที่จอดรถ	๑๐
๔.	ควรจัดทำป้ายแสดงทางเข้าสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ให้ชัดเจน	๗
๕.	๓) ด้านระบบการให้บริการ ควรมีการให้บริการถ่ายเอกสารแก่สมาชิก	๒๕
๖.	ควรนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ	๑๕

ตารางที่ ๔.๑๔ (ต่อ)

ข้อ	ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด	ความถี่
๗.	๔) ด้านการดำเนินงาน ควรจะจัดหาสวัสดิการค่าตอบแทนให้แก่สมาชิกอย่างเป็นธรรม มีความ เสมอภาค และให้เพียงพอ	๖
๘.	การแบ่งเงินปันผลและเฉลี่ยคืนแก่สมาชิกสหกรณ์ควรมีความ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	๑๖
๙.	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ควรปรับลดลงอีกและเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	๑๕
๑๐.	๕) ด้านข้อมูลข่าวสาร ควรได้มีการพัฒนาด้านบริการข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ ซึ่งอาจจะหาวิธี เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบต่างๆ เช่น จดหมาย วารสาร การ ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ให้สมาชิกทราบอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ	๖
๑๑.	คณะกรรมการหรือตัวแทนสหกรณ์ออมทรัพย์ ควรนำข้อมูลข่าวสาร ไป เผยแพร่แก่สมาชิกอย่างต่อเนื่อง โดยจัดประชุม สัมมนา เมื่อสหกรณ์มีการ เปลี่ยนแปลงระเบียบ และการให้สวัสดิการ	๕
๑๒.	๖) ด้านระเบียบขั้นตอน ควรมีการปรับปรุงระเบียบในการให้สวัสดิการแก่สมาชิก โดยเพิ่ม สวัสดิการให้มากกว่าปัจจุบันเพื่อขวัญและกำลังใจ	๑๐
๑๓.	ควรมีปรับปรุงระเบียบการกู้เงินฉุกเฉินให้มีวงเงินเพิ่มขึ้นอีก	๑๕

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัดมีข้อเสนอแนะ
แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ควรมีอธิบายหลักเกณฑ์และระเบียบวิธีปฏิบัติ และ
จัดเตรียมเอกสารให้สมาชิกผู้มาขอรับบริการ และเจ้าหน้าที่ควรบริการด้วยความเสมอภาคและควร
เพิ่มเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์

ด้านสถานที่ปฏิบัติ ควรปรับปรุงถนนทางเข้าและภูมิทัศน์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ
กาฬสินธุ์ จำกัด ให้สวยงามตลอดจนเพิ่มสถานที่จอดรถ และควรจัดทำป้ายแสดงทางเข้าสหกรณ์
ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ให้ชัดเจน

ด้านระบบการให้บริการ ควรมีการให้บริการถ่ายทอดสารแก่สมาชิก และควรรนำเทคโนโลยี และอุปกรณ์ทันสมัยมาใช้ในงานบริการ

ด้านการดำเนินงาน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ควรปรับลดลงอีกและเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก การแบ่งเงินปันผลและเฉลี่ยคืนแก่สมาชิกสหกรณ์ควรมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และควร จะจัดหาสวัสดิการค่าตอบแทนให้แก่สมาชิกอย่างเป็นธรรม มีความเสมอภาค และให้เพียงพอ

ด้านข้อมูลข่าวสาร ควรได้มีการพัฒนาด้านบริการข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ ซึ่งอาจจะหาวิธี เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบต่างๆ เช่น จดหมาย วารสาร การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ให้สมาชิก ทราบอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ และคณะกรรมการหรือตัวแทนสหกรณ์ออมทรัพย์ ควรรนำข้อมูล ข่าวสารไปเผยแพร่แก่สมาชิกอย่างต่อเนื่อง โดยจัดประชุม สัมมา เมื่อสหกรณ์มีการเปลี่ยนแปลง ระเบียบ และการให้สวัสดิการ

ด้านระเบียบขั้นตอน ควรมีปรับปรุงระเบียบการกู้เงินฉุกเฉินให้มีวงเงินเพิ่มขึ้นอีก และควรมีการปรับปรุงระเบียบในการให้สวัสดิการแก่สมาชิกโดยเพิ่มสวัสดิการให้มากกว่าปัจจุบันเพื่อขวัญ และกำลังใจ



บทที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด จำนวน ๒,๔๖๐ คน โดยแยกเป็นตำรวจชั้นประทวน จำนวน ๒,๒๒๐ คน และตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน ๒๔๐ คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ทั้งสิ้น จำนวน ๓๒๘ คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด จำนวน ๓๒๘ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพทางราชการเป็นตำรวจชั้นประทวน การศึกษาที่ระดับปริญญาตรี

๕.๑.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหกด้าน ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านระบบการให้บริการ ด้านสถานที่ปฏิบัติ ด้านระเบียบขั้นตอน ด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน และด้านข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสรุปผลการวิจัยเป็นรายด้าน ดังนี้

๑) ด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา

เป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยดี มารยาท และการวางตัวเหมาะสม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแต่งกายด้วยชุดสุภาพ บริการด้วยกิริยา วาจา สุภาพอ่อน โยนต่อสมาชิกผู้มารับบริการ

๒) ด้านสถานที่ปฏิบัติ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความสะอาด สวยงาม บริเวณภายในสำนักงานสหกรณ์ และมีการจัดวาง โต๊ะ เก้าอี้ มีความเหมาะสม สะดวกแก่การให้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อมด้านสถานที่ เช่น การนำต้นไม้มาประดับสถานที่ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีมีเสียงเพลงเบาๆ มีแสงสว่างพอเหมาะ การใช้สีของอาคารสำนักงานทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี

๓) ด้านระบบการให้บริการ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สหกรณ์มีบุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการสมาชิกทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ สหกรณ์มีความพร้อมเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้บริการ

๔) ด้านการดำเนินงาน สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สหกรณ์จัดสวัสดิการเป็นเงินสงเคราะห์ศพครอบครัวสมาชิก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทออมทรัพย์ที่สหกรณ์จ่ายให้แก่สมาชิก

๕) ด้านข้อมูลข่าวสาร สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีเอกสารแนะนำระเบียบขั้นตอน วิธีปฏิบัติ ค่าธรรมเนียม เมื่อมารับการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ การประชาสัมพันธ์ความเคลื่อนไหวของสหกรณ์

๖) ด้านระเบียบขั้นตอน สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพของสมาชิกผู้ได้ถึงแก่กรรม เป็นสมาชิก ถึง ๕ ปี ให้ได้รับเงินสงเคราะห์ศพเกี่ยวกับศพ ๑๐,๐๐๐ บาท และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

คือ กู้เงินพิเศษเพื่อการเคหะ สงเคราะห์ เพื่อการลงทุนประกอบอาชีพ หรือเพื่อเหตุอื่นๆ สมาชิกกู้ได้ไม่เกิน ๖๐๐,๐๐๐ บาท หรือจำนวนเงินได้รายเดือนของสมาชิกนั้นรวม ๖๐ เดือน

๕.๑.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ ๓ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด กับปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด ที่มีเพศ สถานภาพทางราชการ ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

๕.๑.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์จำกัด พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัดมีข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด สามอันดับแรก ได้แก่ ควรมีการให้บริการถ่ายทอดสารแก่สมาชิก อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ควรปรับลดลงอีกและเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก การแบ่งเงินปันผลและเฉลี่ยคืนแก่สมาชิกสหกรณ์ควรมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้

๕.๒ อภิปรายผล

จากการวิจัยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ซึ่งผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปราย ดังนี้

๕.๒.๑ ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งอาจเป็นเพราะสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ มีการให้บริการด้านระบบการให้บริการ ด้านสถานที่ปฏิบัติ ด้านระเบียบขั้นตอน ด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน และด้านข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หรืออาจเป็นเพราะว่าสมาชิกที่ตอบแบบสอบถามมีความเกรงใจเจ้าหน้าที่ที่ให้ตอบแบบสอบถามในขณะที่มาใช้บริการจึงมีความรู้สึกในทางบวกก็อาจเป็นไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นางนุช อุณอนันต์ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการจำกัด” ผลการวิจัยพบว่า (๑) ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการจำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจกาฬสินธุ์ เป็นรายด้าน ซึ่งผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปราย ดังนี้

