ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด

สารนิพนธ์

ของ

นางรัชนี ฉัตรวชิระวงษ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

สิงหาคม 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

334.2
ร333ค
ร.3

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด

บทคัดย่อ

ของ

นางรัชนี ฉัตรวชิระวงษ์

18 ส.ค. 2548

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
สิงหาคม 2547

ห 257636

รัชนี ฉัตรวชิระวงษ์. (2547). ***ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด.*** สารนิพนธ์. กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสวัสดิการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการเป็นสมาชิก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด จำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t- test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

ผลการวิจัยพบว่า

1. สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการบริการและด้านบุคลากร นอกนั้นสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. สมาชิกที่มีเพศต่างกัน, อายุต่างกัน, สถานภาพสมรสต่างกันและอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมาชิกที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด เฉพาะด้านสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่สมาชิกที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด มากกว่า สมาชิกที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

4. สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด เฉพาะด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด มากกว่า สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือน 20,000 บาทและ ต่ำกว่า

THE SATISFACTION OF MEMBERS TOWARD OPERATION OF PHETCHABURI TEACHER SAVING COOPERATIVE LIMITED IN PHETCHABURI

AN ABSTRACT

BY

MRS. RACHANEE CHATVACHIRAVONG

Presented in partial fulfillment of the requirements

for the Master of Education degree in Business Education

at Srinakharinwirot University

August 2004

Rachanee Chatvachiravong . (2004). ***The Satisfaction of Members toward Operation of Phetchaburi Teacher Saving Cooperative Limited in Phetchaburi .*** Master Project , M. Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University . Project Advisor : Assoc. Prof. Chusri Wongrattana.

The purpose of this research was to study the satisfaction of members toward operation of Phetchaburi Teacher Saving Cooperative Limited in five aspects namely : services, personals, welfare services, the building site and public relations, Moreover it was to compare the satisfaction of members as classified by sex, age, marital status, education levels, monthly income and the duration of membership.

The samples were 375 members of Phetchaburi Teacher Saving Cooperative Limited. The research tool was questionnaire constructed in the forms of 5 rating scale checking. Statistical analysis included frequencies, percentage, means, standard deviation, t-test and one-way analysis of variance.

The research revealed that :

1. The members' s satisfaction with the operation of Phetchaburi Teacher Saving Cooperative Limited was at high level in overall aspects. In each aspect : services and personals were at high level and the rest were at moderate level.

2. The members with different sex, different ages, different marital status, and different duration of membership had satisfaction with the operation of Phetchaburi Teacher Saving Cooperative Limited as a whole and in each aspect with no statistically significant difference.

3. The members with different education levels had satisfaction with the operation of Phetchaburi Teacher Saving Cooperative Limited as a whole no statistically significant difference. The aspect of welfare services was statistically significant difference at .05 level : the members in bachelor degrees of lower degrees had satisfaction with the operation more than the members in upper drgrees.

4. The members with different monthly income had satisfaction toward the operation of Phetchaburi Teacher Saving Cooperative Limited as a whole no statistically significant difference. The aspect in personals was statistically significant difference at .05 level : the members having salary of higher 20,000 baht had satisfaction with the operation more that the members having salary of 20,000 baht and lower 20,000-baht.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ ชูศรี วงศ์รัตนะ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(อาจารย์ สิฏฐากร ชูทรัพย์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ชูศรี วงศ์รัตนะ)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ่มไทย)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่ 31 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีจากความเมตตากรุณา และความช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่ง จากท่านรองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือ อันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ นับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัย รู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ่มไทย และผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง ที่ได้กรุณาเป็นกรรมการในการสอบสารนิพนธ์และให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ยิ่ง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ่มไทย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชำรงค์ อุดมไพจิตรกุล อาจารย์สมาน สรรพคุณ ผู้จัดการพรศักดิ์ พัชรพจนากรณ์ และอาจารย์รพีพรรณ เทียมเดช ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขต 1 นายธวัชชัย พิกุลแก้ว ประธานกรรมการสหกรณ์ฯ และสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อโชเยี้ยง แซ่ตั้งและ คุณแม่ฉลาด ภักดีโสภณ ผู้ล่วงลับไปแล้วที่ได้ให้กำเนิดชีวิต ขอบคุณพี่ ๆ ทุกคนที่คอยห่วงใย คุณปรีชา ฉัตรวชิระวงษ์และบุตรธิดาทั้ง 2 ที่เป็นกำลังใจ บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อนร่วมงานทุกคนที่คอยช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา ญาติพี่น้อง คณาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนให้ผู้วิจัยเป็นคนดี มีคุณธรรม อันเป็นพื้นฐานสำคัญในการประสบผลสำเร็จทางการศึกษา

รัชนี ฉัตรวชิระวงษ์

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	2
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
	ความสำคัญของการวิจัย	3
	ขอบเขตของการวิจัย	3
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
	ตัวแปรที่ศึกษา	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
	สมมติฐานการวิจัย	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	7
	ความหมายของสหกรณ์	9
	อุดมการณ์และหลักการของสหกรณ์	11
	สหกรณ์ออมทรัพย์	13
	ประวัติสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด	15
	แผนงานการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด	16
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
3	วิธีดำเนินการวิจัย	25
	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	26
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	27
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	28
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	28
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	32
	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	51
	ความมุ่งหมายของการวิจัย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย	51
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	51
	ความสำคัญของการวิจัย	51
	ขอบเขตของการวิจัย	52
	สมมติฐานการวิจัย	52
	วิธีดำเนินการวิจัย	53
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53
	การวิเคราะห์ข้อมูล	53
	สรุปผลการวิจัย	54
	การอภิปรายผล	56
	ข้อเสนอแนะ	63
	บรรณานุกรม	65
	ภาคผนวก	70
	ภาคผนวก ก	71
	ภาคผนวก ข	78
	ภาคผนวก ค	88
	ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	100

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	26
2	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการเป็นสมาชิก.....	33
3	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้าน.....	35
4	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ด้านบริการโดยรวมและรายข้อ.....	36
5	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ด้านบุคลากรโดยรวมและรายข้อ.....	37
6	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ด้านสวัสดิการโดยรวมและรายข้อ.....	39
7	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ด้านอาคารสถานที่โดยรวมและรายข้อ.....	41
8	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวม และรายข้อ.....	43
9	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม เพศ ...	45
10	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม อายุ....	46
11	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	47

