

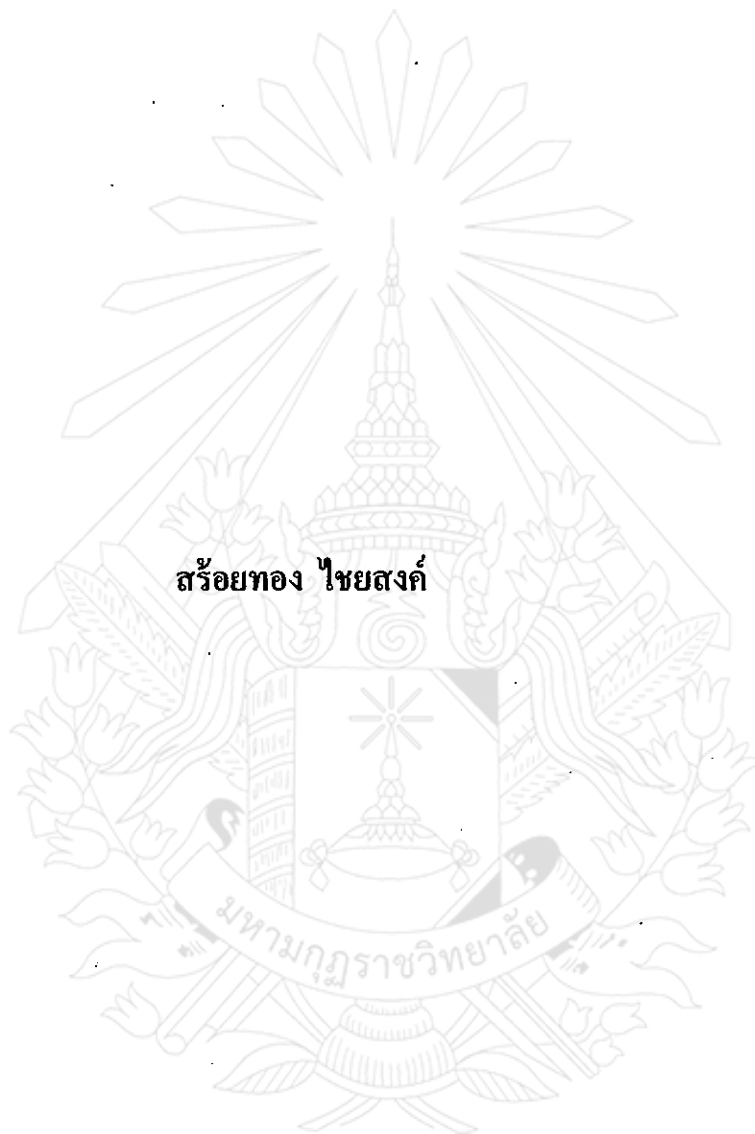


ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจภูธร จังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

สร้อยทอง ไชยสงค์

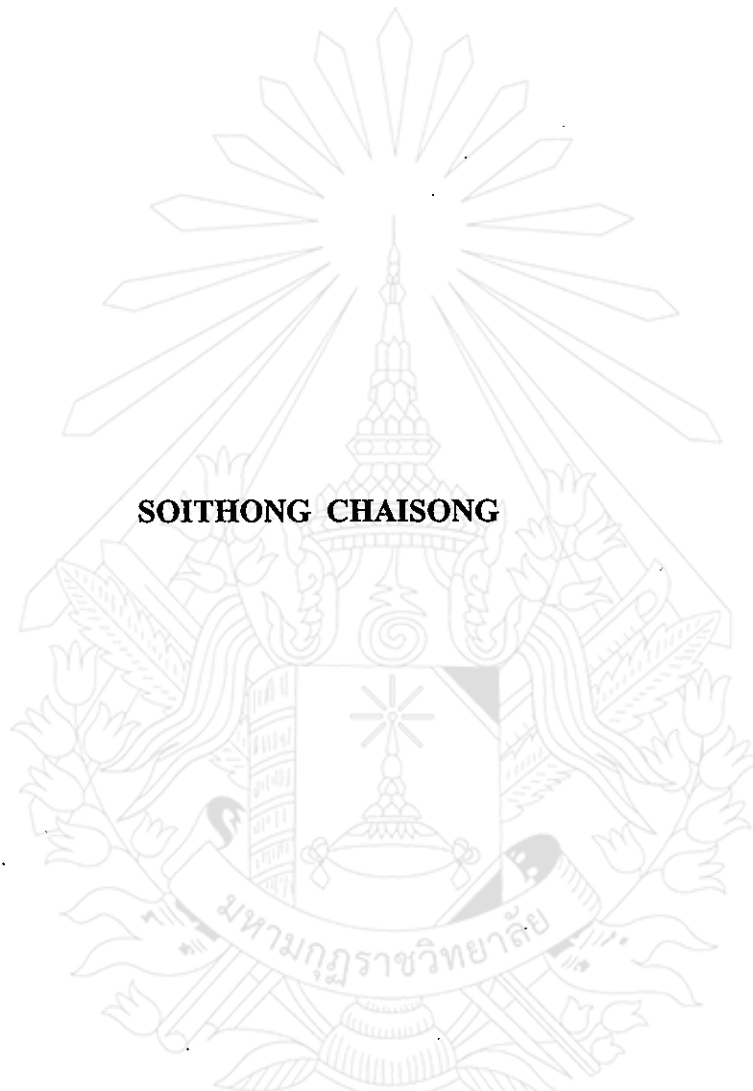
สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดูงานระดับสูงเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๔

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2554

**MEMBERS' SATISFACTION TOWARD SERVICES OF
ROI ET PROVINCIAL POLICE SAVINGS'
COOPERATIVE LIMITED**



**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. 2554 (2011)**

หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด
ชื่อนักศึกษา : สร้อยทอง ไชยสงค์
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร. อุดม พิริยสิงห์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ดร. ชงชัย เจริญนนท์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ (ดร.))

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ (ดร.))

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. อุดม พิริยสิงห์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ดร. ชงชัย เจริญนนท์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เอก ศิลปนิลมาลย์)

..... กรรมการ
(ดร. ประพิศ โบราณมูล)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : Members' Satisfaction toward Services of Roi Et Provincial Police Savings' Cooperative Limited

Student's Name : Soithong Chaisong

Department : Government

Advisor : Assoc.Prof.Dr.Udom Piriyasing

Co-Advisor : Dr.Thongchai Charoennon

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 (Dr.))

Thematic Committee

P. Sampipattanaviriyajarn
..... Chairman
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn (Dr.))

Udom Piriyasing
..... Advisor
(Assoc.Prof.Dr.Udom Piriyasing)

Thongchai Charoennon
..... Co - Advisor
(Dr.Thongchai Charoennon)

Anake Silp
..... Member
(Asst.Prof.Dr.Anake Silpanilmalaya)

Prapit
..... Member
(Dr.Prapit Boranmoon)

หัวข้อสารนิพนธ์	: ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด
ชื่อนักศึกษา	: สร้อยทอง ไชยสงค์
สาขาวิชา	: รัฐศาสตรการปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: รองศาสตราจารย์ ดร. อุดม พิริยสิงห์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ดร. ธงชัย เจริญนนท์
ปีการศึกษา	: 2554

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์เรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ของสมาชิกที่มี ชั้นยศ อายุการเป็นสมาชิก และขนาดของจำนวนสมาชิกต่างกันและ3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด กลุ่มตัวอย่างได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำนวน 231 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ จำนวน 49 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง 1.82-9.90 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .97 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ t-test และF-test (One-way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เสนอผลการวิจัยด้วยวิธีการพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า

1) สมาชิกมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งห้าด้าน ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ คือ ด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านการให้บริการ และด้านข่าวสารสหกรณ์

2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมาชิกที่มี ชั้นยศ และอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธร จำกัด โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน แต่หน่วยงานที่มีขนาดของจำนวนสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจทั้ง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) สมาชิกได้เสนอแนะการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยสามอันดับ คือ กระจายวงเงินกู้สามัญ เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้น ในการให้บริการ และควรลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทุกประเภท



Thematic Title : **Members' Satisfaction toward Services of Roi Et Provincial Police Savings' Cooperative Limited**

Student's Name : **Soithong Chaisong**

Department : **Government**

Advisor : **Assoc. Prof. Dr. Udom Piriyasing**

Co - Advisor : **Dr. Thongchai Charoennon**

Academic Year : **B.E. 2554 (2011)**

ABSTRACT

The objectives of this thematic paper were as follows : 1) explore members' satisfaction toward rendering them its services at Roi Et provincial Police Savings' Cooperative Limited's office, 2) compare their satisfaction toward rendering them its services here, resting on their differing ranks, membership duration and members' group sizes, 3) critically examine suggestions on their satisfaction toward rendering them its services. The sampling group comprised 243 members. The equipment used for collecting data were the five rating scale questionnaire containing 49 questions, with each question endowed with the power of discrimination between 1.82 and 9.20, and the reliability for the whole issue amounting to .97. Statistical tools utilized for computing data encompassed frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, comparing differences by means of t-test and F-test (One-way ANOVA) and comparing pair-wise ones by way of Scheffe's method by making use of the software package. And the research's results were presented through the analytical description.

The results of research were found as follows :

1) Members' satisfaction toward rendering them its services here was rated average in the overall aspect. Given a single aspect, however, all five aspects were also scored average. Those aspects, ranked in descending order of frequencies, included: 1) carrying out the enterprise, 2) service clerks, 3) service environments, 4) services rendered and 5) information on the cooperative.

2) The hypothesis testing results indicated that no significant differences in members' differing ranks and membership duration correlating their satisfaction toward rendering them its services in both the overall aspect and a single one were found, whereas the significant difference in their

differing group sizes correlating their satisfaction toward rendering them its services in both aspects was observed with the statistical significance at .05.

3) Members' first three suggestions on rendering them its services, ranked in descending order of frequencies, were: 1) the limited ceiling of the loan should be expanded, 2) services rendered by office clerks should be enthusiastically performed and 3) interest rates of every loan type should be reduced.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากบุคคลหลายฝ่าย ในการให้คำแนะนำ ปรึกษาและปรับปรุงแก้ไขสารนิพนธ์ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณมหาวิทาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยพร้อมคณะผู้บริหาร พระราชปริยัติวิมล รองอธิการบดี วิทยาเขตร้อยเอ็ด ท่านพระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้เปิดสถานศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด ทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษาเล่าเรียนในระดับที่สูงขึ้น ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงยิ่งไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ อุดม พิริยสิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และดร. ชงชัยเจริญนนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม ผู้ซึ่งให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูล ด้านข้อเสนอแนะให้คำปรึกษา แนะนำ ความคิดเห็น ตรวจสอบแก้ไข และให้กำลังใจจนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ดร. บุญถม อุดเสนา คร. ประพิศ โบราณมูลและนาง มยุรี พัฒน์ทอง ที่กรุณา รับเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือ จนทำให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ขอขอบคุณประธานกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ที่อำนวยความสะดวกทุกอย่างในการเก็บข้อมูลภาคสนาม

ขอขอบคุณ คณะเจ้าหน้าที่สำนักงานมหาวิทาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ดทุก ท่านที่อนุเคราะห์ และให้ความสะดวกในการประสานงานทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณค่าแห่งสารนิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอน้อมไว้เพื่อเป็นเครื่องสักการบูชาคุณของพระพุทธรศาสนาอัน เป็นสถาบันที่ให้โอกาสได้ประกาศเกียรติคุณนี้ พร้อมทั้งบิดา มารดา ครูและอาจารย์ ซึ่งเป็นผู้ที่ได้ ถ่ายทอดวิชาความรู้ และให้ปัญญาในการดำเนินชีวิตมาตลอดจนผู้มีอุปการคุณทุกท่านที่ได้ช่วย สนับสนุนเสียดสละทั้งกายและแรงใจด้วยดีเสมอมา ขอทุกท่านทั้งหลายเหล่านั้นจงเป็นผู้มีส่วนภาคภูมิใจ ในผลที่เกิดจากความสำเร็จในครั้งนี้ด้วยทุกท่าน

สร้อยทอง ไชยสงค์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	18
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสหกรณ์	29
2.4 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย	35
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	50

	๗
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	51
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	51
3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	52
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	54
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	55
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	55
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	56
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
4.2 ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	61
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำราวรรณจักรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวม รายด้าน และรายข้อ	63
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำราวรรณจักรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวม และรายด้าน	69
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ ตำราวรรณจักรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด	94
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	99
5.1 สรุปผลการวิจัย	99
5.2 อภิปรายผลวิจัย	102
5.3 ข้อเสนอแนะ	109
5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	109
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	112

บรรณานุกรม

113

ภาคผนวก

118

ภาคผนวก ก	รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย	119
ภาคผนวก ข	หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	121
ภาคผนวก ค	หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	125
ภาคผนวก ง	แบบสอบถาม	127
ภาคผนวก จ	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	138
ภาคผนวก ฉ	คำอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	145

ประวัติผู้วิจัย

147



สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับปัจจัย ส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชั้นยศ	61
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก	61
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิก	62
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวม และรายด้าน	63
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการดำเนินงาน โดยรวมและรายข้อ	64
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ	65
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ	66
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านข่าวสารสหกรณ์ โดยรวมและรายข้อ	67
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมและรายข้อ	68

ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวม จำแนกตามชั้นยศ	69
ตารางที่ 4.11	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวม จำแนกตามชั้นยศ	70
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการดำเนินงาน จำแนกตามชั้นยศ	70
ตารางที่ 4.13	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการดำเนินงาน จำแนกตามชั้นยศ	71
ตารางที่ 4.14	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามชั้นยศ	71
ตารางที่ 4.15	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามชั้นยศ	72
ตารางที่ 4.16	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการให้บริการ จำแนกตามชั้นยศ	72
ตารางที่ 4.17	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการให้บริการ จำแนกตามชั้นยศ	73
ตารางที่ 4.18	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านข่าวสารสหกรณ์ จำแนกตามชั้นยศ	73

ตารางที่ 4.19	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านข่าวสารสหกรณ์ จำแนกตามชั้นยศ	74
ตารางที่ 4.20	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ จำแนกตามชั้นยศ	74
ตารางที่ 4.21	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ จำแนกตามชั้นยศ	75
ตารางที่ 4.22	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมจำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก	75
ตารางที่ 4.23	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวม จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก	76
ตารางที่ 4.24	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการดำเนินงาน จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก	76
ตารางที่ 4.25	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการดำเนินงาน จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก	77
ตารางที่ 4.26	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก	77
ตารางที่ 4.27	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก	78

ตารางที่ 4.28	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการให้บริการ จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก	78
ตารางที่ 4.29	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการให้บริการ จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก	79
ตารางที่ 4.30	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านข่าวสหกรณ์ จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก	79
ตารางที่ 4.31	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านข่าวสหกรณ์ จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก	80
ตารางที่ 4.32	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก	80
ตารางที่ 4.33	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสภาพแวดล้อม จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก	81
ตารางที่ 4.34	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวม จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิก	81
ตารางที่ 4.35	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวม จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิก	82
ตารางที่ 4.36	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจด้านการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวม จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิกเป็นรายคู่	83

ตารางที่ 4.37	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการดำเนินงาน จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิก	84
ตารางที่ 4.38	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการดำเนินงาน จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิก	84
ตารางที่ 4.39	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจด้านการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการดำเนินงาน จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิกเป็นรายคู่	85
ตารางที่ 4.40	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิก	86
ตารางที่ 4.41	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิก	86
ตารางที่ 4.42	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจด้านการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิกเป็นรายคู่	87
ตารางที่ 4.43	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการให้บริการ จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิก	88
ตารางที่ 4.44	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการให้บริการ จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิก	88
ตารางที่ 4.45	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจด้านการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการให้บริการ จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิกเป็นรายคู่	89

ตารางที่ 4.46	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านข่าวสารสหกรณ์ จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิก	90
ตารางที่ 4.47	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านข่าวสารสหกรณ์ จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิก	90
ตารางที่ 4.48	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจด้านการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านข่าวสารสหกรณ์ จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิกเป็นรายคู่	91
ตารางที่ 4.49	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิก	92
ตารางที่ 4.50	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิก	92
ตารางที่ 4.51	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจด้านการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิกเป็นรายคู่	93
ตารางที่ 4.52	แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการดำเนินงาน	94
ตารางที่ 4.53	แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95
ตารางที่ 4.54	แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการให้บริการ	96

- ตารางที่ 4.55 แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านข่าวสารสหกรณ์ 97
- ตารางที่ 4.56 แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ 98



สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 2.1 แสดงลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์	14
แผนภูมิที่ 2.2 แสดงสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย	50



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์เป็นองค์การธุรกิจ และสังคม ที่มีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้แก่สมาชิกให้อยู่ดีกินดี มีสันติสุข โดยอาศัยการช่วยเหลือตัวเองและช่วยเหลือซึ่งกัน และกันในการดำเนินงาน สหกรณ์จึงเป็นทั้งสถาบันทางเศรษฐกิจและสถาบันทางสังคมเพราะสหกรณ์มิได้มุ่งสร้างเฉพาะความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้แก่สมาชิกเท่านั้น แต่ในขณะเดียวกันก็มุ่งสร้างความมั่นคงให้แก่สังคมด้วย ดังนั้นสหกรณ์จึงเป็นสถาบันที่ทำหน้าที่หลายๆ อย่าง ซึ่งมีส่วนในการพัฒนาประเทศ¹

ปัจจุบันสภาวะการแข่งขันของโลกได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จนเกิดช่องว่างในการให้บริการของภาครัฐ ที่ต้องตอบสนองให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของภาคเอกชนยุคเทคโนโลยีการสื่อสารไร้พรมแดน ได้วิวัฒนาการสร้างกติกาสังคมโลก สำหรับเป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อมนุษยทุกชนชาติให้มีความเป็นอยู่อย่างมีความสุข บนพื้นฐานของความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความคิดเห็นในแนวทางเดียวกัน ระบบสหกรณ์เป็นระบบหนึ่งที่สามารถนำมาแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจของประเทศได้ ซึ่งรูปแบบและวิธีการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ควรมีการพัฒนาให้สอดคล้องกับระบบเศรษฐกิจและการแข่งขันของตลาดในการดำเนินธุรกิจครบวงจร รวมทั้งการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อให้บริการดำเนินงานธุรกิจของสหกรณ์คล่องตัวในการให้บริการแก่สมาชิก² สหกรณ์ออมทรัพย์แห่งแรกที่ได้รับการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 คือ สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2492 หลังจากนั้นได้มีการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ขึ้นในอาชีพต่าง ๆ อย่างแพร่หลาย ต่อมารัฐบาลได้กำหนดสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสถาบันการเงินประเภทหนึ่งในระบบเศรษฐกิจ (ประกาศกระทรวงการคลัง ฉบับที่ 4 ลงวันที่ 21 พฤศจิกายน พ.ศ. 2536 เรื่อง “การกำหนดสถาบันการเงินและอัตราสูงสุดของดอกเบี้ยที่สถาบันการเงินอาจคิดได้จากผู้กู้ยืม” สหกรณ์ออมทรัพย์ในฐานะสถาบันการเงินมีบทบาทสำคัญในการที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

¹วรรณี รัตนวราหะ, “สหกรณ์ออมทรัพย์กับการพัฒนาประเทศ”, ประมวลบทความเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์, ปีที่ 6 ฉบับที่ 15 (มิถุนายน 2544) : 268.

²ราชนทร์ ทองนาค, “คิดใหม่ ทำใหม่ กับขบวนการสหกรณ์ไทย”, สายรุ้งสหกรณ์, ปีที่ 5 ฉบับที่ 10 (เมษายน 2547) : 56-57.

ของประเทศตามแนวทางที่รัฐบาลได้วางแผนไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ³ การบริหารของสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต่อสมาชิกจะเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ และจำกัดอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมายสหกรณ์ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วสหกรณ์ออมทรัพย์จะให้บริการแก่สมาชิกใน 3 ด้าน คือ ด้านธุรกิจการเงิน ด้านการศึกษาอบรมและด้านการให้สวัสดิการแก่สมาชิก

จากผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา (ณ วันที่ 30 กันยายน 2553) พบว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด มีสมาชิกทั้งหมด 2,753 คน การให้เงินกู้สมาชิกเป็นเงินทั้งสิ้น 1,363,003,000.- บาท การรับเงินฝากจากสมาชิกทั้งสิ้น 100,391,834.66 บาท สรุปผลการดำเนินงานในรอบปีมีรายได้ทั้งสิ้น 91,200,437.54 บาท ค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น 20,295,749.97 บาท มีกำไรสุทธิ 70,904,687.57 บาท4 จากการที่สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรร้อยเอ็ด จำกัด ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลากว่า 34 ปีซึ่งนับได้ว่าเป็นสถาบันการเงินที่มีความเกี่ยวข้องกับผูกพันกับชีวิตความเป็นอยู่ของข้าราชการตำรวจ และการดำเนินงานมีความเจริญก้าวหน้า แต่การดำเนินงานของสหกรณ์มีปัญหาอยู่หลายประการซึ่งปัญหาเหล่านี้ไม่สามารถดำเนินการให้หมดไปได้ และนับวันก็จะมีปัญหาใหม่ ๆ ตามมาเรื่อย ๆ และที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2553 ได้เสนอแนะให้สหกรณ์ปรับปรุงการให้บริการเช่น ขยายวงเงินกู้ ปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ จัดสวัสดิการในรูปแบบต่าง ๆ ให้ครอบคลุมถึงครอบครัวสมาชิกและให้พัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่และให้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงาน เป็นต้น

ดังนั้นจากเหตุผล และปัญหาการบริหารงานของสหกรณ์ตามที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจและต้องการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการและพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นต่อไป

³เรื่องเดียวกัน, หน้า 3-4

⁴สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด, “รายงานกิจการประจำปีสิ้นสุด 30 กันยายน 2553”, ร้อยเอ็ด : สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด, 2553, (อัดสำเนา).

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธร จังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ของสมาชิกที่มี ชั้นยศ อายุการเป็นสมาชิก และขนาดของจำนวนสมาชิกต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 สมาชิกที่มีชั้นยศ ต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด แตกต่างกัน

1.3.2 สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด แตกต่างกัน

1.3.3 สมาชิกที่มีขนาดของจำนวนสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำนวน 622 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำนวนเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการดำเนินงาน
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านการให้บริการ
- 4) ด้านข่าวสารของสหกรณ์
- 5) ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด .

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ของสมาชิกที่มี ชั้นยศ อายุการเป็นสมาชิก และขนาดของจำนวนสมาชิกต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

1.5.4 ทำให้สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อปรับปรุงแก้ไขและส่งเสริมความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในเชิงบวกเป็น ความชอบ ความพึงพอใจหรือความประทับใจของสมาชิก เมื่อได้มาใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

การให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อการอำนวยความสะดวกที่สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จัดไว้บริการ จำแนกเป็น 5 ด้าน คือ

ด้านการดำเนินงาน หมายถึง ความชัดเจนของระเบียบ ข้อบังคับ มติ หลักเกณฑ์การกู้เงิน และขั้นตอนการกู้เงิน เวลาเปิด ปิด ที่ทำการของสหกรณ์ การติดต่อช่วยเหลือให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ประจำอำเภอ การติดต่อช่วยเหลือให้คำแนะนำของผู้ตรวจสอบกิจการ การติดต่อช่วยเหลือให้คำแนะนำของผู้แทนสมาชิก สหกรณ์มีความทันสมัยในการนำเทคโนโลยีมาให้บริการ และความเชื่อถือในการบริการของสหกรณ์ฯ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความสุภาพ อ่อนโยนเป็นกันเอง และการใช้ถ้อยคำสุภาพในการให้บริการ การแต่งกายสุภาพของเจ้าหน้าที่ การกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความสามารถในการตอบข้อสงสัยและให้คำแนะนำช่วยเหลือความเอาใจใส่ และช่วยแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่เมื่อสมาชิกมีปัญหา จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ การบริการที่รวดเร็วถูกต้อง เรียงลำดับและเสมอภาค และการนำข้อเสนอแนะของสมาชิกไปปรับปรุงแก้ไข

ด้านการให้บริการ หมายถึง จำนวนวงเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน จำนวนวงเงินกู้สามัญจำนวนวงเงิน กู้พิเศษ การรับ-ฝากเงินมีความรวดเร็ว การถอนเงินมีความรวดเร็ว การหักเงินชำระหุ้นรายเดือน การ ช่วยเหลือเงินทุนสาธารณประโยชน์ การช่วยเหลือเงินทุนการศึกษาบุตรและ เงินสงเคราะห์ศพ

ด้านข่าวสารสหกรณ์ หมายถึง การจัดบอร์ด ป้ายประกาศข่าวสารการใช้สื่อต่าง ๆ แจ้ง ข่าวสารของสหกรณ์แก่สมาชิกอย่างต่อเนื่อง การใช้เจ้าหน้าที่ไปประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การให้คำแนะนำ เพิ่มเติมเมื่อสมาชิกเข้าไปใช้บริการ สมาชิกมีการรับรู้ข่าวสารจากสหกรณ์อย่างต่อเนื่อง สมาชิกมีการ รับรู้ข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ประจำอำเภออย่างต่อเนื่อง สมาชิกมีการรับรู้ข่าวสารจากผู้ตรวจสอบกิจการ อย่างต่อเนื่อง สมาชิกมีการรับรู้ข่าวสารจากผู้แทนสมาชิกอย่างต่อเนื่อง

ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ หมายถึง สถานที่ตั้ง การคมนาคมสะดวก และมองเห็น โดดเด่น สถานที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชน ร้านค้า หน่วยงานราชการ ความกว้างขวางและมีที่จอดรถเพียงพอ ความ สะอาดและจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อยของฝ่ายต่าง ๆ การจัดทำป้ายสัญลักษณ์แสดงตำแหน่ง ของฝ่ายต่าง ๆ การจัดให้มีมีน้ำดื่ม ที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ จุดบริการน้ำดื่มอย่างเพียงพอ การจัดบริการ ห้องน้ำอย่างเพียงพอ

สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

สมาชิก หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ประกอบด้วย ข้าราชการตำรวจ หรือลูกจ้างประจำ ในสังกัดสำนักงานตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ดกรมตำรวจ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามสารนิพนธ์ ได้แก่

ชั้นยศ หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ที่มีสถานภาพการ ปฏิบัติงานเป็นตำรวจชั้นประทวน และตำรวจชั้นสัญญาบัตร

อายุการเป็นสมาชิก หมายถึง บุคคลที่เป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจภูธรจังหวัด ร้อยเอ็ด จำกัด มีระยะเวลาการสมัครเข้าเป็นสมาชิกอยู่ระหว่าง 1) 1-7 ปี, 2) 8-14 ปีและ 3) เกิน 14 ปี

ขนาดของจำนวนสมาชิก หมายถึง จำนวนสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำแนกเป็น 3 ขนาด คือ 1) ขนาดใหญ่มี สมาชิก 300 คนขึ้นไป, 2) ขนาดกลางมีสมาชิก 200 คนขึ้นไป และ 3) ขนาดเล็กมีสมาชิกที่ต่ำกว่า 200 คน

ข้อเสนอแนะ หมายถึง ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษา เอกสาร ตำรา งานวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสหกรณ์
- 2.4 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย
- 2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมาย ความพึงพอใจไว้ ดังต่อไปนี้

ความหมายโดยรูปศัพท์นั้น ต้องอาศัยจากความหมายของสามัญชน โดยทั่วไปที่เข้าใจกันได้ใน สังคม จากพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2552 ที่ได้ให้ความหมายเอาไว้ว่า

“พึง” นั้น เป็นคำช่วยกริยาอื่น แปลว่า “ควร” เช่น พึงไป ว่า ควรไป หมายความว่า จำเป็น ซึ่ง แปลว่า “ต้อง” ส่วน “พึงใจ” แปลว่า พอใจ ชอบใจ “พอ” คือ เท่าที่ต้องการ ควรแก่ความต้องการ “พอใจ” คือ สมใจ ชอบใจ เหมาะ”¹

¹ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542, พิมพ์ครั้งที่ 6, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, 2546), หน้า 337.

สันติสุข ไชยมงคล ได้กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นระดับมากน้อยของรู้สึกในด้านบวกและลบ ที่มีต่อสิ่งหนึ่งอาจเป็นอะไรก็ได้หลายอย่าง เป็นต้นว่า สิ่งของ บุคคล บทความ องค์การ ฯลฯ ความรู้สึกเหล่านี้ ผู้รู้สามารถบอกความแตกต่างได้ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย”²

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา ให้ความหมายไว้ว่า “เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือความผิดหวังอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการ หรือ บริโภคผลิตภัณฑ์จริงๆ เมื่อเทียบกับความคาดหวังเดิมของลูกค้า”³

ชาญชัย ราชโคตร ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ” และได้เสนอแนวความคิดว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของหน่วยงานของรัฐ (Satisfactory) คือ ความรู้สึกของประชาชนที่ประเมินจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuo Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)⁴

มณี โพธิเสน ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกยินดีเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ”⁵

²สันติสุข ไชยมงคล, การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2543), หน้า 345.

³เพลินทิพย์ โกเมศโสภา, การวางแผนการตลาด, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544), หน้า 76.

⁴ชาญชัย ราชโคตร, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2544, หน้า 19.

⁵มณีวรรณ โพธิเสน, “ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย”, ศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2543, หน้า 43.

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร ได้กล่าวเอาไว้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะแวดล้อมทางจิตที่ เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ และ สถานการณ์ต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และสภาวะความพร้อมทางจิตใจนี้จะต้องอยู่นาน พอสมควร หรือท่าทางของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุ สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ไปในทำนองที่พึง พอใจเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย”⁶

วัลลภา ชายหาด ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การบริการอย่างก้าวหน้า⁷

อรนภา มุ่งโนนบ่อ อธิบายว่า “ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกชอบ ยินดี หรือพอใจของบุคคลที่มี ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นจากการ ได้รับการตอบรับในสิ่งที่คาดหวังไว้”⁸

เมื่อพิจารณาจากความหมายดังกล่าวแล้ว ความเข้าใจโดยทั่วไปของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความยินดี หรือมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการจาก ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะด้านจิตใจสิ่งที่เป็นไปในด้านดีเพียงอย่างเดียว แต่ในความหมายเชิงวิชาการ ได้ อธิบายว่า “ความพึงพอใจ” ได้แก่ ความชอบใจ ความพอใจของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ ตามสถานการณ์ สิ่งแวดล้อมหนึ่ง ๆ และทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมออกมา 2 ทาง คือ พฤติกรรมที่แสดงออกถึง ความชอบใจ พอใจ ต่อสถานการณ์สิ่งแวดล้อมนั้น ๆ ที่เรียกว่าเป็นไปในด้านบวก และพฤติกรรมที่ แสดงออกในทางตรงกันข้ามกับด้านแรก คือเป็นไปในทางที่ไม่ชอบใจ ไม่พอใจเรียกว่า พฤติกรรมที่ แสดงออกในด้านลบ

⁶ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, **ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม**, (สกลนคร : สถาบันราชภัฏ สกลนคร, 2542), หน้า 320.

⁷วัลลภา ชายหาด, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาด ของกรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2545, หน้า 65.

⁸อรนภา มุ่งโนนบ่อ, “ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), 2549, หน้า 39.

2.1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมาก ผู้ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต้องเข้าใจถึงลักษณะของความพึงพอใจ ดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์

ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการ ได้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลย่อมมีข้อมูลอ้างอิงต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ซึ่งจะเกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับ และผู้ที่ได้รับจะประเมินสิ่งที่ได้รับจริง และถ้าหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังผลก็คือความพึงพอใจ

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในระยะเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างนั้น ทำให้ระดับความพึงพอใจขึ้น ๆ ลง ๆ ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลให้สิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

สรุป ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกของอารมณ์ ในทางบวกที่ได้รับการตอบสนองต่อความคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่ง และถ้าสิ่งที่ได้รับสอดคล้องหรือมากกว่าความคาดหวังผู้รับจะมีความพึงพอใจ แต่ถ้าน้อยกว่าความคาดหวัง ความพึงพอใจจะน้อยลง และความพึงพอใจนี้เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

^๑อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, จิตวิทยาบริการ, (กรุงเทพมหานคร : เพรส แอนด์ ดีไซน์, 2548), หน้า 173-174.