๑) ด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยดี มารยาทและการวางตัวเหมาะสม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ
เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด มีการให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยดี
มีมารยาทที่ดี สร้างความประทับใจให้แก่สมาชิกผู้มารับบริการ จึงทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจมากกว่า
ข้ออื่นๆ ในด้านเดียวกัน แต่อย่างไรก็ดีผลการวิจัยพบว่าในประเด็นเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแต่งกายด้วย
ชุดสุภาพ บริการด้วยทริยา วาจา สุภาพอ่อนโยนต่อสมาชิกผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ
ในด้านเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ ที่ให้บริการ
ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ประกอบกับสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย การพูดจาในบางครั้งอาจจะ
ไม่สุภาพ และกริยาบางอย่างอาจไม่เหมาะสม จึงสร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิกอยู่ในระดับต่ำกว่า
ข้ออื่นๆ ในด้านเดียวกัน แต่ผลการวิจัยโดยรวมแล้วพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้อง
กับผลการวิจัยของ สุมาลี เจตนะวิบูลย์ ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสระแก้ว จำกัด พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์ครูสระแก้ว ในด้านเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสระแก้ว อยู่ในระดับมาก

๒) ด้านสถานที่ปฏิบัติ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออม
ทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก
ที่สุดในประเด็นความสะอาด สวยงาม บริเวณภายในสำนักงานสหกรณ์ และมีการจัดวางโต๊ะ เก้าอี้
มีความเหมาะสม สะดวกแก่การให้บริการ ความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อและการจัดบริการ
น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์สำหรับผู้มาติดต่อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การจัดสถานที่ให้บริการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด มีความสะอาด ภายในสำนักงานสหกรณ์กว้างขวาง มีการ
จัดวางโต๊ะ เก้าอี้ เป็นระเบียบและเป็นสัดส่วน มีการบริการน้ำดื่ม จัดหนังสือไว้ให้บริการแก่สมาชิก
ขณะรอรับบริการ จึงทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจมากกว่าข้ออื่นๆ ในด้านเดียวกัน แต่อย่างไรก็ดี
ผลการวิจัยพบว่า ในประเด็นการให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อมด้านสถานที่ เช่น การนำ
ต้นไม้มาตกแต่งสถานที่ทำ ให้เกิดบรรยากาศที่ดีมีเสียงเพลงเบา ๆ มีแสงสว่างพอเหมาะ การใช้สี
ของอาคารสำนักงานทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ ในด้านเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็น
เพราะว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ยังขาดปรับปรุงสภาพแวดล้อมด้านสถานที่ ทั้งนี้
อาจเป็นเพราะว่าขาดงบประมาณในการดำเนินงาน หรือมีงบประมาณดำเนินแต่ไม่เพียงพอ จึงทำให้

การจัดสภาพแวดล้อมด้านสถานที่ไม่เป็นไปในทางที่ดีเท่าที่ควร จึงสร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิกอยู่ในระดับต่ำกว่าข้ออื่นๆในด้านเดียวกัน แต่ผลการวิจัยโดยรวมแล้วพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัดในด้านสถานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พนาวรรณ ชัยยะ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัท ทีโอที จำกัด กรณีศึกษาเฉพาะสำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ” ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัท ทีโอที จำกัด อยู่ในระดับมากในด้านอาคารสถานที่

๓) ด้านระบบการให้บริการ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุดในประเทศ สหกรณ์มีบุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด จัดให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกที่มารับบริการตลอดเวลา และสมาชิกได้รับความสะดวกจากการบริการของเจ้าหน้าที่ที่คอยแนะนำ และประสานต่างๆ จึงทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจมากกว่าข้ออื่นๆ ในด้านเดียวกัน แต่อย่างไรก็ดีผลการวิจัยพบว่า ในประเทศสหกรณ์มีความพร้อมเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้บริการทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ที่มีไว้บริการแก่สมาชิกยังไม่ทันสมัย มีการชำรุดในบางครั้งในการให้บริการสมาชิก จึงสร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิกอยู่ในระดับต่ำกว่าข้ออื่นๆในด้านเดียวกัน แต่ผลการวิจัยโดยรวมแล้วพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัดในด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วริศรา ปลื้มฤดี ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู พระนครศรีอยุธยา จำกัด ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู พระนครศรีอยุธยาในด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

๔) ด้านการดำเนินงาน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุดในประเทศ สหกรณ์จัดสวัสดิการเป็นเงินสงเคราะห์ศพครอบครัวสมาชิก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการให้บริการในการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัดในเรื่องเงินสงเคราะห์ศพครอบครัวสมาชิก มีการดำเนินงานช่วยเหลือและให้บริการแก่สมาชิกด้วยความรวดเร็ว และการจ่ายเงินสงเคราะห์สมาชิกได้รับเงินสงเคราะห์ครบตามจำนวนซึ่งเป็นตามระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติทุกประการจึงทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจมากกว่าข้ออื่นๆ ในด้านเดียวกัน แต่อย่างไรก็ดีผลการวิจัยพบว่า ในประเทศการจ่ายอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทออมทรัพย์ที่สหกรณ์จ่ายให้แก่

สมาชิก มีค่าน้อยกว่าข้ออื่นๆในด้านเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทออมทรัพย์ที่สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ดำเนินการอยู่ไม่เหมาะสม ทั้งนี้อาจจะน้อยกว่าสหกรณ์อื่นๆ หรือธนาคารอื่นที่มีการดำเนินงานอย่างเดียวกัน จึงสร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิกอยู่ในระดับต่ำกว่าข้ออื่นๆ ในด้านเดียวกัน แต่ผลการวิจัยโดยรวมแล้วพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ในด้านการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เอื้อน หุ่นเที่ยง ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์นิคมเชียงคำ จำกัด อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์อยู่ในระดับมาก

๕) ด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุดในระดับนี้ มีการจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ได้จัดให้มีการจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี เป็นไปตามระเบียบของสหกรณ์ทุกปี เพื่อให้สมาชิกได้รับรู้ และรับทราบผลการดำเนินงานว่ามีกำไรสุทธิ และมีปัญหาในการดำเนินงานของสหกรณ์อย่างไร พร้อมทั้งรับเปิดโอกาสให้สมาชิกได้แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ จึงทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจมากกว่าข้ออื่นๆ ในด้านเดียวกัน แต่อย่างไรก็ดีผลการวิจัยพบว่า ในประเด็นการประชาสัมพันธ์ความเคลื่อนไหวของสหกรณ์ มีค่าน้อยกว่าข้ออื่นๆ ในด้านเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด มีการประชาสัมพันธ์ความเคลื่อนไหวในการดำเนินงานของสหกรณ์ ให้แก่สมาชิกรับรู้น้อย ทั้งนี้เพราะว่าขาดงบประมาณในการดำเนินงานจัดทำ เอกสาร วารสาร เพื่อเผยแพร่แก่สมาชิก จึงสร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิกอยู่ในระดับต่ำกว่าข้ออื่นๆ ในด้านเดียวกัน แต่ผลการวิจัยโดยรวมแล้วพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ในด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พนาวรรณ ชัยยะ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัท ทีโอที จำกัด กรณีศึกษาเฉพาะสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ” ผล การวิจัยพบว่า ด้าน โฆษณาประชาสัมพันธ์ สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

๖) ด้านระเบียบขั้นตอน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุดในประเด็นการสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพของสมาชิกผู้ใดถึงแก่กรรมเป็นสมาชิก ถึง ๕ ปี ให้ได้รับเงินสงเคราะห์ศพเกี่ยวกับศพ ๑๐,๐๐๐ บาท ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสมาชิกเห็นว่าระเบียบ การสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพของสมาชิกผู้ใดถึงแก่กรรมที่เป็นสมาชิก ถึง ๕ ปี ให้ได้รับเงินสงเคราะห์ศพเกี่ยวกับ