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง หน้า

12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา..... 48

13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 49

14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก..... 50

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

ในปลายศตวรรษที่ 18 นับตั้งแต่ได้มีการริเริ่มนำเอาวิธีการสหกรณ์มาใช้ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนทางเศรษฐกิจของกลุ่มคนที่มีสภาพปัญหาและมีความต้องการอย่างเดียวกันได้เป็นผลสำเร็จ วิธีการสหกรณ์ได้ถูกนำไปใช้อย่างกว้างขวางและแพร่หลายไปทั่วโลกจึงเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วว่า วิธีการสหกรณ์เป็นเครื่องมือที่จะแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขบวนการสหกรณ์ที่เข้มแข็งและมีการพัฒนาจนสามารถพึ่งพาตนเองได้จึงมีบทบาทสำคัญต่อสมาชิกทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม แม้ว่าบทบาทนี้แตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมของแต่ละประเทศแต่ก็อาจกล่าวได้ว่าบทบาทที่สำคัญของสหกรณ์ที่มีต่อกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสถาบันการเงินที่กลุ่มบุคคลมีความสัมพันธ์ หรือคุ้นเคยกัน เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออม และสามารถกู้ยืมเงินได้เมื่อมีความจำเป็น โดยมีการดำเนินเกี่ยวกับธุรกิจการรับฝากเงินจากสมาชิก การให้เงินกู้ การรวมกันซื้อ รวมกันขาย และการให้บริการเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาของตนเอง สำหรับประชาชนผู้ประกอบอาชีพรับราชการหรือลูกจ้างประจำในสถานประกอบการที่มีรายได้เป็นเงินเดือนที่ประสบปัญหาค่าครองชีพสูง รายได้อาจไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น หากมีความเดือดร้อนจำเป็นต้องกู้ยืมเงิน จะขอกู้เงินจากธนาคารพาณิชย์ก็จะมีโอกาสได้รับการพิจารณาน้อยมาก การจะไปกู้นายทุนก็จะต้องเสียดอกเบี้ยสูง หรือเมื่อต้องสะสมทรัพย์ไว้ใช้ในอนาคตโดยการฝากเงินไว้กับธนาคารพาณิชย์ก็มีโอกาสที่จะถอนออกมาใช้จ่ายในสิ่งที่ไม่จำเป็นได้ง่าย และดอกเบี้ยรับเงินฝากก็จะมีช่วงแตกต่างจากดอกเบี้ยที่ต้องจ่ายเมื่อกู้เงินมาก ทั้งนี้จะเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์และกิจกรรมของ สหกรณ์นั้นๆ เมื่อสมาชิกสหกรณ์สามารถลดรายจ่ายและมีรายได้เพิ่ม ก็สามารถนำเงินไปพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองและครอบครัว ซึ่งแสดงถึงมาตรฐานการดำรงชีวิตที่สูงขึ้น เมื่อทุกครอบครัวไม่ต้องเบียดเบียนกัน ก็จะทำให้สังคมนั้นมีสันติสุข (คู่มือ กองสหกรณ์พาณิชย์และธนกิจ กรมส่งเสริมสหกรณ์. 2543 : 4)

สหกรณ์เป็นองค์กรธุรกิจ การนำเอาวิธีการของสหกรณ์มาใช้ เพื่อแก้ปัญหาเศรษฐกิจของบุคคลและประเทศชาติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชฯ ตรัสว่า “สหกรณ์แปลว่า การกระทำด้วยกัน หมายถึงผนึกกำลังทำงานเกี่ยวข้องกันกระทำงานที่เกี่ยวข้องกันนั้นให้พรักพร้อมทุกด้าน และต้องกระทำงานนั้นด้วยความรู้ ความสามารถ ด้วยความซื่อสัตย์ด้วยความเมตตา หวังดี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กันและกันด้วย จึงจะเป็นสหกรณ์แท้ ซึ่งมีแต่ความเจริญก้าวหน้า และอำนวยประโยชน์ที่พึงประสงค์แต่ฝ่ายเดียว” (ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล. 2527 : 1)

การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ได้เจริญก้าวหน้ามาตามลำดับ นับถึงปัจจุบันเป็นเวลา 46 ปี บริหารงานโดยคณะกรรมการดำเนินการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ดำเนินงานโดยให้สมาชิกถือหุ้นและฝากเงินไว้กับสหกรณ์ เพื่อช่วยให้สมาชิกครูได้เสริมสร้างชีวิต เศรษฐกิจที่ดีขึ้น แต่เมื่อปี พ.ศ. 2537 ได้เกิดกรณีปัญหาการทุจริตด้านการเงินของเจ้าหน้าที่ ทำให้สมาชิกเบื่อหน่าย ขาดความมั่นใจและขาดความเชื่อถือ เสื่อมศรัทธาในระบบสหกรณ์และในตัวเจ้าหน้าที่ โดยในการประชุมใหญ่สามัญประจำปี สมาชิกอภิปรายไม่ไว้วางใจฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการ การบริหารการจัดการภายใต้กรอบข้อบังคับและระเบียบสหกรณ์ ทำให้สมาชิกซึ่งเป็นเจ้าของเกิดความไม่พอใจในหลักการและอุดมการณ์ของสหกรณ์ มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ จึงทำให้เจ้าหน้าที่จะต้องประสานความร่วมมือเพื่อประโยชน์ของสมาชิกและการพัฒนาขบวนการสหกรณ์เพื่อเรียกร้องให้สมาชิกกลับมาใช้บริการ และเรียกร้องความศรัทธากลับมาอีกครั้งและเป็นการตรวจสอบระดับความพึงพอใจของสมาชิกว่าเป็นอย่างไร เพราะเป็นเรื่องที่สำคัญมากในการดำเนินงานภายใต้สถานการณ์การเงินผันผวนเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและยกระดับสหกรณ์ให้มีมาตรฐานเหมือนกับสถาบันการเงินอื่น ๆ

ผู้วิจัยในฐานะเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด และเป็นหัวหน้างานประชาสัมพันธ์และสวัสดิการ ซึ่งจะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาสหกรณ์ เพื่อให้สหกรณ์เป็นชุมชนเข้มแข็งตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและนโยบายของรัฐ และจากการร่วมกิจกรรมและสนทนากับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ทำให้ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่หลากหลายจากความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ในปัจจุบัน ฉะนั้นจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการวางแผนดำเนินงาน ปรับปรุง พัฒนาสหกรณ์ สร้างความมั่นใจ ความเชื่อถือ ความศรัทธา และเห็นคุณค่าของการพึ่งตนเอง รับผิดชอบต่อตนเองและสังคมชุมชน ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด มีประสิทธิภาพและสมาชิกใช้บริการได้เป็นอย่างดี

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัดใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสวัสดิการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ใน 5 ด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการเป็นสมาชิก

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด และผู้ที่สนใจเกี่ยวกับการสหกรณ์ทั่วไป เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปวางแผนการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ในด้านการให้บริการแก่สมาชิก ด้านบุคลากรในสหกรณ์ ด้านการจัดสวัสดิการให้กับสมาชิก ด้านอาคารสถานที่ตั้งของสหกรณ์และด้านการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสาร เพื่อปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเพื่อความเจริญรุ่งเรืองและมั่นคงขององค์กร และสนองความต้องการของสมาชิกได้เป็นอย่างดี