2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

1) ผลิตกัณฑ์บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรบริการ และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอ บริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2) ราคาค่าบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการที่มีราคาสูง เป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ

3) สถานที่บริการ

การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ

ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ

เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการผู้ที่มารับบริการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ

สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการใช้สี สัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในการบริการ เช่น กระดาษจดหมาย-ช่อง เป็นต้น

7) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ

เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูล¹⁰

2.1.4 ความพึงพอใจในบริการ

มิลเลท ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างยุติธรรม (Equitable Service)

หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคิดว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service)

หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)

หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

¹⁰จิตตินันท์ เตชะคุปต์, “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในเขตกรุงเทพมหานคร : ความต้องการ รูปแบบ และคุณภาพ”, รายงานการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ), 2542, หน้า 27-28.

โดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) เป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้บริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของการบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการวิจัยทั้งสองมิติเป็นไปเพื่อการค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน และต่อชุดสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย จึงกล่าวได้ว่า การบริการที่ให้แก่ผู้ใช้บริการนั้นเป็นสถานการณ์เร้าให้ผู้ใช้บริการแสดงระดับอารมณ์ในทางที่ดีหรืออารมณ์ในทางที่ไม่ดี และถ้าอารมณ์นั้นเป็นความพึงพอใจ ย่อมแสดงว่าบริการที่ให้แก่ผู้ใช้บริการดี หากบริการผู้ใช้บริการได้รับไม่เป็นผลดีหรือไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจได้"

2.1.5 ทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

ความต้องการของคนเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจ และความต้องการของคนมีข้อสังเกตดังนี้

1. คนเรามีความต้องการไม่สิ้นสุด

เมื่อได้รับการตอบสนองจากความต้องการอย่างหนึ่งแล้วก็จะเกิดความต้องการในสิ่งอื่นต่อไป ไม่มีวันสิ้นสุด

2. ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

จะทำให้เกิดการจูงใจที่จะทำพฤติกรรมส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เกิดการจูงใจต่อไปอีก

3. ความต้องการของคนจะเป็นลำดับขั้น

โดยเริ่มจากความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นไปสู่ความต้องการไปในระดับสูงขึ้น และความต้องการในระดับต้นจะเป็นพื้นฐานของความต้องการในระดับสูงขึ้นไป คนจึงจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นลำดับขั้น จึงจะพัฒนาความต้องการในระดับสูงขึ้น

มาสโลว์ ได้ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูงไว้ 5 ชั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกาย (Physiological Needs)

เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการน้ำ อาหาร อากาศ การพักผ่อนนอนหลับ ขับถ่าย ความต้องการทางเพศ คนจำเป็นจะต้องได้รับการตอบสนองด้านร่างกายอย่างเพียงพอ จากนั้น จึงจะเริ่มความต้องการในขั้นต่อ ๆ ไป เพื่อตอบสนองความต้องการด้านนี้

"Millet, Management in the Public Service, อ่างใน พรรณภา เชื้อพุดตาล, "ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)", วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2547, หน้า 22-23.

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security of Safety Needs)

เป็นความต้องการในขั้นที่สอง ซึ่งคนมีความต้องการความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน

ขั้นที่ 3 ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (Affiliation or Acceptance Needs)

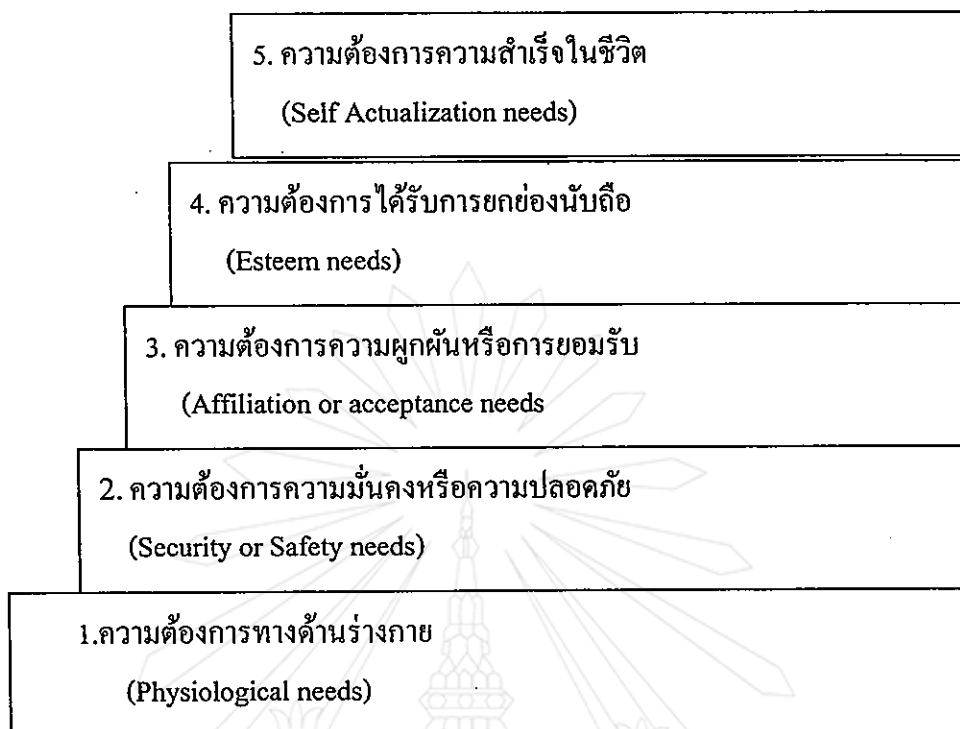
หรือความต้องการด้านสังคมและความรัก (Social and Love Needs) เป็นส่วนหนึ่งของสังคม เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกาย และมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยแล้ว ก็จะพัฒนาความต้องการความรักจากบุคคลรอบข้าง ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกของกลุ่ม ของครอบครัวต้องการได้รับความใส่ใจและเป็นที่ยอมรับของเพื่อน

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs)

เป็นความต้องการการได้รับความนับถือ ความมีชื่อเสียงเกียรติยศ เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง บุคคลจึงพยายามทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ จนเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าตนก็สามารถทำได้

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Needs for Self-Actualization)

เป็นความต้องการที่จะใช้ความสามารถสูงสุดที่ตนมีอยู่ ทำให้สิ่งที่สามารถจะทำได้ เช่น ความต้องการเป็นเจ้าของกิจการ นักเขียนที่มีชื่อเสียง กล่าวโดยสรุปคือ ความต้องการประสบความสำเร็จและสมหวังในสิ่งที่ตนหวังหรือต้องการ ผู้บริหารจงใจพนักงานให้รู้สึกความสำเร็จของตน เช่น การจัดโครงการพนักงานดีเด่น การมอบรางวัล การชมเชย การประกาศเกียรติคุณต่อความสำเร็จของพนักงาน เป็นต้น



แผนภูมิที่ 2.1 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

จะเห็นได้ว่า ความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับจะส่งผลต่อความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคน ความรู้สึกเช่นนี้ ทำให้พฤติกรรมต่างๆ ของคนถูกจำกัด ไม่มีการแสวงหาอีกต่อไป และจะเกิดความรู้สึกแปลกจากในสภาพที่ตนเองเป็นอยู่ ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็อยากจะได้รับ การตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการสิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ที่อดอยและจะยอมรับสภาพไม่มีการค้นรณอีกต่อไป ในที่สุด ในทางตรงกันข้าม ถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละรับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่คนจะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีก จนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การ ได้รับความสำเร็จในชีวิตนั่นเอง¹²

¹² Maslow, Abraham Havold, *Motivation and Personnality*, อ้างใน สมชาย กงเพชร, “ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธร ตำบลหนองแวงควง อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2549, หน้า 11-12.

2.1.6 ทฤษฎีความพึงพอใจของเฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg)

เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าพบทฤษฎีที่เป็นมูลเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่เรียกว่า (The Motivation-bygiene Theory) ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 2 ปัจจัย คือ

1) ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors)

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานซึ่งมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมีอยู่ 4 ประการ คือ

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement)

หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นครั้งผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition)

หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนับถือจะเป็นการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอย่างอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานนี้ด้วย

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself)

หมายถึงงานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างความท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement)

หมายถึง การได้รับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคลากรในองค์กร รวมทั้งการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factoes)

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและมีหน้าที่ให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานเกิดขึ้นมีอยู่ 6 ประการคือ

2.1 เงินเดือน (Saiary)

เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานเป็นที่ยอมรับของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth)

นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนขั้นตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Superior Subordinate, peers) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะของอาชีพ (Status)

หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริการ (Company Polity and Administration)

หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กรและการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สถานภาพการทำงาน (Working Conditions)

ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงานเช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะ สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)

หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security)

หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริการ

หลักการของทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) สรุปได้ 2 ประการใหญ่ ๆ คือ

- 1) การปรับปรุงปัจจัยจูงใจสามารถเพิ่มความพึงพอใจในงานได้แต่จะไม่ป้องกันหรือกำจัดความไม่เพิ่มความพึงพอใจในงาน
- 2) การปรับปรุงปัจจัยจูงใจสามารถป้องกันหรือกำจัดความไม่พึงพอใจในงานได้แต่จะไม่เพิ่มความพึงพอใจในงาน¹³

¹³Herzberg, Management in the Public Service, อ้างใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, การบริหารธุรกิจคหกรรมศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่3, (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545), หน้า 269.

2.1.7 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคเคลแลนด์ (McClelland)

ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของ McClelland (The Need to Achieve Theory) วิจัยในเรื่องความต้องการความสำเร็จ พบว่า ผู้ที่ประสบความสำเร็จสูงทั้งหลายแตกต่างกันบุคคลอื่นทั่วไปโดยจะมีลักษณะดังนี้

1) มีความรับผิดชอบสูง

แสวงหาโอกาสเพื่อจะได้มีโอกาสในการรับผิดชอบ แก้ไขปัญหาที่มีอยู่ พวกนี้จะมีภาพปรารถนาจะกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้นกว่าเดิมอยู่เสมอ

2) มีเป้าหมายระดับกลาง

เพราะหากไม่ประสบผลสำเร็จแล้วจะรู้สึกไม่สบายใจ ดังนั้นจึงไม่ตั้งเป้าหมายไว้สูงเกินไป เพื่อลดความเสี่ยงและให้ความเชื่อมั่นในความสำเร็จสูง

3) ต้องการได้รับข้อมูลที่ทันการณ์

ต้องการได้รับข้อมูลที่ทันการณ์เกี่ยวกับงานของคนว่าสำเร็จหรือล้มเหลวเพื่อการตัดสินใจของคนในองค์กรต่อไป

4) ต้องการทำงานร่วมกับผู้ที่มีความรู้ความสามารถ

เพื่อที่เขาจะได้พยายามปรับปรุงความสามารถของเขาให้ทัดเทียมผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ความรู้สึกเช่นนี้จะเป็นแรงจูงใจให้เกิดความมานะที่จะประสบความสำเร็จที่สูงต่อไป

ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจของมนุษย์นั้นมีหลายทฤษฎีตั้งที่ได้กล่าวมาแล้วแต่โดยสาระสำคัญของแต่ละทฤษฎีแล้วสามารถสรุปได้ว่า มนุษย์มีแรงจูงใจหรือ ความต้องการ ไม่สิ้นสุด โดยจะมีความต้องการในขั้นพื้นฐานมาก่อนคือ ความต้องการด้านปัจจัยสี่ ความต้องการด้านความมั่นคงทางเศรษฐกิจหรือความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย หลังจากที่ได้รับการตอบสนอง ในขั้นพื้นฐานแล้ว ก็จะมีแรงจูงใจหรือความต้องการในขั้นต่อไป ซึ่งเป็นความต้องการในระดับสูงขึ้นไป คือ ต้องการความรัก ความเป็นเจ้าของ อยากมีเพื่อนพ้อง อยากมีชื่อเสียงเกียรติยศ ต้องการให้คนอื่นยกย่องนับถือ อยากมีอำนาจบารมีเหนือคนอื่น ๆ ต้องการความเจริญก้าวหน้าความสำเร็จและต้องการรักษาความมีชื่อเสียงเกียรติยศ ความเด่นรวมทั้งความสำเร็จให้คงอยู่ตลอดไป

2.1.8 ทฤษฎี E.R.G. ของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer)

แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) แห่งมหาวิทยาลัยเยล ได้ปรับปรุงลำดับความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow) เสียใหม่เหลือความต้องการเพียง 3 ระดับ ดังนี้

1) ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs)

คือ ความต้องการทางร่างกาย และความปลอดภัย ความต้องการรายได้ สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมการทำงาน

2) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs)

คือ ความต้องการทุกอย่างที่ เกี่ยวพันกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในสถานที่ทำงาน

3) ความต้องการเจริญเติบโต (Growth Needs) คือ ความต้องการภายในเพื่อการพัฒนาส่วนบุคคล ความต้องการของบุคคลที่จะเจริญเติบโต พัฒนา และใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ด้วยการแสวงหาโอกาส และการเอาชนะความท้าทายใหม่ ๆ¹⁴

ทฤษฎี E.R.G. ของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ของ Maslow ที่ว่า ความต้องการที่ยัง ไม่ตอบสนองจะจูงใจบุคคลและเห็นด้วยว่า โดยทั่วไปบุคคล จะก้าวขึ้นไปตามลำดับของความต้องการจากระดับต่ำกว่าก่อนความต้องการระดับสูง เมื่อความต้องการ ระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับต่ำจะมีความสำคัญน้อยลง แต่อย่างไรก็ตาม ภายใต้ สถานการณ์บางอย่าง บุคคลอาจจะกลับมาถึงความต้องการระดับต่ำได้ เช่น บุคคลที่คับข้องใจภายใน การตอบสนอง ความต้องการเจริญเติบโต อาจจะถูกใจให้ตอบสนองความต้องการความสัมพันธ์ที่ต่ำลงมา จึง ทำให้มีทั้งส่วนเหมือนและส่วนที่ต่างกับมาสโลว์ (Maslow)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังต่อไปนี้

ราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น¹⁵

ธานินทร์ สุวงค์การ Sense of Service หมายถึง “การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมทางจิตใจและรักที่จะให้บริการแก่ผู้อื่นและมีความสุขเมื่อเห็นผู้อื่น ได้รับความพึงพอใจจากการให้บริการของตนเอง”¹⁶

¹⁴ Alderfer, C.P., Existence Relatedness and Growth, ภัทรพร ศิริพันธุ์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย, 2551), หน้า 13-14.

¹⁵ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542, อ้างแล้ว, หน้า 607.

¹⁶ ธานินทร์ สุวงค์การ, “ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อบริการพยาบาลกับความคิดเห็นต่อบริการพยาบาลที่ได้รับจริงในงานหอผู้ป่วยโรงพยาบาลปัตตานี”, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2541, หน้า 2.

คอตเลอร์ (Kotler) การบริการ หมายถึง “กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ส่งผลการเป็นเจ้าของของทั้งนี้ การกระทำดังกล่าว อาจจะรวมอยู่หรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตน”¹⁷

ประภาพร สุขุมวิริยกุล กล่าวว่า “การบริการ คือ การที่ผู้ให้บริการรับรู้ฟังพอใจ และเกิดความประทับใจเนื่องจากได้รับบริการเหนือความคาดหมายอย่างต่อเนื่อง”¹⁸

วิฑูรย์ มะโชคดี กล่าวว่า “การบริการ (Services) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรมแตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ให้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้นได้โดยผู้ให้บริการทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ โดยทั่วไปมีคุณลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

1. การบริการเป็นเรื่องสัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการจะทำเพื่อส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ
3. การรับบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน หรือเกือบจะในเวลาเดียวกันกับที่มีการให้บริการ
4. ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับกิจกรรม กระบวนการบริการหรือพฤติกรรมของการให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า ความประทับใจเป็นส่วนสำคัญในการให้บริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ¹⁹

¹⁷Kotler, *Marketing for Hospitality and Tourism*, อังโน ลำไย แม้นเสถียร, “ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา”, *ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2546, หน้า 6.

¹⁸ประภาพร สุขุมวิริยกุล, “แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ศึกษากรณีธนาคารออมสินสาขาคณนถีนานนท์ อำเภอมือง จังหวัดกาฬสินธุ์”, *รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2544, หน้า 9.

¹⁹วิฑูรย์ สิมะโชคดี, *คุณภาพคือความอยู่รอด*, (กรุงเทพมหานคร : ดวงกมลการพิมพ์, 2541), หน้า

ศิริวรรณ เเสรีรัตน์ และคณะ กล่าวว่า มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้แตกต่างกัน บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility)

บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ ก่อนที่จะมีการซื้อผู้ซื้อพยายามหากฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place)

ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องมีสถานที่ที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความรู้สึกที่ดี รวมทั้งเสียงดนตรีเบา ๆ

1.2 บุคคล (People)

พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสมกับบุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment)

อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material)

สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols)

คือ ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตามสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย เช่น สถาบันเสริมความงามสเลนเดอร์ พาราไดร์ดีส์โก้เรค

1.6 ราคา (Price)

การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability)

การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ซึ่งต้องมีการกำหนดมาตรฐานด้านการให้บริการให้รวดเร็วเพื่อที่จะให้บริการได้มากขึ้น หรือใช้เครื่องมือต่าง ๆ เข้ามาช่วย

3. ไม่แน่นอน (Variability)

ลักษณะของบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการและในแง่ของผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพซึ่งทำได้ดังนี้

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลของลูกค้าและการเปรียบเทียบทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability)

บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

ส่วนประกอบทางการตลาดของธุรกิจบริการ (The Marketing Mix for Service) ประกอบด้วย 7 Ps คือ

1. ผลิตภัณฑ์ (Product)

ได้แก่ คุณภาพสินค้า ชื่อทางการค้า สายการบริการ การรับประกันสินค้า บริการดูแลหลังการขาย

2. ราคา (Price)

ได้แก่ ระดับราคาสินค้า ส่วนลดทางการค้าต่าง ๆ งวดในการชำระคุณค่า ที่ลูกค้าได้รับ คุณภาพเปรียบเทียบต่อราคา

3. การจัดจำหน่าย (Place)

ได้แก่ ท่าเล ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ช่องทางในการจำหน่าย

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion)

ได้แก่ การโฆษณา การขายของพนักงานขายการประชาสัมพันธ์

5. บุคลากร (People)

ได้แก่ ผู้ให้บริการในแง่การฝึกอบรม สิ่งจูงใจ บุคลิกท่าทางการติดต่อกับลูกค้า ทักษะคิดต่าง ๆ

6. สถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ (Physical Evidence)

ได้แก่ การตกแต่งสถานที่ ผังที่ตั้ง ระดับเสียง ส่วนที่มองเห็นได้

7. ระบบการให้บริการ (Process)

ได้แก่นโยบายต่าง ๆ ขั้นตอนการบริการ วิธีการ ชื่อ-ชาย การเคลื่อนของกิจกรรมต่าง ๆ²⁰

สรุปเนื้อหาของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ในหนังสือการบริหารการตลาดยุคใหม่ กล่าวว่า ส่วนประกอบทางการตลาดของธุรกิจบริการ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิด จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

1) ด้านการดำเนินงาน

หมายถึง ความชัดเจนของระเบียบ ข้อบังคับ มติ หลักเกณฑ์ การกู้เงิน และขั้นตอนการกู้เงิน เวลาเปิด ปิด ที่ทำการของสหกรณ์ การติดต่อช่วยเหลือให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ประจำอำเภอ การติดต่อช่วยเหลือให้คำแนะนำของผู้ตรวจสอบกิจการ การติดต่อช่วยเหลือให้คำแนะนำของผู้แทนสมาชิก สหกรณ์มีความทันสมัยในการนำเทคโนโลยีมาให้บริการสมาชิก และความเชื่อถือในการบริการของสหกรณ์ฯ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หมายถึง ความสุภาพ อ่อนโยนเป็นกันเอง และการใช้ถ้อยคำสุภาพในการให้บริการ การแต่งกายสุภาพของเจ้าหน้าที่ การกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความสามารถในการตอบข้อสงสัยและให้คำแนะนำช่วยเหลือความเอาใจใส่ และช่วยแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่เมื่อสมาชิกมีปัญหา จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ การบริการที่รวดเร็วถูกต้องเรียงลำดับและเสมอภาค และการนำข้อเสนอแนะของสมาชิกไปปรับปรุงแก้ไข

3) ด้านการให้บริการ

หมายถึง จำนวนวงเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน จำนวนวงเงินกู้สามัญ จำนวนวงเงินกู้พิเศษ การรับฝากเงินมีความรวดเร็ว การถอนเงินมีความรวดเร็ว การหักเงินชำระหนี้รายเดือน การช่วยเหลือเงินทุน สาธารณประโยชน์ การช่วยเหลือเงินทุนการศึกษาบุตรและเงินสงเคราะห์ศพ

4) ด้านข่าวสารสหกรณ์

หมายถึง การจัดบอร์ด ป้ายประกาศข่าวสารการใช้สื่อต่าง ๆ แจ้งข่าวสารของสหกรณ์แก่สมาชิกอย่างต่อเนื่อง การใช้เจ้าหน้าที่ไปประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การให้คำแนะนำเพิ่มเติมเมื่อสมาชิกเข้าไปใช้บริการ สมาชิกมีการรับรู้ข่าวสารจากสหกรณ์อย่างต่อเนื่อง สมาชิกมีการรับรู้ข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ประจำอำเภออย่างต่อเนื่อง สมาชิกมีการรับรู้ข่าวสารจากผู้ตรวจสอบกิจการอย่างต่อเนื่อง สมาชิกมีการรับรู้ข่าวสารจากผู้แทนสมาชิกอย่างต่อเนื่อง

²⁰ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : ชีระพิมพ์และ โชนเทกซ์, 2541), หน้า 335-336.

5) ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ

หมายถึง สถานที่ตั้ง การคมนาคมสะดวก และมองเห็น โดดเด่น สถานที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชน ร้านค้า หน่วยงานราชการ ความกว้างขวางและมีที่จอดรถเพียงพอ ความสะอาดและจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อยของฝ่ายต่าง ๆ การจัดทำป้ายสัญลักษณ์แสดงตำแหน่งของฝ่ายต่าง ๆ การจัดให้มีที่นั่งที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ จุดบริการน้ำดื่มอย่างเพียงพอ การจัด บริการห้องน้ำอย่างเพียงพอ

นันทวัฒน์ สุขผล องค์กรประกอบหลัก ที่สร้างความพึงพอใจต่อการบริการของลูกค้า (Key Factors of Customer Services) จากแนวคิดของการบริการที่ดี สามารถสรุปได้ 3 ด้าน คือ

1) ด้านบุคลากร (People)

คือ พนักงานผู้ให้บริการ เช่น ทักษะ มาตรฐาน ทักษะคติ ชุดหรือเครื่องแบบ ผู้จัดการ เช่น ทักษะ มาตรฐาน ทักษะคติ วัฒนธรรม ค่านิยม และจรรยาบรรณ

2) ด้านกระบวนการ (Process)

คือ รูปแบบกระบวนการของกิจกรรมบริการความต่อเนื่องและการไหลของกิจกรรม ขั้นตอนการทำงาน ความยืดหยุ่นและมาตรฐานเทคโนโลยีและการใช้คนในการบริการ รูปแบบการสื่อสารต่างๆ

3) ด้านสภาพทากายกาย และภูมิทัศน์ (Physical)

เช่น อาคารสถานที่ สำนักงาน รูปแบบการตกแต่งและสภาพแวดล้อม เครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และเทคโนโลยีต่าง ๆ²¹

จากความหมายของการให้บริการตามที่ได้มีผู้กล่าวไว้แล้วนั้น สรุปได้ว่า การให้บริการคือ กิจกรรมหรือการกระทำที่ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ ให้ได้รับความพึงพอใจและเพื่ออำนวยความสะดวกสบาย ตามสถานที่ เวลา หรือประเภทของการให้บริการนั้น ๆ เพื่อสร้างความพอใจให้แก่ผู้เข้ามาใช้บริการหรือลูกค้าให้ได้มากที่สุด ส่วนการบริการที่ดียังหมายถึงการบริการที่ต้องชอบด้วยด้วยศีลธรรมและชอบด้วยกฎหมาย มีความเที่ยงธรรมและชอบธรรมด้วย

2.2.2 ความสำคัญของงานบริการ

งานบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะงานบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพของงานบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ในการพิจารณาความสำคัญของงานบริการ อาจพิจารณาได้ 2 ด้าน ได้แก่

²¹ นันทวัฒน์ สุขผล, การพัฒนาองค์กร, (ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550), หน้า 21-25.

1. ถ้าบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

2. ถ้าบริการที่ไม่ดีจะเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีขึ้น ได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

งานบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการอีก
3. มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการ และหน่วยงานในทางที่ไม่ดี²²

2.2.3 ลักษณะของการบริการ

ลักษณะของการบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากผลิตภัณฑ์ทั่วไปดังนี้

1. จับต้องไม่ได้

การบริการเป็นสิ่งจับต้องหรือสัมผัสไม่ได้ด้วยประสาททั้งห้าไม่ว่าจะก่อนซื้อหรือหลังซื้อ ดังนั้น ปัญหาการขายอยู่ที่โปรแกรมการส่งเสริมของกิจกรรม เช่น พนักงานขายจัดโฆษณาชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการมากกว่าสินค้า (การบริการ)

²²กระทรวงสาธารณสุข, โครงการสวนสาธารณะริมนรมย์ ปี 2546, (กรุงเทพมหานคร : สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม, 2546), หน้า 17-18.

2. แยกออกจากกันไม่ได้

ในด้านการตลาด หมายถึง การขายมีทางเดียวคือ การขายตรง ผู้ขายบริการคนเดียว ไม่สามารถขายในตลาดหลายแห่งได้ อันเป็นการจำกัดขอบเขตดำเนินกิจการ บริการนี้มีลักษณะเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะงานจึงเพิ่มบริการได้น้อย

3. แตกต่างกัน

ทำให้การกำหนดมาตรฐานทำได้ยาก การบริการจากคนเดียวแต่ต่างวาระกัน ไม่เหมือนกัน จึงเกิดปัญหาการพิจารณาของการบริการก่อนซื้อ

4. เป็นความต้องการที่สูญเสียได้ง่าย

เป็นความต้องการที่สูญเสียได้ง่ายและขึ้นลงขึ้นอยู่กับฤดูกาล การบริการมีการสูญเสียสูงสต็อกไม่ได้ โดยเฉพาะการตลาดของการบริการขึ้นลงตามฤดูกาล

2.2.4 ส่วนประกอบทางการบริการ (Service Mix)

1. กลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการ (Pre – Service Factors)

- 1.1 ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท (Company Image)
- 1.2 ความเชื่อถือ ไว้วางใจของบริษัท (Creditability of Company)
- 1.3 ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ (Cost of Service)
- 1.4 ความแปลกใหม่ของบริการ (Creativity of Service)

2. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During – Service Factory)

- 2.1 ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ (Convenience)
- 2.2 ความถูกต้องแม่นยำในรายจึ้นตอนการบริการ (Cortectness)
- 2.3 กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ (Courtesy)
- 2.4 ความซ้บซ้อนยุ่งยากในชั้นตอบรับบริการ (Carelessness)
- 2.5 ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ (Carefulness)
- 2.6 ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ (Carelessness)
- 2.7 ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการ (Competence)

3. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post – Service Factors)

- 3.1 ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ (Conformance to Customer Expectation)
- 3.2 ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ (Completeness of Service)
- 3.3 ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ (Consistency of Service Quality)

3.4 การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า (Complaint Handling)

3.5 ความคุ้มค่าเงินหรือ ไม่ของบริการนั้น (Cost Effectiveness)²³

2.2.5 คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

คุณภาพ หมายถึง ความเหมาะสมหรือสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือความสอดคล้องกับข้อกำหนด ซึ่งรวมทั้งคุณภาพของสินค้าและบริการที่จะส่งมอบให้กับลูกค้าด้วยคุณภาพในเชิงการค้า ที่มีบุคคล 2 ฝ่าย ฝ่ายหนึ่งคือ ผู้ซื้อที่เรียกว่า ลูกค้า (Customer) และฝ่ายหนึ่งคือ ผู้ขายที่เรียกว่า ผู้ส่งมอบ (Supplier) ทั้งผู้ซื้อและผู้ขายตกลงกันว่า ผู้ขาย จะต้องส่งมอบสินค้าหรือบริการให้ตรงตามข้อตกลงในการซื้อขาย ที่ได้กำหนดคุณลักษณะต่าง ๆ ของสินค้าและบริการนั้น ๆ ในวันส่งมอบและตลอดไปจนสิ้นอายุการใช้งานของสินค้าที่ส่งมอบไปนั้น หากสินค้าหรือบริการที่ส่งมอบมีคุณลักษณะต่าง ๆ สอดคล้องกับข้อกำหนดและสามารถใช้งานได้ตรงตามคุณลักษณะต่าง ๆ (Specification) ตามที่ตกลงกันแล้ว ถือว่าสินค้าหรือบริการนั้นมีคุณภาพ

1. ลักษณะคุณภาพการให้บริการ

1.1 การเข้าถึงลูกค้า

บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้าคือ ไม่ให้ลูกค้าคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

1.2 การติดต่อสื่อสาร

มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

1.3 ความสามารถ

บุคลากรที่ให้บริการต้องมีคามชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน

1.4 ความมีน้ำใจ

บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจาร์ญาณ

1.5 ความน่าเชื่อถือ

บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

1.6 ความไว้วางใจ

บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

²³แอมจันทร์ ฅ กาศสินธุ์, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขา มหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2542, หน้า 18.

1.7 การตอบสนองลูกค้า

พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

1.8 ความปลอดภัย

บริการที่ให้อาจปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ

1.9 การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

1.10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า

พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2. การบริการอย่างมีคุณภาพ

บุคคลที่จะทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจและประทับใจมากที่สุดคือ พนักงานผู้ให้บริการ เพราะพนักงานจะเป็นผู้ที่สัมผัสกับลูกค้าโดยตรง โดยมีสาระดังนี้

2.1 ทักษะ

พนักงานจะต้องมีความรู้ ความชำนาญ ในงานที่ตนรับผิดชอบ และความคล่องตัวในงานในหน้าที่อย่างดี พัฒนาปรับปรุงความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาและตอบข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

2.2 ประสิทธิภาพ

งานที่ทำได้ต้องมีประสิทธิภาพ ไม่มีความบกพร่อง เสร็จสมบูรณ์ตามเวลาที่เหมาะสม สิ่งเหล่านี้จะเป็นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดีเพราะลูกค้าย่อมต้องการบริการที่ดี และมีคุณภาพควบคู่กันไป

2.3 ความภาคภูมิใจ

จะต้องมีการสร้างความภาคภูมิใจ ให้พนักงานในการทำงานจะเป็นสิ่งที่จะกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ ซึ่งหมายถึงพนักงานย่อมจะให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดี

2.4 อหิยาสัย

พนักงานจะต้องมีอหิยาสัยไมตรีที่ดี คือ จะต้องทำด้วยหัวใจ หมายถึงทำด้วย “หัวใจ” คือ ทำอย่างมีทักษะ และมีประสิทธิภาพ แลทำด้วย “ใจ” คือ ทำด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้ม แจ่มใส ซึ่งเป็นสิ่งที่ออกมาจากใจของเราเอง

2.5 จะต้องมี การปรับทัศนคติในการให้บริการใหม่

เดิมพนักงานผู้ที่จะพบกับลูกค้ามักจะเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์น้อย ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากมักจะนั่งอยู่ด้านหลัง ทำให้คนที่พบกับลูกค้าเป็นคนที่มีความรู้ น้อยที่สุดขององค์กรทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจในการรับบริการ ควรจะปรับทัศนคติในจุดนี้ พนักงานที่มีความรู้ความสามารถควรจะเป็นผู้ที่ จะพบปะลูกค้าโดยตรง เพื่อสามารถให้บริการที่ดีได้อย่างมีคุณภาพ²⁴

ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านบริการที่ดี และมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจลูกค้า นั้นน่าจะคำนึงถึงองค์ประกอบดังนี้

S = Service Mind = มีจิตใจพร้อมที่จะเอื้ออำนวยให้ผู้อื่นสำเร็จความประสงค์เรียกว่าเป็นผู้ที่มีจิตบริการ

E = Enthusiasm = มีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นอยู่เสมอ

R = Readiness = มีความพร้อมที่จะบริการอยู่เสมออยู่ตลอดเวลา

V = Values = ต้องสร้างคุณค่าในงานบริการให้แก่ลูกค้าและตระหนักในคุณค่าของลูกค้า

I = Interesting = ให้ความสนใจในตัวลูกค้าหรือผู้ใช้บริการทุกคน

C = Cleanliness = ตระหนักถึงความสะอาดทั้งสถานที่ อุปกรณ์ และตัวผู้บริการเอง

E = Endurance = งานบริการให้แก่ลูกค้าและตระหนักในคุณค่าของลูกค้า

S = Smiling = ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นนิมิต มีไมตรีจิตต่อทุกคน²⁵

จากที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า คุณภาพของบริการ ไม่นั้นเพียงผลของงานบริการ แต่เน้นความนึกคิดภาพลักษณ์ในอดีตและการสัมผัสการรับรู้ในการได้รับบริการในปัจจุบัน สิ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของคน สถานที่ กริยา ท่าทาง ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทรในการให้งานบริการทุกหน่วยงานที่ให้บริการของราชการควรอย่างยิ่งต้องปรับปรุงพัฒนาหรือถ้ามีบัจจัยที่ดี เช่นนั้นอยู่แล้ว ต้องรักษาภาพลักษณ์นั้นไว้ให้ได้มาตรฐานตลอดไป

²⁴อนันต์ ชาติประวีณ, “ระบบกาจัดการสู่คุณภาพ”, ประมวลบทความเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์, ปีที่ 6 ฉบับที่ 15 (มิถุนายน 2544) : 188.