ศพ ๑๐,๐๐๐ บาท มีความเป็นธรรมแก่สมาชิก สหกรณ์ไม่เอาประโยชน์จากสมาชิกมากเกินไป จึงทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจมากกว่าข้ออื่นๆ ในด้านเดียวกัน แต่อย่างไรก็ดีผลการวิจัยพบว่า ในประเด็นการกู้เงินพิเศษเพื่อการเคหะ สงเคราะห์ เพื่อการลงทุนประกอบอาชีพ หรือเพื่อเหตุอื่นๆ สมาชิกกู้ได้ไม่เกิน ๖๐๐,๐๐๐ บาท หรือจำนวนเงินได้รายเดือนของสมาชิกนั้นรวม ๖๐ เดือน มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ ในด้านเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สมาชิกเห็นว่าระเบียบที่สหกรณ์กำหนดและสิทธิประโยชน์ที่สมาชิกพึงจะได้รับจากการกู้ ของสมาชิก ที่ได้รับจากสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ในปัจจุบันอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่นๆ และสหกรณ์อื่นๆ ที่มีการดำเนินงานในลักษณะเดียวกัน จึงสร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิกอยู่ในระดับต่ำกว่าข้ออื่นๆ ในด้านเดียวกัน แต่ผลการวิจัยโดยรวมแล้วพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ในด้านระเบียบขั้นต้นตอน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนงนุช อุณอนันต์ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด” ผล การวิจัยพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็วในการกู้เงินฉุกเฉินสามารถรับเงินกู้ได้ทันทีในวันที่ยื่นกู้มากที่สุด

๕.๒.๒ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด กับปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ที่มีเพศ สถานภาพทางราชการ ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทุกด้าน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด มีคุณลักษณะดังกล่าวไม่แตกต่างกัน มีลักษณะใกล้เคียงกัน และอยู่ในพื้นที่เดียวกัน ตลอดจนการได้รับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด เหมือนๆกัน จึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พนาวรรณ ชัยยะ ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัท ทีโอที จำกัด กรณีศึกษาเฉพาะสำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในการให้ข้อมูลและความปลอดภัย ด้านเงินฝากและเงินกู้ ด้านให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ ไม่มีความแตกต่างกัน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่เป็นสมาชิก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กภาพสินธุ์ ผู้วิจัยพบประเด็นจากผลการวิจัย ที่ควรนำเสนอเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย มี ๒ ประเด็น ดังนี้

๑. ด้านรักษาเกณฑ์มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กภาพสินธุ์ ควรนำผลการวิจัยที่พบว่า สมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กภาพสินธุ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก นำไปสู่การพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

๒. ด้านสิ่งที่ควรนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ

เนื่องจากผลการวิจัยที่พบว่า สมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กภาพสินธุ์ ในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ ในด้านเดียวกัน

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน พบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีการแต่งกายด้วยชุดไม่สุภาพ บริการด้วยกิริยา วาจา สุภาพ ต่อสมาชิกผู้มารับบริการ ไม่ดีเท่าที่ควร ดังนั้นคณะผู้บริหารสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กภาพสินธุ์ ควรมีการจัดอบรม และพัฒนาบุคลากรให้เข้าถึงระบบการให้บริการอย่างแท้จริง

๒. ด้านสถานที่ปฏิบัติ พบว่า การจัดสภาพแวดล้อมในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กภาพสินธุ์ ในเรื่องการจัดสภาพแวดล้อมอาคารสถานที่ของสหกรณ์ไม่ดีเท่าที่ควร ดังนั้นสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กภาพสินธุ์ จำกัดควรมีการจัดสภาพแวดล้อมด้านสถานที่ เช่น การนำต้นไม้มาตกแต่งสถานที่ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีมีเสียงเพลงเบา ๆ มีแสงสว่างพอเหมาะ การใช้สีของอาคารสำนักงานทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี พร้อมทั้งสนับสนุนงบประมาณดำเนินการ

๓. ด้านระบบการให้บริการ พบว่า ระบบการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กภาพสินธุ์ ในเรื่องเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้ในระบบการให้บริการ ไม่ทันสมัย และมีการชำรุด ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ดังนั้นสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กภาพสินธุ์ จำกัด ควรจัดสรรงบประมาณสนับสนุนในการดำเนินงาน ควรจะจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ตลอดจนเครื่องใช้สำนักงานต่างๆ เพื่อไว้บริการแก่สมาชิก พร้อมทั้งสนับสนุนงบประมาณดำเนินการ

๔. ด้านการดำเนินงาน พบว่า การดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กภาพสินธุ์ ในเรื่องระบบเงินฝากของสหกรณ์คืออัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทออมทรัพย์ที่สหกรณ์จ่ายให้แก่สมาชิกต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่นๆ ที่มีการดำเนินในลักษณะเดียวกัน ดังนั้นสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กภาพสินธุ์

ควรมีการจัดประชุมสัมมนา คณะกรรมการและสมาชิกเพื่อรับฟังความคิดเห็นในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากให้มีความเท่าเทียมกับสถาบันการเงินอื่นๆ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่สมาชิก

๕. ด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ดำรงภาพสิทธิ์ ในเรื่องเอกสารแนะนำระเบียบขั้นตอน วิธีปฏิบัติ ค่าธรรมเนียม การประชาสัมพันธ์ ความเคลื่อนไหวของสหกรณ์ ไม่ดีเท่าที่ควร ดังนั้นสหกรณ์ออมทรัพย์ดำรงภาพสิทธิ์ ควรจัดทำเอกสารแนะนำระเบียบขั้นตอน วิธีปฏิบัติ ค่าธรรมเนียม ประชาสัมพันธ์ความเคลื่อนไหวในการดำเนินงานของสหกรณ์ให้สมาชิกรับทราบอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดทำวารสารประจำเดือนของสหกรณ์

๖. ด้านระเบียบขั้นตอน พบว่า ระเบียบขั้นตอนของการให้บริการแก่สมาชิกในเรื่องการกู้เงินพิเศษเพื่อการเคหะ สงเคราะห์ เพื่อการลงทุนประกอบอาชีพ หรือเพื่อเหตุอื่นๆ ที่สมาชิกได้รับในปัจจุบันมีอัตราน้อยกว่าสถาบันการเงินอื่น ๆ ที่มีการปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกัน ดังนั้นคณะกรรมการบริหารและสมาชิก ควรมีการจัดสัมมนาระดมความคิดเห็น เพื่อวิเคราะห์ถึงระบบเงินพิเศษเพื่อการเคหะ สงเคราะห์ให้แก่มหาชิก

สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ดำรงภาพสิทธิ์ จำกัด มีข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ดำรงภาพสิทธิ์ จำกัด สามอันดับแรก ได้แก่ ควรมีการให้บริการถ่ายเอกสารแก่สมาชิก อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ควรปรับลดลงอีกและเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก การแบ่งเงินปันผลและเฉลี่ยคืนแก่สมาชิกสหกรณ์ควรมีความ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

ดังนั้น สหกรณ์ออมทรัพย์ดำรงภาพสิทธิ์ ควรนำผลการวิจัยและข้อเสนอแนะของสมาชิกมาประกอบพิจารณาในการดำเนินงานและเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ดำรงภาพสิทธิ์ จำกัด ต่อไป

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

๑. ควรศึกษาปัญหาในการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ดำรงภาพสิทธิ์ จำกัด
๒. ควรศึกษารูปแบบที่มีผลต่อการพัฒนาสหกรณ์ออมทรัพย์ดำรงภาพสิทธิ์ จำกัด
๓. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการสหกรณ์ออมทรัพย์ดำรงภาพสิทธิ์ จำกัด เช่น จำนวนหุ้นของสมาชิก ประเภทใช้บริการ เป็นต้น

บรรณานุกรม

๑) หนังสือทั่วไป

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์. การสหกรณ์ในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร :

โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, ๒๕๓๖.