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด จำนวน 6,018 คน (รายงานกิจการประจำปี 2546)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด จำนวน 375 คน ได้จากตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับศึกษาค่าเฉลี่ยของประชากรที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ศิริชัย กาญจนวาสีและคณะ. 2537 : 106) และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างกระจายทุกอำเภอ และกรรมการแจกแบบสอบถามให้สมาชิกตามตารางรายชื่อหน่วยงานสำหรับเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่
   - 1.1. เพศ
     - 1.1.1. ชาย
     - 1.1.2. หญิง
   - 1.2. อายุ
     - 1.2.1. 40 ปี และต่ำกว่า
     - 1.2.2. 41 ปีขึ้นไป

1.3. สถานภาพสมรส

1.3.1. โสด

1.3.2. สมรส

1.4. ระดับการศึกษา

1.4.1. ปริญญาตรี และต่ำกว่า

1.4.2. สงกว่าปริญญาตรี

1.5. รายได้ต่อเดือน

1.5.1. 20,000 บาท และต่ำกว่า

1.5.2. สูงกว่า 20,000 บาท

1.6. อายุการเป็นสมาชิก

1.6.1. น้อยกว่า 10 ปี

1.6.2. ระหว่าง 10 - 20 ปี

1.6.3. มากกว่า 20 ปี

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัดใน 5 ด้าน ได้แก่

2.1. ด้านการบริการ

2.2. ด้านบุคลากร

2.3. ด้านสวัสดิการ

2.4. ด้านอาคารสถานที่

2.5. ด้านการประชาสัมพันธ์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ชอบ พอใจ หรือความรู้สึกประทับใจที่สมาชิกมีต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ใน 5 ด้าน ต่อไปนี้

1.1. ด้านการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแก่สมาชิกในทุกด้านที่อำนวยความสะดวก ความรวดเร็ว ความเหมาะสมและความชัดเจนตลอดจนความถูกต้องให้แก่สมาชิกที่มาติดต่อกับสหกรณ์ฯ ได้แก่ การสมัครเป็นสมาชิก การเก็บค่าหุ้น การบริการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ การฝากเงิน การถอนเงิน การบริการกู้เงิน ความถูกต้องในการรับเงิน การจัดล้าดับก่อนหลังในการบริการ ป้ายแสดงจุดบริการ

1.2. ด้านบุคลากร หมายถึง ความพึงพอใจต่อความรู้ ความสามารถ ความรับผิดชอบ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ ความกระตือรือร้น ความเสมอภาค ความสุภาพในการพูด ความสุภาพในการแต่งกาย ความมีมารยาท ความมีน้ำใจ ตลอดจนการให้คำแนะนำรับฟังปัญหาและแก้ปัญหาของคณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่

1.3. ด้านสวัสดิการ หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับความเหมาะสมของช่วงเวลาของข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการต่างๆ แก่สมาชิกสหกรณ์ ได้แก่ สวัสดิการเงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์ สวัสดิการเงินกู้เพื่อการเคหะ สวัสดิการเงินกู้เพื่อการลงทุนประกอบอาชีพ สวัสดิการเงินกู้เพื่อการศึกษาบุตร ดอกเบี้ยเงินกู้ ดอกเบี้ยเงินฝาก เงินปันผลและเงินเฉลี่ยคืน สวัสดิการช่วยเหลืองานศพสมาชิกซึ่งเสียชีวิต เงินฌาปนกิจสงเคราะห์ สวัสดิการช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลเมื่อสมาชิกประสบอุบัติเหตุ สวัสดิการทุนการศึกษาบุตรสมาชิก สวัสดิการบำนาญเกษียณอายุครบ 60 ปี สวัสดิการสงเคราะห์ศพบิดามารดา สวัสดิการมงคลสมรส กองทุนช่วยเหลือผู้ค้ำประกันเงินกู้สามัญและเงินกู้สวัสดิการเพื่อการศึกษาบุตร

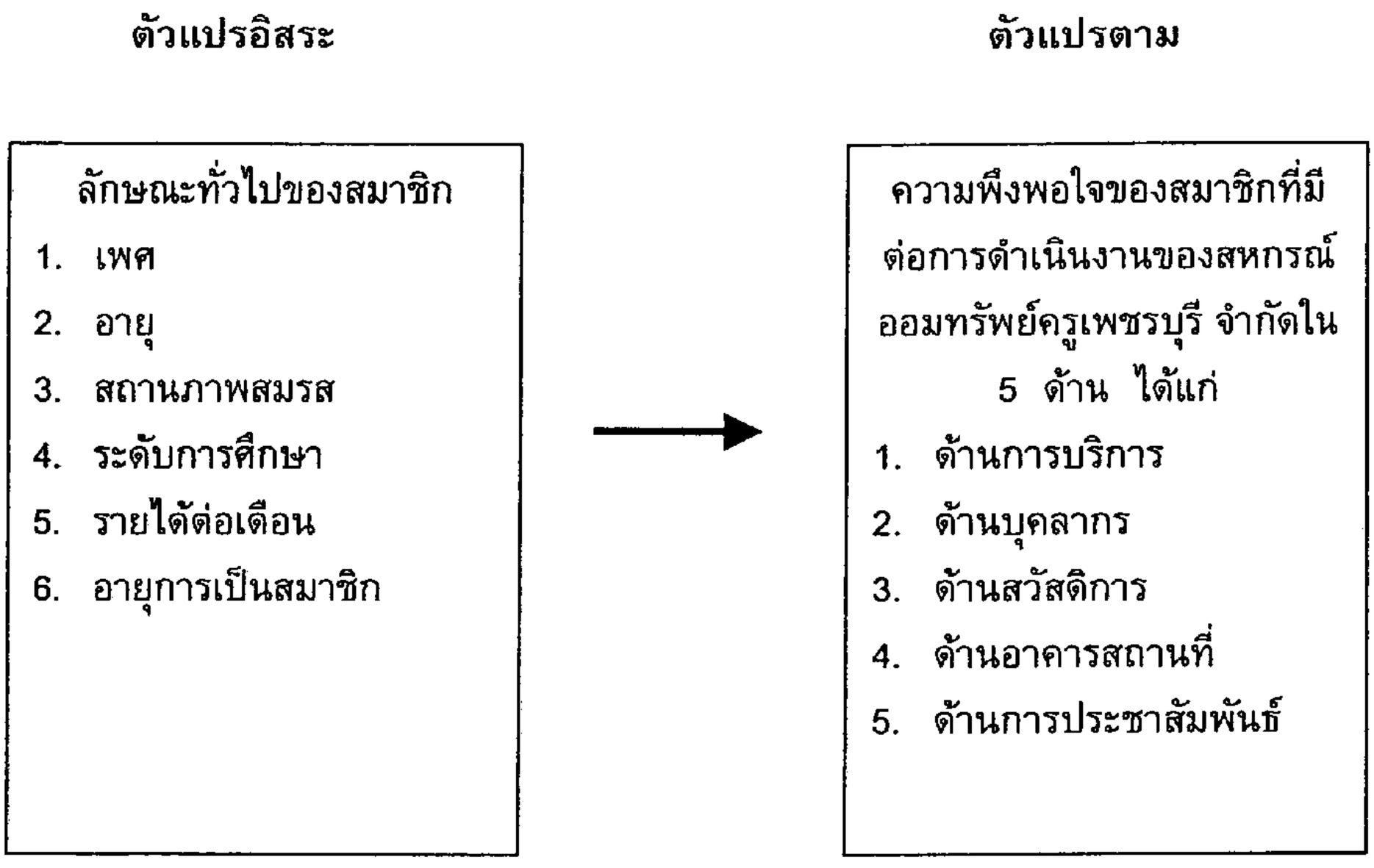
1.4. ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ความพึงพอใจต่อการจัดให้มีอาคารสถานที่ที่ทำการ ทำเลที่ตั้ง สถานที่จอดรถ ความสะอาดภายในอาคาร ความสะดวก การตกแต่งอาคาร การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ เครื่องมือและเทคโนโลยี ความเหมาะสมและความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการของสมาชิกและเจ้าหน้าที่ การบริการน้ำดื่ม กาแฟ บริการโทรทัศน์ บริการหนังสือพิมพ์รายวัน เครื่องถ่ายเอกสาร และความปลอดภัยที่มาใช้บริการ