²⁵สุเทพ สังข์เพชร, “การพัฒนาบุคลิกภาพ สานุกกับชีวิต”, ประมวลบทความเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์, ปีที่ 5 ฉบับที่ 11 (สิงหาคม 2540) : 128.

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสหกรณ์

2.3.1 ความหมายของสหกรณ์

ราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายของคำว่า สหกรณ์ในพจนานุกรมไว้ว่า “งานร่วมมือกัน เช่น ทางธุรกิจ หรืออุตสาหกรรม เพื่อหากำไร หรือเพื่อประโยชน์อื่น ๆ ในงานนั้น ๆ”²⁶

พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 กำหนดไว้ในมาตรา 4 ว่า “สหกรณ์ หมายความว่า คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้”²⁷

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช โปรดเกล้าฯ พระราชทานความหมายของ “สหกรณ์” ไว้ว่า สหกรณ์ แปลว่า การทำด้วยกันหมายถึง การผนึกกำลังเกี่ยวข้องกัน การกระทำที่เกี่ยวข้องกันนั้นให้พรักพร้อมกันทุกด้าน และกระทำงานนั้นด้วยความรู้ ความสามารถ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ด้วยความเมตตา หวังดี เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่กันและกันด้วยจึงจะเป็นสหกรณ์แท้ ซึ่งมีแต่ความเจริญก้าวหน้า และอำนวยประโยชน์ที่พึงประสงค์แต่ฝ่ายเดียว²⁸

ในแง่ของภาษา คำว่าสหกรณ์ มาจากคำสันสกฤต 2 คำ คือ “สห” แปลว่า ร่วมกัน และ “กรณ์” แปลว่า การกระทำ เมื่อนำคำ 2 คำนี้มารวมกันเข้าแปลว่า การกระทำงานร่วมกันหรือการทำงานร่วมกัน หรือ การร่วมมือกัน²⁹

2.3.2 การสหกรณ์ไทย

ความคิดเรื่องการสหกรณ์ เกิดขึ้นในประเทศไทย ในสมัยรัชกาลที่ 5 ประมาณ พ.ศ. 2457 ในสมัยนั้น ประเทศไทย ได้เริ่มมีการค้าขายกับต่างประเทศมากขึ้น ระบบเศรษฐกิจชนบท เปลี่ยนจากระบบเลี้ยงตนเองมาเป็น ระบบเศรษฐกิจเพื่อการค้า ความต้องการเงินทุน ในการขยายการผลิต และการครองชีพ การกู้ยืมเงินทุน จากนายทุน ท้องถิ่น ที่ต้องเสียดอกเบี้ยในอัตราสูง การถูกเอารัดเอาเปรียบในการ

²⁶ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542, อ้างแล้ว, หน้า 1145.

²⁷สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, “พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542”, ในราชกิจจานุเบกษา, เล่มที่ 116 ตอนที่ 30 ก 23 เมษายน 2542 : 2

²⁸ธำรง อุคมไพจิตรกุล, การสหกรณ์, (มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2527), หน้า 2.

²⁹สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, “ปัญหาการดำเนินธุรกิจสหกรณ์ออมทรัพย์ครู พ.ศ. 2519”, รายงานการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์), 2528, หน้า 1.

ขายผลผลิต สภาพดินฟ้าไม่อำนวย ทำให้ผลผลิตได้รับความเสียหาย การเกิดหนี้สินพอกพูน จึงเกิดขึ้นกับเกษตรกร

จากสภาพปัญหาความยากจน และหนี้สินดังกล่าว ทำให้ทางราชการพยายามหาทางแก้ไข ต่อมารัฐบาลได้เชิญ เซอร์เบอร์นาร์ด์ฮันเตอร์ หัวหน้าธนาคารแห่งมดราส ประเทศอินเดีย เข้ามาสำรวจหาช่องทาง ช่วยเหลือเกษตรกรและได้เสนอว่าควรตั้ง ธนาคารให้กู้ยืมแห่งชาติ ดำเนินการให้กู้ยืมแก่ราษฎร โดยมีที่ดินและหลักทรัพย์อื่น เป็นประกัน เพื่อมิให้ชาวนาที่กู้ยืมเงิน หลบหนีหนี้สิน พร้อมทั้งแนะนำให้จัดตั้งสมาคม เรียกว่า โคออปอเรทีฟ โซไซตี้ (Cooperative Society) เพื่อควบคุมการกู้ยืมเงิน และการเรียกเก็บเงินกู้ โดยใช้หลักการ ร่วมมือกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งคำนี้ พระราชวรวงศ์เธอ กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ได้ทรงบัญญัติศัพท์เป็นภาษาไทยว่า “สมาคมสหกรณ์” จึงกล่าวได้ว่าประเทศไทยเริ่มศึกษา วิธีการสหกรณ์ในปี 2457 แต่ยังมีได้ดำเนินการอย่างไร จนกระทั่งในปี 2458 ได้มีการจัดตั้ง กรมสถิติพยากรณ์ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ เป็นกรมพาณิชย์และ สถิติพยากรณ์ ประกอบด้วย ส่วนราชการ 3 ส่วน คือ การพาณิชย์ การสถิติพยากรณ์ และการสหกรณ์

การตั้งส่วนราชการสหกรณ์นี้ ก็เพื่อจะให้มิมีเจ้าหน้าที่ดำเนินการทดลอง จัดตั้งสหกรณ์ขึ้นและ พระราชวรวงศ์เธอ กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ในฐานะอธิบดี กรมพาณิชย์ และสถิติพยากรณ์ ขณะนั้นได้ทรงพิจารณา เลือกรูปแบบอย่างของสหกรณ์ แบบไรฟไฟเซน ของประเทศเยอรมัน เป็นตัวอย่างขึ้นในประเทศไทย เนื่องจาก มีความเหมาะสม กับภาวะเศรษฐกิจของ เกษตรกรไทย ขณะนั้นมากกว่ารูปอื่น และได้ทดลองจัดตั้ง สหกรณ์แห่งแรกของประเทศไทยขึ้น ณ ที่องที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ชื่อว่า “สหกรณ์จัดจันทรไม่จำกัดสินใช้” มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการเงินกู้แก่สมาชิก โดยจดทะเบียนตาม พระราชบัญญัติเพิ่มเติมสมาคม พ.ศ. 2459 เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2459 มีพระราชวรวงศ์เธอ กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ เป็นนายทะเบียนสหกรณ์พระองค์แรก สหกรณ์แห่งนี้ มีสมาชิกแรกตั้ง จำนวน 16 คน ทุนดำเนินงาน 3,080 บาท เป็นค่าธรรมเนียมแรกเข้า 80 บาทและเงินทุน ซึ่งกู้จากเบงกัลสยามกัมมาจล (ธนาคารไทยพาณิชย์ในปัจจุบัน) เป็นจำนวน 3,000 บาท มีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ เป็นผู้ค้ำประกัน โดยเสียดอกเบี้ยให้ธนาคารในอัตราร้อยละ 6 ต่อปี คิดดอกเบี้ยจากสมาชิก ในอัตราร้อยละ 12 ต่อปี กำหนดชำระหนี้ พร้อมดอกเบี้ยได้ตามกำหนดและยังมีเหลือพอเก็บไว้เป็นทุนต่อไป

แสดงให้เห็นว่า การนำวิธีการสหกรณ์เข้ามาช่วยแก้ไขความเดือดร้อน ของเกษตรกรได้ผล ดังนั้น ทางราชการจึงได้ส่งเสริมการจัดตั้งสหกรณ์หาทุนขนาดเล็ก ในท้องถิ่นต่าง ๆ ที่ประสบปัญหาอย่างเดียวกัน ต่อมางานสหกรณ์ ได้ขยายตั้งกว้างขวางขึ้น มีการจดทะเบียนสหกรณ์อีกหลายสหกรณ์ และการจัดตั้งสหกรณ์อีกหลายประเภท แต่เป็นสหกรณ์ขนาดเล็กที่ดำเนินธุรกิจแบบเอนกประสงค์ ทั้งสิ้น จึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหของเกษตรกรได้เต็มที่รัฐบาลจึงได้ออกพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 เปิดโอกาสให้สหกรณ์หาทุนขนาดเล็กที่ดำเนินธุรกิจเพียงอย่างเดียว

ความเข้าเป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่ ทำให้สามารถขยายการดำเนินธุรกิจเป็นแบบเอนกประสงค์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่สมาชิก ด้วยเหตุนี้ สหกรณ์หาทุนจึงแปรสภาพเป็นสหกรณ์การเกษตร

มาจนถึงปัจจุบันในปี 2548 ได้มีการประกาศ กฎกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ แบ่งประเภทสหกรณ์ในประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 ออกเป็น 7 ประเภท คือ

- 1) สหกรณ์การเกษตร
- 2) สหกรณ์นิคม
- 3) สหกรณ์ประมง
- 4) สหกรณ์ออมทรัพย์
- 5) สหกรณ์ร้านค้า
- 6) สหกรณ์บริการ
- 7) สหกรณ์เครดิตยูเนียน³⁰

ซึ่งนับแต่สหกรณ์ได้ถือกำเนิดขึ้นในประเทศไทย จวบจนปัจจุบัน ผลการดำเนินงานของสหกรณ์ในธุรกิจต่างๆ ได้สร้างความเชื่อถือเป็นที่ไว้วางใจของสมาชิก จนทำให้จำนวนสหกรณ์เพิ่มขึ้นทุกปี ปัจจุบัน มีสหกรณ์ทั่วประเทศ ณ วันที่ 1 มกราคม 2553 จำนวน 6,860 สหกรณ์สมาชิก 10,329,036 ครอบครัว³¹ การสหกรณ์ในประเทศไทย จึงมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคม ที่ช่วยแก้ไขปัญหาในการประกอบอาชีพ และช่วยยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น

2.3.3 การสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย

สหกรณ์ออมทรัพย์ คือ องค์กรที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันในกลุ่มสมาชิก โดยสมาชิกแต่ละคนออมรายได้ ผากไว้กับสหกรณ์เป็นประจำสม่ำเสมอ ในลักษณะการถือหุ้นและฝากเงิน นอกจากนั้น หากสมาชิกประสบความเดือดร้อนเกี่ยวกับการเงิน ก็สามารถช่วยเหลือได้ โดยการให้กู้ยืม ซึ่งอัตราดอกเบี้ยจะต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น สมาชิกสหกรณ์ทั้งหมดจะเป็นผู้ที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน และมีเงินเดือนประจำด้วย

สหกรณ์ออมทรัพย์ มีสถานะเป็นนิติบุคคล ตามกฎหมายสหกรณ์ และกระทรวงการคลังได้ประกาศให้สหกรณ์ ออมทรัพย์ คิดดอกเบี้ยเงินกู้ยืมได้เช่นเดียวกับสถาบันการเงิน ตามประกาศกระทรวงการคลัง เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2526

³⁰สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, “พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542”, ในราชกิจจานุเบกษา, อ้างแล้ว, หน้า 39.

³¹กลุ่มวิเคราะห์และวางระบบ ศูนย์สารสนเทศ กรมส่งเสริมสหกรณ์, “สถิติสหกรณ์ในประเทศไทย ปี 2553”, กรุงเทพมหานคร : กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2553, (อัครสำเนา).

การดำเนินธุรกิจ สหกรณ์มีทุนดำเนินงานมาจากเงินค่าหุ้น และเงินรับฝากจากสมาชิก ซึ่งมีทั้งเงินฝากประจำ และเงินฝากออมทรัพย์ โดยไม่มีเงินกู้ยืมจากต่างประเทศ ในปัจจุบันมีสหกรณ์ออมทรัพย์ทั้งสิ้น 1,362 สหกรณ์ สมาชิก 2,618,501 คน มีเงินออมทั้งระบบ (มีค่าหุ้นและเงินรับฝาก) 17,693,717,785.29 ล้านบาท ให้เงินกู้แก่สมาชิกที่เดือดร้อนและจำเป็น 11,577,711,575.94 ล้านบาท สิทธิประโยชน์ของสหกรณ์ส่วนมาก จะเป็นการให้เงินกู้ยืมแก่สมาชิก ทั้งเงินกู้สามัญ และเงินกู้ฉุกเฉิน สำหรับการส่งชำระค่าหุ้น และชำระหนี้เงินกู้ สหกรณ์ใช้ระบบการหักเงิน ณ ที่จ่าย ทำให้มีเงินทุนหมุนเวียน ไหลเข้าสหกรณ์อย่างสม่ำเสมอทุกเดือน ด้วยวิธีการดังกล่าว ธุรกิจของสหกรณ์จึงมีความมั่นคง อย่างสูง สหกรณ์ออมทรัพย์แห่งแรก ชื่อ “สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ ไม่จำกัดสินใช้” ปัจจุบัน คือ “สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด” สมาชิกเป็นข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ จัดตั้งเมื่อปี 2492 สหกรณ์ออมทรัพย์ส่วนใหญ่ จัดตั้งขึ้นโดยกลุ่มบุคคลที่ประกอบอาชีพอยู่ในหน่วยงานเดียวกัน หรือมีถิ่นฐานอยู่ใกล้เคียงกัน เช่น ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงาน รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ส่งเสริมฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิก ตามปรัชญาของสหกรณ์ โดยรวมกลุ่มกันดำเนินกิจการ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อประโยชน์ของสมาชิก และส่วนรวม ตามความจำเป็นแก่การดำรงชีพ สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นพื้นฐานของการพัฒนาคน ในการเรียนเรื่อง

- 1) การฝึกนิสัย การประหยัดและออม
- 2) สอนให้สมาชิก มีความสามารถช่วยตนเอง
- 3) สอนให้สมาชิก รู้จักการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- 4) การควบคุมดูแลตนเอง ในบรรดาสมาชิก

จุดแข็งของสหกรณ์ออมทรัพย์ส่วนมากจัดตั้งขึ้นในกลุ่มคนที่มีเงินเดือน หรือค่าจ้างประจำทั้งในหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจเอกชน สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ มีระดับการศึกษาค่อนข้างสูง ได้รับการสนับสนุนจากต้นสังกัด ในการอำนวยความสะดวกในการหักเงินเดือนหรือค่าจ้างของสมาชิก ส่งให้สหกรณ์เป็นเงินออม และเงินงวดชำระหนี้³²

2.3.4 หลักการสหกรณ์

องค์การสัมพันธภาพสหกรณ์ระหว่างประเทศได้จัดประชุมเมื่อวันที่ 23 กันยายน พ.ศ. 2538 ณ นครแมนเชสเตอร์ ประเทศอังกฤษ เพื่อปรับปรุงเพิ่มเติมหลักการสหกรณ์ใหม่อีกครั้งหนึ่งเพื่อให้หลักการสหกรณ์มีความสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันยิ่งขึ้น รวมทั้งการให้สมาชิก

³² กองวิชาการ กรมส่งเสริมสหกรณ์, “เอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์”, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย, 2538, (อัดสำเนา).

ได้มีความเข้าใจและนำหลักการสหกรณ์ไปใช้ปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน ซึ่งมีหลักการสหกรณ์ 7 ประการ และได้มีการประกาศให้สหกรณ์ทุกประเทศถือใช้ด้วยกัน ดังนี้

หลักการที่ 1 การเปิดรับสมาชิกโดยทั่วไปตามความสมัครใจ

สหกรณ์เป็นองค์กรแห่งความสมัครใจ เปิดรับบุคคลทั่วไปที่สามารถใช้บริการสหกรณ์ได้ และเต็มใจจะรับผิดชอบในฐานะสมาชิกเข้าเป็นสมาชิกโดยปราศจากการกีดกันทางเพศฐานะทางสังคม เชื้อชาติ การเมืองหรือศาสนา

หลักการที่ 2 การควบคุมโดยสมาชิกตามแนวทางประชาธิปไตย

สหกรณ์เป็นองค์กรประชาธิปไตยที่มีการควบคุมโดยสมาชิก ซึ่งมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจ บุรุษและสตรีที่ได้รับการเลือกตั้งจากที่ประชุมใหญ่ให้เป็นผู้แทน สมาชิกต้องรับผิดชอบต่อสมาชิก ในสหกรณ์ขั้นปฐมสมาชิกมีสิทธิในการออกเสียงเท่าเทียมกับ (สมาชิกหนึ่งคนหนึ่งเสียง) สำหรับสหกรณ์ในระดับอื่น ๆ ก็ดำเนินการตามแนวทางประชาธิปไตย เช่นเดียวกัน

หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจโดยสมาชิก

สมาชิกมีส่วนร่วมในการลงทุน (ถือหุ้น) ในสหกรณ์ของตนเองอย่างเสมอภาคกัน และมีส่วนในการควบคุมการใช้เงินทุนของสหกรณ์ตามแนวทางประชาธิปไตย ทุนของสหกรณ์อย่างน้อย ๆ ส่วนหนึ่งต้องเป็นทรัพย์สินส่วนรวมของสหกรณ์ โดยปกติสมาชิกจะได้รับผลตอบแทน (ถ้ามี) ในอัตราที่จำกัดตามเงินลงทุน (หุ้น) ที่กำหนดเป็นเงื่อนไขของการเข้าเป็นสมาชิก สมาชิกสามารถจัดสรรเงินส่วนเกินของสหกรณ์เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือทุกอย่าง ดังนี้คือ

1) เพื่อการพัฒนาสหกรณ์

โดยอาจกันไว้เป็นเงินสำรอง ซึ่งอย่างน้อย ๆ จะต้องมีส่วนหนึ่งที่นำมาแบ่งปันกันไม่ได้

2) เพื่อตอบแทนแก่สมาชิกตามสัดส่วนของปริมาณธุรกิจที่สมาชิกได้ทำกับสหกรณ์

3) เพื่อสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ที่มวลสมาชิกเห็นชอบ

หลักการที่ 4 มีการปกครองตนเองและมีอิสระ

สหกรณ์เป็นองค์กรที่พึ่งพาตนเองและปกครองโดยการควบคุมจากมวลสมาชิกหากสหกรณ์จะต้องมีข้อตกลงผูกพันกับองค์กรอื่นใดซึ่งรวมถึงหน่วยงานของรัฐบาลด้วยหรือจะต้องเพิ่มเงินลงทุนโดยอาศัยแหล่งเงินทุนภายนอกสหกรณ์ หรือจะต้องเพิ่มเงินลงทุนโดยอาศัยแหล่งเงินทุนภายนอกสหกรณ์ สหกรณ์จะต้องกระทำการดังกล่าวภายใต้เงื่อนไขที่มั่นใจได้ว่ามวลสมาชิกจะยังคงดำรงไว้ซึ่งอำนาจในการควบคุมสหกรณ์ตามแนวทางประชาธิปไตย และสหกรณ์ยังคงดำรงความเป็นอิสระ

หลักการที่ 5 การให้การศึกษา การฝึกอบรมและข่าวสาร

สหกรณ์พึงให้การศึกษาและการฝึกอบรมแก่สมาชิก ผู้แทนสมาชิกที่ได้รับการเลือกตั้ง ผู้จัดการและพนักงานเพื่อให้บุคลากรเหล่านี้สามารถมีส่วนร่วมช่วยพัฒนาสหกรณ์ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพึงให้ข่าวสารแก่สาธารณชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเยาวชนและบรรดาผู้นำทางความคิดในเรื่องคุณลักษณะและคุณประโยชน์ของสหกรณ์

หลักการที่ 6 การร่วมมือระหว่างสหกรณ์

สหกรณ์จะสามารถให้บริการแก่สมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ระบบสหกรณ์ได้ โดยร่วมมือกันในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ ระดับภูมิภาค และระดับนานาชาติ

หลักการที่ 7 ความห่วงใยต่อชุมชน

สหกรณ์พึงดำเนินการต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาชุมชนให้มีความเจริญยั่งยืนตามนโยบายที่มวลสมาชิกเห็นชอบ³³

2.3.5 วิธีการสหกรณ์

วิธีการสหกรณ์ คือ การนำหลักการสหกรณ์มาใช้ในทางปฏิบัติ ซึ่งสหกรณ์แต่ละประเภทจะมีวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกันไป เช่น ในการจัดตั้ง การระดมทุน การบริหารงาน การดำเนินธุรกิจ การส่งเสริมประโยชน์ทางเศรษฐกิจของสมาชิก โดยกำหนดวิธีปฏิบัติไว้ในข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์ วิธีการสหกรณ์ขั้นพื้นฐาน คือ วิธีการร่วมมือกันแบบสหกรณ์ซึ่งก็คือ ความเต็มใจที่จะให้บริการ และความตั้งใจที่จะใช้บริการ หมายถึง สหกรณ์เต็มใจที่จะให้บริการสมาชิก และสมาชิกเต็มใจที่จะใช้บริการของสหกรณ์³⁴

³³บุญมี จันทรวงศ์, ระบบสหกรณ์กับการพัฒนาประชาธิปไตย, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, 2543), หน้า 30-32.

³⁴ดำรง ปันประณต และสะอาด แก้วเกษ, “คุณลักษณะและคุณประโยชน์ของสหกรณ์”, กรมส่งเสริมสหกรณ์ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, 2549, (อัคราณา).

2.4 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

2.4.1. ประวัติความเป็นมา

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ได้รับการจดทะเบียนเป็นสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจร้อยเอ็ด จำกัด ประเภทสหกรณ์ออมทรัพย์ เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม พ.ศ. 2519 หมายเลขทะเบียนสหกรณ์ ที่ กพร. 111/2519 โดยการดำเนินการก่อตั้งของ พันตำรวจเอก สุรินทร์ ทรพน์นันทน์ ซึ่งดำรงตำแหน่งผู้กำกับการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด ในขณะนั้น มีสมาชิกที่ร่วมก่อตั้งครั้งแรกจำนวน 700 คน มีทุนดำเนินงาน 40,000 บาทเศษ ต่อมาเมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2533 ได้รับการจดทะเบียนเปลี่ยนชื่อเป็น “สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด” จนถึงปัจจุบัน

ปัจจุบันสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด มีเจ้าหน้าที่ 4 คน มีคณะกรรมการดำเนินการ 15 คน ผู้ตรวจสอบกิจการ 1 คน ที่ปรึกษาสหกรณ์ 4 คน มีสมาชิก 2,753 คน บริหารงานโดย พล.ต.ต.เดิมนพษ์ สิทธิประเสริฐ เป็นประธานกรรมการ และ นางมยุรี พัฒน์ทอง เป็นผู้ช่วยผู้จัดการสหกรณ์

ที่ตั้งของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ตั้งอยู่ ถนนสุริยเดชบำรุง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด 45000 โทร. 043-513-977 เปิดทำการใน วันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 น. ถึงเวลา 16.30 น³⁵

2.4.2 วัตถุประสงค์สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

สหกรณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดาสมาชิก โดยวิธีช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักการสหกรณ์ด้วยการร่วมกันดำเนินธุรกิจในข้อต่อไปนี้

2.1 ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์

โดยช่วยให้สามารถสงวนส่วนแห่งรายได้ของตนไว้ในทางอันมั่นคงและได้รับประโยชน์ตามสมควร

2.2 ส่งเสริมการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และช่วยเหลือตนเองในหมู่สมาชิก

2.3 รับฝากเงินจากสมาชิก

2.4 จัดหาทุนเพื่อกิจการตามวัตถุประสงค์

2.5 จัดให้มีเงินกู้สำหรับสมาชิกตามข้อกำหนดอันสมควร

2.6 ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงิน

³⁵ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด, “รายงานกิจการประจำปี 2552”, ร้อยเอ็ด : สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด, 2552, (ขาดสำเนา).

- 2.7 ชื่อหุ้นของธนาคารซึ่งมีวัตถุประสงค์
เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์
- 2.8 ชื่อหุ้นหรือหุ้นกู้ของชุมนุมสหกรณ์
- 2.9 ชื่อหุ้นของสหกรณ์อื่นหรือของสถาบัน
ซึ่งประกอบธุรกิจอันทำให้เกิดความสะดวก หรือส่งเสริมความเจริญแก่กิจการของ
สหกรณ์
- 2.10 ชื่อพันธมิตรรัฐบาลหรือพันธมิตรวิสาหกิจ
- 2.11 คำนิยามการให้กู้ยืมเพื่อการเคหะ
- 2.12 ให้การสงเคราะห์ตามสมควรแก่สมาชิกและครอบครัวที่ต้องภัยพิบัติเกี่ยวกับอาชีพ
- 2.13 คำนิยามธุรกิจอื่นที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์
เพื่อรักษาผลประโยชน์ของสมาชิก
- 2.14 ออกตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงิน
- 2.15 ชื่อตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงิน
- 2.16 ร่วมมือกับทางราชการ
ร่วมมือกับทางราชการ สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรและ
สหกรณ์อื่น เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงกิจการของสหกรณ์
- 2.17 กระทำการต่าง ๆ ตามที่อนุญาตไว้ในกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์
เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กล่าวข้างต้น ทั้งนี้ รวมทั้งการถือกรรมสิทธิ์ครอบครอง
ชื่อ แลกเปลี่ยน โอน หรือรับ โอน เช่า หรือให้เช่า เช่าซื้อหรือให้เช่าซื้อ จำนอง หรือรับจำนอง จำนำหรือ
รับจำนำขาย หรือจำหน่ายซึ่งทรัพย์สินตลอดจนดำเนินกิจการอื่นบรรดาที่เกี่ยวกับหรือเนื่องในการจัด
ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ด้วย
- 2.18 ดำเนินกิจการอย่างอื่นบรรดาที่เกี่ยวกับหรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์
ของสหกรณ์³⁶

³⁶สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด, “ข้อบังคับ-ระเบียบ สหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด”, ร้อยเอ็ด : สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด, 2536,
(อัดสำเนา).

2.4.3 เงินทุนสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

1. ที่มาของทุน

สหกรณ์อาจหาทุนเพื่อดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1.1 ออกหุ้น

1.2 รับฝากเงินจากสมาชิก

1.3 กู้ยืมเงิน และรับเงินจากการออกตั๋วสัญญาใช้เงิน และหรือตราสารการเงิน

1.4 สะสมเงินสำรอง และทุนอื่น ๆ

1.5 รับเงินอุดหนุนหรือทรัพย์สินที่มีผู้ยกให้

2. การออกหุ้น

สหกรณ์ออกหุ้น ได้โดยไม่จำกัดจำนวน มีมูลค่า หุ้นละสิบบาท

3. การถือหุ้น

สมาชิกทุกคนต้องส่งเงินค่าหุ้นตั้งแต่เดือนแรกที่เข้าเป็นสมาชิกตามอัตราส่วนของจำนวนเงินได้รายเดือนของตนตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์

เงินได้รายเดือนตามความในวรรคแรก หมายถึง เงินเดือน และเงินเพิ่มค่าครองชีพหรือเงินที่จ่ายครบกับเงินเดือนหรือค่าจ้างประจำซึ่งสมาชิกได้รับจากหน่วยงานเจ้าสังกัดและหมายถึงบ้านานูตามกฎหมายว่าด้วยบำเหน็จบำนาญ ซึ่งสมาชิกได้รับจากทางราชการด้วย

ถ้าสมาชิกประสงค์จะถือหุ้นรายเดือนในอัตราที่สูงกว่าอัตราที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์หรือจะขอซื้อหุ้นเพิ่มขึ้นอีกเมื่อใดก็ยอมทำได้ โดยแสดงความจำนงเป็นหนังสือต่อคณะกรรมการดำเนินการ

สมาชิกจะ โอนหุ้นซึ่งตนถือให้ผู้อื่น ไม่ได้ นอกจากที่กล่าวในข้อ 38 และจะถอนหุ้นในระหว่างที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ก็ไม่ได้

4. การส่งค่าหุ้นรายเดือน

การส่งเงินค่าหุ้นรายเดือนนั้น ให้ส่งโดยวิธีหักจากเงินได้รายเดือนของสมาชิกในวันจ่ายเงินได้รายเดือนประจำเดือนนั้น ๆ ทุกเดือน

เมื่อสมาชิกมีคำขอเป็นหนังสือ และคณะกรรมการดำเนินการได้สอบสวนพิจารณาเห็นว่าสมาชิกนั้นตกอยู่ในพฤติการณ์อันทำให้ไม่สามารถส่งเงินค่าหุ้นรายได้ โดยมีสาเหตุขึ้นด้วยเจตนาอันไม่สุจริตของตน คณะกรรมการดำเนินการจะอนุญาตให้สมาชิกนั้นไม่ต้องส่งเงินค่าหุ้นรายเดือนชั่วคราวตามเวลาที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควรก็ได้

5. การงดส่งเงินค่าหุ้นรายเดือน

สมาชิกที่ได้ส่งเงินค่าหุ้นไม่น้อยกว่า 120 เดือน หรือเป็นจำนวนเงินไม่น้อยกว่า 100,000 บาท และไม่มีหนี้สินกับสหกรณ์จะงดส่งเงินค่าหุ้นรายเดือน หรือลดจำนวนการถือหุ้นรายเดือนลงก็ได้ โดยแจ้งความจำนงเป็นหนังสือต่อคณะกรรมการดำเนินการ

6. การแจ้งยอดจำนวนหุ้น

สหกรณ์จะแจ้งยอดจำนวนหุ้นที่สมาชิกถือให้สมาชิกแต่ละคนทราบทุกสิ้นปีทางบัญชี

2.4.4 การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

1. การลงลายมือชื่อแทนสหกรณ์

การลงลายมือชื่อเพื่อให้มีผลผูกพันสหกรณ์ เว้นแต่จะกำหนดไว้เป็นพิเศษตามข้อบังคับนี้ ให้ปฏิบัติดังนี้

1.1 หนังสือกู้ยืม

ซึ่งสหกรณ์เป็นผู้กู้ยืม ตลอดจนการเบิก หรือรับเงินกู้ การจ้างงานซึ่งสหกรณ์เป็นผู้จ้าง การถอนเงินฝากของสหกรณ์และในนิติกรรมอื่น ๆ จะต้องลงลายมือชื่อของประธานกรรมการ หรือรองประธานกรรมการ หรือเลขานุการ หรือเหรัญญิก หรือกรรมการที่ได้รับมอบหมาย หรือผู้จัดการหรือผู้ที่คณะกรรมการดำเนินการมอบหมายรวมสองคน

1.2 การรับฝากเงิน

ใบรับเงินและเอกสารทั้งปวง นอกจากที่กล่าวไว้ใน (1) ข้างบนนี้จะต้องลงลายมือชื่อของผู้จัดการ และ/หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย อนึ่ง ในหนังสือกู้ยืมซึ่งสหกรณ์เป็นผู้กู้ยืม เช็ก ใบสั่งจ่ายเงิน ใบรับเงิน ตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงินของสหกรณ์นั้นต้องประทับตราของสหกรณ์เป็นสำคัญด้วย

2. วงเงินกู้ยืมและการค้ำประกันประจำปี

ที่ประชุมใหญ่อาจกำหนดวงเงินกู้ยืมและการค้ำประกันสำหรับปีหนึ่ง ๆ ไว้ตามที่จำเป็นแลสมควรแก่การดำเนินงาน วงเงินซึ่งกำหนดคั้งว่านี้ต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์