กุลธน ธนาพงศธร. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัย

ธรรมมาธิราช, ๒๕๓๒.

_____. หลักการกำหนดนโยบายของรัฐ. กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐศาสตร์มหาบัณฑิตธรรมศาสตร์,

๒๕๒๘.

ไชศรี คนจริง. การประชาสัมพันธ์. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๖.

จิตตินันท์ เคชะอุปต์. จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ ๒. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย

ธรรมมาธิราช, ๒๕๓๕.

จินตนา บุญบงการ. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร :

โรงพิมพ์ฟอร์แมตปริ้นติ้ง, ๒๕๓๕.

จุฑาทิพย์ ภัทรวาท. การจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัดพิมพ์อักษร,

๒๕๔๐.

เชิญ บำรุงวงศ์. สหกรณ์ออมทรัพย์ในอุดมคติ. กรุงเทพมหานคร : ชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์, ๒๕๔๐.

คารณี เชนฮอลล์. เศรษฐศาสตร์ ๑. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๓๐.

ถวิล เดิศประเสริฐ. วิสาหกิจสหกรณ์ การจัดการสหกรณ์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สันนิบาต

สหกรณ์แห่งประเทศไทย, ๒๕๓๘.

นิคม จารุมณี. การจัดการอุตสาหกรรมบริการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๖.

ประพันธ์ เสวตนันท์. เศรษฐศาสตร์สหกรณ์กับการพัฒนาชนบท. กรุงเทพมหานคร : ป. สัมพันธ์

พาณิชย์, ๒๕๒๕.

_____. เศรษฐศาสตร์สหกรณ์. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

๒๕๔๑.

ปลายฝัน สุขารมย์. สร้างบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๑.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : สหมิตรออฟเซต, ๒๕๓๕.

พิมลจรรย์ นามวัฒน์และกิตติ วัฒนกุล. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร. กรุงเทพมหานคร :

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๒.

พันธุ ดิษยมณฑล. หลักเศรษฐศาสตร์สหกรณ์ ๒. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๓๐.

เพลินทิพย์ โกเมศโสภ. การวางแผนการตลาด. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔.

ราชบัณฑิตสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒. กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์ จำกัด, ๒๕๔๖.

ศิววรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๑.

ศุภนิษฐ์ โชครัตนชัย. การบริหาร : พัฒนาคอนอย่างใดเพื่อให้บริการที่ดี. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖.

ส่งเสริมสหกรณ์, กรม. การสหกรณ์ในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย, ๒๕๔๒.

_____ . คู่มือสหกรณ์ออมทรัพย์ เล่ม ๑. กรุงเทพมหานคร : ชุมนุมสหกรณ์การขายและการซื้อแห่งประเทศไทย, ๒๕๑๘.

สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการ. การพัฒนาประสิทธิภาพในการบริการประชาชนของกระทรวงมหาดไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พิมพ์อักษร, ๒๕๓๗.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยา. กรุงเทพมหานคร : อักษรบัณฑิต, ๒๕๒๕.

सानนท์ ฉายเรืองโชติ. การพัฒนาสหกรณ์ไปสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย, ๒๕๓๗.

สิริวรรณ ประกิจสังข์. จิตสำนึกแห่งความต้องการ. กรุงเทพมหานคร : ศิลปะการพิมพ์, ๒๕๔๔.

สุชิน ปลื้หะจินดา. ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินงานสหกรณ์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย, ๒๕๓๗.

สมชาติ กิจบรรยง. สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๓๖.

สมยศ นาวิการ. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธรรมสาร จำกัด, ๒๕๔๖.

หลุย จำปาเทศ. จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : สารคดีสาส์น, ๒๕๓๓.

อุทัย หิรัญโต. ระบบราชการไทย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๐.

๒) รายงานการวิจัย

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในเขต กรุงเทพมหานคร : ความต้องการ รูปแบบ และคุณภาพ”. รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, ๒๕๔๒.

- ภาษา มันสุข. “ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ในหน่วยทหาร”. รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : วิทยาลัยการทัพบก สถาบันวิชาการทหารบกชั้นสูง, ๒๕๓๕.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”. รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานประกันสังคม, ๒๕๓๕.
- สุวิมลรัตน์ รอบรู้เจน. “ความพึงพอใจของผู้มีหลักประกันสุขภาพที่ใช้บริการทางการแพทย์ในสถานบริการสาธารณสุข จังหวัดอำนาจเจริญปี ๒๕๔๔”. รายงานการวิจัย. อำนาจเจริญ : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ, ๒๕๔๔.

๓) วิทยานิพนธ์

- กันตพัฒน์ เอี่ยมผึ้ง. “การพัฒนาบริการและสวัสดิการให้กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครบาล จำกัด”. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๒.
- จรัญ บุญประกอบ. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดหนองคาย”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๒.
- ชนะ กล้าชิงชัย. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ : กรณีศึกษาสาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๑.
- นิตยา เทพตำราญ. “การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานและความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๔๕.
- นนุช อุณอนันต์. “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๔๕.
- พนาวรรณ์ ชัยยะ. “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัท ทีโอที จำกัด กรณีศึกษาเฉพาะสำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกริก, ๒๕๕๐.

พิณ คงพล, “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษา
ใน ๑๔ จังหวัดภาคใต้”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, ๒๕๒๘.

รัชดา บูรณกลิงษ์. น.ท.หญิง. “ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ต่อการดำเนินงานสหกรณ์
ออมทรัพย์ สป. จำกัด”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย
บูรพา, ๒๕๔๘.

วราพรรณ สันตสนะโชค. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด
(มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท”. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต.
บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๐.

วัลลภา ชายหาด. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาด
ของกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๒.

สุรินทร์ วทัญญู. “ความพึงพอใจของสหกรณ์ออมทรัพย์ภายใต้รูปแบบการส่งเสริมสหกรณ์ใหม่ของ
กรมส่งเสริมสหกรณ์”. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย
แม่โจ้, ๒๕๕๖.

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. “พฤติกรรมกาให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อม
ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์, ๒๕๓๘.

อัจฉรา โทบุญ. “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, ๒๕๓๔.

เอื้อน หุ่นเที่ยง. “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์นิคมเขียงคำ จำกัด อำเภอ
เขียงคำ จังหวัดพะเยา”. วิทยานิพนธ์เทคโนโลยีการเกษตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยแม่โจ้, ๒๕๔๔.

๔) บทความในวารสาร

กมลชนก อ่อนอิมสินและคณะ. “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วย
นอกโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ”. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. ปีที่ ๒
ฉบับที่ ๑๐ (กรกฎาคม-ธันวาคม ๒๕๔๕) : ๗.

๕) เอกสารอื่นที่ไม่ได้ตีพิมพ์

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์. สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น. กภาพสินธุ์ : ประสาน
การพิมพ์, ๒๕๓๗.