1.5. ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพึงพอใจในความชัดเจน และความถูกต้อง ความสม่ำเสมอ ตลอดจนความพอเพียงของการจัดทำวารสารแจกให้กับสมาชิก การจัดทำสมุดบันทึก (ไดอารี่) ประจำปี การจัดทำปฏิทินตั้งโต๊ะ การจัดประชุมสามัญประจำปีเพื่อแจ้งผลการดำเนินงาน การแจ้งข้อมูลข่าวสารทางใบเสร็จ การแจ้งข้อมูลข่าวสารเป็นแผ่นปลิว การจัดทำป้ายประกาศ การประชาสัมพันธ์ทางโทรศัพท์ การแจ้งข้อมูลข่าวสารทางวิทยุกระจายเสียง (ส.ส.ว.ท.) การประชาสัมพันธ์โดยผู้จัดการไปบรรยาย และเข้าร่วมโครงการกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือสังคม

3. สมาชิก หมายถึง ข้าราชการครู พนักงานหน่วยงานการศึกษา ข้าราชการบำนาญ และลูกจ้างประจำ ตามระเบียบสหกรณ์ซึ่งสมัครกับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด และได้รับการตอบรับจากคณะกรรมการดำเนินการให้เป็นสมาชิกแล้ว

4. สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด หมายถึง สหกรณ์ซึ่งสมบูรณ์แบบประเภทหนึ่งที่จัดตั้งขึ้น เลขที่ 18/11 ถนนชีสระอินทร์ ตำบลคลองกระแซง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี เพื่อให้สมาชิกมารับบริการร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิกทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. สมาชิกที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2. สมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

3. สมาชิกที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

4. สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

5. สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

6. สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. ความหมายของสหกรณ์
3. อุดมการณ์และหลักการณ์ของสหกรณ์
4. สหกรณ์ออมทรัพย์
5. ประวัติสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด
6. แผนงานการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ดารา ทีปะปาล (2542 : 33) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ผลที่ผู้ซื้อได้รับความพึงพอใจจากการซื้อสินค้า ทำให้เกิดผลตามที่คาดหวังไว้

ทรงศักดิ์ เตชาชาญ (2542 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกชอบ รักและสุขใจ หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ

วิสิฐ โสภณอุดมสิน (2545 : 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกที่ดี ที่ประทับใจต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสินค้าและบริการ ราคา การจัดจำหน่ายและการส่งเสริมทางการตลาด

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 189) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนิยมชมชอบในผลิตภัณฑ์ใดมากกว่า ผลิตภัณฑ์ตัวอื่น ๆ แล้วนำไปสู่การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ตัวนั้น

สุวัฒนา ใบเจริญ (2540 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542 : 728) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความสามารถของผลิตภัณฑ์ที่จะสามารถสร้างความพอใจให้กับลูกค้าเป้าหมาย

วรูม (นวลฉวี รตางศุ. 2543 : 52 ; อ้างอิงจาก Vroom. 1953 : 328 Wrok and Motivation) กล่าวว่า ทัศนะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

นิวส์ คูเมอร์ (ยุคลธร เชตุพงษ์. 2544 : 13 ; อ้างอิงจาก Newcumer. 1995 : unpaged) กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ

คอทเลอร์ (Kotler. 1991 : 33 - 3 6) ก ล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติหรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product 's Perceived Performance) กับการคาดหวังของลูกค้า (Expectation) ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติหรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต้องพยายามสร้างความพึงพอใจ ให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value added) โดยการทำงานร่วมกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total Quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive Differentiation) คุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องการมากกว่าต้นทุนของลูกค้า (Cost) ต้นทุนของลูกค้าส่วนใหญ่ก็คือราคาของสินค้า (Price) นั่นเอง ส่วนระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ ออกเป็น 3 ระดับด้วยกัน และลูกค้ารายหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้ายิ่งพอใจมากขึ้นความพึงพอใจอย่างเดียวไม่สามารถดึงดูดลูกค้าให้อยู่ตลอดไป ดังนั้นลูกค้าที่ได้รับความพึงพอใจอย่างสูง ไม่ใช่กลุ่มที่จะเปลี่ยนใจง่ายๆ ความพอใจหรือความยินดีในระดับสูงของลูกค้าจะสร้างความรู้สึกใกล้ชิด ทางอารมณ์ความรู้สึกต่อสินค้านั้น ๆ ซึ่งไม่ใช่ความชอบแบบธรรมดาทั่ว ๆ ไป ผลที่จะตามมาก็คือความภักดีของลูกค้าในระดับสูงนั่นเอง

ทิฟฟิ่นและแมคคอร์มิค (Tiffin and Mccormic. 1965 : 63) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วอลแมน (Wolman.1973 : 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

ลูดอน และเดลล่า บิตต้า (Loudon and Della Bitta. 1976 : 579 - 581) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าไว้ว่าความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งที่อยู่ในกระบวนการตัดสินใจ