ถ้าที่ประชุมใหญ่ยังมีได้กำหนด หรือนายทะเบียนยังมีได้ให้ความเห็นชอบวงเงินกู้ยืมสำหรับปีใด ก็ให้ใช้วงเงินกู้ยืมสำหรับปีก่อนไปพลาง

3. การกู้ยืมเงินและการค้ำประกัน

สหกรณ์อาจกู้ยืมเงินหรือออกตั๋วสัญญาใช้เงิน หรือตราสารการเงิน หรือโดยวิธีอื่นใด สำหรับใช้เป็นทุนดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ได้ ตามที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร ทั้งนี้จะต้องอยู่ภายใต้วงเงินกู้ยืมหรือและการค้ำประกันประจำปีตาม ข้อ 10

4. การรับฝากเงิน

สหกรณ์อาจรับฝากเงินประเภทออมทรัพย์ หรือฝากประจำจากสมาชิกได้ตามระเบียบของสหกรณ์

ข้อกำหนดเกี่ยวกับการฝาก ดอกเบี้ย การถอนเงินฝาก และข้อกำหนดอื่น ๆ ว่าด้วยเงินฝากออมทรัพย์หรือเงินฝากประจำนั้น ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์

5. การให้เงินกู้ เงินกู้ยืมนั้นอาจให้ได้แก่

5.1 สมาชิกของสหกรณ์

5.2 สหกรณ์อื่น

การให้เงินกู้แก่สมาชิคนั้น ให้คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยให้เงินกู้ได้ตามข้อบังคับนี้ และตามระเบียบของสหกรณ์

ข้อกำหนดต่าง ๆ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การพิจารณาวินิจฉัยให้เงินกู้ หลักประกันสำหรับเงินกู้ ลำดับแห่งการให้เงินกู้ เงิน เงินงวดชำระหนี้สำหรับเงินกู้ และข้อกำหนดอื่น ๆ ว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิคนั้น ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์

การให้เงินกู้แก่สหกรณ์อื่นนั้น คณะกรรมการดำเนินการจะพิจารณาให้กู้ได้ต่อเมื่อสหกรณ์มีเงินทุนเหลือจากการให้เงินกู้แก่สมาชิกแล้ว

สมาชิกหรือสหกรณ์อื่นประสงค์ขอกู้เงินจากสหกรณ์นี้ ต้องเสนอคำขอกู้เงินตามแบบ และระเบียบของสหกรณ์ที่กำหนดไว้

6. ความมุ่งหมายแห่งเงินกู้

เงินกู้ซึ่งให้แก่สมาชิกไม่ว่าประเภทใด ๆ จะให้ได้เฉพาะเพื่อการอันจำเป็นหรือมีประโยชน์ตามที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร

ให้คณะกรรมการดำเนินการสอดส่อง และกวดขันการให้เงินกู้ของสมาชิกให้ตรงตามความมุ่งหมายที่ให้เงินกู้นั้น

7. ประเภทและจำกัดแห่งเงินกู้

สหกรณ์อาจให้เงินกู้แก่สมาชิกได้ตามประเภทและจำกัดดังต่อไปนี้

7.1 เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน

ในกรณีที่สมาชิกที่มีเหตุฉุกเฉินหรือเหตุอันจำเป็นรีบด่วน และมีความประสงค์ขอกู้เงิน คณะกรรมการดำเนินการอาจให้กู้เพื่อเหตุนั้นได้ ตามระเบียบของสหกรณ์

7.2 เงินกู้สามัญ

ในกรณีที่สมาชิกมีความประสงค์ขอกู้เงินสำหรับให้จ่ายเงินเพื่อการอันจำเป็น หรือมีประโยชน์ต่าง ๆ คณะกรรมการดำเนินการอาจพิจารณาให้เงินกู้สามัญแก่สมาชิกนี้ได้ตามระเบียบของสหกรณ์

7.3 เงินกู้พิเศษ

เมื่อสหกรณ์มีฐานะการเงินก้าวหน้าพอที่จะช่วยเหลือให้เงินกู้เพื่อส่งเสริมฐานะความมั่นคง หรือเพื่อการเคหะ หรือก่อประโยชน์นอกวงแก่สมาชิกได้ โดยจำนวนเกินกว่าจำกัดที่สมาชิกนั้นอาจได้รับเงินกู้สามัญ (ตามที่กล่าวใน (2) ข้างบนนี้) คณะกรรมการดำเนินการอาจให้เงินกู้พิเศษแก่สมาชิกนั้นได้ตามที่เห็นสมควร โดยผู้ขอกู้ต้องระบุความมุ่งหมายแต่ละอย่างของเงินกู้ประเภทนี้ตลอดจนเงื่อนไขและวิธีการ และต้องมีหลักประกันตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์

8. ดอกเบี้ย

ให้สหกรณ์เรียกดอกเบี้ยเงินกู้ทุกประเภทที่ให้แก่สมาชิกในอัตราตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์

9. การควบคุมหลักประกันและการเรียกคืนเงินกู้

ให้คณะกรรมการดำเนินการตรวจตราควบคุมให้เงินกู้ทุกรายมีหลักประกันตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์ และเมื่อคณะกรรมการดำเนินการเห็นว่าหลักประกันสำหรับเงินกู้รายใดเกิดบกพร่อง ผู้กู้จะต้องจัดการแก้ไขให้คืนสภาพในระยะเวลาที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด

ในกรณีอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ ให้ถือว่าเงินกู้ไม่ว่าประเภทใด ๆ เป็นอันถึงกำหนดส่งคืนโดยสิ้นเชิงพร้อมทั้งดอกเบี้ยในทันที โดยมีพักต้องคำนึงถึงกำหนดเวลาที่ให้ไว้และให้คณะกรรมการดำเนินการจัดการเรียกคืนโดยมิชักช้า

- 1) เมื่อสมาชิกผู้กู้ออกจากสหกรณ์ไม่ว่าเพราะเหตุใด ๆ
- 2) เมื่อปรากฏว่าคณะกรรมการดำเนินการผู้ให้นำเงินไปใช้ผิดความมุ่งหมายที่ให้เงินกู้
- 3) เมื่อคณะกรรมการดำเนินการเห็นว่าหลักประกันสำหรับเงินกู้ รายใดเกิดบกพร่องและผู้กู้มิได้จัดการแก้ไขให้คืนสภาพในระยะเวลาที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด
- 4) เมื่อค้างส่งเงินงวดชำระหนี้ ไม่ว่าจะต้นเงินหรือดอกเบี้ยเป็นเวลาถึงสองเดือนติดต่อกัน หรือผิดนัดการส่งเงินงวดชำระหนี้ดังกล่าวนี้ถึงสามคราว สำหรับเงินกู้รายหนึ่ง ๆ

ในกรณีที่ผู้ค้ำประกันจะต้องรับผิดชอบชำระหนี้แทนผู้กู้ตามที่กล่าวในวรรคก่อน และไม่สามารถชำระหนี้นั้น โดยสิ้นเชิงได้ เมื่อผู้ค้ำประกันร้องขอ คณะกรรมการดำเนินการอาจผ่อนผันให้ผู้ค้ำประกันชำระเป็นงวดรายเดือนจนครบจำนวนตามที่ผู้กู้ได้ทำหนังสือกู้ให้ไว้ต่อสหกรณ์ก็ได้

10. ความผูกพันของผู้กู้และผู้ค้ำประกัน

ผู้กู้ หรือผู้ค้ำประกันต้องรับผูกพันว่า ถ้าตน ประสงค์ที่จะขอ โอน หรือย้าย หรือลาออกจาก ราชการ หรืองานประจำตามข้อ 31 (3) จะต้องแจ้งเป็นหนังสือให้สหกรณ์ทราบ และจัดการชำระหนี้สิน ซึ่งตนมีอยู่ต่อสหกรณ์ ให้เสร็จสิ้นเสียก่อน (เว้นแต่กรณีที่ยังคงเป็นสมาชิกอยู่ตามข้อ 43

11. การฝากหรือการลงทุนเงินของสหกรณ์

เงินของสหกรณ์นั้น สหกรณ์อาจฝากหรือลงทุนได้ตามที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ของ สหกรณ์ภายใต้กฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ โดยให้คำนึงถึงความมั่นคงและประโยชน์สูงสุดที่สหกรณ์หรือ สมาชิกจะได้รับ

12. การบัญชีของสหกรณ์

ให้สหกรณ์จัดทำบัญชีตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป วันสิ้นปีทางบัญชีของสหกรณ์ให้ สิ้นสุด ณ วันที่ 30 เดือนกันยายน ของทุกปี

เมื่อสิ้นปีทางบัญชีทุกปี ให้สหกรณ์จัดทำงบดุล รวมทั้งบัญชีกำไรขาดทุนตามแบบที่นาย ทะเบียนสหกรณ์กำหนด

13. การเสนองบดุลต่อที่ประชุมใหญ่

ให้คณะกรรมการดำเนินการเสนองบดุลซึ่งผู้สอบบัญชีได้ตรวจสอบและรับรองแล้วต่อที่ ประชุมใหญ่เพื่อพิจารณาอนุมัติภายในหนึ่งร้อยห้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีทางบัญชี

การเสนองบดุล ให้คณะกรรมการดำเนินการเสนอรายงานประจำปีแสดงผลการดำเนินงานของ สหกรณ์ต่อที่ประชุมใหญ่ด้วย

ให้สหกรณ์ส่งสำเนางบดุลที่เสนอต่อที่ประชุมใหญ่นั้น ไปยังสมาชิกทุกคนและให้ปิดประกาศ โดยเปิดเผยไว้ ณ สำนักงานของสหกรณ์ก่อนวันประชุมใหญ่ไม่น้อยกว่าเจ็ดวัน

ให้สหกรณ์ส่งสำเนารายงานประจำปีแสดงผลการดำเนินงานของสหกรณ์กับงบดุล ไปยังนาย ทะเบียนสหกรณ์ภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่มีการประชุมใหญ่

อนึ่ง ให้เก็บรักษารายงานประจำปีแสดงผลการดำเนินงานของสหกรณ์กับงบดุล ไว้ที่สำนักงาน ของสหกรณ์เพื่อให้สมาชิกขอตรวจดูได้

14. การจัดสรรกำไรสุทธิประจำปี

เมื่อสิ้นปีทางบัญชีและได้ปิดบัญชีตามมาตรฐานการบัญชีที่ รับรองโดยทั่วไปแล้ว ปรากฏว่าสหกรณ์มีกำไรสุทธิ ให้จัดสรรเป็นเงินสำรองไม่น้อยกว่าร้อยละสิบ ของกำไรสุทธิ และเป็นค่าบำรุงสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทยร้อยละห้า ของกำไรสุทธิ แต่ต้องไม่ เกินอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง

กำไรสุทธิประจำปีที่เหลือจากการจัดสรรตามความในวรรคก่อนนั้น ที่ประชุมใหญ่อาจจัดสรร ได้ดังต่อไปนี้

1) เป็นเงินปันผลตามหุ้นให้แก่สมาชิก

ในอัตราไม่เกินอัตราที่กฎหมายว่าด้วยสหกรณ์กำหนดแห่งค่าหุ้นที่ชำระแล้ว ของสมาชิกแต่ละคน โดยคิดให้ตามส่วนแห่งระยะเวลา อนึ่งถ้าสหกรณ์ถอนทุนรักษาระดับอัตราเงินปันผล ตาม (4) ออกจ่ายเป็นเงินปันผลสำหรับปีใดด้วยจำนวนเงินปันผลทั้งสิ้นที่จ่ายสำหรับปีนั้นก็ต่อ ไม่เกินอัตราดังกล่าวมาแล้ว

ในการคำนวณเงินปันผลตามหุ้น ให้ถือว่าหุ้นที่สมาชิกได้ชำระต่อสหกรณ์ภายในวันที่เจ็ดของเดือน มีระยะเวลาสำหรับคำนวณเงินปันผลตั้งแต่เดือนนั้น ส่วนหุ้นที่สมาชิกชำระต่อสหกรณ์หลังวันที่เจ็ดของเดือน สหกรณ์จะคิดเงินปันผลให้ตั้งแต่เดือนถัดไป

2) เป็นเงินเฉลี่ยคืนให้แก่สมาชิก

ตามส่วนจำนวนรวมแห่งดอกเบี้ยเงินกู้ซึ่งสมาชิกนั้น ๆ ได้ส่งแก่สหกรณ์ในระหว่างปี แต่สมาชิกที่ผิดนัดการส่งเงินงวดชำระหนี้ ไม่ว่าต้นเงินหรือดอกเบี้ยในปีใดมิให้ได้รับเงินเฉลี่ยคืนสำหรับปีนั้น

3) เป็นเงิน โบนัส

แก่กรรมการและพนักงานและลูกจ้างของสหกรณ์ ไม่เกินร้อยละสิบของกำไรสุทธิ

4) เป็นทุนรักษาระดับอัตราเงินปันผล

ไม่เกินร้อยละสองแห่งทุนเรือนหุ้นของสหกรณ์ตามที่มีอยู่ในวันสิ้นปีนั้น จนกว่าจะมีจำนวนถึงร้อยละแปดแห่งทุนเรือนหุ้นดังกล่าว ทุนรักษาระดับอัตราเงินปันผลนี้จะถอนได้โดยมติแห่งที่ประชุมใหญ่ เพื่อจ่ายเป็นเงินปันผลตามหุ้น ตาม (1)

5) เป็นทุนสาธารณประโยชน์ ไม่เกินร้อยละสิบของกำไรสุทธิ

ให้สหกรณ์สะสมไว้สำหรับใช้จ่ายเพื่อการศึกษา โดยทั่วไปหรือเพื่อการศึกษาอบรมทางสหกรณ์ หรือสาธารณประโยชน์หรือการกุศล ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์

6) เป็นทุนเพื่อจัดตั้งสำนักงานหรือกองทุนต่าง ๆ

เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่สหกรณ์

7) กำไรสุทธิส่วนที่เหลืออยู่ (ถ้ามี) ให้สมทบเป็นเงินสำรองทั้งสิ้น

15. ที่มาแห่งเงินสำรอง

นอกจากจัดสรรจากกำไรสุทธิตามข้อ 22 แล้ว บรรดาเงินอุดหนุนหรือทรัพย์สินที่มีผู้ยกให้แก่สหกรณ์ ถ้าผู้ยกให้มิได้ระบุว่าจะให้ใช้เพื่อการใด โดยเฉพาะก็ให้สมทบเป็นเงินสำรองทั้งสิ้น

อนึ่ง จำนวนเงินซึ่งสหกรณ์พึงจ่ายแก่บุคคลใดก็ตาม ถ้าไม่มีการเรียกร้องจนพ้นกำหนดอายุความ ก็ให้สมทบจำนวนเงินนั้นเป็นเงินสำรอง

ถ้าโรสุทธิประจำปีของสหกรณ์ซึ่งคณะกรรมการดำเนินการเสนอแนะให้ที่ประชุมใหญ่จัดสรรตามข้อ 22 หากที่ประชุมใหญ่พิจารณาแล้วเห็นว่ารายการใดไม่สมควรจัดสรรหรือตัดจำนวนให้น้อยลงก็ดี ยอดเงินจำนวนดังกล่าวให้สมทบเป็นเงินสำรองทั้งสิ้น

16. สภาพแห่งเงินสำรอง

เงินสำรองย่อมเป็นของสหกรณ์โดยส่วนรวม สมาชิกจะแบ่งปันกันไม่ได้ หรือจะเรียกร้องแม้ส่วนหนึ่งส่วนใดก็ไม่ได้เงินสำรองนี้จะถอนได้ก็แต่เพื่อชดเชยการขาดทุนอันหากบังเกิดขึ้นเท่านั้น

17. ทะเบียนและบัญชี

ให้สหกรณ์มีทะเบียนสมาชิก ทะเบียนหุ้น และทะเบียนอื่นๆ ตลอดจนสมุดรายงานการประชุมและบัญชี ตามแบบที่นายทะเบียนสหกรณ์กำหนดและตามที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควรให้มีขึ้น

เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนสมาชิก หรือทะเบียนหุ้น ให้สหกรณ์แจ้งการเปลี่ยนแปลงต่อนายทะเบียนสหกรณ์ภายในเก้าสิบวัน นับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลง

สมาชิกอาจขอตรวจเอกสารดังกล่าวในวรรคก่อนได้ ณ สำนักงานของสหกรณ์ในระหว่างเวลาทำงานแต่จะดูบัญชี หรือทะเบียนเกี่ยวกับเงินค่าหุ้น เงินฝากหรือเงินกู้ของสมาชิกอื่นไม่ได้ นอกจากได้รับความยินยอมเป็นหนังสือของสมาชิกนั้น และได้รับอนุญาตจากผู้จัดการก่อน

18. กฎหมายและข้อบังคับ

ให้สหกรณ์จัดให้มีพระราชบัญญัติสหกรณ์และกฎกระทรวงออกตามความในพระราชบัญญัติสหกรณ์ซึ่งคงใช้อยู่ กับข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์นี้ไว้ ณ สำนักงานของสหกรณ์ สมาชิกและผู้สนใจอาจขอตรวจดูได้โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม

19. การตรวจสอบบัญชี

บัญชีของสหกรณ์นั้นต้องได้รับการตรวจสอบอย่างน้อยปีละครั้ง โดยผู้สอบบัญชีซึ่งนายทะเบียนสหกรณ์แต่งตั้ง

20. การตรวจตราควบคุม

นายทะเบียนสหกรณ์ รองนายทะเบียนสหกรณ์ ผู้ตรวจการสหกรณ์ ผู้สอบบัญชี หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งนายทะเบียนสหกรณ์มอบหมาย มีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือ ให้คณะกรรมการดำเนินการ คณะกรรมการอื่น ๆ ผู้ตรวจสอบกิจการ ผู้จัดการ พนักงาน และสมาชิกของสหกรณ์มาชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับกิจการของสหกรณ์ หรือให้ส่งเอกสารเกี่ยวกับการดำเนินการ หรือรายงานการประชุมได้ ทั้งอาจเรียกและเข้าร่วมประชุมใหญ่ หรือประชุมคณะกรรมการดำเนินการ หรือประชุมคณะกรรมการอื่น ๆ ตลอดจนตรวจสอบสมุดบัญชี ทะเบียน เอกสาร และใบสำคัญต่าง ๆ ของสหกรณ์ได้

ทั้งนี้ ให้ผู้ซึ่งเกี่ยวข้องตามความในวรรคแรกอำนวยความสะดวกและชี้แจงข้อความในเรื่องเกี่ยวกับกิจการของสหกรณ์ให้ทราบตามความประสงค์

21. การส่งรายการ หรือรายงาน

ให้สหกรณ์ส่งรายการ หรือรายงานเกี่ยวกับกิจการของสหกรณ์ต่อหน่วยงานที่กำกับดูแล ตามแบบและระยะเวลาที่หน่วยงานนั้นกำหนด³⁷

22. การประชุมใหญ่สามัญ

ให้คณะผู้จัดตั้งสหกรณ์นัดสมาชิกมาประชุมกันเป็นการ ประชุมใหญ่ครั้งแรกภายในเก้าสิบวัน นับแต่วันที่จะจดทะเบียนสหกรณ์เพื่อเลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินการ และมอบหมายการตั้งปวงให้แก่คณะกรรมการดำเนินการ

การประชุมใหญ่สามัญครั้งต่อไป ให้คณะกรรมการดำเนินการเรียกประชุมอย่างน้อยปีละหนึ่ง ครั้งภายในหนึ่งร้อยห้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีทางบัญชีของสหกรณ์

23. การประชุมใหญ่

โดยผู้แทนสมาชิก กรณีที่สหกรณ์มีสมาชิกเกินกว่าห้าพันคน ให้การประชุมใหญ่ประกอบด้วยผู้แทนสมาชิกเท่านั้น

24. การเลือกตั้งผู้แทนสมาชิก

24.1 สมาชิกเท่านั้นมีสิทธิได้รับเลือกตั้งเป็นผู้แทนสมาชิก

24.2 การเลือกตั้งผู้แทนสมาชิกคราวหนึ่ง ๆ

ให้กระทำในที่ประชุมกลุ่มก่อนการ ประชุมใหญ่สามัญของสหกรณ์ทุกครั้ง และให้ประธานกลุ่มหรือเลขานุการกลุ่มแจ้งรายชื่อผู้แทนสมาชิกในกลุ่มของตนที่สหกรณ์โดยมิชักช้า

24.3 ให้ที่ประชุมกลุ่มดำเนินการเลือกตั้งผู้แทนสมาชิก

โดยอัตราส่วนจำนวนสมาชิก 10 คนต่อผู้แทนสมาชิกหนึ่งคน ถ้าเศษของอัตราส่วนดังกล่าวเกินกึ่งหนึ่ง ให้เลือกผู้แทนสมาชิกเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งคน ในจำนวนนี้ให้ประธานกลุ่มเป็นผู้แทนสมาชิกโดยตำแหน่ง โดยให้นับรวมอยู่ในจำนวนผู้แทนสมาชิกที่กลุ่มพึงเลือกตั้งได้ หนึ่งจำนวนผู้แทนสมาชิกในสหกรณ์หนึ่ง ๆ ต้องไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยคน

24.4 ให้ผู้แทนสมาชิกอยู่ในตำแหน่งคราวละหนึ่งปีทางบัญชีของสหกรณ์

ให้ผู้แทนสมาชิกอยู่ในตำแหน่งคราวละหนึ่งปีทางบัญชีของสหกรณ์ถ้ายังไม่มีเลือกตั้งผู้แทนสมาชิกใหม่ก็ให้ผู้แทนสมาชิกคนเดิมอยู่ในตำแหน่งต่อไปพลาง

³⁷ เรื่องเดียวกัน.

25. คณะกรรมการดำเนินการ

ให้สหกรณ์มีคณะกรรมการดำเนินการคณะหนึ่งประกอบด้วย ประธานกรรมการหนึ่งคนและคณะกรรมการอื่นอีกไม่เกินสิบสี่คนซึ่งที่ประชุมเลือกตั้งจากสมาชิก โดยในจำนวนกรรมการอื่นสิบสี่คนนั้น ให้มีตำแหน่งรองประธานกรรมการคนหนึ่ง หรือหลายคน เป็นเลขานุการคนหนึ่ง เป็นเหรัญญิกคนหนึ่ง นอกนั้นให้เป็นกรรมการดำเนินการเพื่อให้เป็นผู้แทนสหกรณ์ในกิจการอันเกี่ยวกับบุคคลภายนอก เพื่อการนี้คณะกรรมการดำเนินการอาจมอบหมายให้กรรมการดำเนินการคนหนึ่ง หรือหลายคนหรือผู้จัดการทำการแทนก็ได้

26. อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการดำเนินการ

คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการทั้งปวงของสหกรณ์ให้เป็นไปตามข้อบังคับตามมติของที่ประชุมใหญ่ กับทั้งในทางอันจะทำให้เกิดความจำเริญแก่สหกรณ์ทุกประการ ซึ่งรวมทั้งในข้อต่อไปนี้

26.1 ดำเนินการในเรื่องการรับสมาชิก

ดำเนินการในเรื่องการรับสมาชิก และสมาชิกออกจากสหกรณ์ตลอดจนดูแลให้สมาชิกปฏิบัติกรต่าง ๆ ตามข้อบังคับ ระเบียบ และมติของสหกรณ์

26.2 พิจารณาดำเนินการในเรื่องการรับฝาก การกู้ยืม

การให้เงินกู้การฝาก หรือลงทุนเงินของสหกรณ์

26.3 กำหนดและดำเนินการเกี่ยวกับการประชุมใหญ่

เสนอของคู่กับรายงานประจำปีแสดงผลการดำเนินงานของสหกรณ์ต่อที่ประชุมใหญ่

26.4 เสนอการจัดสรรกำไรสุทธิประจำปีต่อที่ประชุมใหญ่

26.5 พิจารณาอนุมัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

26.6 พิจารณากำหนดค่าเบี้ยเลี้ยง

พิจารณากำหนดค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ ค่าเช่าที่พัก และค่าเบี้ยประชุมของกรรมการดำเนินการ คณะกรรมการกรอื่น ๆ ที่ปรึกษาและที่ปรึกษาติดตามคดี

26.7 กำหนดระเบียบต่าง ๆ ของสหกรณ์

26.8 พิจารณาดำเนินการแต่งตั้ง และกำหนดค่าตอบแทนแก่ผู้ตรวจสอบภายใน

26.9 พิจารณาดำเนินการแต่งตั้ง หรือจ้าง

พิจารณาดำเนินการแต่งตั้งหรือจ้างและกำหนดค่าตอบแทนแก่ผู้จัดการ ตลอดจนควบคุมดูแล การปฏิบัติงานของผู้จัดการให้เป็นการถูกต้อง

26.10 พิจารณาคำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการ

พิจารณาคำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อประโยชน์ในการดำเนินกิจการของสหกรณ์

26.11 เสนอแผนงานและเป้าหมายในการดำเนินงาน

รวมทั้งประมาณการรายจ่ายประจำปีให้ที่ประชุมใหญ่สามัญทราบ

26.12 พิจารณามอบหมายอำนาจหน้าที่

พิจารณามอบหมายอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานให้แก่ประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ เลขานุการ เภรัญญิก หรือผู้จัดการ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ตามที่เหมาะสม

26.13 ฟ้อง ต่อสู้ หรือดำเนินคดีเกี่ยวกับกิจการของสหกรณ์

ฟ้อง ต่อสู้ หรือดำเนินคดีเกี่ยวกับกิจการของสหกรณ์หรือประณิประนอมยอมความ หรือมอบข้อพิพาทให้อนุญาตตุลาการพิจารณาชี้ขาด

การดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จะก้าวหน้านั้นคงองค์กรอยู่ได้ สมาชิกมีฐานะการเงินที่มั่นคง มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น นอกจากการปฏิบัติตามหลักและวิธีการสหกรณ์โดยเคร่งครัดแล้ว แผนพัฒนาสหกรณ์มีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะทำให้ทิศทางการบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีระบบและต่อเนื่อง ทั้งนี้ ผู้เกี่ยวข้องได้แก่คณะกรรมการ ผู้ตรวจสอบกิจการ ฝ่ายจัดการและเจ้าหน้าที่ ผู้แทนสมาชิกสหกรณ์จะต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่และมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการไม่ว่าทางใดทางหนึ่งก็ตาม จะทำให้เกิดผลดีต่อทุกคนทุกฝ่ายตลอดไป

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ผู้วิจัยได้มีการศึกษาและรวบรวมมาเป็นกรอบแนวคิดในการกำหนดแนวทางในการศึกษา ดังนี้

เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาฬสินธุ์ จำกัด แยกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านข่าวสารสหกรณ์ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ และด้านภาพพจน์ของสหกรณ์ ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกใหญ่เป็นเพศชายมีอายุการเป็นสมาชิกมากกว่า 16 ปีขึ้นไป เหตุผลที่สมัครสมาชิกเพื่อต้องการออมทรัพย์และกู้เงิน มาใช้บริการมากกว่า 1-2 ครั้งต่อเดือน ระยะทางที่ใช้ในการเดินทางจากหน่วยงานที่สมาชิกเข้ามาที่สหกรณ์ 1-15 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางมากกว่า 51 นาทีขึ้นไป สมาชิกเข้าไปใช้บริการฝ่ายการเงินและงานด้านเงินกู้สามัญมากที่สุด การรับข่าวสารของสมาชิกทางวารสารสหกรณ์ และมีปัญหาเรื่อง ไม่ได้รับข่าวสารของสหกรณ์ล่วงหน้า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการของสหกรณ์จำนวน 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก และสมาชิกมีความพึงพอใจด้านข่าวสารของสหกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง³⁸

นิตยา เทพสำราญ ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานและความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ จำแนกตามลักษณะประชากร โดยการสอบถามจากสมาชิกจำนวน 392 คน ผลการศึกษาพบว่า “สมาชิกมีความพึงพอใจในบริการเงินกู้ อยู่ในระดับมาก ด้านบริการรับฝากเงิน ด้านผลประโยชน์ตอนสิ้นปี ด้านสวัสดิการ ด้านบริการต่าง ๆ และภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าสมาชิกเพศชาย มีความพึงพอใจในด้านผลประโยชน์สิ้นปีมากกว่าสมาชิกเพศหญิง และเมื่อจำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาและระดับตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์พบว่า ด้านบริการรับฝากเงิน ด้านผลประโยชน์ตอนสิ้นปีและในภาพรวม สมาชิกที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปรายได้ต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป และดำรงตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ระดับ 11-13 เป็นผู้มีความพึงพอใจสูงสุด ส่วนด้านบริการเงินกู้ สมาชิกที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป สถานภาพหย่า/หม้าย มีรายได้ต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและดำรงตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ ระดับ 11-13 เป็นผู้มีความพึงพอใจสูงสุด และด้านสวัสดิการและด้านบริการต่าง ๆ สมาชิกที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจสูงสุด”³⁹

สุรีย์ สงวนถิ่น ได้ศึกษาเรื่อง “ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด” จากการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นที่

³⁸เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง, “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูภาพสินธุ์ จำกัด”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2545, 125 หน้า.

³⁹นิตยา เทพสำราญ, “การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานและความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช), 2545, 130 หน้า.

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .5 ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ ได้แก่ ควรเพิ่มบริการ โอนเงิน หรือถอนเงินฝากของสมาชิกให้รวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ ควรลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลงให้น้อยหรือใกล้เคียงกับธนาคารพาณิชย์ คอมพิวเตอร์ทันสมัยรายละเอียดของใบเสร็จรับเงินควรมีรายละเอียดครบทุกรายการ โดยเฉพาะยอดเงินฝากคงเหลือ⁴⁰

ว่าที่ร้อยตรีชะลอ ทรัพย์วิจิตร ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ : กรณีวิจัยสหกรณ์การเกษตรบ้านนา จำกัด อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ผลการวิจัยพบว่า “สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านการกำหนดราคาบริการ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านการสื่อสาร การตลาดบริการ ด้านกระบวนการ ด้านหลักฐานทางกายภาพ และด้านบุคคล

สมาชิกที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจด้านบุคคลมากกว่าเพศชาย สมาชิกที่มีสถานภาพหย่าร้างมีความพึงพอใจด้านการกำหนดราคาบริการมากกว่าโสด สมาชิกที่มีอาชีพอื่น ๆ เช่น รับจ้าง และค้าขายมีความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดราคาบริการ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านหลักฐานทางกายภาพ และด้านบุคคลมากกว่าสมาชิกที่มีอาชีพทำไร่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05”⁴¹

พนาวรรณ ชัยยะ ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด กรณีศึกษาเฉพาะสำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ ผลการวิจัยพบว่า “สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัท ทีโอที จำกัด” โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านให้บริการของพนักงานและด้าน โฆษณาประชาสัมพันธ์ สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในการให้ข้อมูลและความปลอดภัย ด้านเงินฝากและเงินกู้ ด้านให้บริการของพนักงาน ด้าน

⁴⁰ สุรีย์ สงวนสิน, ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยทักษิณ), 2546, 172 หน้า.

⁴¹ ว่าที่ร้อยตรีชะลอ ทรัพย์วิจิตร, “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ : กรณีวิจัยสหกรณ์การเกษตรบ้านนา จำกัด อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2548, 135 หน้า.