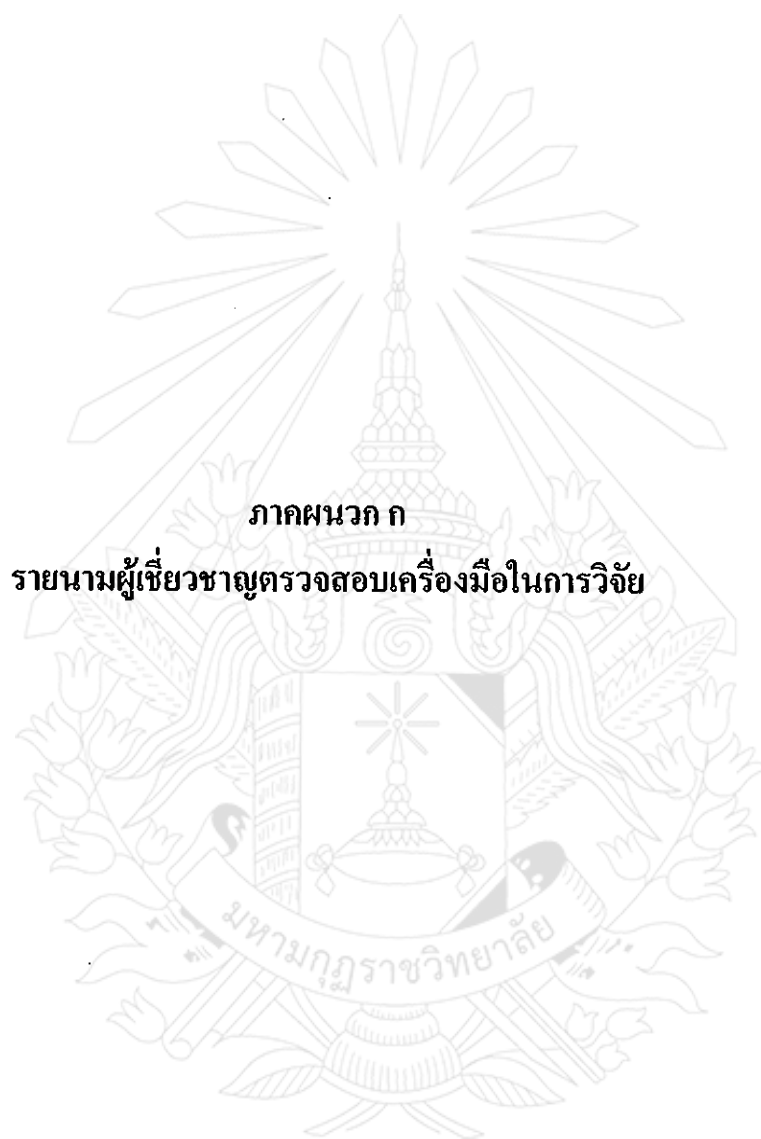
สุพรรณอ้อมทรัพย์ตำรวจภาพสินธุ์ จำกัด. ระเบียบสหกรณ์อ้อมทรัพย์ตำรวจภาพสินธุ์ จำกัด พ.ศ.
๒๕๔๗. กภาพสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๗.





ภาคผนวก

มหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

๑. ดร.ไพรัช พันชมภู

การศึกษา

ปธ.ศ., MA, Ph.D

ตำแหน่งปัจจุบัน

อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด

๒. ดร.ประพิศ โบราณมูล

การศึกษา

กศ.ม., ปร.ค.

ตำแหน่งปัจจุบัน

อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด

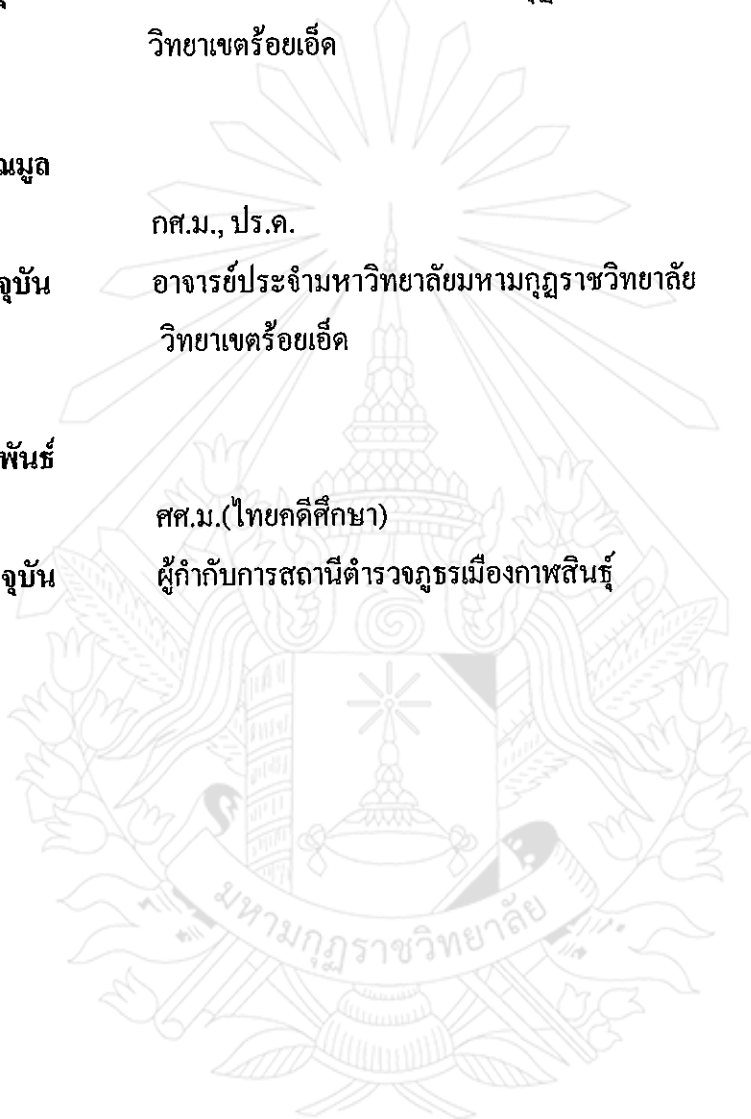
๓. พ.ต.อ.ณัฐพล มิ่งพันธ์

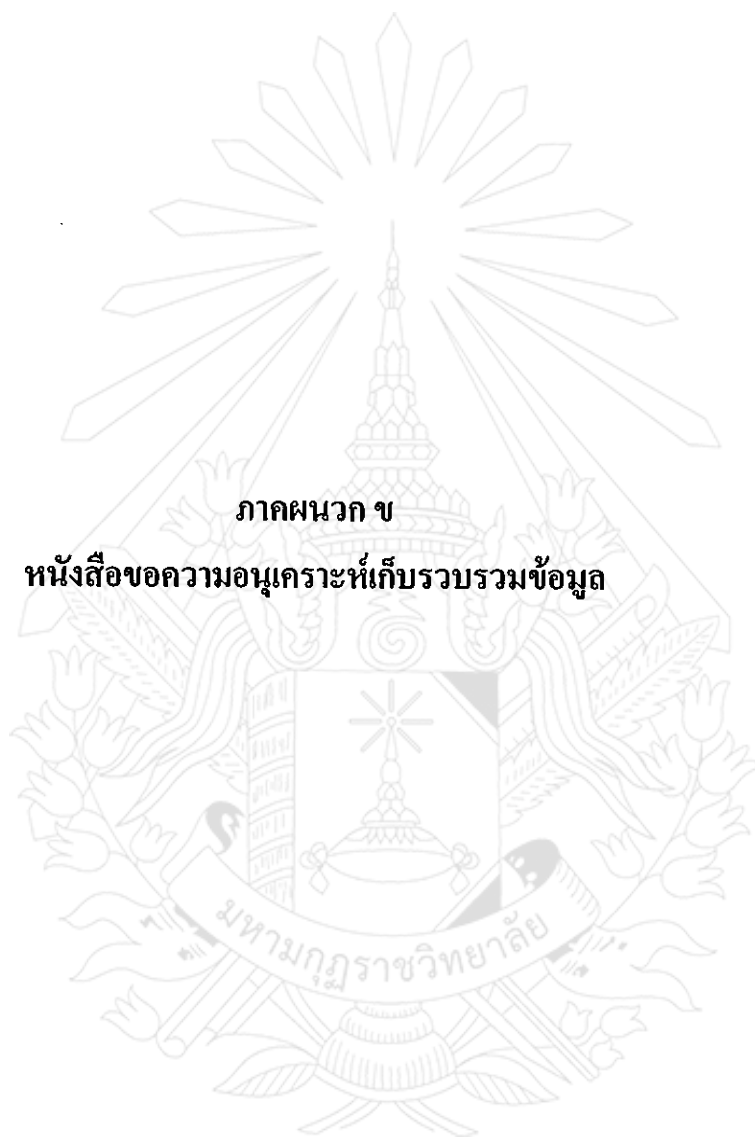
การศึกษา

ศศ.ม.(ไทยคดีศึกษา)

ตำแหน่งปัจจุบัน

ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเมืองกาฬสินธุ์





ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด
รับที่ 170
วันที่ 1 พ.ค. 51
เวลา 10.00