ซื้อของผู้บริโภค กล่าวคือ อยู่ในขั้นสุดท้าย ขั้นของการประเมินผลหลังการซื้อ (Evaluation Stage) ความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับการที่ผู้ขายสามารถให้ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างเพียงพอ ความเพียงพอ (Adequacy) ของความพึงพอใจเป็นผลมาจากการที่ผู้บริโภคได้ทำการซื้อสินค้านั้น ๆ เพื่อตอบสนองแรงจูงใจของผู้บริโภค

ดูบริน (Dubrin. 1992 : 228 - 230) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ดังนี้ ความพึงพอใจถูกพิจารณาว่าเป็นความคาดหวังต่ำสุด ถ้าความโดดเด่นกว่าความคาดหวังขั้นต่ำ นั่นเรียกว่าความยินดี (Delight) ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของลูกค้าออกเป็น 4 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจขั้นพื้นฐาน (Basic Needs Satisfied) ลูกค้าได้รับการดูแลและปฏิบัติขั้นพื้นฐาน (common Treatment)

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่ได้รับความคาดหมาย (Expectation Satisfied) ลูกค้าได้รับการดูแลและปฏิบัติอย่างเป็นมิตร (Friendly Services)

ระดับที่ 3 ความพึงพอใจพิเศษ (Extra Satisfaction) ลูกค้าได้รับการปฏิบัติและดูแลเป็นอย่างดี อย่างซาบซึ้ง (True Appreciation)

ระดับที่ 4 ความปิติยินดี (Customer Delight) ลูกค้าได้รับการดูแลและปฏิบัติเป็นอย่างดีเหนือความคาดหวัง (World Class Experience)

จากความหมาย ดังกล่าว พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความนิยมชมชอบ ความประทับใจ เมื่อมีสิ่งใดมาตอบสนองความต้องการได้ ตามระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นมากหรือน้อย

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ มีปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด (สุวัฒนา ใบเจริญ. 2540 : 33)

ความหมายของสหกรณ์

องค์การค้าระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับขบวนการสหกรณ์ได้ให้คำนิยามไว้ดังนี้ (สุนทร แซ่เตียว. 2546 : 15 ; อ้างอิงจาก เชิญ บำรุงวงค์. 2543 : 42)

1. สำนักงานแรงงานระหว่างประเทศ (ICO) (2536) ได้ให้คำนิยามของสหกรณ์ไว้ว่า "สหกรณ์" เป็นองค์การปกครองตนเองของปัจเจกบุคคลซึ่งรวมกลุ่มกันโดยความสมัครใจ เพื่อวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของพวกเขา โดยการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจบนพื้นฐานของความช่วยเหลือซึ่งกันและกันและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเหล่านั้น

2. องค์การสัมพันธภาพสหกรณ์ระหว่างประเทศ (ICA) ได้ให้คำนิยามของสหกรณ์ไว้ว่า "สหกรณ์" เป็นองค์การปกครองตนเองของบรรดาบุคคลซึ่งรวมกลุ่มกันด้วยความสมัครใจ เพื่อสนองความต้องการอันจำเป็นและความหวังร่วมกันทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยการดำเนินวิสาหกิจที่พวกเขาเป็นเจ้าของร่วมกัน และควบคุมตามหลักประชาธิปไตย

คำนิยามและความหมายของสหกรณ์จากนักสหกรณ์ในประเทศไทย (คณะอนุกรรมการจัดทำหนังสือครบรอบ 36 ปี สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด. 2540)

1. กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ พระบิดาแห่งสหกรณ์ไทยได้ให้คำจำกัดความของสหกรณ์ว่า "สหกรณ์ เป็นวิธีการจัดการรูปแบบหนึ่งซึ่งบุคคลหลายคนเข้าร่วมกันโดยความสมัครใจของตนเองในฐานะที่เป็นมนุษย์ โดยความมีสิทธิเสมอหน้ากันหมด เพื่อบำรุงตนเองให้เกิดความเจริญทางทรัพยากร"

2. พระบรมราโชวาท ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้พระราชทานความหมายของสหกรณ์ ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน เมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2527 ความว่า "สหกรณ์ แปลว่าการกระทำด้วยกัน หมายถึง ผนึกกำลังผู้ทำงานเกี่ยวข้องกันกระทำงานที่เกี่ยวข้องกันนั้นให้พรักพร้อมกันทุกด้าน และต้องกระทำงานนั้นด้วย ความรู้ ความสามารถ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ด้วยความเมตตาหวังดี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กันและกันด้วย จึงจะเป็นสหกรณ์แท้ซึ่งมีแต่ความเจริญก้าวหน้า และอำนวยประโยชน์ที่พึงประสงค์แต่ฝ่ายเดียว"

3. ราชบัณฑิตยสถาน (2535 : 569) ให้ความหมายของคำว่าสหกรณ์ในพจนานุกรมไว้ว่า "สหกรณ์" งานร่วมกัน การที่ช่วยกันทำ วิธีการอย่างหนึ่งที่บุคคลพอใจร่วมกัน เพื่อบำรุงความเจริญในทางเศรษฐกิจ โดยแบ่งกำไรเสมอกัน

4. พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542 (ราชกิจจานุเบกษา. 2542 : 2) ได้กำหนดความหมายว่า "สหกรณ์" หมายถึงคณะบุคคลซึ่งรวมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันและได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้

ปราณี ศรีจันที (2542 : 10) กล่าวโดยสรุป สหกรณ์ หมายถึง

1. ธุรกิจรูปแบบหนึ่งที่มีการประกอบธุรกิจเช่นเดียวกับธุรกิจอื่นโดยใช้ปัจจัย 4 คือ คน เงิน ทรัพยากร และการจัดการ

2. เกิดขึ้นจากการรวมคน และรวมทุนด้วยความสมัครใจ เพื่อร่วมกันช่วยแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจ และสังคม

3. มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจที่แน่นอน เพื่อช่วยเหลือตนเอง และ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันมีการจดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายโดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล สมาชิกทุกคนมีสิทธิเสมอภาคเท่าเทียมกัน

4. มีกฎหมายสหกรณ์และข้อบังคับสหกรณ์เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ

สรุปได้ว่า สหกรณ์เป็นธุรกิจรูปแบบหนึ่งที่เกิดจากการรวมคนและรวมทุนด้วยความสมัครใจ เพื่อช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล สมาชิกทุกคนมีสิทธิเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยมีพระราชบัญญัติสหกรณ์ ระเบียบ ข้อบังคับของสหกรณ์เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ สหกรณ์จะมีรูปลักษณะที่แตกต่างจากธุรกิจรูปแบบอื่นๆ ในลักษณะของวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจจะต้องสนองความต้องการของสมาชิกในด้านความจำเป็นและความคาดหวังร่วมกันทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมของสมาชิกโดยมิได้แสวงหากำไร