อาคารสถานที่ และด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่เป็นสมาชิกมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05⁴²

เสฐียรพงษ์ อินเพน ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สามัญศึกษาร้อยเอ็ด จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าสุดในแต่ละด้านดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านภาพพจน์ของสหกรณ์ ด้านการดำเนินงาน ด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ และด้านข่าวสารสหกรณ์⁴³

เมื่อกล่าวโดยสรุปแล้ว ผลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังกล่าวมาแล้วนี้ แสดงให้เห็นได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นสำหรับหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ที่ต้องเกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการ เพราะผลสำเร็จในการประกอบการทุกอย่างที่เกี่ยวกับงานด้านบริการ ทั้งจากภาครัฐและเอกชนและการประกอบการธุรกิจต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการนี้สูงมากที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการดึงดูดลูกค้า เพื่อให้เกิดความสนใจที่จะเข้ามาใช้บริการนั้น ๆ ได้

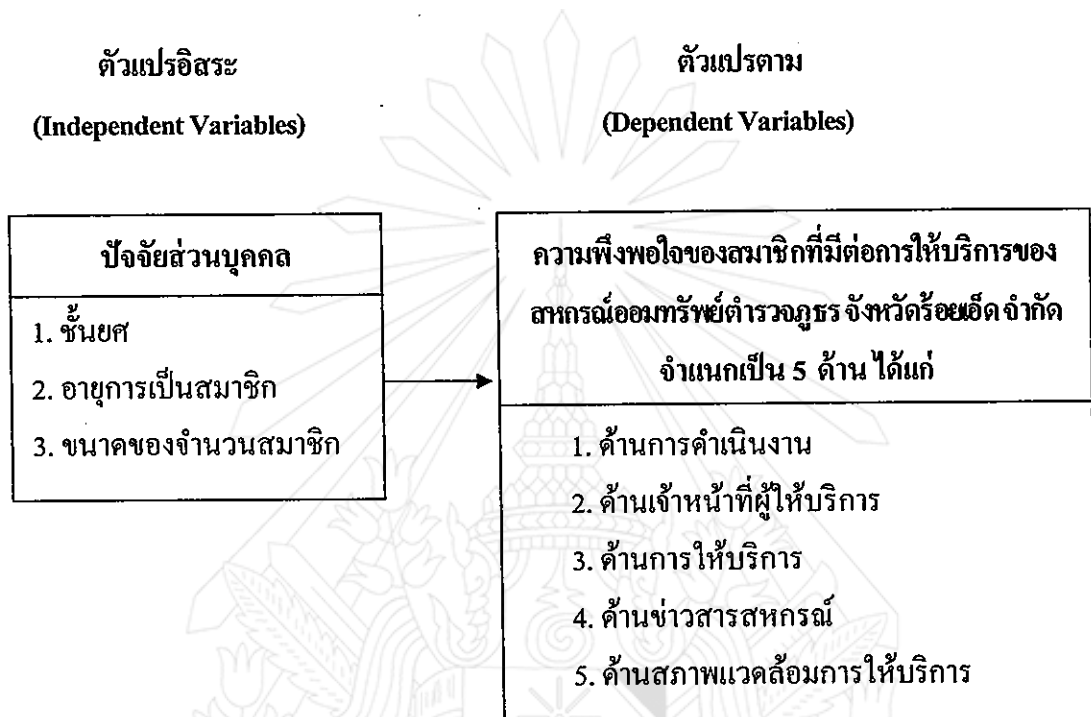


⁴²พนาวรรณ ชัยยะ, “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัท ทีโอที จำกัด กรณีศึกษาเฉพาะสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกริก), 2550, 116 หน้า.

⁴³เสฐียรพงษ์ อินเพน, “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สามัญศึกษาร้อยเอ็ด จำกัด”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2551, 153 หน้า.

2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ เรื่องการบริหารการตลาดยุคใหม่⁴⁴ มาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดตามภาพประกอบ จำนวน 5 ด้าน ดังนี้



ภาพประกอบที่ 2.2 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

⁴⁴ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, การบริหารการตลาดยุคใหม่, อ่างแก้ว, หน้า 335-336.

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธร จังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยระเบียบวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดังหัวข้อต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 622 คน ตามขนาดของจำนวนสมาชิก อำเภอนขนาดใหญ่ กลาง และเล็ก

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 243 คน โดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน (Taro Yamane)¹ มาคำนวณกลุ่มตัวอย่าง

¹สุจินต์ ธรรมชาติ, การวิจัยภาคปฏิบัติวิธีลัด, (กรุงเทพมหานคร :มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2549), หน้า 48.

คำนวณขนาดตัวอย่าง ตามสูตรของ ยามาเน (Taro Yamane) ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e แทน ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างซึ่งในงานวิจัย

ที่กำหนดให้มี ความ คลาดเคลื่อน ได้ร้อยละ 5 หรือ .05

$$\begin{aligned} \text{แทนสูตร} \quad n &= \frac{622}{1 + 622 \times (0.25)^2} \\ &= 243.44 \end{aligned}$$

$$\text{ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน} = 243 \text{ คน}$$

เพราะฉะนั้น จะได้ผลจากการคำนวณ $n = 243.44$ จึงได้กลุ่มตัวอย่าง 243 คน คิดอยู่ในระดับความเชื่อมั่น 95 % และมีค่าความคลาดเคลื่อน 5%

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Random Sampling) โดยการหาสัดส่วนของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำนวน 243 คน โดยใช้สูตรการหาสัดส่วน ดังนี้

$$n_i = \frac{n_i \times N_i}{N}$$

โดย n_i = จำนวนตัวอย่าง โดยแบ่งสัดส่วนประชากรในแต่ละหน่วยงาน

N_i = จำนวนประชากรในแต่ละหน่วยงาน

n_i = จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

N = จำนวนประชากร

3.2.2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่อำเภอขนาดใหญ่ กลาง และเล็ก โดยใช้แบบสอบถามทำเช่นนี้จนครบจำนวน 243 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการศึกษา ค้นคว้า เอกสาร ทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามแนววัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการ เก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิด และแบบปลายเปิด จำนวน 3 ตอน ประกอบด้วย รายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิด และเลือกตอบข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ทราบคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ชั้นยศ อายุการเป็นสมาชิก และขนาดของจำนวนสมาชิก

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด เกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการ ให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านข่าวสารของสหกรณ์ และด้านสภาพแวดล้อมการ ให้บริการ ลักษณะของคำถามที่ใช้มีลักษณะเชิงบวก โดยแบบสอบถามส่วนนี้เป็นแบบสอบถาม ตามมาตราวัดแบบ ลิเคิท สเกล (Liker Scale) ใช้การวัดแบบระดับคุณภาพ (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มาก ที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เป็นเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	มีน้ำหนักระแนน	5	คะแนน
มาก	มีน้ำหนักระแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	มีน้ำหนักระแนน	3	คะแนน
น้อย	มีน้ำหนักระแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	มีน้ำหนักระแนน	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนว ทางแก้ไขที่มีต่อการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.4.1 ทำการศึกษา ค้นคว้า ทฤษฎี แนวคิด เอกสารรายงานต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.4.2 นำข้อมูลจากการศึกษามารวบรวม สรุปเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของคำถาม เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อเรื่องที่จะทำการวิจัย และมีลักษณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะสามารถตอบข้อเท็จจริงได้

3.4.3 นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้คำถามมีความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาชัดเจน สอดคล้องระหว่างข้อความด้วยวิธีการวิเคราะห์ด้วยดัชนี IOC (Index of item Objective Congruence) โดยผู้เชี่ยวชาญได้ปรับกรอบตัวแปรตามให้มีความเหมาะสม ได้ค่า TOC .67 – 1.00

3.4.4 นำแบบสอบถามมาปรับปรุง แก้ไข และเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของ โครงสร้างและเนื้อหา (Construct and Content Validity) ถูกต้องตามหลักวิชาการและในด้านภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านประกอบด้วย

1) **ดร.บุญถม อุตเสนา**

วุฒิการศึกษา ค.บ., ศศ.ม., ปร.ค. (สังคมวิทยาการเมืองและชนบท)

ตำแหน่ง อาจารย์พิเศษ ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด

2) **ดร. ประพิศ โบราณมูล**

วุฒิการศึกษา บธ.บ., กศ.ม. (สังคมศึกษา), ปร.ค. (วัฒนธรรมศาสตร์)

ตำแหน่ง อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด

3) **นาง มยุรี พัฒน์ทอง**

วุฒิการศึกษา ปวช.การบัญชี

ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุง แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับสมาชิกสหกรณ์ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะวิจัย ที่อำเภอเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเสลภูมิ และอำเภोजังหาร จำนวน 30 คน

1) **หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ**

โดยวิเคราะห์ค่า t -test ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง 1.82 – 9.90 จำนวน 49 ข้อ

2) นำข้อคำถามทั้ง 49 ข้อ

หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ผลการคำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ พบค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นมีค่าแอลฟา (Alpha) อยู่ในระดับ .97 ซึ่งเป็นค่าที่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ แสดงถึงความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

3.4.6 นำผลจากการทดสอบแบบสอบถามและการหาค่าความน่าเชื่อถือกลับไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม และอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง แล้วนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่แท้จริงที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.5.1 ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด นำเรียนประธานกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

3.5.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปขอความอนุเคราะห์จากเจ้าหน้าที่หน่วยอำเภอ ที่ปฏิบัติงานของสหกรณ์และเจ้าหน้าที่ในฝ่ายต่าง ๆ ของสหกรณ์ ในการแจกแบบสอบถามแก่สมาชิกในสังกัด จำนวน 243 ชุด และได้รับคืนจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 231 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.06

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ได้ใช้เทคนิคทางสถิติทางคอมพิวเตอร์ประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นรหัสแทนค่าแล้วประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ดังนี้ เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยแยกรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.6.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 อธิบายถึงลักษณะข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ประกอบไปด้วย ชั้นยศ อายุการเป็นสมาชิก และขนาดของจำนวนสมาชิก วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distributions) และค่าร้อยละ (Percentages) เพื่อดูการกระจายของตัวแปรและนำเสนอข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

3.6.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นการอธิบายถึง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ว่าอยู่ในระดับใด วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามในด้านต่าง ๆ โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.00 – 1.80	หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
2.61 – 3.40	หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
3.41 – 4.20	หมายถึง ความพึงพอใจมาก
4.21 – 5.00	หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของตัวแปรและความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครหลวงตำรวจอัยการ จำกัด ที่เป็นจริง

3.6.3 แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขที่มีต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครหลวงตำรวจอัยการ จำกัด ใช้วิธีการเรียงลำดับตามความถี่และความสำคัญมากน้อยของความเห็น

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ภายหลังจากการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วจึงลงรหัสเพื่อประมวลเพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลประกอบไปด้วย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติ ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นเป็นสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สำหรับการอธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อดูลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ดังสูตรต่อไปนี้

สูตร การหาค่าร้อยละ (Percentage)²

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

² ธานีพันธ์ ศิลป์จารุ, การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS, พิมพ์ครั้งที่ 9, (กรุงเทพมหานคร : บิสิเนสเซอร์แอนดี้, 2551), หน้า 148.

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ใช้ค่าสถิติความถี่ (Frequency), ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviates), ค่า t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มในเรื่องเพศ และค่า F-test (One-way ANOVA) ในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม ในเรื่อง ชั้นยศ อายุการเป็นสมาชิก และขนาดของจำนวนสมาชิก ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 จะเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

สูตร การหาค่าเฉลี่ย (Mean)³

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

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

สูตร การหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

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

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 X แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
 X^2 แทน ผลรวมกำลังสอง ของคะแนนในกลุ่ม
 N แทน จำนวนคน
 \sum แทน ผลรวม

สูตร การหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S_H^2 + S_L^2}{N}}}$$

เมื่อ t แทน อำนาจจำแนก
 \bar{X}_H แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มสูง
 \bar{X}_L แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ
 S_H^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มสูง
 S_L^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มต่ำ
 N แทน จำนวนคนในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำซึ่งมีจำนวนเท่ากัน

³ เรื่องเดียวกัน, หน้า 149.

สูตรการหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ

การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือประเภทนี้นิยมใช้แนวคิดของครอนบาค (Cronbach) เรียกว่า การหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ \frac{1 - \sum_i S_i^2}{S^2} \right\}$$

เมื่อ α หมายถึง สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
 N หมายถึง จำนวนข้อ
 S_i^2 หมายถึง คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ
 S^2 หมายถึง คะแนนความแปรปรวนทั้งฉบับ

ค่า (One-way ANOVA) หรือ F-test⁴ ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
 MS_b แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MS_w แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ใช้การวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอประกอบคำบรรยาย

⁴เรื่องเดียวกัน, หน้า 195.

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ของสมาชิกที่มี ชั้นยศ อายุการเป็นสมาชิก และขนาดของจำนวนสมาชิกต่างกันและ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 231 คน จากนั้นนำแบบสอบถามมาดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อคำนวณหาค่าสถิติสำหรับตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยให้ครบถ้วนตามที่ตั้งไว้ ซึ่งมีลำดับขั้นตอนดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
P	แทน	ค่าร้อยละ (Percentage)
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ (t - distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F - distribution)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ชั้นยศ อายุการเป็นสมาชิก และขนาดของจำนวนสมาชิก

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านข่าวสารของสหกรณ์ และด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการทั้งโดยรวม รายด้าน และรายข้อ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ที่มีความแตกต่างในด้าน ชั้นยศ อายุการเป็นสมาชิก และขนาดของจำนวนสมาชิก

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ชั้นยศ อายุการเป็นสมาชิก และขนาดของจำนวนสมาชิก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.1-4.3

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับปัจจัย ส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชั้นยศ

ชั้นยศ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกินห้าสิบตำรวจ	75	32.47
ดาบตำรวจ	124	53.68
ชั้นสัญญาบัตร	32	13.85
รวม	231	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นตำรวจยศดาบตำรวจ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 53.68 รองลงมาเป็นตำรวจยศไม่เกินห้าสิบตำรวจ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 32.47 และน้อยที่สุด เป็นตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 13.85

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก

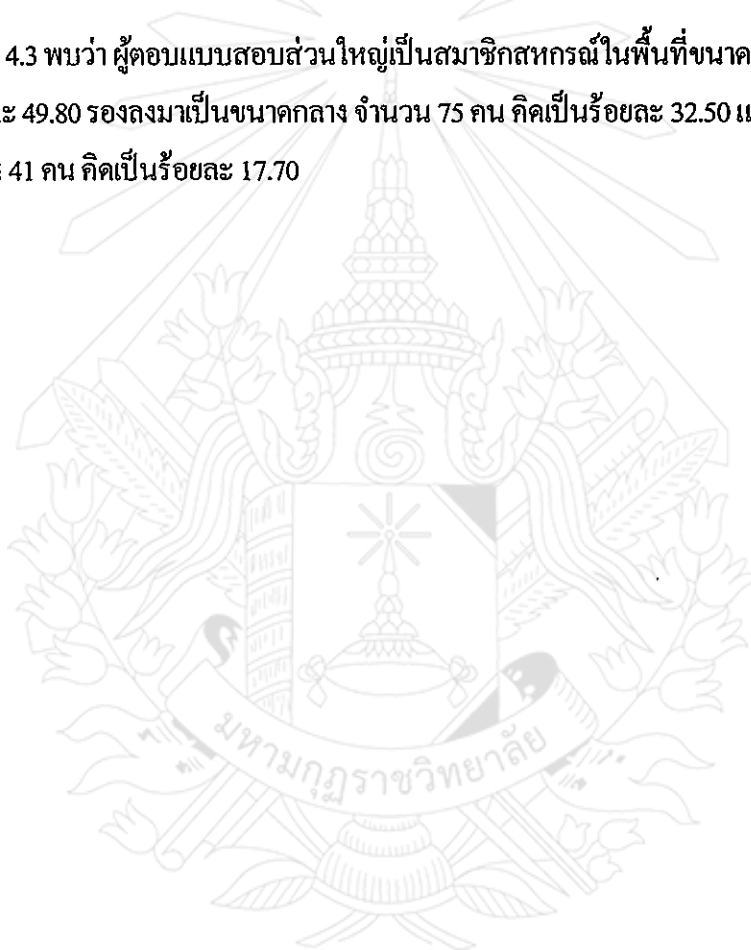
อายุการเป็นสมาชิก	จำนวน	ร้อยละ
1-7 ปี	62	26.80
8-14 ปี	97	42.00
เกิน 14 ปี	72	31.20
รวม	231	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุการเป็นสมาชิก 8-14 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาเกิน 14 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 31.20 และน้อยที่สุดคือ 1-7 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิก

ขนาดของจำนวนสมาชิก	จำนวน	ร้อยละ
ใหญ่	115	49.80
กลาง	75	32.50
เล็ก	41	17.70
รวม	231	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นสมาชิกสหกรณ์ในพื้นที่ขนาดใหญ่ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 49.80 รองลงมาเป็นขนาดกลาง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 และน้อยที่สุดคือ ขนาดเล็ก จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70



ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวม รายด้าน และรายข้อ

วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้าน การให้บริการ ด้านข่าวสารของสหกรณ์ และด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการทั้ง โดยรวม รายด้าน และ รายข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.4 – 4.9

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มี ต่อการ ให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวม และรายด้าน

การให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านการดำเนินงาน	3.39	0.43	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.07	0.45	ปานกลาง
ด้านการให้บริการ	3.02	0.70	ปานกลาง
ด้านข่าวสารสหกรณ์	2.96	0.50	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ	3.06	0.44	ปานกลาง
รวม	3.10	0.37	ปานกลาง

(n = 231)

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมทั้งห้าด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด คือ ด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านการให้บริการและด้านข่าวสารสหกรณ์

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการดำเนินงาน โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านการดำเนินงาน	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	ระเบียบ ข้อบังคับ มติ มีความชัดเจน	3.71	0.60	มาก
2	หลักเกณฑ์การกู้เงิน และขั้นตอนการกู้เงินมีความเหมาะสม	3.58	0.71	มาก
3	เวลา เปิด-ปิด ที่ทำการของสหกรณ์ฯมีความเหมาะสม	3.65	0.65	มาก
4	ผู้แทนสมาชิก ช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่สมาชิกอย่างสม่ำเสมอ	3.06	0.59	ปานกลาง
5	ผู้ตรวจสอบกิจการปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	3.11	0.65	ปานกลาง
6	กรรมการประจำอำเภอ ติดต่อ ช่วยเหลือสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ	3.21	0.73	ปานกลาง
7	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์/ประจำที่สหกรณ์ฯจ่ายให้สมาชิก	3.45	0.91	มาก
8	มีความเหมาะสมกับภาวะการเงินของประเทศ	3.29	0.61	ปานกลาง
9	ความรวดเร็วในการรับฝากเงิน และถอนเงินของสหกรณ์ฯ	3.39	0.59	ปานกลาง
10	สหกรณ์ฯ มีความทันสมัยในการนำเทคโนโลยีมาให้บริการสมาชิกมีความเชื่อถือในการบริหารงานของสหกรณ์ฯ	3.50	0.60	มาก
รวม		3.39	0.43	ปานกลาง

(n = 231)

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนคร จำกัด ด้านการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด และระดับปานกลางมากที่สุด ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด คือ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ มีความชัดเจน รองลงมา คือ เวลา เปิด-ปิด ที่ทำการของสหกรณ์ฯ มีความเหมาะสม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้แทนสมาชิก ช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่สมาชิกอย่างสม่ำเสมอ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ มีความสุภาพอ่อนโยนเป็นกันเองและใช้ถ้อยคำสุภาพในการให้บริการ	3.20	0.60	ปานกลาง
2	เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย บริการด้วยกิริยา วาจาสุภาพอ่อนโยนต่อสมาชิกผู้มาบริการ	3.28	0.57	ปานกลาง
3	เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.99	0.63	ปานกลาง
4	เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ มีความสามารถในการตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และการให้คำแนะนำช่วยเหลือได้ดี	3.00	0.54	ปานกลาง
5	เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ มีความเอาใจใส่และช่วยแก้ปัญหา เมื่อสมาชิกมีปัญหา	2.93	0.60	ปานกลาง
6	จำนวนเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ฯ มีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.27	0.66	ปานกลาง
7	เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ ให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เรียงลำดับและเสมอภาค	3.04	0.60	ปานกลาง
8	เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ ได้นำเอาข้อเสนอแนะของสมาชิกมาปรับปรุงแก้ไขในการปฏิบัติงาน	2.88	0.65	ปานกลาง
9	เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ มีมนุษยสัมพันธ์และสุภาพในการให้บริการ	3.09	0.56	ปานกลาง
10	เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ ปฏิบัติต่อสมาชิกอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และมีมาตรฐานเดียวกันไม่ว่าจะมีตำแหน่งอะไร	3.02	0.63	ปานกลาง
รวม		3.07	0.45	ปานกลาง

(n=231)

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธร จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิบข้อ ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาลำดับต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย บริการด้วยกิริยา วาจาสุภาพอ่อนโยนต่อสมาชิกผู้มาบริการ รองลงมา คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ของ

สหกรณ์ฯ มีเพียงพอต่อการให้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ ได้นำเอาข้อเสนอแนะของสมาชิกมาปรับปรุงแก้ไขในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	วงเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน 20,000 บาท มีความเหมาะสม	3.18	1.03	ปานกลาง
2	วงเงินกู้สามัญ จำนวน 900,000 บาท มีความเหมาะสม	2.76	1.10	ปานกลาง
3	การรับฝากเงิน มีความรวดเร็ว	3.19	0.61	ปานกลาง
4	การถอนเงิน มีความรวดเร็ว	3.24	0.60	ปานกลาง
5	การหักชำระค่าหุ้นรายเดือนมีความถูกต้อง	3.48	0.69	มาก
6	การช่วยเหลือเงินทุนสาธารณประโยชน์มีความเหมาะสม	3.10	0.76	ปานกลาง
7	การช่วยเหลือเงินทุนการศึกษาบุตรมีความเหมาะสม	2.81	0.96	ปานกลาง
8	การช่วยเหลือสวัสดิการเป็นเงินสงเคราะห์ศพสมาชิกเหมาะสม	2.78	1.02	ปานกลาง
9	การช่วยเหลือเงินกองทุนสวัสดิการสงเคราะห์แก่สมาชิกและคู่สมรสมีความเหมาะสม	2.86	1.08	ปานกลาง
10	การช่วยเหลือสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่ประสบภัยมีความเหมาะสม	2.80	1.03	ปานกลาง
รวม		3.02	0.70	ปานกลาง

(n = 231)

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธร จำกัด ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดข้อ และระดับปานกลางเก้าข้อ ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด คือ การหักชำระค่าหุ้นรายเดือนมีความถูกต้อง รองลงมา คือ การถอนเงิน มีความรวดเร็ว และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ วงเงินกู้สามัญ จำนวน 900,000 บาทมีความเหมาะสม

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านข่าวสารสหกรณ์ โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านข่าวสารสหกรณ์	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	การจัดบอร์ด ปิดป้ายประกาศข่าวสารของสหกรณ์ฯ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกทราบ	2.89	0.59	ปานกลาง
2	การใช้สื่อต่าง ๆ แจ้งข่าวสารของสหกรณ์ฯ แก่สมาชิก	2.83	0.59	ปานกลาง
3	การกำหนดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสหกรณ์	2.76	0.61	ปานกลาง
4	การให้คำแนะนำเพิ่มเติมเมื่อสมาชิกเข้าไปใช้บริการ	2.94	0.60	ปานกลาง
5	สมาชิกมีการรับรู้ข่าวสารของสหกรณ์ฯ จากสหกรณ์ฯ	2.78	0.62	ปานกลาง
6	สมาชิกมีการรับข่าวสารของสหกรณ์ฯ จากกรรมการประจำอำเภอ	2.94	0.67	ปานกลาง
7	สมาชิกมีการรับรู้ข่าวสารของสหกรณ์ฯ จากผู้ตรวจสอบกิจการ	2.90	0.62	ปานกลาง
8	สมาชิกมีการรับรู้ข่าวสารของสหกรณ์ฯ จากผู้แทนสมาชิก	2.95	0.58	ปานกลาง
9	การจัดทำเอกสารรายงานกิจการประจำปีทุกวันสิ้นปีการบัญชี	3.24	0.71	ปานกลาง
10	การจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี เพื่อแจ้งผลการดำเนินงาน	3.39	0.76	ปานกลาง
รวม		2.96	0.50	ปานกลาง

(n = 231)

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธร จำกัด ด้านข่าวสารสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสิบข้อ ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด คือ การจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี เพื่อแจ้งผลการดำเนินงาน รองลงมา คือ การจัดทำเอกสารรายงานกิจการประจำปีทุกวันสิ้นปีการบัญชี และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือการกำหนดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสหกรณ์

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	สถานที่ตั้งของสหกรณ์ฯ มีคมนาคมสะดวกและมองเห็นชัด	3.35	0.61	ปานกลาง
2	สถานที่ตั้งของสหกรณ์ฯ ใกล้แหล่งชุมชน ร้านค้า หน่วยงานราชการ	3.58	0.65	มาก
3	สถานที่จอดรถมีความกว้างขวางเพียงพอต่อการจอดรถ	2.92	0.82	ปานกลาง
4	สถานที่สำนักงานสหกรณ์ฯ มีความสะอาดและจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อยดี	3.07	0.51	ปานกลาง
5	การจัดทำป้าย/สัญลักษณ์ แสดงตำแหน่งของฝ่ายต่าง ๆ ชัดเจน	3.16	0.65	ปานกลาง
6	สหกรณ์ฯ มีการจัดให้มีที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	2.81	0.58	ปานกลาง
7	สหกรณ์ฯ จัดจุดบริการน้ำดื่มอย่างเพียงพอ	2.87	0.64	ปานกลาง
8	สหกรณ์ฯ จัดให้มีห้องน้ำที่มีความสะอาดไว้อย่างเพียงพอ	2.72	0.69	ปานกลาง
9	สหกรณ์ฯ มีการจัดเตรียมเอกสารและความพร้อมของอุปกรณ์ในการให้บริการสมาชิก	3.06	0.59	ปานกลาง
รวม		3.06	0.44	ปานกลาง

(n = 231)

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธร จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดข้อ และระดับปานกลางแปดข้อ ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด คือ สถานที่ตั้งของสหกรณ์ฯ ใกล้แหล่งชุมชน ร้านค้า หน่วยงานราชการ รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของสหกรณ์ฯ มีคมนาคมสะดวกและมองเห็นชัด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สหกรณ์ฯ จัดให้มีห้องน้ำที่มีความสะอาดไว้อย่างเพียงพอ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวม และรายด้าน

เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ที่มีความแตกต่างในด้าน ชั้นยศ อายุการเป็นสมาชิก และขนาดของจำนวนสมาชิก ผลการเปรียบเทียบปรากฏตามตารางที่ 4.10 – 4.51

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการ ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวม จำแนกตามชั้นยศ

ชั้นยศ	n	ความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
ไม่เกินจ่าสิบตำรวจ	75	3.10	0.27	ปานกลาง
ดาบตำรวจ	124	3.12	0.42	ปานกลาง
ชั้นสัญญาบัตร	32	3.00	0.36	ปานกลาง
รวม	231	3.10	0.37	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมจำแนกตามชั้นยศ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามชั้นยศ ปรากฏว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามชั้นยศ โดยชั้นยศที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ตำรวจยศดาบตำรวจ รองลงมา คือ ตำรวจยศไม่เกินจ่าสิบตำรวจ และชั้นยศที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ตำรวจชั้นสัญญาบัตร

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวม จำแนกตามชั้นยศ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2	0.39	0.19	1.41	0.25
ภายในกลุ่ม	228	31.09	0.14		
รวม	230	31.48			

จากตารางที่ 4.11 พบว่า สมาชิกที่มีชั้นยศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการดำเนินงาน จำแนกตามชั้นยศ

ชั้นยศ	n	ความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
ไม่เกินห้าสิบตำรวจ	75	3.42	0.37	มาก
ดาบตำรวจ	124	3.40	0.46	ปานกลาง
ชั้นสัญญาบัตร	32	3.33	0.45	ปานกลาง
รวม	231	3.39	0.43	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามชั้นยศปรากฏว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งชั้นยศ และระดับปานกลางสองชั้นยศ โดยชั้นยศที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ตำรวจยศไม่เกินห้าสิบตำรวจ รองลงมา คือ ตำรวจยศดาบตำรวจ และชั้นยศที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ตำรวจชั้นสัญญาบัตร

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการดำเนินงาน จำแนกตามชั้นยศ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2	0.18	0.09	0.47	0.63
ภายในกลุ่ม	228	42.82	0.19		
รวม	230	42.99			

จากตารางที่ 4.13 พบว่า สมาชิกที่มีชั้นยศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามชั้นยศ

ชั้นยศ	n	ความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
ไม่เกินจ่าสิบตำรวจ	75	3.05	0.31	ปานกลาง
ดาบตำรวจ	124	3.09	0.52	ปานกลาง
ชั้นสัญญาบัตร	32	3.04	0.42	ปานกลาง
รวม	231	3.07	0.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามชั้นยศ ปรากฏว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามชั้นยศ โดยชั้นยศที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ตำรวจยศดาบตำรวจ รองลงมา คือ ตำรวจยศไม่เกินจ่าสิบตำรวจ และชั้นยศที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ตำรวจชั้นสัญญาบัตร

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามชั้นยศ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2	0.07	0.04	0.19	0.83
ภายในกลุ่ม	228	46.39	0.20		
รวม	230	46.47			

จากตารางที่ 4.15 พบว่า สมาชิกที่มีชั้นยศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการให้บริการ จำแนกตามชั้นยศ

ชั้นยศ	n	ความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
ไม่เกินจ่าสิบตำรวจ	75	2.92	0.65	ปานกลาง
ดาบตำรวจ	124	3.12	0.68	ปานกลาง
ชั้นสัญญาบัตร	32	2.86	0.80	ปานกลาง
รวม	231	3.02	0.70	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามชั้นยศปรากฏว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามชั้นยศ โดยชั้นยศที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ตำรวจยศดาบตำรวจ รองลงมา คือ ตำรวจยศไม่เกินจ่าสิบตำรวจ และชั้นยศที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ตำรวจชั้นสัญญาบัตร

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการให้บริการ จำแนกตามชั้นยศ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2	2.83	1.42	2.99	0.05
ภายในกลุ่ม	228	108.11	0.47		
รวม	230	110.94			

จากตารางที่ 4.17 พบว่า สมาชิกที่มีชั้นยศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านข่าวสารสหกรณ์ จำแนกตามชั้นยศ

ชั้นยศ	n	ความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
ไม่เกินจ่าสิบตำรวจ	75	2.98	0.42	ปานกลาง
ดาบตำรวจ	124	2.98	0.56	ปานกลาง
ชั้นสัญญาบัตร	32	2.86	0.39	ปานกลาง
รวม	231	2.96	0.50	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.18 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านข่าวสารสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามชั้นยศปรากฏว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามชั้นยศ โดยชั้นยศที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ตำรวจยศดาบตำรวจ รองลงมา คือ ตำรวจยศไม่เกินจ่าสิบตำรวจ และชั้นยศที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ตำรวจชั้นสัญญาบัตร

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านข่าวสารสหกรณ์ จำแนกตามชั้นยศ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2	0.40	0.20	0.81	0.45
ภายในกลุ่ม	228	56.04	0.25		
รวม	230	56.44			

จากตารางที่ 4.19 พบว่า สมาชิกที่มีชั้นยศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านข่าวสารสหกรณ์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ จำแนกตามชั้นยศ

ชั้นยศ	n	ความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
ไม่เกินจ่าสิบตำรวจ	75	3.13	0.35	ปานกลาง
ดาบตำรวจ	124	3.05	0.48	ปานกลาง
ชั้นสัญญาบัตร	32	2.93	0.43	ปานกลาง
รวม	231	3.06	0.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.20 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามชั้นยศ ปรากฏว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามชั้นยศ โดยชั้นยศที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ตำรวจยศไม่เกินจ่าสิบตำรวจ รองลงมา คือ ตำรวจยศดาบตำรวจ และชั้นยศที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ตำรวจชั้นสัญญาบัตร

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ จำแนกตามชั้นยศ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2	1.00	0.50	2.68	0.07
ภายในกลุ่ม	228	42.89	0.19		
รวม	230	43.90			

จากตารางที่ 4.21 พบว่า สมาชิกที่มีชั้นยศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมจำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก

อายุการเป็นสมาชิก	n	ความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1-7 ปี	60	3.09	0.29	ปานกลาง
8-14 ปี	73	3.13	0.34	ปานกลาง
เกิน 14 ปี	98	3.08	0.43	ปานกลาง
รวม	231	3.10	0.37	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.22 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมจำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามอายุการเป็นสมาชิก ปรากฏว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามช่วงอายุ โดยอายุการเป็นสมาชิกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 8-14 ปี รองลงมา คือ 1-7 ปี และอายุการเป็นสมาชิกที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เกิน 14 ปี

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวม จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2	0.13	0.06	0.47	0.63
ภายในกลุ่ม	228	31.35	0.14		
รวม	230	31.48			

จากตารางที่ 4.23 พบว่า สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการดำเนินงาน จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก

อายุการเป็นสมาชิก	n	ความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1-7 ปี	60	3.40	0.39	ปานกลาง
8-14 ปี	73	3.47	0.40	มาก
เกิน 14 ปี	98	3.34	0.48	ปานกลาง
รวม	231	3.39	0.43	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.24 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามอายุการเป็นสมาชิก ปรากฏว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งช่วงอายุ และระดับปานกลางสองช่วงอายุ โดยอายุการเป็นสมาชิกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 8-14 ปี รองลงมา คือ 1-7 ปี และอายุการเป็นสมาชิกที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เกิน 14 ปี

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการดำเนินงาน จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2	0.69	0.35	1.86	0.16
ภายในกลุ่ม	228	42.31	0.19		
รวม	230	42.99			

จากตารางที่ 4.25 พบว่า สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการดำเนินงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก

อายุการเป็นสมาชิก	n	ความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1-7 ปี	60	3.08	0.32	ปานกลาง
8-14 ปี	73	3.07	0.44	ปานกลาง
เกิน 14 ปี	98	3.07	0.52	ปานกลาง
รวม	231	3.07	0.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.26 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามอายุการเป็นสมาชิก ปรากฏว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามช่วงอายุ โดยอายุการเป็นสมาชิกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 1-7 ปี รองลงมา คือ เกิน 8-14 ปี และอายุการเป็นสมาชิกที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 14 ปี

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2	0.01	0.00	0.01	0.99
ภายในกลุ่ม	228	46.46	0.20		
รวม	230	46.46			

จากตารางที่ 4.27 พบว่า สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการให้บริการ จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก

อายุการเป็นสมาชิก	n	ความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1-7 ปี	60	2.86	0.67	ปานกลาง
8-14 ปี	73	3.10	0.67	ปานกลาง
เกิน 14 ปี	98	3.05	0.72	ปานกลาง
รวม	231	3.02	0.70	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.28 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามอายุการเป็นสมาชิก ปรากฏว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามช่วงอายุ โดยอายุการเป็นสมาชิกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 8-14 ปี รองลงมา คือ เกิน 14 ปี และอายุการเป็นสมาชิกที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 1-7 ปี

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการให้บริการ จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2	2.11	1.05	2.21	0.11
ภายในกลุ่ม	228	108.84	0.48		
รวม	230	110.94			

จากตารางที่ 4.29 พบว่า สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านข่าวสหกรณ์ จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก

อายุการเป็นสมาชิก	n	ความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1-7 ปี	60	3.02	0.44	ปานกลาง
8-14 ปี	73	2.98	0.48	ปานกลาง
เกิน 14 ปี	98	2.92	0.54	ปานกลาง
รวม	231	2.96	0.50	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.30 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านข่าวสารสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามอายุการเป็นสมาชิก ปรากฏว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามช่วงอายุ โดยอายุการเป็นสมาชิกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 1-7 ปี รองลงมา คือ 8-14 ปี และอายุการเป็นสมาชิกที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เกิน 14 ปี

ตารางที่ 4.31 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านข่าวสหกรณ์ จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2	0.43	0.22	0.88	0.41
ภายในกลุ่ม	228	56.01	0.25		
รวม	230	56.44			

จากตารางที่ 4.31 พบว่า สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านข่าวสารสหกรณ์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก

อายุการเป็นสมาชิก	n	ความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1-7 ปี	60	3.11	0.37	ปานกลาง
8-14 ปี	73	3.05	0.40	ปานกลาง
เกิน 14 ปี	98	3.04	0.50	ปานกลาง
รวม	231	3.06	0.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.32 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามอายุการเป็นสมาชิก ปรากฏว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามช่วงอายุ โดยอายุการเป็นสมาชิกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 1-7 ปี รองลงมา คือ 8-14 ปี และอายุการเป็นสมาชิกที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เกิน 14 ปี

ตารางที่ 4.33 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสภาพแวดล้อม จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2	0.19	0.10	0.50	0.61
ภายในกลุ่ม	228	47.71	0.19		
รวม	230	43.90			

จากตารางที่ 4.33 พบว่า สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวม จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิก

ขนาดของจำนวนสมาชิก	n	ความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
ใหญ่	115	3.01	0.28	ปานกลาง
กลาง	75	3.37	0.30	ปานกลาง
เล็ก	98	2.86	0.42	ปานกลาง
รวม	231	3.10	0.37	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.34 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมจำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิก อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามขนาดของจำนวนสมาชิก ปรากฏว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามขนาด โดยขนาดของจำนวนสมาชิกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขนาดกลาง รองลงมา คือ ขนาดใหญ่ และขนาดของจำนวนสมาชิกที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ขนาดเล็ก

ตารางที่ 4.35 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมจำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิก

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2	8.82	4.41	44.37	0.00*
ภายในกลุ่ม	228	22.66	0.10		
รวม	230	31.48			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า สมาชิกในพื้นที่ที่มีขนาดของจำนวนสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's) ในตารางที่ 4.36



ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจด้านการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวม จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิกเป็นรายคู่

ขนาดของจำนวนสมาชิก	\bar{X}	ใหญ่	กลาง	เล็ก
		3.01	3.37	2.86
ใหญ่	3.01	-	0.00*	0.04*
กลาง	3.37		-	0.00*
เล็ก	2.86			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.36 พบว่า สมาชิกที่มีขนาดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ โดยสมาชิกในพื้นที่ที่มีขนาดกลางมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกที่มีขนาดเล็ก สมาชิกที่มีขนาดกลางมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกที่มีขนาดใหญ่ และ สมาชิกที่มีขนาดใหญ่มีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกที่มีขนาดเล็ก

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการดำเนินงาน จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิก

ขนาดของจำนวนสมาชิก	n	ความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
ใหญ่	115	3.34	0.39	ปานกลาง
กลาง	75	3.63	0.36	มาก
เล็ก	98	3.12	0.45	ปานกลาง
รวม	231	3.39	0.43	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.37 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาขนาดของจำนวนสมาชิก ปรากฏว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งขนาด และระดับปานกลางสองขนาด โดยขนาดของจำนวนสมาชิกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขนาดกลาง รองลงมา คือ ขนาดใหญ่ และขนาดของจำนวนสมาชิกที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ขนาดเล็ก

ตารางที่ 4.38 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการดำเนินงาน จำแนกขนาดของจำนวนสมาชิก

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2	7.57	3.78	24.34	0.00*
ภายในกลุ่ม	228	35.43	0.16		
รวม	230	42.99			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า สมาชิกในพื้นที่ที่มีขนาดของจำนวนสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's) ในตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจด้านการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการดำเนินงาน จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิกเป็นรายคู่

ขนาดของจำนวนสมาชิก		ใหญ่	กลาง	เล็ก
	\bar{X}	3.34	3.63	3.12
ใหญ่	3.34	-	0.00*	0.01*
กลาง	3.63		-	0.00*
เล็ก	3.12			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า สมาชิกที่มีขนาดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ โดยสมาชิกในพื้นที่ที่มีขนาดใหญ่มีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกที่มีขนาดเล็ก สมาชิกที่มีขนาดกลางมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกที่มีขนาดเล็ก และสมาชิกที่มีขนาดกลางมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกที่มีขนาดใหญ่

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิก

ขนาดของจำนวนสมาชิก	n	ความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
ใหญ่	115	2.95	0.43	ปานกลาง
กลาง	75	3.24	0.43	ปานกลาง
เล็ก	98	3.10	0.44	ปานกลาง
รวม	231	3.07	0.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.40 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามขนาดของจำนวนสมาชิก ปรากฏว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามขนาด โดยขนาดของจำนวนสมาชิกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขนาดกลาง รองลงมา คือ ขนาดเล็ก และขนาดของจำนวนสมาชิกที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ขนาดใหญ่

ตารางที่ 4.41 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิก

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2	3.86	1.93	10.33	0.00*
ภายในกลุ่ม	228	42.61	0.19		
รวม	230	46.47			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.41 พบว่า สมาชิกที่มีขนาดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's) ในตารางที่ 4.42

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจด้านการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิกเป็นรายคู่

ขนาดของจำนวนสมาชิก		ใหญ่	กลาง	เล็ก
	\bar{X}	2.95	3.24	3.10
ใหญ่	2.95	-	0.00*	-
กลาง	3.24		-	-
เล็ก	3.10			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.42 พบว่า สมาชิกที่มีขนาดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ โดยสมาชิกในพื้นที่ที่มีขนาดกลางมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกที่มีขนาดใหญ่ ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการให้บริการ จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิก

ขนาดของจำนวนสมาชิก	n	ความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
ใหญ่	115	2.94	0.53	ปานกลาง
กลาง	75	3.50	0.57	มาก
เล็ก	98	2.34	0.68	น้อย
รวม	231	3.02	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.43 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามขนาดของจำนวนสมาชิก ปรากฏว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งขนาด ระดับปานกลางหนึ่งขนาด และระดับน้อยหนึ่งขนาด โดยขนาดของจำนวนสมาชิกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขนาดกลาง รองลงมา คือ ขนาดใหญ่ และขนาดของจำนวนสมาชิกที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ขนาดเล็ก

ตารางที่ 4.44 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการให้บริการ จำแนกขนาดของจำนวนสมาชิก

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2	36.45	18.22	55.78	0.00*
ภายในกลุ่ม	228	74.50	0.33		
รวม	230	110.94			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.44 พบว่า สมาชิกที่มีขนาดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีของเซฟเฟ (Scheffe's) ในตารางที่ 4.45

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจด้านการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการให้บริการ จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิกเป็นรายคู่

ขนาดของจำนวนสมาชิก		ใหญ่	กลาง	เล็ก
	\bar{X}	2.94	3.50	2.34
ใหญ่	2.94	-	0.00*	0.00*
กลาง	3.50		-	0.00*
เล็ก	2.34			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.45 พบว่า สมาชิกที่มีขนาดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ โดยสมาชิกในพื้นที่ที่มีขนาดใหญ่มีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกที่มีขนาดเล็ก สมาชิกที่มีขนาดกลางมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกที่มีขนาดใหญ่ และสมาชิกที่มีขนาดกลางมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกที่มีขนาดเล็ก

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านข่าวสารสหกรณ์ จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิก

ขนาดของจำนวนสมาชิก	n	ความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
ใหญ่	115	2.79	0.46	ปานกลาง
กลาง	75	3.25	0.38	ปานกลาง
เล็ก	98	2.91	0.55	ปานกลาง
รวม	231	2.96	0.50	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.46 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านข่าวสารสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามขนาดของจำนวนสมาชิก ปรากฏว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามขนาด โดยขนาดของจำนวนสมาชิกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขนาดกลาง รองลงมา คือ ขนาดเล็ก และขนาดของจำนวนสมาชิกที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ขนาดใหญ่

ตารางที่ 4.47 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านข่าวสารสหกรณ์ จำแนกขนาดของจำนวนสมาชิก

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2	9.81	4.90	23.97	0.00*
ภายในกลุ่ม	228	46.64	0.21		
รวม	230	56.44			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.47 พบว่า สมาชิกที่มีขนาดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านข่าวสารสหกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's) ในตารางที่ 4.48

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจด้านการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านข่าวสารสหกรณ์ จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิกเป็นรายคู่

ขนาดของจำนวนสมาชิก		ใหญ่	กลาง	เล็ก
	\bar{X}	2.97	3.25	2.91
ใหญ่	2.97	-	0.00*	-
กลาง	3.25		-	0.00*
เล็ก	2.91			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.48 พบว่า สมาชิกที่มีขนาดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ข่าวสารสหกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ โดยสมาชิกในพื้นที่ที่มีขนาดกลางมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกที่มีขนาดใหญ่ และสมาชิกที่มีขนาดกลางมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกที่มีขนาดเล็ก ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.49 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิก

ขนาดของจำนวนสมาชิก	n	ความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
ใหญ่	115	3.01	0.41	ปานกลาง
กลาง	75	3.26	0.37	ปานกลาง
เล็ก	98	2.83	0.48	ปานกลาง
รวม	231	3.06	0.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.49 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามขนาดของจำนวนสมาชิก ปรากฏว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามขนาด โดยขนาดของจำนวนสมาชิกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขนาดกลาง รองลงมา คือ ขนาดใหญ่ และขนาดของจำนวนสมาชิกที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ขนาดเล็ก

ตารางที่ 4.50 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ จำแนกขนาดของจำนวนสมาชิก

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2	5.37	2.69	15.90	0.00*
ภายในกลุ่ม	228	38.52	0.17		
รวม	230	43.90			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.50 พบว่า สมาชิกที่มีขนาดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีของเซฟเฟ (Scheffe's) ในตารางที่ 4.51

ตารางที่ 4.51 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจด้านการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ จำแนกตามขนาดของจำนวนสมาชิกเป็นรายคู่

ขนาดของจำนวนสมาชิก		ใหญ่	กลาง	เล็ก
	\bar{X}	3.01	3.26	2.83
ใหญ่	3.01	-	0.00*	-
กลาง	3.26		-	0.00*
เล็ก	2.83			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.51 พบว่า สมาชิกที่มีขนาดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ โดยสมาชิกในพื้นที่มีขนาดกลางมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกที่มีขนาดใหญ่ และสมาชิกที่มีขนาดกลางมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกที่มีขนาดเล็ก ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด**

วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด
จำกัด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.52 – 4.56

**ตารางที่ 4.52 แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการดำเนินงาน**

ข้อ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	ควรลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้	94
2.	ควรเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝากทุกประเภท	65
รวม		159

จากตารางที่ 4.52 พบว่า สมาชิกได้เสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้
บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการดำเนินงาน ไว้สองประการ ลำดับ
ความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ควรลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และควรเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝากทุกประเภท

ตารางที่ 4.53 แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	ควรปรับปรุงเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	97
2.	เจ้าหน้าที่ควรมีความสุภาพอ่อน โขน และใช้ถ้อยคำสุภาพต่อสมาชิกผู้มารับบริการ	93
3.	เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติต่อสมาชิกอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	52
4.	เจ้าหน้าที่ควรนำข้อเสนอแนะของสมาชิมาปรับปรุงแก้ไขในการปฏิบัติงาน	48
รวม		290

จากตารางที่ 4.53 พบว่า สมาชิกได้เสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไว้สี่ประการ ลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ควรปรับปรุงเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรมีความสุภาพอ่อน โขน และใช้ถ้อยคำสุภาพต่อสมาชิกผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติต่อสมาชิกอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ควรนำข้อเสนอแนะของสมาชิมาปรับปรุงแก้ไขในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.54 แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการให้บริการ

ข้อ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	ควรขยายวงเงินกู้สามัญเพิ่มมากขึ้น	107
2.	ควรปรับขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น	72
3.	ควรเพิ่มเงินสวัสดิการสมาชิกและทุนการศึกษาบุตร	64
4.	ควรขยายวงเงินกู้ยืมเพื่อเหตุฉุกเฉิน	62
รวม		305

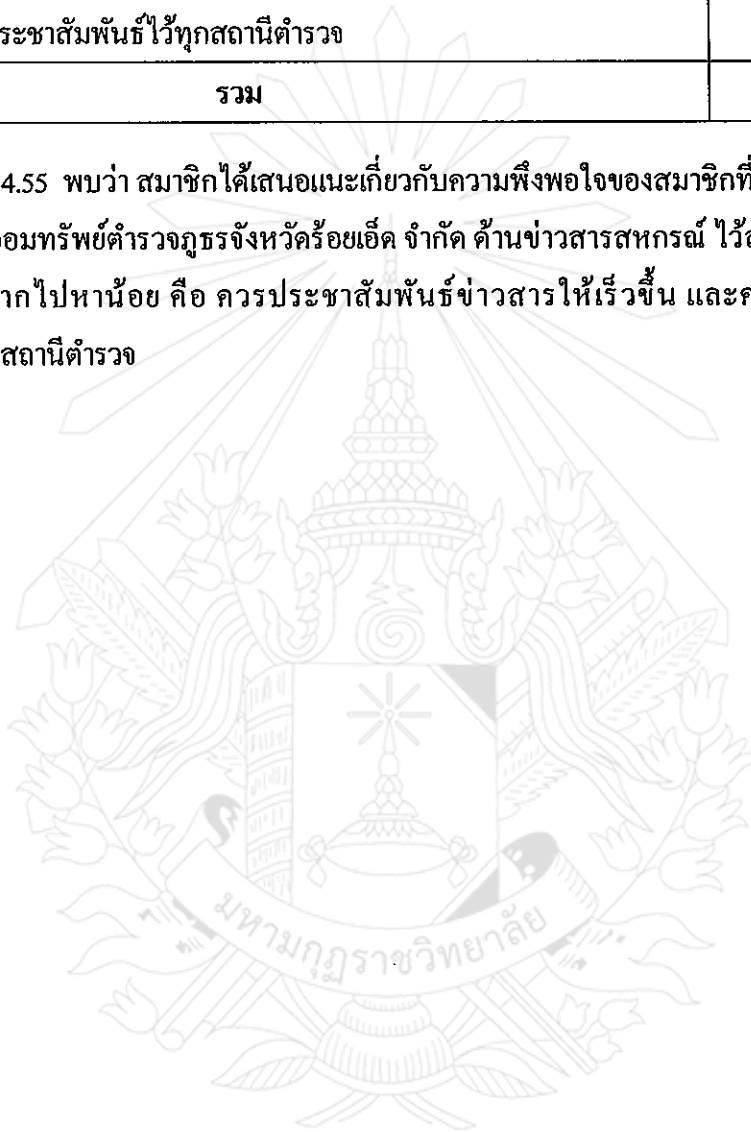
จากตารางที่ 4.54 พบว่า สมาชิกได้เสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการให้บริการ ไว้สี่ประการ ลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ควรขยายวงเงินกู้สามัญเพิ่มมากขึ้น ควรปรับขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ควรเพิ่มเงินสวัสดิการสมาชิกและทุนการศึกษาบุตร และควรขยายวงเงินกู้ยืมเพื่อเหตุฉุกเฉิน



ตารางที่ 4.55 แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านข่าวสารสหกรณ์

ข้อ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	ควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้เร็วขึ้น	74
2.	ควรมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ไว้ทุกสถานีตำรวจ	70
รวม		144

จากตารางที่ 4.55 พบว่า สมาชิกได้เสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านข่าวสารสหกรณ์ ไว้สองประการ ลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้เร็วขึ้น และควรมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ไว้ทุกสถานีตำรวจ



ตารางที่ 4.56 แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ

ข้อ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	ควรปรับปรุงห้องน้ำให้เพียงพอ	63
2.	ควรปรับปรุงที่พักรอการรับบริการของสมาชิกให้เพียงพอ	56
3.	ควรจัดหา น้ำดื่ม กาแฟ ไว้บริการสมาชิกที่มาใช้บริการให้เพียงพอ	50
4.	ควรจัดทำป้ายชื่อบอกตำแหน่งของฝ่ายต่าง ๆ ให้ชัดเจนขึ้น	38
รวม		207

จากตารางที่ 4.56 พบว่า สมาชิกได้เสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ไว้สี่ประการ ลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ควรปรับปรุงห้องน้ำให้เพียงพอ ควรปรับปรุงที่พักรอการรับบริการของสมาชิกให้เพียงพอ ควรจัดหา น้ำดื่ม กาแฟ ไว้บริการสมาชิกที่มาใช้บริการให้เพียงพอ และควรจัดทำป้ายชื่อบอกตำแหน่งของฝ่ายต่าง ๆ ให้ชัดเจนขึ้น

โดยสรุป สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ได้เสนอแนะการให้บริการ ลำดับตามความถี่จากสูงไปหาค่าสามอันดับแรก คือ ควรขยายวงเงินกู้สามัญ เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นในการให้บริการ และควรลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทุกประเภท

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ที่มีชั้นยศ อายุการเป็นสมาชิก และขนาดของจำนวนสมาชิก ต่างกันและ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำนวน 243 คน โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ จำนวน 49 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง 1.82-9.90 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 และแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ t-test และ F-test (One-way ANOVA) วิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยตามข้อค้นพบได้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ตำรวจยศดาบตำรวจ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 มีอายุการเป็นสมาชิก 8-14 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 และขนาดของสมาชิก ขนาดใหญ่ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 49.80

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมและรายด้าน

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งห้าด้าน ลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ คือ ด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านการให้บริการ และด้านข่าวสารสหกรณ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1) ด้านการดำเนินงาน

พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากห้าข้อ และระดับปานกลางห้าข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด คือ ระเบียบข้อบังคับ มติ มีความชัดเจน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้แทนสมาชิก ช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่สมาชิกสม่ำเสมอ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธร จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสิบข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย บริการด้วยกิริยา วาจาสุภาพอ่อน โยนต่อสมาชิกผู้มารับบริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ ได้นำเอาข้อเสนอแนะของสมาชิกมาปรับปรุงแก้ไขในการปฏิบัติงาน

3) ด้านการให้บริการ

พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธร จำกัด ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งข้อ และระดับปานกลางเก้าข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด คือ การหักชำระค่าหุ้นรายเดือนมีความถูกต้อง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ วงเงินกู้สามัญ จำนวน 900,000 บาท มีความเหมาะสม

4) ด้านข่าวสารสหกรณ์

พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธร จำกัด ด้านข่าวสารสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสิบข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด คือ การจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี เพื่อแจ้งผลการดำเนินงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การกำหนดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสหกรณ์

5) ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ

พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนคร จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งข้อ และระดับปานกลางเก้าข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด คือ สถานที่ตั้งของ สหกรณ์ฯ ใกล้แหล่งชุมชน ร้านค้า หน่วยงานราชการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สหกรณ์ฯ จัดให้มีห้องน้ำที่มีความสะอาด ivo อย่างเพียงพอ

5.1.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1 สมาชิกที่มี ชั้นยศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนคร จำกัด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกที่มี ชั้นยศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนคร จำกัด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 2 สมาชิกที่มี อายุการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกที่มี อายุการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 3 สมาชิกที่มีขนาดของจำนวนสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกที่มีขนาดของจำนวนสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

พบว่า สมาชิกสหกรณ์ได้เสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ลำดับตามความถี่จากสูงไปหาค่าสามอันดับแรก คือ ควรขยายวงเงินกู้สามัญสามัญ เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้น ในการให้บริการ และควรลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทุกประเภท

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย พบประเด็นที่น่าสนใจสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

5.2.1 ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า สหกรณ์ให้บริการสมาชิกที่ติดต่อการทำธุรกิจในสหกรณ์ ในด้านต่าง ๆ ไม่เป็นที่ประทับใจของมวลสมาชิกเท่าที่ควร อาจเป็นเพราะสมาชิกได้รับการต้อนรับของเจ้าหน้าที่และได้รับการชี้แจงไม่ได้รับความกระจ่างตลอดจนการให้บริการอื่นๆ ด้วยประกอบกับสมาชิกได้รับข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์น้อยมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นิศยา เทพธำราญ ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานและความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรีย์ สงวนสิน ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ พนาวรรณ์ ชัยยะ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัท ทีโอที จำกัด กรณีศึกษาเฉพาะสำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัท ทีโอที จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของของ เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาฬสินธุ์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ว่าที่ร้อยตรีชะลอ ทรัพย์วิจิตร ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ : กรณีวิจัยสหกรณ์การเกษตรบ้านนา จำกัด อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก โดยรวมอยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เสฐียรพงษ์ อินพน ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สามัญศึกษาร้อยเอ็ด จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการดำเนินงาน ที่ปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า คณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนงานมติที่ประชุมต่าง ๆ มีความชัดเจนและเหมาะสมจึงทำให้การดำเนินงานของสหกรณ์มีการให้บริการต่อสมาชิกได้โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสฐียรพงษ์ อินพน ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์สามัญศึกษาร้อยเอ็ดจำกัด ผลการศึกษาพบว่า ด้านการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านข่าวสารสหกรณ์ ที่ปรากฏ เช่นนี้อภิปรายได้ว่า สหกรณ์ฯ ไม่ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารสหกรณ์ และการแจ้งข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของสหกรณ์ค่อนข้างน้อย และขาดการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน หรือข่าวสารล่วงหน้า จึงทำให้สมาชิกไม่ทราบถึงการเคลื่อนไหวของกิจการสหกรณ์เท่าที่ควร สอดคล้องกับการศึกษาของ เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครุภาพสินธุ์ จำกัด พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีปัญหาเรื่องไม่ได้รับข่าวสารของสหกรณ์ล่วงหน้า และสมาชิกมีความพึงพอใจด้านข่าวสารของสหกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสฐียรพงษ์ อินเพน ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์สามัญศึกษาร้อยเอ็ด จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ด้านการดำเนินงานของสหกรณ์อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีประเด็นสำคัญในการอภิปรายผลตามลำดับดังนี้

1) ด้านการดำเนินงาน

พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่ปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า คณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับตลอดจนมติที่ประชุมต่าง ๆ มีความชัดเจนและเหมาะสมจึงทำให้การดำเนินงานของสหกรณ์มีการให้บริการต่อสมาชิกได้โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสฐียรพงษ์ อินเพน ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์สามัญศึกษาร้อยเอ็ด จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ด้านการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อที่ 1 ระเบียบ ข้อบังคับ มติ มีความชัดเจน ที่ปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า คณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับตลอดจนมติที่ประชุมต่าง ๆ มีความชัดเจนและเหมาะสมจึงทำให้การดำเนินงานของสหกรณ์มีการให้บริการต่อสมาชิกได้ดีและเอื้อประโยชน์ให้กับสมาชิกสหกรณ์ สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสหกรณ์ กล่าวคือ อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการดำเนินการที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการทั้งปวงของสหกรณ์ ให้เป็นไปตามข้อบังคับ ตามมติของที่ประชุมใหญ่ กับทั้งในทางอื่นจะทำให้เกิดความจำริญแก่สหกรณ์ทุกประการ ตลอดจนดูแลให้สมาชิกปฏิบัติวารต่าง ๆ ตามข้อบังคับ ระเบียบ และมติของสหกรณ์ พร้อมทั้งกำหนดระเบียบต่าง ๆ ขึ้นเพื่อให้

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อที่ 4 ผู้แทนสมาชิก ช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่สมาชิกอย่างสม่ำเสมอ ที่ปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า สหกรณ์มีสมาชิกจำนวนมากแลสังกัดหน่วยตามสถานีตำรวจต่าง ๆ ในจังหวัดร้อยเอ็ดประกอบข้อบังคับสหกรณ์กำหนดให้เลือกตั้งผู้แทนสมาชิกและมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละหนึ่งปีจึงทำให้มีการหมุนเวียนกันไปอาจเป็นเหตุให้การ

ช่วยเหลือแนะนำสมาชิกได้ไม่สม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสหกรณ์ ข้อ 4.24 การเลือกตั้งผู้แทนสมาชิก สมาชิกเท่านั้นมีสิทธิได้รับเลือกตั้งเป็นผู้แทนสมาชิก ซึ่งผู้แทนสมาชิกอยู่ในตำแหน่งคราวละหนึ่งปีทางบัญชีของสหกรณ์ ถ้ายังไม่มี การเลือกตั้งผู้แทนสมาชิกใหม่ก็ให้ผู้แทนสมาชิกคนเดิมอยู่ในตำแหน่งต่อไปพลาง

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่ปรากฏเช่นนี้อธิบายได้ว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในการให้บริการแก่สมาชิกในลักษณะแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละด้าน และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการสมาชิก แต่เนื่องจากข้อจำกัดด้านอาคารสำนักงานจึงไม่สามารถจัดแบ่งสัดส่วนพื้นที่แยกงานแต่ละด้านออกจากกันได้อย่างชัดเจน จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้สมาชิกที่มาติดต่อเกิดความสับสน ไม่ทราบว่า จะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ท่านใด เมื่อสอบถามเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการใช้บริการ เจ้าหน้าที่บางคนอาจจะไม่สามารถให้รายละเอียดได้ เนื่องจากไม่ใช่งานในหน้าที่โดยตรง เมื่อแนะนำให้ไปติดต่อกับเจ้าหน้าที่คนอื่นซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานนั้น โดยตรง จึงอาจทำให้สมาชิกบางรายมองว่าเป็นการหลีกเลี่ยงบ่ายเบี่ยงที่จะให้บริการ สหกรณ์ควรหาวิธีการแก้ไขปรับปรุง ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสฐียรพงษ์ อินเพน ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์สามัญศึกษาร้อยเอ็ด จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย บริการด้วยกิริยา วาจาสุภาพอ่อน โยนต่อสมาชิกผู้มาบริการ ที่ปรากฏเช่นนี้อธิบายได้ว่าสหกรณ์ได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่มีชุดแต่งกายที่เป็นยูนิฟอร์มใช้ในการปฏิบัติงานจึงดูสุภาพเรียบร้อยประทับใจเมื่อพบเห็นประกอบกับมีการให้บริการด้วยกิริยา วาจาสุภาพอ่อนโยนต่อสมาชิกผู้มาใช้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ กล่าวว่า บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจากไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อที่ 8 เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ ได้นำเอาข้อเสนอแนะของสมาชิกมาปรับปรุงแก้ไขในการปฏิบัติงาน ที่ปรากฏเช่นนี้อธิบายได้ว่าเนื่องจากข้อจำกัดด้านอาคารสำนักงานจึงไม่สามารถจัดแบ่งสัดส่วนพื้นที่แยกงานแต่ละด้านออกจากกันได้อย่างชัดเจน จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้สมาชิกที่มาติดต่อเกิดความสับสน ไม่ทราบว่า จะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ท่านใด เมื่อสอบถามเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการใช้บริการ เจ้าหน้าที่บางคนอาจจะไม่สามารถให้รายละเอียดได้ เนื่องจากไม่ใช่งานในหน้าที่โดยตรง เมื่อแนะนำให้ไปติดต่อกับเจ้าหน้าที่คนอื่นซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานนั้น โดยตรง จึงอาจทำให้สมาชิกบางรายมองว่าเป็นการหลีกเลี่ยงบ่าย

เบี่ยงที่จะให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ กล่าวว่า ต้องสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลและการเปรียบเทียบทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

3) ด้านการให้บริการ

พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่ปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า สหกรณ์ฯ ควรที่จะขยายวงเงินกู้สามัญ/สามัญพิเศษเพิ่มขึ้นจากเดิม และควรปรับขั้นตอนการให้บริการสมาชิกให้รวดเร็วขึ้นและลดขั้นตอนให้บริการที่ไม่จำเป็นเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ ควรเพิ่มวงเงินสวัสดิการด้านทุนการศึกษาบุตรของสมาชิกให้เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นิตยา เทพสำราญ ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานและความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ผลการศึกษา ด้านบริการรับฝากเงิน ด้านสวัสดิการ ด้านบริการต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาฬสินธุ์ จำกัด ผลการศึกษา ด้านให้บริการของอยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อที่ 5 การหักชำระค่าหุ้นรายเดือนมีความถูกต้อง ที่ปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่าสหกรณ์ได้กำหนดไว้ในข้อบังคับว่าการชำระค่าหุ้นรายเดือนของสมาชิคนั้นจะหักจากเงินได้รายเดือนของสมาชิกในวันจ่ายเงินได้รายเดือนประจำเดือนนั้น ๆ ทุกเดือนและมีการแจ้งให้สมาชิกทราบทุกเดือนตามใบเสร็จรับเงินของสหกรณ์ สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสหกรณ์ การดำเนินกิจการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด สหกรณ์อาจหาทุนเพื่อดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ โดยการส่งค่าหุ้นรายเดือน การส่งเงินค่าหุ้นรายเดือนนั้น ให้ส่งโดยวิธีหักจากเงินได้รายเดือนของสมาชิกในวันจ่ายเงินได้รายเดือนประจำเดือนนั้น ๆ ทุกเดือน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อที่ 2 วงเงินกู้สามัญ จำนวน 900,000 บาท ที่ปรากฏเช่นนี้ อภิปรายได้ว่าสหกรณ์ได้กำหนดวงเงินกู้สามัญจำนวน 900,000 บาทนั้นยังไม่เหมาะสมเพราะความจำเป็นของสมาชิกในการดำรงชีพมีค่าใช้จ่ายสูง ควรกำหนดวงเงินกู้สามัญให้สูงกว่า 900,000 บาทเพราะสหกรณ์ออมทรัพย์ข้างเคียงได้กำหนดวงเงินกู้สามัญสูงกว่าเป็นจำนวนมาก และให้บริการสมาชิกได้เป็นอย่างดีจึงทำให้สมาชิกสหกรณ์มีความภักดีต่อสหกรณ์ สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสหกรณ์ การให้เงินกู้แก่สมาชิคนั้น ให้คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยให้เงินกู้ได้ตามข้อบังคับนี้ และตามระเบียบของสหกรณ์