ที่ ศธ 6015/ว 14

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

๒๑ มกราคม 2551

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร ประธานสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด

ด้วย พ.ต.ท.ชาญณรงค์ ผาติกา นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์ให้ นักศึกษาค้นคว้า ได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วน วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะมาติดต่อประสานงานกับท่านโดยตรง

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร โสภณ)

รองอธิการบดี

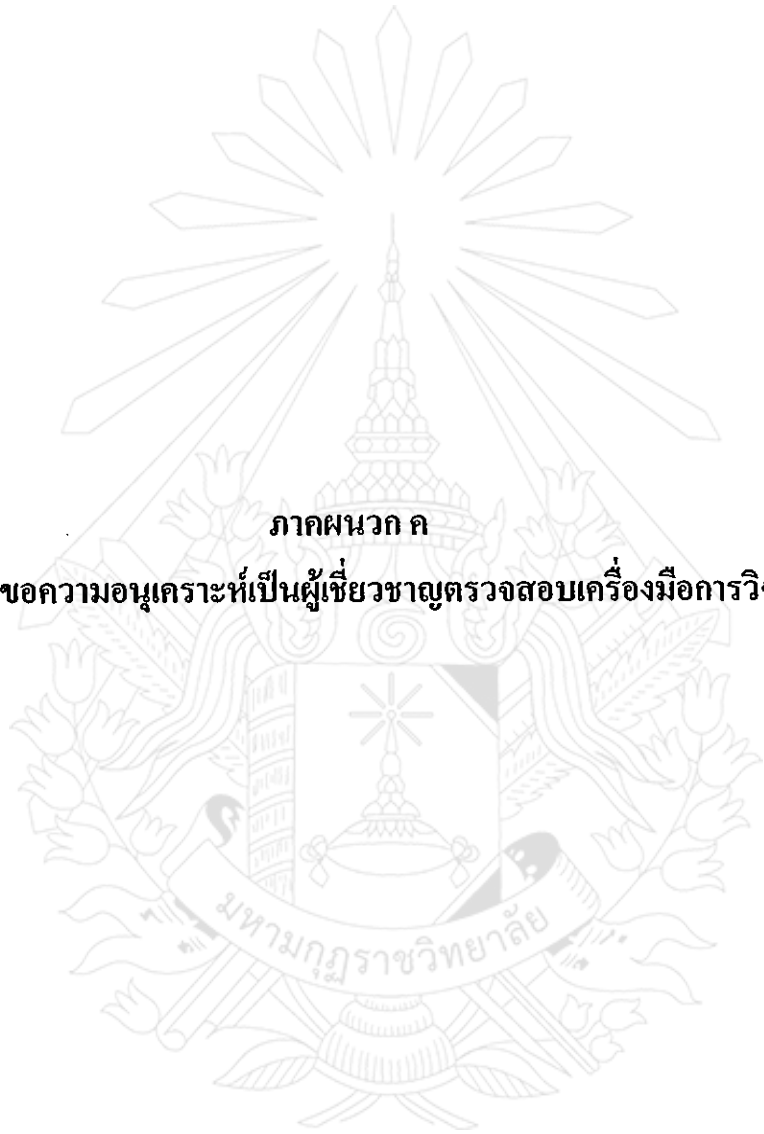
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. 0-4351-8364, 0-4351-6076

โทรสาร. 0-4351-4618



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย



ที่ ศธ 6015/ว ๔๕

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียบเมือง
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

๒๑ มกราคม 2551

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร ดร.ไพรัช พันชมภู

ด้วย พ.ค.ท.ชาวนรงค์ ผาติกา นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตรการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าวิทยานิพนธ์ สาขาวิชา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (สน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระศุทธิสาร โสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. 0-4351-8364, 0-4351-6076

โทรสาร. 0-4351-4618

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



ที่ ศธ 6015/ว ๑๕

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

๒๒ มกราคม 2551

เรื่อง ขอลความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร คร.ประพิศ โบราณมูล

ด้วย พ.ต.ท.ชาญณรงค์ ชาติเอก นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตรการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคามหลักสูตรศาสนศาสตร มหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอลความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร ไสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. 0-4351-8364,0-4351-6076

โทรสาร. 0-4351-4618

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



ที่ ศช 6015/ว ๑๕

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี้ยวเมือง
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

๒๑ มกราคม 2551

เรื่อง ขอลาความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร พันตำรวจเอก ญัฐพล มิ่งพันธ์

ด้วย พ.ต.ท.ชาญณรงค์ ภาลิกา นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตรการปกครอง มหาวิทยาลัย
มหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ
ของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด” เพื่อเสนอคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรศาสนศาสตร มหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็น
ผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อ โปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์
จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร ไสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

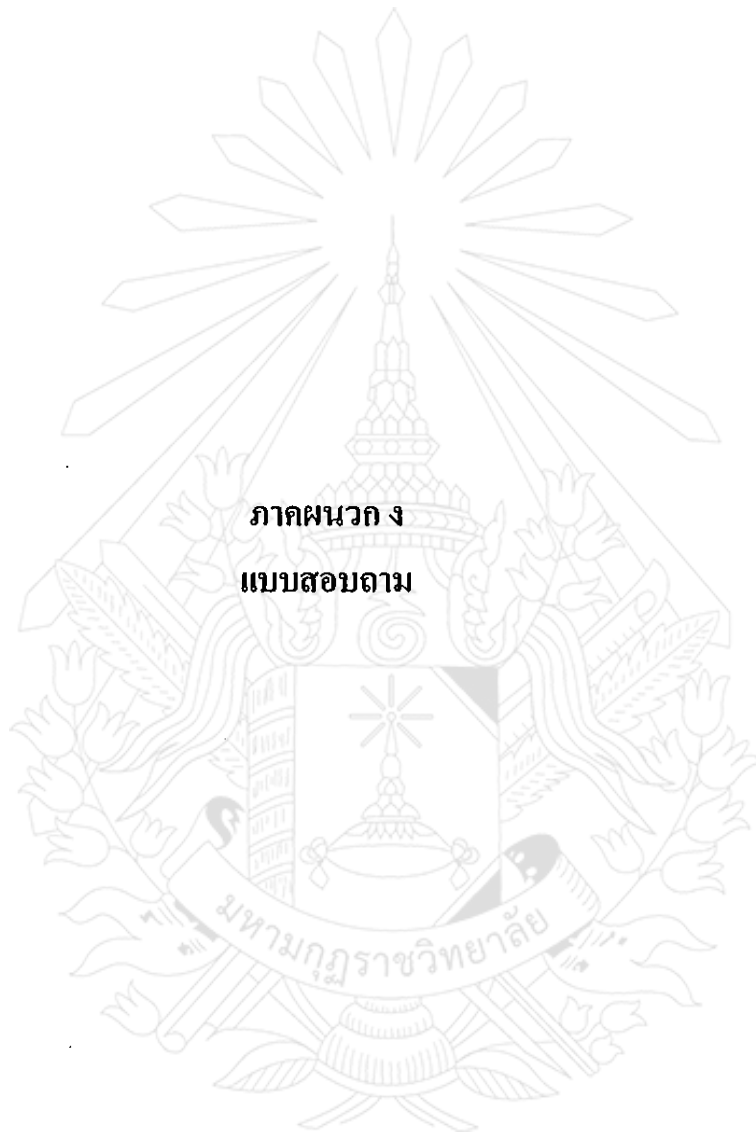
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษานันาชาติวิทยาลัย 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 ง

แบบสอบถาม

มหามกุฏราชวิทยาลัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด

คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ๖ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ปฏิบัติ ด้านระบบการให้บริการ ด้านการดำเนินงาน ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านระเบียบขั้นตอน

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด

๒. ข้อมูลจากแบบสอบถามของท่าน ผู้ศึกษาจะถือว่าเป็นความลับที่สุดและไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านแต่อย่างใด

๓. เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จแล้ว กรุณาตรวจดูอีกครั้งว่าท่านได้ตอบแบบสอบถามครบทุกข้อแล้วหรือยัง แบบสอบถามที่ตอบทุกข้อท่านนั้นจะเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์และใช้ได้

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่าน

พ.ต.ท.ชาญรงค์ ฝาติกา

นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะสังคมศาสตร์สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

เลขที่.....

ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภาพลัทธิจำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อที่ตรงกับสถานภาพของท่านตามความเป็นจริง

๑. เพศ

() ชาย

() หญิง

๒. สถานภาพทางราชการ

() ตำรวจชั้นประทวน

() ตำรวจชั้นสัญญาบัตร

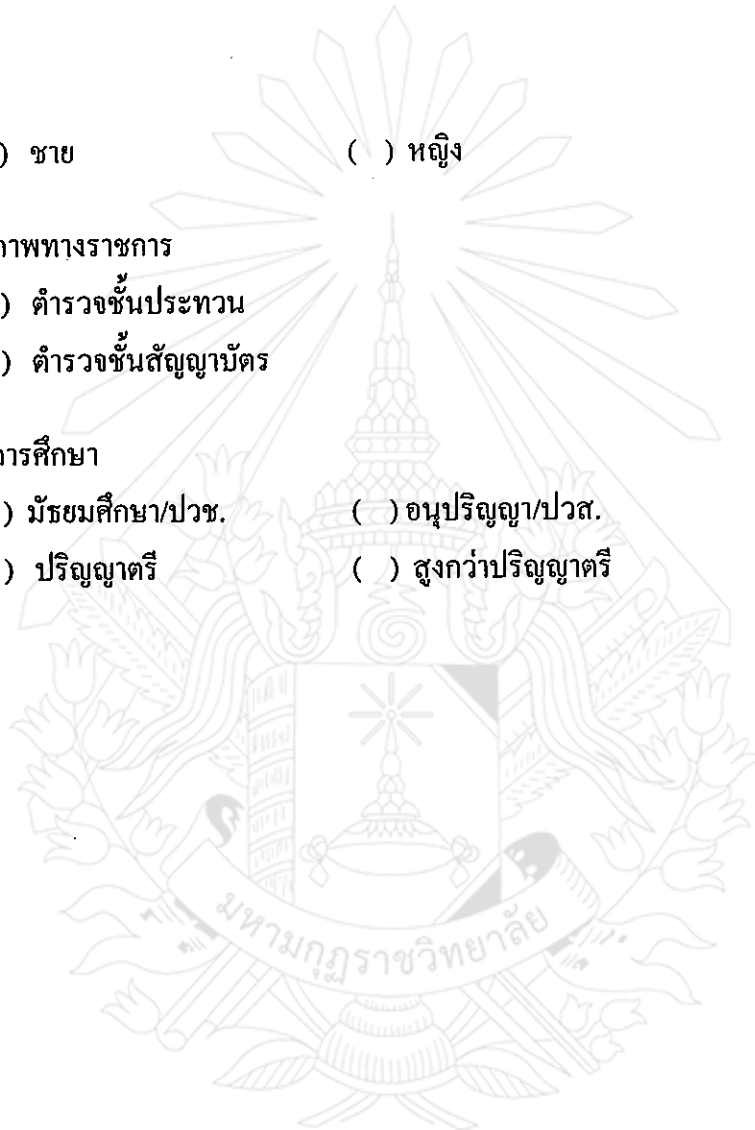
๓. ระดับการศึกษา

() มัธยมศึกษา/ปวช.

() อนุปริญญา/ปวส.

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี



ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ประกอบด้วย ๖ ด้าน คือ

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน
๒. ด้านสถานที่ปฏิบัติ
๓. ด้านระบบการให้บริการ
๔. ด้านการดำเนินงาน
๕. ด้านข้อมูลข่าวสาร
๖. ด้านระเบียบขั้นตอน

คำชี้แจง เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออม
ทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	บริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(๑)	ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการ ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจกาฬสินธุ์	✓				

จากตัวอย่าง เมื่อท่านเลือกกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องเลข “๕” แสดงว่าท่านพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด “มากที่สุด”

ข้อที่	การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ ภาพสินธุ์ จำกัด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน					
๑.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายด้วยชุดสุภาพ บริการด้วยกิริยา วาจา สุภาพอ่อน โขนต่อสมาชิกผู้มารับบริการ					
๒.	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่สมาชิกผู้มารับบริการ					
๓.	การปฏิบัติต่อท่านอย่างเสมอภาคเท่าเทียมและมีมาตรฐานเดียวกันไม่ว่าท่านจะมีตำแหน่งอะไร					
๔.	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยดี มารยาทและการวางตัวเหมาะสม					
๕.	เจ้าหน้าที่อธิบายให้ท่านเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน/การเตรียมเอกสารการกู้-ฝากเงิน					
๖.	การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์และมีความถูกต้องในการรับ-จ่ายเงินความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน					
๗.	การให้คำแนะนำ ที่เหมาะสมต่อท่านเมื่อท่านมีการติดต่อกับสหกรณ์รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาให้ท่านได้ดี					
	ด้านสถานที่ปฏิบัติ					
๘.	ความสะอาด สวยงาม บริเวณภายในสำนักงาน สหกรณ์ และมีการจัดวาง โต๊ะ เก้าอี้ มีความเหมาะสม สะดวกแก่การให้บริการ					
๙.	มีการจัดทำป้ายและผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
๑๐.	การจัดสถานที่ภายในสำนักงานสหกรณ์เป็นสัดส่วน ทำให้ท่านสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ง่าย					

ข้อที่	การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กาฬสินธุ์ จำกัด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๑.	ความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อและการ จัดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์สำหรับผู้มา ติดต่อ					
๑๒.	การให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อมด้าน สถานที่ เช่น การนำต้นไม้มาตกแต่งสถานที่ทำให้ เกิดบรรยากาศที่ดีมีเสียงเพลงเบาๆ มีแสงสว่าง พอเหมาะ การใช้สีของอาคารสำนักงานทำให้เกิด ความรู้สึกที่ดี					
๑๓.	การจัดห้องน้ำ ห้องสุขา สำหรับบริการผู้ที่มา ติดต่อมีความสะอาดและเพียงพอ					
	ด้านระบบการให้บริการ					
๑๔.	สหกรณ์มีการให้บริการตรงต่อเวลาปฏิบัติตาม คือ ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.					
๑๕.	สหกรณ์มีบุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการและ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
๑๖.	การให้บริการสมาชิกทุกคนอย่างเสมอภาคและ เท่าเทียมกัน					
๑๗.	สหกรณ์มีมีความพร้อมเพียงพอของเครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานที่ใช้บริการ					
๑๘.	สหกรณ์มีจัดเตรียมเอกสารและความพร้อมของ อุปกรณ์การให้บริการสมาชิกการให้บริการอย่าง รวดเร็วทันเวลา					

ข้อที่	การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ ภาพสินธุ์ จำกัด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านการดำเนินงาน					
๑๙.	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทออมทรัพย์ที่ สหกรณ์จ่ายให้แก่สมาชิก					
๒๐.	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทออมทรัพย์พิเศษที่ สหกรณ์ให้แก่สมาชิก					
๒๑.	ความรวดเร็วในการรับฝากเงินและถอนเงินของ สหกรณ์					
๒๒.	อัตราเงินปันผลและเฉลี่ยคืนที่สหกรณ์จ่ายให้แก่ สมาชิก					
๒๓.	สหกรณ์จัดสวัสดิการเป็นเงินสงเคราะห์ศพ ครอบครัวสมาชิก					
๒๔.	สหกรณ์จัดสวัสดิการเป็นเงินทุนการศึกษาแก่บุตร สมาชิก					
๒๕.	การรับข่าวสารข้อมูลการประชาสัมพันธ์ความ เคลื่อนไหวของสหกรณ์					
๒๖.	ความรวดเร็วในการกู้เงินจากสหกรณ์ เช่น เงินกู้ สามัญได้รับเงินกู้ภายใน ๕ วัน หลังวันยื่นกู้เงินกู้ ฉุกเฉิน สามารถรับเงินในวันที่ยื่นกู้					
	ด้านข้อมูลข่าวสาร					
๒๗.	มีเอกสารแนะนำระเบียบขั้นตอน วิธีปฏิบัติ ค่าธรรมเนียม เมื่อมารับการบริการ					
๒๘.	มีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ผลการดำเนินงาน ของสหกรณ์ให้กับสมาชิก					
๒๙.	การจัดทำเอกสารรายงานกิจการประจำปี ที่สหกรณ์ได้จัดทำขึ้น					