อุดมการณ์และหลักการของสหกรณ์

อุดมการณ์สหกรณ์

อุดมการณ์สหกรณ์ หรือ “Cooperative Ideology” หมายถึง กลุ่มความคิดหรือความเชื่อถือที่เป็นพื้นฐานของการสหกรณ์และนักสหกรณ์ได้ยึดถือเป็นหลักการและวิธีอันจะนำมาซึ่งการอยู่ดีกินดี (Wellbeling) ความเป็นธรรมในสังคม (Social Justice) และสันติสุข (Place and Happiness) ของมนุษย์ (สุนทร แซ่เตียว 2546 : 15 ; อ้างอิงจาก เชิญ บำรุงวงค์. 2543 : 196)

อุดมการณ์สหกรณ์ คือ แนวความคิดที่เชื่อว่าวิธีการสหกรณ์จะช่วยแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมของมวลสมาชิกให้มีความอยู่ดีกินดีและมีสันติสุข โดยการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (กรมส่งเสริมสหกรณ์. 2542 : 7)

พสุ สัตถาภรณ์ (2533 : 52 - 53) ได้ให้ความหมายอุดมการณ์สหกรณ์ไว้ว่า หมายถึง จุดมุ่งหมาย หรืออุดมคติอันสูงส่งที่จูงใจให้สมาชิกสหกรณ์ และนักสหกรณ์ทั้งหลายพยายามให้บรรลุถึงอุดมการณ์สหกรณ์ จึงเป็นรากฐานสำคัญที่จะกำหนดนโยบายที่จะให้การดำเนินการต่าง ๆ บรรลุเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายแห่งอุดมการณ์ ดังนี้

1. การร่วมมือกัน
2. การช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
3. การอำนวยประโยชน์และให้บริการแก่สมาชิก
4. การไม่แสวงหากำไร
5. การไม่กีดกันบุคคลภายนอก
6. การดำเนินงานตามหลักประชาธิปไตย
7. การส่งเสริมการศึกษา

หลักการสหกรณ์ (Cooperative Principles)

เชิญ บำรุงวงค์ (สุนทร แซ่เตียว 2546 : 15 ; อ้างอิงจาก เชิญ บำรุงวงค์. 2543 : 42) กล่าวไว้ว่า หลักการสหกรณ์ เป็นกฎทั่วไปหรือคำแนะนำ (Guidelines) สำหรับสหกรณ์ในการนำคุณค่าของสหกรณ์ไปสู่การปฏิบัติ หรืออีกนัยหนึ่ง คือแนวทางในการทำให้คุณค่าของสหกรณ์ซึ่งเป็นนามธรรมไปสู่รูปธรรมในทางปฏิบัตินั่นเอง หลักการสหกรณ์มี 7 ประการคือ

1. การเป็นสมาชิกโดยสมัครใจและเปิดกว้าง หมายความว่า "สหกรณ์เป็นองค์การโดยสมัครใจเปิดรับบุคคลทุกคนซึ่งสามารถใช้บริการของสหกรณ์และเต็มใจรับผิดชอบในฐานะสมาชิกเข้าเป็นสมาชิก โดยไม่มีการปฏิบัติในเรื่องเพศ ฐานะทางสังคม เชื้อชาติ การเมือง ศาสนา"

2. การควบคุมโดยสมาชิกตามหลักประชาธิปไตย หมายความว่า "สหกรณ์เป็นองค์การประชาธิปไตย ควบคุมโดยสมาชิกซึ่งเป็นส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจของสหกรณ์ ชายและหญิงซึ่งปฏิบัติงานในฐานะผู้แทนซึ่งได้รับเลือกตั้งจากสมาชิกต้องรับผิดชอบต่อบรรดาสมาชิก ในสหกรณ์ขั้นปฐมภูมิสมาชิกมีสิทธิออกเสียงเท่ากัน (หนึ่งคนหนึ่งเสียง) ส่วนสหกรณ์ระดับอื่นก็ให้ดำเนินการตามแนวทางประชาธิปไตยด้วย"

3. การมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจโดยสมาชิก กล่าวคือ สมาชิกพึงมีส่วนให้ทุนแก่สหกรณ์อย่างเป็นธรรมและควบคุมการใช้เงินทุนของสหกรณ์ตามแนวทางประชาธิปไตย ทุนของสหกรณ์ตามปกติ ส่วนหนึ่งของทุนนั้นอย่างน้อยที่สุดต้องเป็นทรัพย์สินส่วนรวมของสหกรณ์ และสมาชิกจะได้รับผลตอบแทน (ถ้ามี) จากการลงทุนในสหกรณ์นั้นในอัตราที่จำกัดตามเงินลงทุน (หุ้น) ที่กำหนดเป็นเงื่อนไขของการเข้าเป็นสมาชิก สมาชิกสามารถจัดสรรเงินส่วนเกินของสหกรณ์เพื่อความมุ่งหมายใดๆ หรือทั้งหมดดังต่อไปนี้ก็ได้ คือเพื่อการพัฒนาสหกรณ์ โดยอาจก่อตั้งทุนสำรองซึ่งอย่างน้อยที่สุดส่วนหนึ่งจะแบ่งแยกมิได้ หรือเพื่อจัดสรรให้กับสมาชิกตามส่วนของธุรกิจที่ได้ทำกับสหกรณ์และเพื่อสนับสนุนกิจกรรมอื่นๆ ตามที่มวลสมาชิกให้ความเห็นชอบ

4. มีการปกครองตนเองและมีอิสระ "สหกรณ์เป็นองค์การช่วยตนเองและปกครองตนเอง ซึ่งควบคุมโดยสมาชิก ถ้าสหกรณ์จะทำข้อตกลงกับองค์กรอื่นๆ รวมทั้งรัฐบาลหรือจะแสวงหาทุนจากแหล่งภายนอก สหกรณ์พึงทำข้อตกลงเช่นนั้นภายใต้เงื่อนไขอันมั่นใจได้ว่า มวลสมาชิกยังคงควบคุมสหกรณ์ตามแนวทางประชาธิปไตย และจะต้องรักษาไว้ซึ่งสภาพการ ปกครองตนเองของสหกรณ์ไว้"

5. การให้การศึกษา ฝึกอบรมและสารสนเทศ "สหกรณ์พึงให้การศึกษาและฝึกอบรมแก่สมาชิก ผู้แทนจากการเลือกตั้ง ผู้จัดการและพนักงาน เพื่อให้บุคคลเหล่านี้สามารถมีส่วนช่วยพัฒนาสหกรณ์ของพวกเขาอย่างมีประสิทธิผล สหกรณ์พึงให้ข่าวสาร ความรู้ในเรื่องลักษณะและคุณประโยชน์ของสหกรณ์แก่ประชาชนทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งเยาวชนและผู้นำทางความคิดเห็น"