4) ด้านข่าวสารสหกรณ์

พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่ปรากฏเช่นนี้อธิบายได้ว่า สหกรณ์ฯ ไม่ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารสหกรณ์ และการแจ้งข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของสหกรณ์ค่อนข้างน้อย และขาดการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เป็นปัจจุบันหรือข่าวสารล่วงหน้า จึงทำให้สมาชิกไม่ทราบถึงการเคลื่อนไหวของกิจการสหกรณ์เท่าที่ควร สอดคล้องกับการศึกษาของ เสาวนีย์ อภศิริรุ่ง ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาฬสินธุ์ จำกัด พบว่าสมาชิกสหกรณ์มีปัญหาเรื่อง ไม่ได้รับข่าวสารของสหกรณ์ล่วงหน้า และสมาชิกมีความพึงพอใจด้านข่าวสารของสหกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสฐียรพงษ์ อินพน ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์สามัญศึกษาร้อยเอ็ด จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ด้านการดำเนินงานของสหกรณ์อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อที่ 10 การจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปีเพื่อแจ้งผลการดำเนินงาน ที่ปรากฏเช่นนี้อธิบายได้ว่าสหกรณ์จะจัดประชุมใหญ่สามัญเป็นประจำทุกปีและสมาชิกที่มาเข้าร่วมประชุมใหญ่ได้ต้องเป็นผู้แทนสมาชิกที่ได้รับคัดเลือกแล้วและสหกรณ์ได้จ่ายค่าตอบแทนให้ผู้แทนสมาชิกที่เข้าร่วมประชุมใหญ่และได้รับรู้ฐานะการดำเนินงานของสหกรณ์ในด้านต่าง ๆ สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสหกรณ์ การประชุมใหญ่สามัญ ให้คณะผู้จัดตั้งสหกรณ์นัดสมาชิกมาประชุมกันเป็นการประชุมใหญ่ครั้งแรกภายในเก้าสิบวัน นับแต่วันที่จดทะเบียนสหกรณ์เพื่อเลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินการ และมอบหมายการตั้งปวงให้แก่คณะกรรมการดำเนินการ การประชุมใหญ่สามัญครั้งต่อไป ให้คณะกรรมการดำเนินการเรียกประชุมอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งภายในหนึ่งร้อยห้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีทางบัญชีของสหกรณ์

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อที่ 3 การกำหนดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสหกรณ์ ที่ปรากฏเช่นนี้อธิบายได้ว่าสหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสหกรณ์ค่อนข้างน้อยและขาดการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เป็นปัจจุบันหรือข่าวสารล่วงหน้าจึงทำให้สมาชิกไม่ทราบถึงการเคลื่อนไหวของกิจการสหกรณ์เท่าที่ควร ดังนั้นสหกรณ์ควรกำหนดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงและให้ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสหกรณ์อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พนาวรรณ ชัยยะ ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด กรณีศึกษาเฉพาะสำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ ผลการวิจัยพบว่า ด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

5) ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ

พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่ปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ปัจจุบัน อาคารสำนักงานของสหกรณ์ฯ เป็นอาคารคอนกรีตชั้นเดียวซึ่งสร้างอยู่ในบริเวณเดียวกันกับสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด และหน่วยงานของตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งมีการสร้างอาคารต่อเนื่องกันหลายหลัง ทำให้พื้นที่คับแคบ ซึ่งทำให้การจัดสภาพสิ่งแวดล้อมการให้บริการแก่สมาชิกมีข้อจำกัด ส่งผลให้สมาชิกสหกรณ์ฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของเสฐียรพงษ์ อินเพน ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์สามัญศึกษาร้อยเอ็ด จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อที่ 2 สถานที่ตั้งของสหกรณ์ฯ ใกล้แหล่งชุมชน ร้านค้า หน่วยงานราชการ ที่ปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่าเนื่องด้วยสถานที่ตั้งสหกรณ์อยู่ในบริเวณเดียวกันกับสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด และหน่วยงานของตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด ทำให้สมาชิกมาติดต่อใช้บริการสะดวก สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ กล่าวว่า สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ เช่น สถานที่ขวางกว้าง ออกแบบให้เกิดความที่ติดต่อผู้มาใช้บริการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อที่ 8 สหกรณ์ฯ จัดให้มีห้องนั่งที่มีความสะอาดไว้อย่างเพียงพอที่ปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่าอาคารสำนักงานของสหกรณ์ฯ เป็นอาคารคอนกรีตชั้นเดียวซึ่งสร้างอยู่ในบริเวณเดียวกันกับสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด และหน่วยงานของตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด มีการสร้างอาคารต่อเนื่องกันหลายหลัง ทำให้พื้นที่คับแคบสหกรณ์ควรปรับปรุงและจัดให้มีห้องน้ำที่มีความสะอาดไว้อย่างเพียงพอ สอดคล้องกับแนวคิดของนนทวัฒน์ สุขผล กล่าวว่า องค์ประกอบหลักที่สร้างความพึงพอใจต่อการบริการของลูกค้า ด้านสภาพทางกายภาพและภูมิทัศน์ เช่น อาคารสถานที่ สำนักงาน รูปแบบ การตกแต่งและสภาพแวดล้อม เครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีต่างๆ

5.2.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

วิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ที่มีชั้นยศ อายุการเป็นสมาชิก และขนาดของจำนวนสมาชิก ต่างกันมีความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า

1) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่าสมาชิกที่มีชั้นยศต่างกัน มีความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

สมาชิกที่มีชั้นยศต่างกันมีความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมไม่แตกต่างกันปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่ปรากฏเช่นนี้ อภิปรายได้ว่าสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด มีนโยบายการพัฒนาและการส่งเสริม ให้สมาชิกที่มีชั้นยศแตกต่างกันได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับสหกรณ์ ในเรื่องวิธีการสหกรณ์ คือ การนำหลักการสหกรณ์มาใช้ในทางปฏิบัติ เมื่อจัดตั้งเป็น สหกรณ์ มีการให้สมาชิกถือหุ้น การระดมทุน การบริหารงาน การดำเนินธุรกิจ การส่งเสริมประ โยชน์ ทางเศรษฐกิจของสมาชิก โดยกำหนดวิธีปฏิบัติไว้ในข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์ วิธีการสหกรณ์ ขั้นพื้นฐาน คือ วิธีการร่วมมือกันแบบสหกรณ์ซึ่งก็คือ ความเต็มใจที่จะให้บริการ และความตั้งใจที่จะ ใช้บริการ หมายถึง สหกรณ์เต็มใจที่จะให้บริการสมาชิก และสมาชิกเต็มใจที่จะใช้บริการของสหกรณ์

2) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่าสมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจของ สมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่าสมาชิกที่ว่าสมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อ การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมไม่แตกต่างกันปฏิเสธ สมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่ปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่าสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด มี นโยบายการพัฒนาและการส่งเสริมให้สมาชิกทุกช่วงอายุการ ได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับแนวคิดของวิฑูรย์ มะโชคดี กล่าวว่า ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับกิจกรรม กระบวนการบริการหรือพฤติกรรมของการให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจ มากกว่า ความประทับใจเป็นส่วนสำคัญในการให้บริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ

3) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่าสมาชิกที่มีขนาดของจำนวนสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกที่มีขนาดของจำนวนสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่ปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า สหกรณ์ได้กำหนดวงเงินกู้ สามัญจำนวน 900,000 บาท นั้นยังไม่เหมาะสม เพราะความจำเป็นของสมาชิกในการดำรงชีพมีค่าใช้จ่าย สูง ควรกำหนดวงเงินกู้สามัญให้เพิ่มสูงกว่า 900,000 บาท จึงจะทำให้สมาชิกสหกรณ์มีความภักดีต่อ สหกรณ์ สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสหกรณ์ การให้เงินกู้แก่สมาชิคนั้น ให้คณะกรรมการ ดำเนินการมีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยให้เงินกู้ได้ตามข้อบังคับนี้และตามระเบียบของสหกรณ์

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ผู้วิจัยได้พบประเด็นที่น่าสนใจและนำมาเป็นข้อเสนอแนะดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น สหกรณ์ควรปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อไปจนถึงมากและมากที่สุด ด้านการให้บริการสมาชิกที่มาติดต่อการทำธุรกิจกับสหกรณ์ในด้านต่าง ๆ ให้เป็นที่ประทับใจของมวลสมาชิก ควรดำเนินการเสริมสร้างคุณลักษณะที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และควรเพิ่มความถี่และพิจารณาหาแนวทางในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสหกรณ์ให้เป็นปัจจุบันและทันสมัย เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่สมาชิกให้เพิ่มมากขึ้น

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปรผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อไปจนถึงมากและมากที่สุด โดยการกำหนดหลักเกณฑ์ระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนมติที่ประชุมต่าง ๆ ให้มีความชัดเจนและเหมาะสมกับการดำเนินงานของสหกรณ์ และควรให้บริการในเรื่องการขยายวงเงินกู้ยืมสามัญให้สมาชิกเพิ่มมากขึ้นและควรลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปรผลอยู่ในระดับปานกลาง คือด้านข่าวสารสหกรณ์ ดังนั้น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อไปจนถึงมากและมากที่สุด โดยให้คำสำคัญในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารสหกรณ์เพิ่มมากขึ้น มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ไว้ทุกสถานีตำรวจ และมีเจ้าหน้าที่ไว้เป็นตัวแทนประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสหกรณ์ประจำทุกสถานีตำรวจ

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด สามารถนำมาเป็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1) ด้านการดำเนินงาน

พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาไปจนมากและมากที่สุด โดยให้มีความชัดเจนในเรื่อง หลักเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนมติที่ประชุมต่าง ๆ ตลอดจนการให้บริการสมาชิกในด้านต่าง ๆ ให้สมาชิกมีความพึงพอใจมากขึ้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปรผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ มีความชัดเจน ดังนั้น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อไปจนถึงมากและมากที่สุด โดยทุกครั้งที่สหกรณ์กำหนดหลักเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ ควรแจ้งให้สมาชิกทราบหรือให้กรรมการระดับอำเภอ บอกกล่าวเป็นหนังสือ หรือนัดประชุมเพื่อชี้แจงให้สมาชิกทราบทุกครั้ง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้แทนสมาชิกช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่สมาชิกอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของควรปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อไปจนถึงมากและมากที่สุด โดยทุกครั้งที่มีผู้แทนสมาชิกได้รับทราบข่าวสารจากสหกรณ์ หรือการให้บริการ ติดต่อช่วยเหลือในเรื่องการขอกู้เงิน หรือการบริการด้านต่าง ๆ เพราะผู้แทนสมาชิกเลือกตั้งมาจากสมาชิกสหกรณ์

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของควรปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อไปจนถึงมากและมากที่สุด โดยปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้นในการบริการสมาชิก ควรใช้กิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใสให้คำแนะนำช่วยเหลือสมาชิกในการมาใช้บริการ และให้เกียรติสมาชิกผู้มาใช้บริการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์แต่งกายสุภาพเรียบร้อย บริการด้วยกิริยา วาจาสุภาพอ่อน โยนต่อสมาชิกผู้มาบริการ ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของควรพัฒนาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อไปจนถึงมากและมากที่สุด โดยสหกรณ์ควรกำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่มีชุดแต่งกายที่เป็นยูนิฟอร์มในการปฏิบัติงาน จึงดูสุภาพเรียบร้อยประทับใจผู้พบเห็น ประกอบกับควรให้บริการด้วยกิริยาวาจาที่สุภาพอ่อน โยนต่อสมาชิกผู้มาใช้บริการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ได้นำเอาข้อเสนอแนะของสมาชิกมาปรับปรุงแก้ไขในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของควรพัฒนาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อไปจนถึงมากและมากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่สหกรณ์ควรรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของสมาชิกผู้มาใช้บริการ ควรทำแบบฟอร์มเป็นข้อเสนอแนะให้สมาชิกได้ให้ข้อเสนอแนะและนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

3) ด้านการให้บริการ

พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของควรปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อไปจนถึงมากและมากที่สุด โดยจะขยายวงเงินกู้สามัญ/สามัญพิเศษเพิ่มขึ้นจากเดิม และควรปรับขั้นตอนการให้บริการสมาชิกให้รวดเร็วขึ้นและลดขั้นตอนให้บริการที่ไม่จำเป็นเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ และควรเพิ่มวงเงินสวัสดิการด้านทุนการศึกษาบุตรแก่สมาชิกให้เพิ่มมากขึ้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ การหักชำระค่าหุ้นรายเดือนมีความถูกต้อง ดังนั้น ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของควรพัฒนาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อไปจนถึงมากและมากที่สุด โดยสหกรณ์ได้หักการชำระค่าหุ้นรายเดือน ซึ่งเป็นถูกต้องตามข้อบังคับที่ได้กำหนดไว้ และ

สหกรณ์ต้องมีรายละเอียดการหักชำระค่าหุ้นรายเดือนให้สมาชิก เป็นใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง และทุกสิ้นปีการบัญชีต้องแจ้งละเอียดการหักชำระค่าหุ้นทั้งหมดให้สมาชิกทราบทุกครั้ง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ วงเงินกู้สามัญ จำนวน 900,000 บาท ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรพัฒนาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อไปจนถึงมากและมากที่สุด โดยสหกรณ์ควรขยายวงเงินกู้สามัญให้เพิ่มมากขึ้น เพราะความจำเป็นของสมาชิกในการดำรงชีพมีค่าใช้จ่ายสูง สหกรณ์ออมทรัพย์ข้างเคียงได้กำหนดวงเงินกู้สามัญสูงกว่าเป็นจำนวนมาก การให้บริการที่ดีจึงจะทำให้สมาชิกมีความภักดีต่อสหกรณ์

4) ด้านข่าวสารสหกรณ์

พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อไปจนถึงมากและมากที่สุด โดยควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารสหกรณ์ ควรแจ้งข้อมูลข่าวสารให้มากกว่าขึ้น ควรมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ไว้ทุกสถานีตำรวจ และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารสหกรณ์ประจำสถานีตำรวจทุกแห่ง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ การจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี เพื่อแจ้งผลการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรพัฒนาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อไปจนถึงมากและมากที่สุด โดยสหกรณ์ต้องแจ้งให้สมาชิกหรือผู้แทนสมาชิกได้ทราบก่อนล่วงหน้าว่า 7 วันพร้อมวาระการประชุมและรายงานกิจการประจำปีของสหกรณ์ เพื่อให้สมาชิกหรือผู้แทนสมาชิกได้อ่านก่อนที่จะเข้าร่วมประชุมใหญ่สามัญของสหกรณ์ของสหกรณ์

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ การกำหนดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสหกรณ์ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรพัฒนาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อไปจนถึงมากและมากที่สุด โดยควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารสหกรณ์ ควรแจ้งข้อมูลข่าวสารให้มากกว่าขึ้น ควรมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ไว้ทุกสถานีตำรวจ และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารสหกรณ์ประจำสถานีตำรวจทุกแห่ง

5) ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ

พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อไปจนถึงมากและมากที่สุด โดยสหกรณ์ควรปรับปรุงอาคารสำนักงานให้กว้างขวางมากขึ้น เพื่อรองรับการให้บริการของสมาชิก และควรปรับปรุงห้องน้ำให้เพียงพอและเหมาะสมสำหรับสมาชิก และจัดสวัสดิการให้สมาชิกผู้มาติดต่อกับสหกรณ์ เช่น กาแฟ น้ำดื่ม ให้เพียงพอ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ สถานที่ตั้งของสหกรณ์ใกล้แหล่งชุมชน ร้านค้า หน่วยงานราชการ ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรพัฒนาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อไปจนถึงมากที่สุด สหกรณ์ควรปรับปรุงและขยายอาคารสำนักงาน ให้กว้างขวางมากขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการของสมาชิก ซึ่งจะส่งผลให้สมาชิกมีความพึงพอใจมากขึ้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ สหกรณ์จัดให้มีห้องน้ำที่มีความสะอาด ใว้อย่างเพียงพอ ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรพัฒนาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อไปจนถึงมากที่สุด โดยสหกรณ์ควรปรับปรุงขยาย หรือสร้างห้องน้ำเพิ่มเติมให้เพียงพอไว้รองรับกับสมาชิกที่มาใช้บริการกับสหกรณ์อย่างต่อเนื่อง และรักษาความสะอาดอยู่เสมอเพื่อให้สมาชิกที่มาใช้บริการพอใจมากที่สุด

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1) จากผลการวิจัย พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านข่าวสารสหกรณ์

ดังนั้น ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เรื่อง สภาพ ปัญหา และความต้องการบริการข่าวสารของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

2) จากผลการวิจัย พบว่า ในจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 49 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดและอยู่ในระดับปานกลาง คือ สหกรณ์ จัดให้มีห้องน้ำที่มีความสะอาด ใว้อย่างเพียงพอ

ดังนั้น ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เรื่อง สภาพ ปัญหา และความต้องการบริการห้องน้ำของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย

1) หนังสือทั่วไป

- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร : บิสนิตเนสตาร์เอนคี้, 2551.
- ธำรง อุดมไพจิตรกุล. การสหกรณ์. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2527.
- นนทวัฒน์ สุขผล. การพัฒนาองค์กร. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.
- บุญมี จันทรวงศ์. ระบบสหกรณ์กับการพัฒนาประชาธิปไตย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, 2543.
- เพลินทิพย์ โกเมศโสภา. การวางแผนการตลาด. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. การบริหารธุรกิจคหกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, 2546.
- วิฑูรย์ สิมะ โชคดี. คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพมหานคร : ดวงกมลการพิมพ์, 2541.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม. สกลนคร : สถาบันราชภัฏสกลนคร, 2542.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : ซีระพิมพ์และโซเทกซ์, 2541.
- สันติสุข ไชยมงคล. การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2543.
- สาธารณสุข, กระทรวง. โครงการสวนสาธารณะริมน้ำ ปี 2546. กรุงเทพมหานคร : สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม, 2546.
- สุจินต์ ธรรมชาติ. การวิจัยภาคปฏิบัติวิธีตัด. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2549.
- อนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดมพัฒนกิจ. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพมหานคร : เพรส แอนคี้ ดีไซน์, 2548.

2) รายงานการวิจัย

จิตตินันท์ เตชะคุปต์. “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตกรุงเทพมหานคร : ความต้องการ รูปแบบ และคุณภาพ”. รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2542.

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. “ปัญหาการดำเนินธุรกิจสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพ.ศ. 2519”. รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2528.

3) วิทยานิพนธ์/การศึกษาค้นคว้าอิสระ/ปัญหาพิเศษ

แจ่มจันทร์ ณ กาฬสินธุ์. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขา มหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2542.

ชาญชัย ราช โคตร. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวนจังหวัดขอนแก่น”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.

ชานินทร์ สุวงศ์การ. “ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อบริการพยาบาลกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลที่ได้รับจริงในงานหอผู้ป่วยโรงพยาบาลปัตตานี”. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2541.

นิตยา เทพสำราญ. “การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานและความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2545.

ประภาพร สุขุมวิริยกุล. “แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ศึกษากรณีธนาคารออมสินสาขานนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์”. รายงานการศึกษาค้นคว้าปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.

พนาวรรณ ชัยยะ. “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด กรณีศึกษาเฉพาะสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกริก, 2550.

พรรณภา เชื้อพุดตาล. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด มหาชน”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547.

- ภัทรพร ศิริพันธุ์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอ สมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช จังหวัดกาฬสินธุ์”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย มหาภูมิพลราชวิทยาลัย, 2551.
- มณีวรรณ โปธิเสน. “ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของ โรงเรียนโปธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย”. ศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษา มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.
- ลำไย แม้นเสถียร. “ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล บางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา”. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.
- วัลลภา ชายหาด. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของ กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย มหาสารคาม, 2545.
- ว่าที่ร้อยตรีชะลอ ทรัพย์วิจิตร. “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ : กรณีวิจัย สหกรณ์การเกษตรบ้านนา จำกัด อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- สมชาย กงเพชร. “ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรตำบลหนองแวงควง อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาภูมิพลราชวิทยาลัย, 2549.
- สุรีย์ สงวนสิน. ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2546.
- เสฐียรพงษ์ อินเพน. “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สามัญศึกษา ร้อยเอ็ด จำกัด”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาภูมิพลราช วิทยาลัย, 2551.
- เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง. “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาฬสินธุ์ จำกัด”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545.
- อรนภา มุ่งโนนก่อ. “ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2549.

4) กฎหมาย

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. “พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542”. ใน ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 116 ตอนที่ 30 ก 23 เมษายน 2542 : 2.

5) บทความในวารสาร

ราเชนทร์ ทองนาค. “คิดใหม่ ทำใหม่ กับขบวนการสหกรณ์ไทย”. สายรุ้งสหกรณ์. ปีที่ 5 ฉบับที่ 10 (เมษายน 2547) : 56-57.

วรรณิ รัตนวราหะ. “สหกรณ์ออมทรัพย์กับการพัฒนาประเทศ”. ประมวลบทความเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์. ปีที่ 6 ฉบับที่ 15 (มิถุนายน 2544) : 268.

สุเทพ สังข์เพชร. “การพัฒนาบุคลากร สหกรณ์กับชีวิต”. ประมวลบทความเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์. ปีที่ 5 ฉบับที่ 11 (สิงหาคม 2540) : 128.

อนันต์ ชาตรุประชีวิน. “ระบบกาจัดการสู่คุณภาพ”. ประมวลบทความเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์. ปีที่ 6 ฉบับที่ 15 (มิถุนายน 2544) : 188.

6) เอกสารอื่น ๆ ที่ไม่ได้ตีพิมพ์

กลุ่มวิเคราะห์และวางระบบ ศูนย์สารสนเทศ กรมส่งเสริมสหกรณ์. “สถิติสหกรณ์ในประเทศไทย ปี 2553”. กรุงเทพมหานคร : กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2553, (อัดสำเนา).

ดำรง ปั้นประณต และสะอาด แก้วเกษ. “คุณลักษณะและคุณประโยชน์ของสหกรณ์”. กรมส่งเสริมสหกรณ์ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, 2549, (อัดสำเนา).

วิชาการ, กอง. ส่งเสริมสหกรณ์. กรม. “เอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์”. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย, 2538, (อัดสำเนา).

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด. “ข้อบังคับ-ระเบียบ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด”. ร้อยเอ็ด : สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด, 2536, (อัดสำเนา).

_____. “รายงานกิจการประจำปี 2552”. ร้อยเอ็ด : สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด, 2552, (อัดสำเนา).

_____. “รายงานกิจการประจำปีสิ้นสุด 30 กันยายน 2553”. ร้อยเอ็ด : สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด, 2553, (อัดสำเนา).

2. ภาษาอังกฤษ

1) Book

Alderfer. C.P.. **Existence Relatedness and Growth**. New York : Free Press, 1972.

Herzberg. **Management in the Public Service**. Service New York : John Wiley & sons, Inc., 1956.

Kotler. **Marketing for Hospitality and Tourism**. USA : Prentice Hall International, Inc., 1999.

Maslow. Abraham Havold. **Motivation and Personnality**. New York : Harper & Row, 1954.

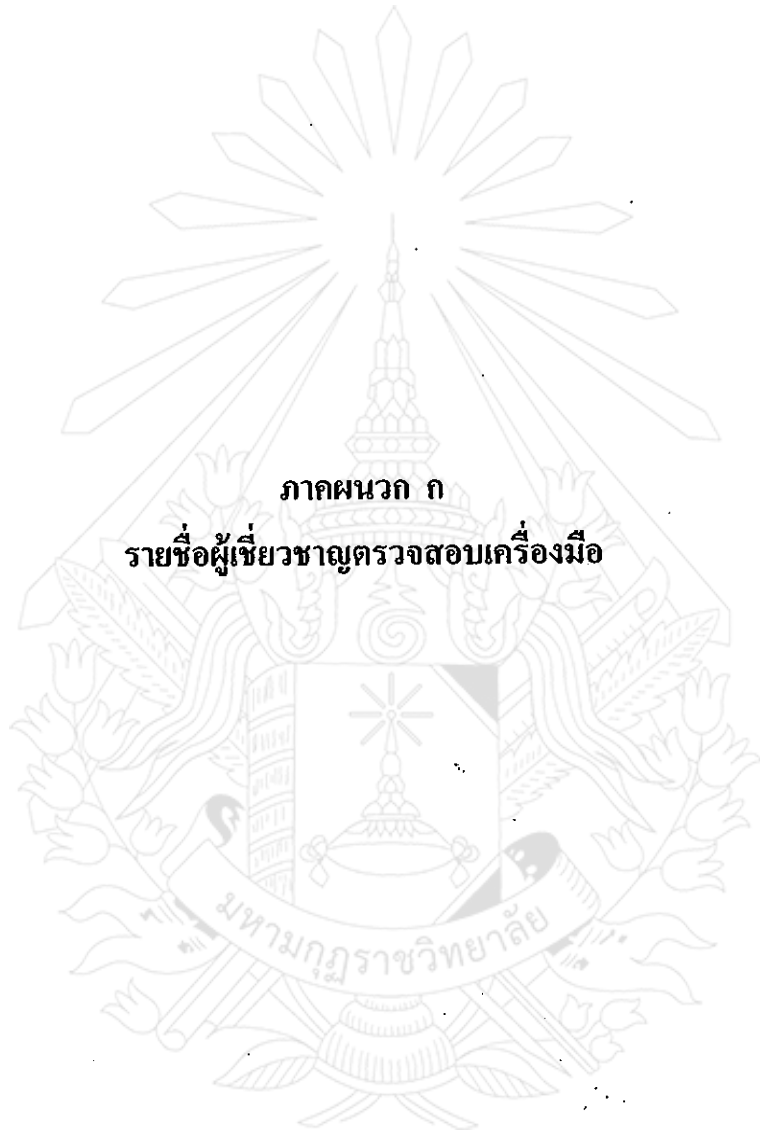
Millet. **Management in the Public Service**. New York : Mc Graw – Hill, 1954.





ภาคผนวก

มหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1) ดร.บุญถม อุตเสนา

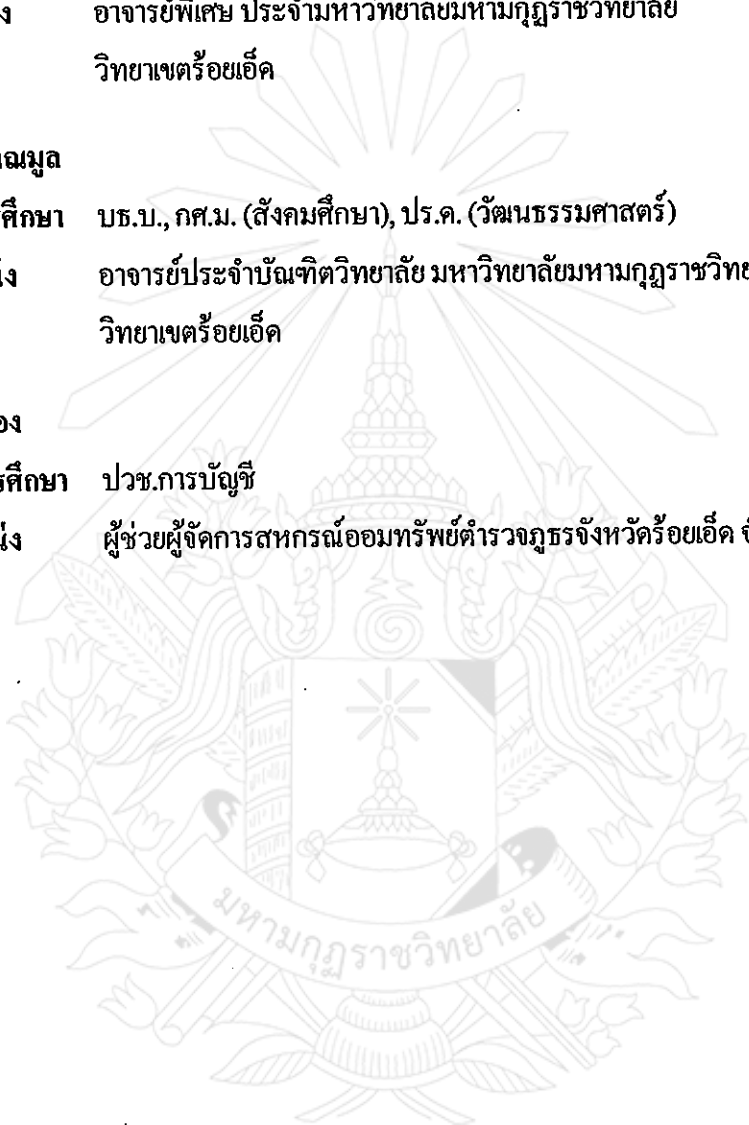
วุฒิการศึกษา ค.บ., ศศ.ม., ปร.ค. (สังคมวิทยาการเมืองและชนบท)
ตำแหน่ง อาจารย์พิเศษ ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด

2) ดร. ประพิศ โบราณมูล

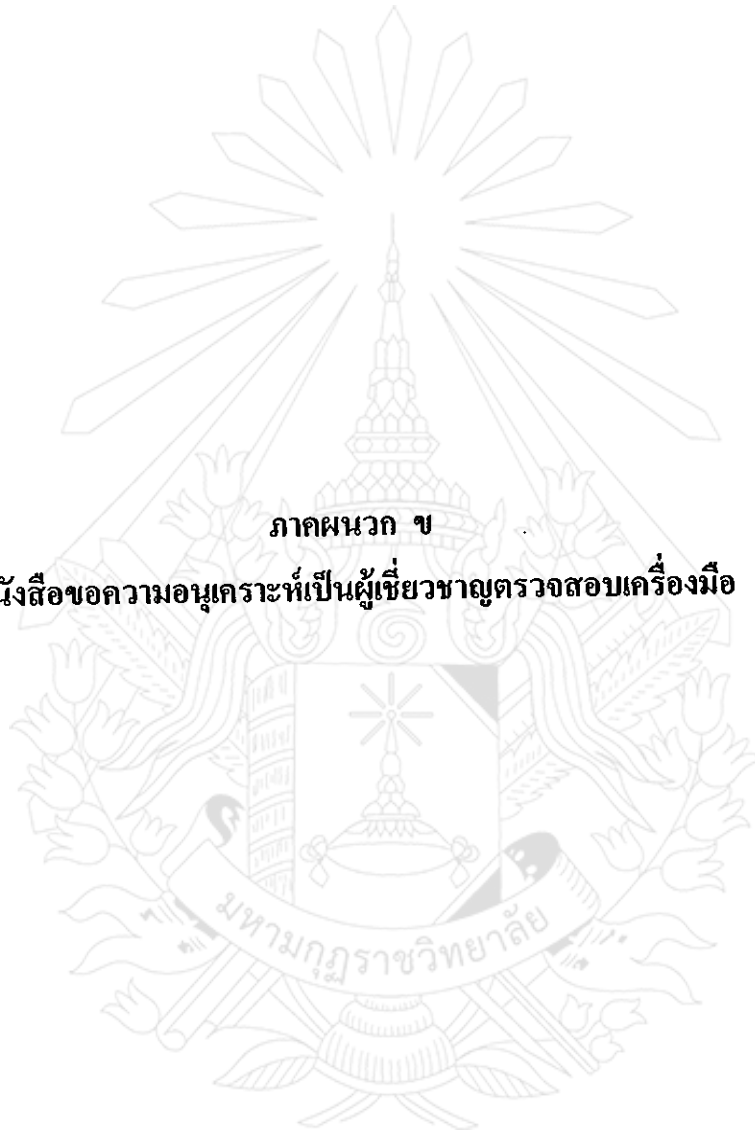
วุฒิการศึกษา บธ.บ., กศ.ม. (สังคมศึกษา), ปร.ค. (วัฒนธรรมศาสตร์)
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด

3) นาง มยุรี พัฒน์ทอง

วุฒิการศึกษา ปวช.การบัญชี
ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด



ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ





ศธ ๖๐๓๕/ว ๑๐๘

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี่ยงเมือง
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐

๑๒ พฤษภาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร ศร. บุญถม อุทเสนา

ด้วย นางสาวสร้อยทอง ไชยสงค์ นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมหาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระราชาธิบดีวิมล)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔, ๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖ ต่อ ๑๑๒

โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘

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

๐๖/๕๓๖๕
๕๓ ๑๒
15 ก.ค. 54



ศธ ๖๐๑๕/ว ๑๐๘

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐

๑๒ พฤษภาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร ท.ประพิศ โบราณมูล

ด้วย นางสาวสร้อยทอง ไชยสงค์ นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพามาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระราชปรีดีทิวมล)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔, ๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖ ต่อ ๑๑๒

โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘

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

-ทนาย
- ๕๒๕ - ๓๓๐๕๖๕
๒๖ ๕๐๕๕



ศธ ๖๐๑๕/ว ๑๐๘

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐

๑๒ พฤษภาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เจริญพร นางมยุรี พิฒ์ทอง

ด้วย นางสาวสร้อยทอง ไชยสงค์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมหาเพื่อไปรททราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระราชปรีดีติวมล)

รองอธิการบดี

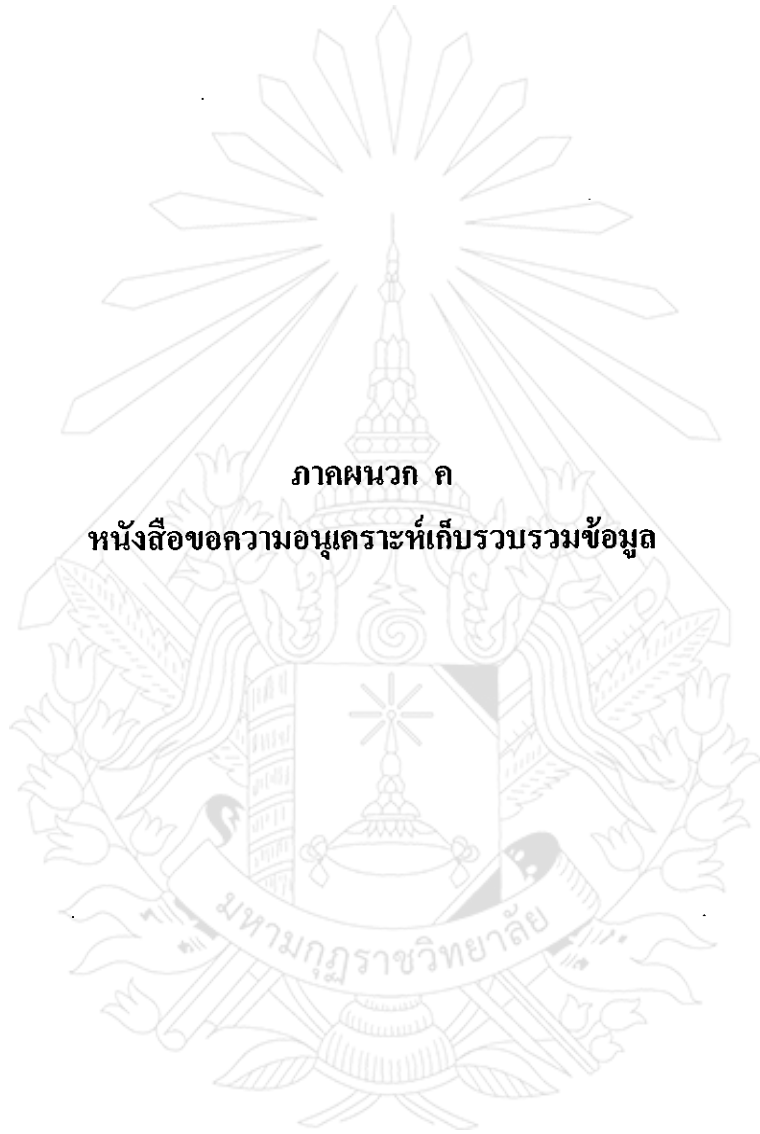
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๕, ๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖ ต่อ ๑๑๒

โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๕๖๑๘

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



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล



ศธ ๖๐๑๕/ว ๑๐๗

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐

๑๒ พฤษภาคม ๒๕๕๔

เรื่อง --- ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร ประธานกรรมสภกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

ด้วย นางสาวสร้อยทอง ไชยสงค์ นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสภกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด" เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วน วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะมาติดต่อประสานงานกับท่านโดยตรง

จึงเจริญพรมหาเพื่อไปรศทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระราชปรีดีวิมล)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

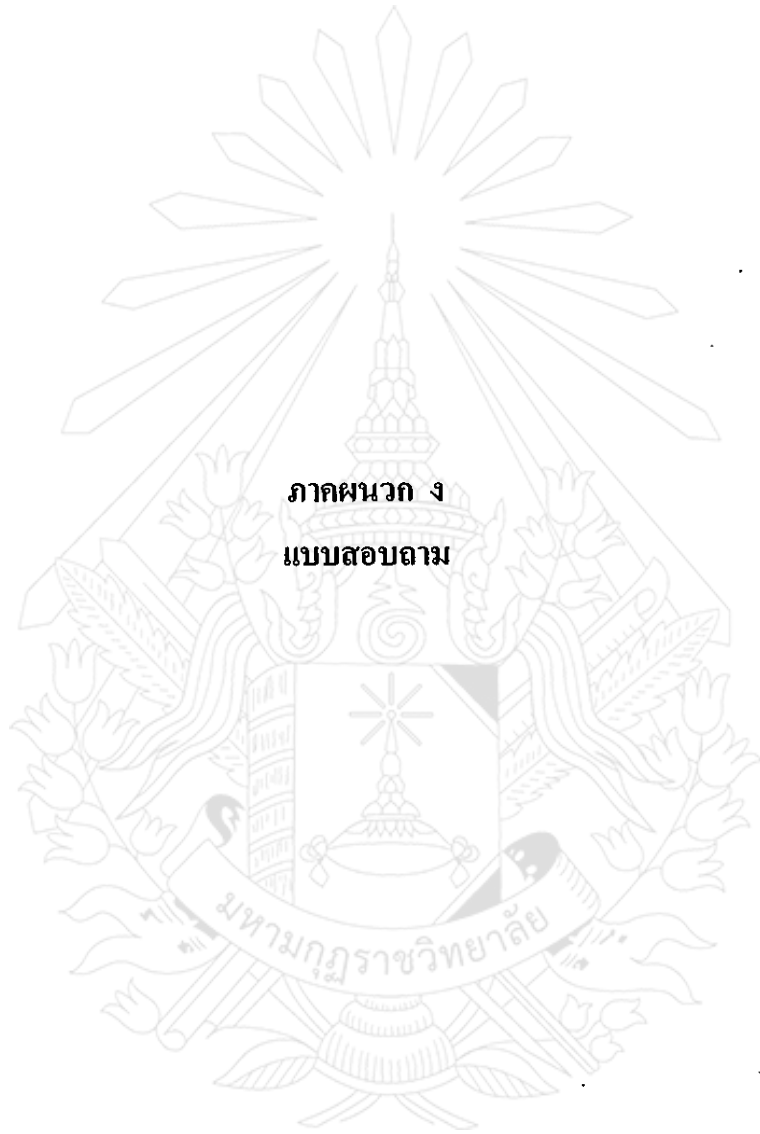
ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาศาสตรบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔, ๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖ ต่อ ๑๑๒

โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๕๖๑๘

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



ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์

ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ ใช้สำหรับสอบถามสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด
2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ
 - 2.1 ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 2.2 ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยขอความกรุณาสมาชิกตอบทุกด้าน จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านข่าวสารสหกรณ์ และด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ
 - 2.3 ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด
3. โปรดอ่านข้อคำถามแล้วตอบคำถามตามความเป็นจริงของท่านเพื่อให้การวิจัยเกิดประโยชน์และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด
4. คำตอบของท่าน ผู้ศึกษาจะเก็บเป็นความลับ โดยใช้เฉพาะการวิจัยในครั้งนี้นั้น จะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านและหน่วยงานของท่าน
5. กรุณาตอบแบบสอบถามตอนที่ 1 ตอนที่ 2 ตอนที่ 3 ครบทุกข้อ เมื่อตอบแบบสอบถามเสร็จแล้วขอความกรุณาส่งคืนแก่ผู้แจกแบบสอบถามหรือผู้วิจัย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณสมาชิกทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นางสาวสร้อยทอง ไชยสงค์

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**คำชี้แจง**

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. ชั้นยศ

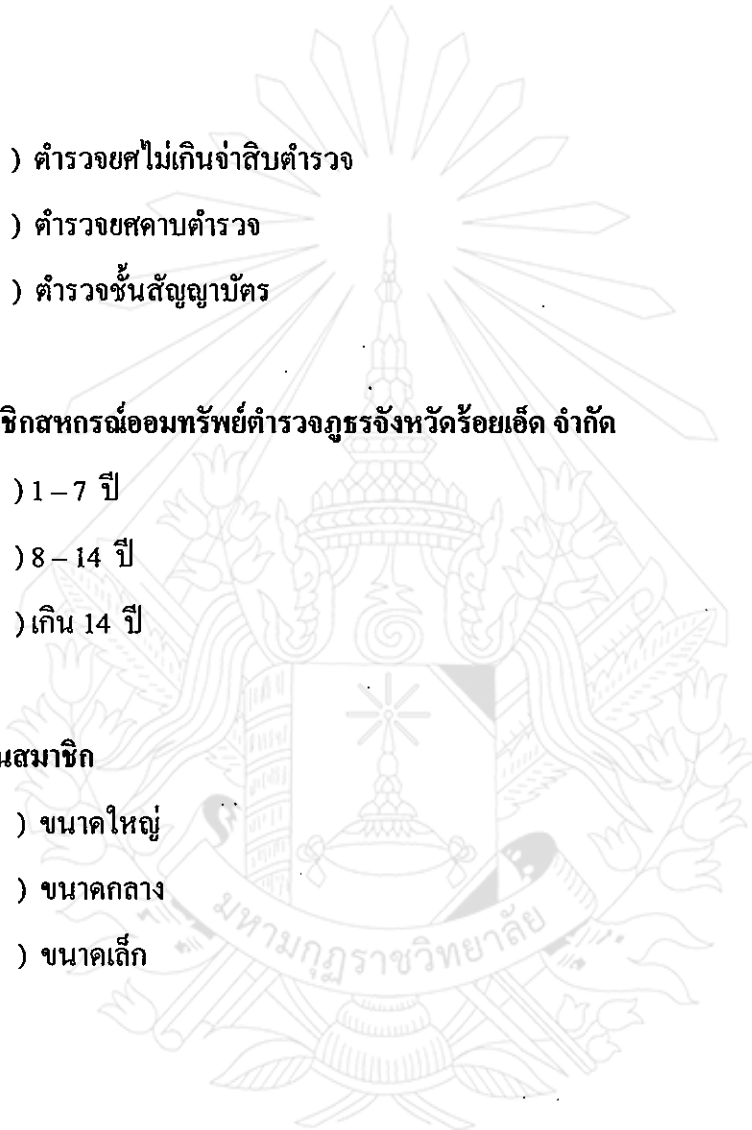
- () ตำรวจยศไม่เกินจ่าสิบตำรวจ
- () ตำรวจยศดาบตำรวจ
- () ตำรวจชั้นสัญญาบัตร

2. อายุการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

- () 1-7 ปี
- () 8-14 ปี
- () เกิน 14 ปี

3.ขนาดของจำนวนสมาชิก

- () ขนาดใหญ่
- () ขนาดกลาง
- () ขนาดเล็ก



ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์ตำรวกฎธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบทางขวามือ ของแต่ละข้อเพียงช่องเดียว ที่ตรงกับ
ความคิดเห็นของท่าน

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านการดำเนินงาน						
1	ท่านเห็นว่า ระเบียบ ข้อบังคับ มติ มีความชัดเจนเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด					
2	ท่านเห็นว่าหลักเกณฑ์การกู้เงินและขั้นตอนการกู้เงินมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด					
3	ท่านเห็นว่า เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการของสหกรณ์ฯ มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด					
4	ท่านเห็นว่า ผู้แทนสมาชิกช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่สมาชิกอย่างสม่ำเสมอเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด					
5	ท่านเห็นว่า ผู้ตรวจสอบกิจการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ และเหมาะสมมากน้อยเพียงใด					
6	ท่านเห็นว่า กรรมการประจำอำเภอติดต่อช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่สมาชิกอย่างสม่ำเสมอมากน้อยเพียงใด					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7	ท่านเห็นว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทออมทรัพย์/ประจำที่สหกรณ์ฯ จ่ายให้สมาชิก มีความเหมาะสมกับภาวะการเงินของประเทศมากน้อยเพียงใด					
8	ท่านเห็นว่า ความรวดเร็วในการรับฝากเงิน และถอนเงินของสหกรณ์ฯ เป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด					
9	ท่านเห็นว่าสหกรณ์ฯ มีความทันสมัยในการนำเทคโนโลยีมาให้บริการสมาชิกมากน้อยเพียงใด					
10	ท่านเห็นว่า ความเชื่อถือในการบริการของสหกรณ์ฯ เป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ มีความสุภาพอ่อน โยนเป็นกันเอง และใช้ถ้อยคำสุภาพในการให้บริการเป็นที่น่าสนใจมากน้อยเพียงใด					
2	ท่านเห็นว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย บริการด้วยกิริยา วาจาสุภาพอ่อน โยนต่อสมาชิกผู้มารับบริการเป็นที่น่าสนใจมากน้อยเพียงใด					
3	ท่านเห็นว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นที่น่าสนใจมากน้อยเพียงใด					
4	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ มีความสามารถในการตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และการให้คำแนะนำช่วยเหลือได้เป็นที่น่าสนใจมากน้อยเพียงใด					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5	ท่านเห็นว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ มีความเอาใจใส่และช่วยแก้ปัญหาเมื่อสมาชิกมีปัญหาได้เป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด					
6	ท่านเห็นว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ฯ มีเพียงพอต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด					
8	ท่านเห็นว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ ได้นำเอาข้อเสนอแนะของสมาชิกรมาปรับปรุงแก้ไขในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด					
9	ท่านเห็นว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ มีมนุษยสัมพันธ์และสุภาพในการให้บริการเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด					
10	ท่านเห็นว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ ปฏิบัติต่อสมาชิกอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกันและมีมาตรฐานเดียวกันไม่ว่าจะมีตำแหน่งอะไรและเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด					



ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านการให้บริการ						
1	ท่านเห็นว่า วงเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน 20,000 บาท มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด					
2	ท่านเห็นว่า วงเงินกู้สามัญ จำนวน 900,000 บาท มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด					
3	ท่านเห็นว่า การรับฝากเงิน มีความรวดเร็ว เป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด					
4	ท่านเห็นว่า การถอนเงิน มีความรวดเร็ว เป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด					
5	ท่านเห็นว่า การหักชำระค่าหุ้นรายเดือน มีความถูกต้อง เป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด					
6	ท่านเห็นว่า การช่วยเหลือเงินทุนสาธารณะ ประโยชน์มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด					
7	ท่านเห็นว่า การช่วยเงินทุนการศึกษาบุตร มีความเหมาะสม เป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด					
8	ท่านเห็นว่า การช่วยเหลือสวัสดิการเป็นเงิน สงเคราะห์ ศพสมาชิก มีความเหมาะสม เป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด					
9	ท่านเห็นว่า การช่วยเหลือเงินกองทุน สวัสดิการสงเคราะห์แก่สมาชิก และคู่สมรส มีความเหมาะสม เป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด					
10	ท่านเห็นว่า การช่วยเหลือสมาชิกสหกรณ์ที่ ประสบภัย มีความเหมาะสม เป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ด้านข่าวสารสหกรณ์						
1	ท่านเห็นว่า การจัดบอร์ด ปิดป้ายประกาศ ข่าวสารของสหกรณ์ฯ เพื่อประชาสัมพันธ์ ให้สมาชิกทราบเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด					
2	ท่านเห็นว่า การใช้สื่อต่าง ๆ แจ้งข่าวสารของสหกรณ์ฯ แก่สมาชิกอย่างต่อเนื่องเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด					
3	ท่านเห็นว่า การกำหนดเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสหกรณ์ฯ ของสหกรณ์อย่างเหมาะสมเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด					
4	ท่านเห็นว่า การให้คำแนะนำเพิ่มเติมเมื่อสมาชิกเข้าไปใช้บริการเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด					
5	ท่านเห็นว่า สมาชิกมีการรับรู้ข่าวสารของสหกรณ์ฯ จากสหกรณ์ อย่างต่อเนื่องและเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด					
6	ท่านเห็นว่า สมาชิกมีการรับข่าวสารของสหกรณ์ฯ จากกรรมการประจำอำเภออย่างต่อเนื่องเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด					
7	ท่านเห็นว่า สมาชิกมีการรับรู้ข่าวสารของสหกรณ์ฯ จากผู้ตรวจสอบกิจการอย่างต่อเนื่องเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด					
8	ท่านเห็นว่า สมาชิกมีการรับรู้ข่าวสารของสหกรณ์ฯ จากผู้แทนสมาชิกอย่างต่อเนื่องเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9	ท่านเห็นว่า การจัดทำเอกสารรายงาน กิจการประจำปีทุกวันสิ้นปีการบัญชีเป็นที่ น่าพอใจมากน้อยเพียงใด					
10	ท่านเห็นว่า การจัดประชุมใหญ่สามัญ ประจำปีเพื่อแจ้งผลการดำเนินงานให้ สมาชิกสหกรณ์ฯ ทราบเป็นที่น่าพอใจมาก น้อยเพียงใด					
5. ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ						
1	ท่านเห็นว่า สถานที่ตั้งของสหกรณ์ฯ มี การคมนาคมสะดวกและมองเห็นเด่นชัด มากน้อยเพียงใด					
2	ท่านเห็นว่า สถานที่ตั้งของสหกรณ์ฯ ใกล้ แหล่งชุมชนร้านค้าหน่วยงานราชการมาก น้อยเพียงใด					
3	ท่านเห็นว่า สถานที่จอดรถมีความ กว้างขวางเพียงพอต่อการจอดรถมากน้อย เพียงใด					
4	ท่านเห็นว่า สถานที่สำนักงานสหกรณ์ฯ มีความสะอาดและจัดเก็บเอกสารเป็น ระเบียบเรียบร้อยดีเป็นที่น่าพอใจมาก น้อยเพียงใด					
5	ท่านเห็นว่า สหกรณ์ฯ มีการจัดทำป้าย/ สัญลักษณ์ แสดงตำแหน่งของฝ่ายต่าง ๆ ชัดเจนดีเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด					
6	ท่านเห็นว่า สหกรณ์ฯ มีการจัดให้มีที่นั่ง สำหรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอเป็นที่น่า พอใจมากน้อยเพียงใด					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7	ท่านเห็นว่า สหกรณ์ฯ จัดจุดบริการน้ำดื่มอย่างเพียงพอเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด					
8	ท่านเห็นว่า สหกรณ์ฯ จัดให้มีห้องน้ำที่มความสะอาดไว้อย่างเพียงพอเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด					
9	ท่านเห็นว่า สหกรณ์ฯ มีบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด					
10	ท่านเห็นว่า สหกรณ์ฯ มีการจัดเตรียมเอกสารและความพร้อมของอุปกรณ์ในการให้บริการสมาชิกอย่างเพียงพอเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด					



ตอนที่ 3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ
ของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

คำชี้แจง

จึงใคร่ขอความกรุณาได้เขียนข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ตามประเด็นที่กำหนดไว้ ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการดำเนินงาน

.....

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

3. ด้านการให้บริการ

.....

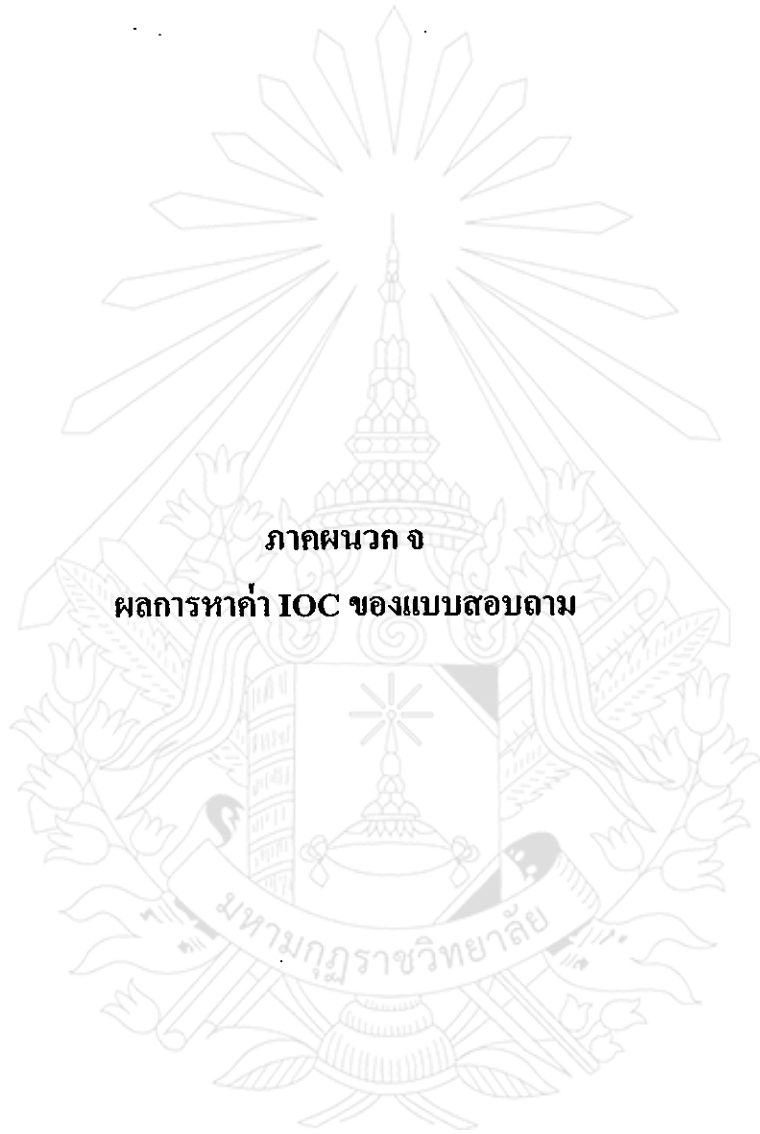
4. ด้านข่าวสารของสหกรณ์

.....

5. ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้



ภาคผนวก จ

ผลการหาค่า IOC ของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สรุปผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Item-objective Congruence Index) มีเกณฑ์ ดังนี้

+1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามหรือข้อความนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

0 หมายถึง ไม่แน่ใจ

-1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นหรือข้อความนั้นว่าไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ข้อ	ข้อคำถาม	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)				
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ΣR	ค่า IOC
1. ด้านการดำเนินงาน						
1	ท่านเห็นว่า ระเบียบ ข้อบังคับ มติ มีความชัดเจน เป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
2	ท่านเห็นว่าหลักเกณฑ์การกู้เงิน และขั้นตอนการกู้เงินมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
3	ท่านเห็นว่า เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการของสหกรณ์ฯ มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
4	ท่านเห็นว่า ผู้แทนสมาชิกช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่สมาชิกอย่างสม่ำเสมอเป็นที่น่าสนใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
5	ท่านเห็นว่า ผู้ตรวจสอบกิจการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ และเหมาะสมมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
6	ท่านเห็นว่า กรรมการประจำอำเภอติดต่อช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่สมาชิกอย่างสม่ำเสมอมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
7	ท่านเห็นว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทออมทรัพย์/ประจำที่สหกรณ์ฯ ง่ายให้สมาชิก มีความเหมาะสมกับภาวะการเงินของประเทศมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1

ข้อ	ข้อความ	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)				
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ΣR	ค่า IOC
8	ท่านเห็นว่า ความรวดเร็วในการรับฝากเงิน และ ถอนเงินของสหกรณ์ฯ เป็นที่น่าพอใจมากน้อย เพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
9	ท่านเห็นว่าสหกรณ์ฯ มีความทันสมัยในการนำ เทคโนโลยีมาให้บริการสมาชิกมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
10	ท่านเห็นว่า ความเชื่อถือในการบริการของ สหกรณ์ฯ เป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ มีความสุภาพ อ่อน โยนเป็นกันเอง และใช้ถ้อยคำสุภาพในการ ให้บริการเป็นที่น่าสนใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
2	ท่านเห็นว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย บริการด้วยกิริยา วาจาสุภาพอ่อน โยน ต่อสมาชิกผู้มารับบริการเป็นที่น่าสนใจมากน้อย เพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
3	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ มีความ กระตือรือร้นในการให้บริการเป็นที่น่าสนใจ มากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
4	ท่านเห็นว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ มีความสามารถ ในการตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และการให้ คำแนะนำช่วยเหลือได้เป็นที่น่าสนใจมากน้อย เพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
5	ท่านเห็นว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ มีความเอาใจใส่ และช่วยแก้ปัญหาเมื่อสมาชิกมีปัญหาได้เป็นที่ น่าพอใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1

ข้อ	ข้อความ	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)				
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ΣR	ค่า IOC
6	ท่านเห็นว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ฯ มีเพียงพอต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
7	ท่านเห็นว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ ให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เรียงตามลำดับ และเสมอภาคเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
8	ท่านเห็นว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ ได้นำเอาข้อเสนอแนะของสมาชิกมาปรับปรุงแก้ไขในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
9	ท่านเห็นว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ มีมนุษยสัมพันธ์ และสุภาพในการให้บริการเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
10	ท่านเห็นว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ ปฏิบัติต่อสมาชิกอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกันและมีมาตรฐานเดียวกันไม่ว่าจะมีตำแหน่งอะไรและเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
3. ด้านการให้บริการ						
1	ท่านเห็นว่า วงเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน 20,000 บาท มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
2	ท่านเห็นว่า วงเงินกู้สามัญ จำนวน 900,000 บาท มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
3	ท่านเห็นว่า การรับฝากเงิน มีความรวดเร็วเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
4	ท่านเห็นว่า การถอนเงิน มีความรวดเร็วเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
5	ท่านเห็นว่า การหักชำระค่าหุ้นรายเดือนมีความถูกต้องเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1

ข้อ	ข้อความ	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)				
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ΣR	ค่า IOC
6	ท่านเห็นว่า การช่วยเหลือเงินทุนสาธารณะประโยชน์มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
7	ท่านเห็นว่า การช่วยเหลือเงินทุนการศึกษาบุตรมีความเหมาะสมเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
8	ท่านเห็นว่า การช่วยเหลือสวัสดิการเป็นเงินสงเคราะห์สหสมาชิกมีความเหมาะสมเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
9	ท่านเห็นว่า การช่วยเหลือเงินกองทุนสวัสดิการสงเคราะห์แก่สมาชิก และคู่สมรสมีความเหมาะสมเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
10	ท่านเห็นว่า การช่วยเหลือสมาชิกสหกรณ์ที่ประสบภัยมีความเหมาะสมเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
4. ด้านข่าวสารสหกรณ์						
1	ท่านเห็นว่า การจัดบอร์ด ปิดป้ายประกาศข่าวสารของสหกรณ์ฯ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกทราบเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
2	ท่านเห็นว่า การใช้สื่อต่าง ๆ แจ้งข่าวสารของสหกรณ์ฯ แก่สมาชิกอย่างต่อเนื่องเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
3	ท่านเห็นว่า การกำหนดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสหกรณ์ฯ ของสหกรณ์อย่างเหมาะสมเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
4	ท่านเห็นว่า การให้คำแนะนำเพิ่มเติมเมื่อสมาชิกเข้าไปใช้บริการเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1

ข้อ	ข้อความ	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)				
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ΣR	ค่า IOC
5	ท่านเห็นว่า สมาชิกมีการรับรู้ข่าวสารของ สหกรณ์ฯ จากสหกรณ์ อย่างต่อเนื่องและเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
6	ท่านเห็นว่า สมาชิกมีการรับรู้ข่าวสารของ สหกรณ์ฯ จากกรรมการประจำอำเภออย่างต่อเนื่องเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
7	ท่านเห็นว่า สมาชิกมีการรับรู้ข่าวสารของ สหกรณ์ฯ จากผู้ตรวจสอบกิจการอย่างต่อเนื่อง เป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
8	ท่านเห็นว่า สมาชิกมีการรับรู้ข่าวสารของ สหกรณ์ฯ จากผู้แทนสมาชิกอย่างต่อเนื่องเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
9	ท่านเห็นว่า การจัดทำเอกสารรายงานกิจการ ประจำปีทุกวันสิ้นปีการบัญชีเป็นที่น่าสนใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
10	ท่านเห็นว่า การจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี เพื่อแจ้งผลการดำเนินงานให้สมาชิกสหกรณ์ฯ ทราบเป็นที่น่าสนใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1

ข้อ	ข้อความ	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)				
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ΣR	ค่า IOC
5. ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ						
1	ท่านเห็นว่า สถานที่ตั้งของสหกรณ์ฯ มีการคมนาคมสะดวกและมองเห็นเด่นชัดมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
2	ท่านเห็นว่า สถานที่ตั้งของสหกรณ์ฯ ใกล้แหล่งชุมชนร้านค้าหน่วยงานราชการมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
3	ท่านเห็นว่า สถานที่จอดรถมีความกว้างขวางเพียงพอต่อการจอดรถมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
4	ท่านเห็นว่า สถานที่สำนักงานสหกรณ์ฯ มีความสะอาดและจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อยดีเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
5	ท่านเห็นว่า สหกรณ์ฯ มีการจัดทำป้าย/สัญลักษณ์แสดงตำแหน่งของฝ่ายต่าง ๆ ชัดเจนดีเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
6	ท่านเห็นว่า สหกรณ์ฯ มีการจัดให้มีที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
7	ท่านเห็นว่า สหกรณ์ฯ จัดจุดบริการน้ำดื่มอย่างเพียงพอเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
8	ท่านเห็นว่า สหกรณ์ฯ จัดให้มีห้องน้ำที่มีความสะอาดไว้อย่างเพียงพอเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1
9	ท่านเห็นว่า สหกรณ์ฯ มีการจัดเตรียมเอกสารและความพร้อมของอุปกรณ์ในการให้บริการสมาชิกอย่างเพียงพอเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	+3	1

ได้ค่า IOC เท่ากับ 1 ทุกข้อ

ภาคผนวก ฉ
คำอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางแสดง ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
1.	4.28	19.	6.07
2.	3.10	20.	9.90
3.	3.86	21.	7.00
4.	2.82	22.	2.65
5.	7.00	23.	3.42
6.	7.64	24.	2.05
7.	2.76	25.	2.65
8.	2.97	26.	2.05
9.	3.42	27.	7.00
10.	1.82	28.	3.42
11.	3.86	29.	2.05
12.	4.83	30.	4.24
13.	7.94	31.	3.04
14.	7.94	32.	4.58
15.	3.86	33.	4.58
16.	4.32	34.	3.42
17.	7.90	35.	3.42
18.	6.07		

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ = .97

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - ชื่อสกุล : นางสาว สร้อยทอง ไชยสงค์
 วัน เดือน ปี เกิด : วันที่ 18 สิงหาคม พ.ศ. 2502
 ที่อยู่ปัจจุบัน : เลขที่ 232 หมู่ที่ 17 ถนนคชพลาญกต์
 ตำบลเหนือเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

การศึกษา

พ.ศ. 2536 : ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์)
 วิทยาลัยครู มหาสารคาม

ประสบการณ์ทำงาน

พ.ศ. 2545 : เจ้าหน้าที่บริหารงานส่งเสริมสหกรณ์ 7
 สำนักงานสหกรณ์จังหวัดร้อยเอ็ด

พ.ศ. 2548 : นักวิชาการสหกรณ์ชำนาญการ 7
 สำนักงานสหกรณ์จังหวัดร้อยเอ็ด

พ.ศ. 2549 : นักวิชาการสหกรณ์ 8 ว
 สำนักงานสหกรณ์จังหวัดร้อยเอ็ด

ตำแหน่งปัจจุบัน

ปัจจุบัน : นักวิชาการสหกรณ์ชำนาญการพิเศษ
 สำนักงานสหกรณ์จังหวัดร้อยเอ็ด

สถานที่ทำงาน

ปัจจุบัน : สำนักงานสหกรณ์จังหวัดร้อยเอ็ด