ข้อที่	การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กาฬสินธุ์ จำกัด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓๐.	การประชาสัมพันธ์ความเคลื่อนไหวของสหกรณ์					
๓๑.	การจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี					
	ด้านระเบียบขั้นตอน					
๓๒.	กู้เงินพิเศษเพื่อการเคหะ สงเคราะห์ เพื่อการลงทุน ประกอบอาชีพ หรือเพื่อเหตุอื่นๆ สมาชิกกู้ได้ไม่ เกิน ๖๐๐,๐๐๐ บาท หรือจำนวนเงินได้รายเดือน ของสมาชิกนั้นรวม ๖๐ เดือน					
๓๓.	การกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินที่ให้สมาชิกผู้กู้คนหนึ่งๆ นั้น ให้จำนวนเงินไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท หรือ กิ่งหนึ่ง แห่งเงินได้รายเดือนของสมาชิก					
๓๔.	การสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพของสมาชิกผู้ใดถึง แก่กรรมเป็นสมาชิก ถึง ๕ ปี ให้ได้รับเงิน สงเคราะห์ศพเกี่ยวกับศพ ๑๐,๐๐๐ บาท					
๓๕.	กำหนดวันเวลาในการขอกู้ ให้ยื่นขอกู้ได้ในช่วง วันที่ ๑๐ - ๑๕ ของทุกเดือนตามวันเปิดทำการ ของสหกรณ์					
๓๖.	การสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพของสมาชิกผู้ใดถึง แก่กรรมเป็น ๕ ปีขึ้นไป ถึง ๑๐ ปี ให้ได้รับเงินสด สงเคราะห์เกี่ยวกับศพ ๑๕,๐๐๐ บาท					
๓๗.	จ่ายเพื่อการศึกษา ได้แก่ เป็นทุนการศึกษาของ สมาชิกหรือบุตรของสมาชิก ทุนละไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท					
๓๘.	การส่งงวดชำระหนี้สำหรับเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ให้สมาชิกผู้กู้ส่งคืนเงินเต็มจำนวนพร้อม ดอกเบี้ย ภายในวันสิ้นเดือนหรือจะส่งเป็นงวดราย เดือนไม่เกินห้างวดก็ได้					

ข้อที่	การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ กาฬสินธุ์ จำกัด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓๙.	การส่งงวดชำระหนี้สำหรับเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ให้สมาชิกผู้กู้ส่งคืนต้นเงินเต็มจำนวนพร้อมดอกเบี้ย ภายในวันสิ้นเดือนหรือจะส่งเป็นงวดรายเดือนไม่เกินห้างวดก็ได้					
๔๐.	การส่งเงินกู้ชำระหนี้สำหรับเงินกู้พิเศษ ให้สมาชิกผู้กู้ส่งคืนเป็นงวดรายเดือนละเท่าๆกัน พร้อมด้วยดอกเบี้ยไม่เกินกำหนด ๑๐๐ งวด					

ตอนที่ ๓ ท่านมีข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด อย่างไร

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน.....

.....

.....

.....

.....

๒. ด้านสถานที่ปฏิบัติ.....

.....

.....

.....

.....

๓. ด้านระบบการให้บริการ.....

.....

.....

.....

.....

๔. ด้านการดำเนินงาน.....

.....

.....

.....

๕. ด้านข้อมูลข่าวสาร.....

.....

.....

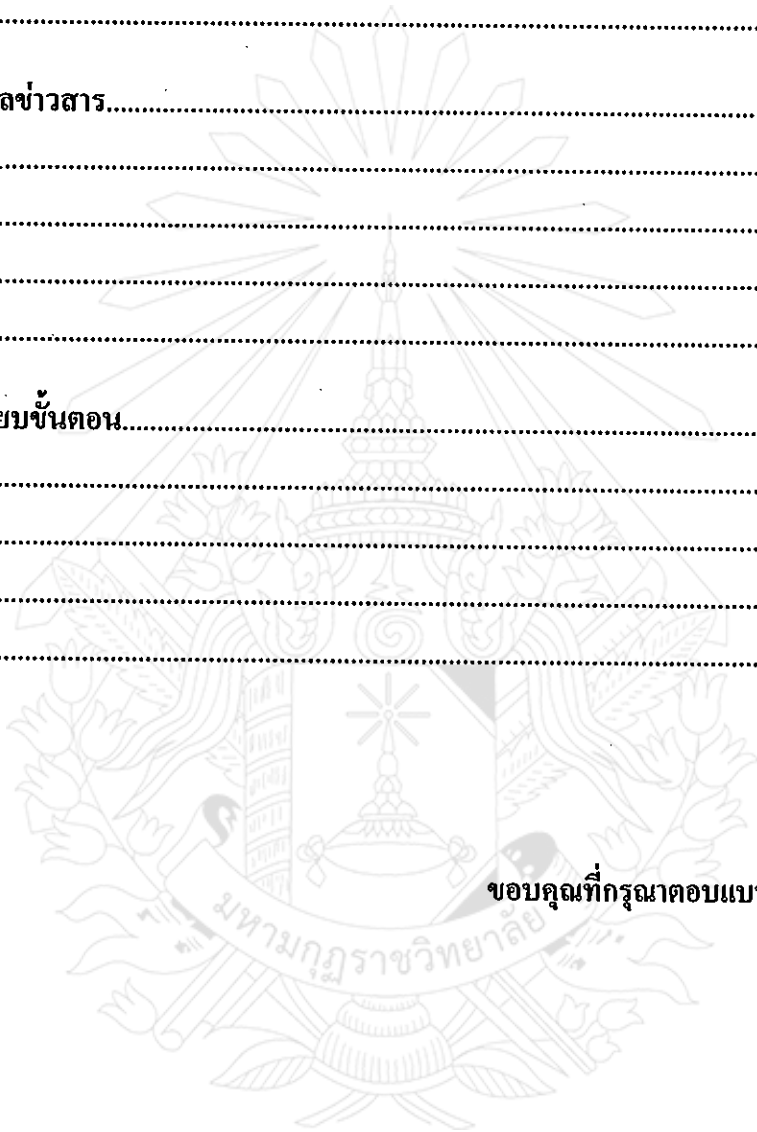
.....

๖. ด้านระเบียบขั้นตอน.....

.....

.....

.....



ขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล : พ.ต.ท.ชาญณรงค์ ผาลิกา

วัน/เดือน/ปีเกิด : ๑๓ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๐๐

การศึกษา

พ.ศ. ๒๕๑๐ : จบระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ ๔ โรงเรียนบ้านแคน ตำบลจันทราบึง อำเภोजังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

พ.ศ. ๒๕๑๔ : จบระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ ๗ โรงเรียนบ้านหนองตอ ตำบลดงสิงห์ อำเภोजังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

พ.ศ. ๒๕๑๕ : ระดับ ปกศ. (ประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา) วิทยาลัยครูบุรีรัมย์

พ.ศ. ๒๕๒๑ : โรงเรียนตำรวจภูธร ๔ จังหวัดขอนแก่น (นักเรียนพลตำรวจ)

พ.ศ. ๒๕๓๕ : โรงเรียนนายสิบตำรวจบางเขน กรุงเทพมหานคร (อบรมนายสิบตำรวจชั้นสัญญาบัตร)

พ.ศ. ๒๕๔๕ : สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการศึกษา กรุงเทพมหานคร (อบรมหลักสูตรสารวัตร)

พ.ศ. ๒๕๔๗ : ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ตำแหน่ง/สถานที่ทำงาน

ปัจจุบัน : รับราชการตำรวจ

ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจกาฬสินธุ์ จำกัด