6. การร่วมมือระหว่างสหกรณ์ "สหกรณ์พึงรับใช้สมาชิกอย่างมีประสิทธิผลสูงสุดและทำให้ขบวนการสหกรณ์เข้มแข็ง โดยการทำงานด้วยกันภายใต้โครงการอันประกอบด้วยสหกรณ์ระดับท้องถิ่น ระดับชาติ ระดับภูมิภาคโลก และระดับระหว่างประเทศ"

7. ความเอื้ออาทรต่อชุมชน "สหกรณ์พึงดำเนินงานเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชนสหกรณ์ที่ตั้งอยู่ทั้งนี้ตามนโยบายที่มวลสมาชิกเห็นชอบ"

สหกรณ์ออมทรัพย์

ความหมายของสหกรณ์ออมทรัพย์

พสุ สัตถากรณ์ (2533 : 117) ได้กล่าวไว้ว่า สหกรณ์เป็นสถาบันการเงิน (ประกาศกระทรวงการคลัง : 2526) จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายสหกรณ์ เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์อย่างสม่ำเสมอ และสามารถกู้ยืมได้เมื่อเกิดความจำเป็น สหกรณ์ออมทรัพย์ที่จัดตั้งขึ้นในปัจจุบัน มี 2 รูปแบบ คือ

1. สหกรณ์ออมทรัพย์ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้มีรายได้แน่นอน มีเงินเดือนประจำและประกอบอาชีพในหน่วยงานเดียวกัน เรียกว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ของคนมีเงินเดือน ซึ่งสามารถแยกออกตามกลุ่มของสมาชิก ได้แก่ สหกรณ์ออมทรัพย์ในกลุ่มครู สหกรณ์ออมทรัพย์ในกลุ่มข้าราชการตำรวจ สหกรณ์ออมทรัพย์ในกลุ่มข้าราชการ และสหกรณ์ออมทรัพย์ทั่วไป

2. สหกรณ์ออมทรัพย์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ผู้มีรายได้ไม่แน่นอน ประกอบอาชีพต่าง ๆ กัน แต่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน เรียกว่า สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน

วัตถุประสงค์ของสหกรณ์ออมทรัพย์

เชิญ บำรุงวงค์ (สุนทร แซ่เตียว. 2546 : 15 ; อ้างอิงจาก เชิญ บำรุงวงค์. 2543 : 42) กล่าวไว้ว่า สหกรณ์ออมทรัพย์เป็น สหกรณ์การเงิน รูปแบบหนึ่ง มีวัตถุประสงค์หลักดังนี้

1. เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์ในหมู่สมาชิกในรูปการถือหุ้น และการฝากเงินในสหกรณ์
2. เพื่อให้เงินกู้หรือบริการสินเชื่อแก่สมาชิกตามความจำเป็น
3. เพื่อให้การศึกษาฝึกอบรมและเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารแก่สมาชิก กรรมการและบุคลากรของสหกรณ์ตลอดจนประชาชนทั่วไป
4. เพื่อจัดให้มีสวัสดิการหรือการสงเคราะห์แก่สมาชิกและบุคลากรของสหกรณ์
5. เพื่อดำเนินกิจการอันเป็นประโยชน์แก่ชุมชนและสังคม

อาจกล่าวได้ว่า สหกรณ์ออมทรัพย์มีวัตถุประสงค์หลัก 2 ประการ คือ ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์โดยการถือหุ้น การรับฝากเงินจากสมาชิก และการให้สมาชิกกู้ยืมเงิน โดยถือความมุ่งหมายในเรื่องส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์มีความสำคัญเป็นอันดับแรก การให้เงินกู้

แก่สมาชิกมีความสำคัญอันดับรอง การดำเนินงานของสหกรณ์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ 2 ประการ ดังนี้

1. การส่งเสริมการออมทรัพย์ ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักที่สำคัญ ให้สมาชิกสามารถเก็บออมเงินรายได้ไว้ในทางที่มั่นคงปลอดภัย และได้รับผลตอบแทนพอสมควร สหกรณ์ออมทรัพย์ใช้วิธีการส่งเสริมการออมทรัพย์ 2 วิธี คือ

1.1 ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์โดยวิธีบังคับ (การส่งสะสมรายเดือน) ในข้อบังคับของสหกรณ์ออมทรัพย์กำหนดให้สมาชิกส่งเงินสะสมในรูปของการถือหุ้นตามส่วนของเงินได้รายเดือนไว้ในสหกรณ์เป็นรายเดือน ตั้งแต่แรกเข้าเป็นสมาชิกจนครบกำหนดตามข้อบังคับของสหกรณ์แต่ละแห่งกำหนดไว้ นอกจากนี้ผู้ที่ประสงค์จะนำเงินมาลงทุนถือหุ้นในสหกรณ์เพิ่มขึ้นอีกเป็นครั้งคราวก็ย่อมทำได้

1.2 สมัครใจ สหกรณ์ได้เปิดรับเงินฝากจากสมาชิกรวม 3 ประเภท คือ เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ และเงินฝากประจำ วิธีการฝากและถอนเงินมีวิธีการเช่นเดียวกับการฝากเงินในธนาคารพาณิชย์ โดยทั่วไปขึ้นอยู่กับระเบียบของสหกรณ์แต่ละแห่ง

2. การให้เงินกู้แก่สมาชิก เงินทุนที่สหกรณ์ได้รับจากการส่งเสริมการออมทรัพย์ ดังกล่าวแล้วสหกรณ์จะนำออกให้สมาชิกกู้ยืม การให้กู้ยืมมี 3 ประเภท คือ

2.1 เงินกู้เพิ่มเหตุฉุกเฉิน (เงินกู้ระยะสั้น) เป็นเงินกู้เพื่อความจำเป็นเร่งด่วน สหกรณ์ส่วนใหญ่จะกำหนดให้สมาชิกกู้เงินได้ไม่เกินครึ่งหนึ่งของเงินได้รายเดือน และกำหนดการส่งคืนในระยะเวลาอันสั้น

2.2 เงินกู้สามัญ (เงินกู้ระยะปานกลาง) การกำหนดเงินกู้สามัญของแต่ละแห่งขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละสหกรณ์อาจกำหนดไว้ไม่เกินกี่เท่าของเงินได้รายเดือนรวมกับเงินค่าหุ้นที่ชำระแล้วของสมาชิก แต่ไม่เกินจำนวนเงินขั้นสูงตามที่สหกรณ์กำหนด หลักการปฏิบัติทั่วไปคือ ผู้กู้จะต้องมีเงินรายได้รายเดือนเพียงพอในการผ่อนชำระเงินต้น และดอกเบี้ย รวมทั้งหนี้เงินกู้ประเภทอื่นและเงินค่าหุ้นประจำเดือนที่สหกรณ์กำหนด สำหรับระยะเวลาในการผ่อนชำระส่วนใหญ่สหกรณ์จะพิจารณาตามความเหมาะสม หลักประกันเงินกู้สำหรับเงินกู้สามัญ อาจใช้บุคคลที่เป็นสมาชิกค้ำประกัน ทุนเรือนหุ้น เงินฝาก หรืออสังหาริมทรัพย์ซึ่งปลอดจำนอง หรือหลักทรัพย์อื่นใด ซึ่งคณะกรรมการดำเนินการจะเห็นสมควร

2.3 เงินกู้พิเศษ (เงินกู้ระยะยาว) สหกรณ์ซึ่งดำเนินงานมีฐานะการเงินมั่นคงแล้วก็จะพิจารณาให้สมาชิกกู้เงินประเภทเงินกู้พิเศษ เพื่อการเคหะสงเคราะห์ หรือเพื่อการลงทุนประกอบอาชีพ หรือเพื่อซื้อรถยนต์ และอื่นๆ โดยกำหนดวงเงินให้สมาชิกกู้เงินสูงกว่าเงินกู้ประเภทอื่นๆ และมีระยะเวลาส่งคืนชำระเงินกู้เป็นเวลายาวนานกว่าทั้งนี้กฎเกณฑ์และวิธีการกู้ยืมขึ้นอยู่กับระเบียบของแต่ละสหกรณ์ที่กำหนด

ประวัติสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด

นายจำเนียร สารนาท หัวหน้ากองสหกรณ์พาณิชย์และธนกิจ กับคณะได้มาพบกับขุนวิเศษดรุณกิจ ศึกษาธิการจังหวัดเพชรบุรี ชี้แจงเรื่องของสหกรณ์ออมทรัพย์และประโยชน์ของสหกรณ์ ขุนวิเศษดรุณกิจ นัดประชุมศึกษาธิการอำเภอเมือง ครูใหญ่ อาจารย์ใหญ่ โรงเรียนรัฐบาล และนัดประชุมชี้แจงครูในสังกัดจังหวัดเพชรบุรี ที่โรงเรียนเทศบาลวัดแก่นเหล็ก เพื่อปูพื้นฐานให้แก่ครูอาจารย์นำไปติดพิจารณาปรากฏว่า ครูอาจารย์ต่าง ๆ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ ทุกฝ่ายเห็นชอบด้วย จึงนัดประชุมเพื่อลงชื่อขอจดทะเบียน จัดตั้งสหกรณ์ และเลือกตั้งคณะกรรมการชุดที่ 1 (ชุดแรก) ที่โรงภาพยนต์เฉลิมเพชร จังหวัดเพชรบุรี เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2500 (พรศักดิ์ พัชรพจนากรณ์ . 2543)

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ฯ พุทธศักราช 2471 เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2500 และเริ่มประกอบธุรกิจมีสมาชิกเริ่มก่อตั้งเพียง 720 คน การดำเนินงานของสหกรณ์ ฯ ได้เจริญก้าวหน้ามั่นคง เป็นที่เชื่อถือแก่สมาชิกและบุคคลทั่วไป มาตามลำดับจนถึงปัจจุบันเป็นเวลา 46 ปี

ปัจจุบัน สหกรณ์มีสมาชิกจำนวน 6,018 คน มีทุนดำเนินงานทั้งสิ้น 1,351,506,526.49 บาท นับได้ว่าเป็นสหกรณ์ฯ ขนาดใหญ่ที่ได้พัฒนากิจการเพื่อผลประโยชน์แก่มวลสมาชิกเป็นอย่างมาก สร้างความเป็นปึกแผ่นมั่นคง ตลอดจนสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกให้ดีขึ้นตามลำดับ

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด (Phetchaburi Teacher ' s Saving Cooperative Limited) ที่ตั้งสำนักงานเลขที่ 18/11 ถนนชีสระอินทร์ ตำบลคลองกระแชง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี เครื่องหมายของสหกรณ์มีรูปลักษณะเป็นพระปรางค์ห้ายอด มีใจความว่า "สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด"

วัตถุประสงค์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดาสมาชิก โดยวิธีช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตามหลักการสหกรณ์ด้วยการร่วมกันดำเนินธุรกิจ ดังนี้

1. ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์โดยช่วยให้สามารถสงวนส่วนแห่งรายได้ของตนเองไว้ในทางอันมั่นคง และได้รับประโยชน์ตามสมควร
2. ส่งเสริมการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก
3. รับฝากเงินจากสมาชิก หรือสหกรณ์อื่น
4. จัดหาทุนเพื่อกิจการสหกรณ์
5. ให้เงินกู้แก่สมาชิก

6. ดำเนินการให้กู้ยืมเพื่อการเคหะ
7. ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงิน
8. ออกตั๋วสัญญาใช้เงินหรือตราสารการเงิน
9. ซื้อหุ้นของชุมนุมสหกรณ์หรือสหกรณ์อื่น
10. ซื้อหลักทรัพย์รัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจ
11. ซื้อหุ้นของธนาคารซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์
12. ให้สินเชื่อ ให้ยืม ให้เช่า ให้เช่าซื้อ โอนรับจำนองหรือรับจำนำซึ่งทรัพย์สินแก่สมาชิก หรือของสหกรณ์
13. จัดให้ได้มา ซื้อ ถือกรรมสิทธิ์หรือทรัพย์สิน ครอบครอง กู้ ยืม เช่า เช่าซื้อ รับโอนสิทธิการเช่า หรือสิทธิการเช่าซื้อ จำนองหรือจำนำ ขายหรือจำหน่ายด้วยวิธีอื่นใดซึ่งทรัพย์สิน
14. ซื้อหุ้นของสถาบันที่ประกอบธุรกิจอันทำให้เกิดความสะดวก หรือส่งเสริมความเจริญแก่กิจการของสหกรณ์
15. ฝากหรือลงทุนตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์
16. ฝากหรือลงทุนตามที่คณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์แห่งชาติกำหนด
17. ให้สวัสดิการหรือการสงเคราะห์ตามสมควรแก่สมาชิกและครอบครัว
18. ร่วมมือกับทางราชการ สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุมนุมสหกรณ์และสหกรณ์อื่น เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงกิจการของสหกรณ์
19. ดำเนินธุรกิจ หรือกิจการอย่างอื่นที่เกี่ยวกับหรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์

แผนงานการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด

เพื่อให้การบริหารงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ซึ่งดำเนินการภายใต้ข้อบังคับของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด อันมีจุดมุ่งหมายในการพัฒนางานสหกรณ์ฯ ไปในแนวทางที่สอดคล้องเหมาะสม ตลอดจนส่งเสริมสนับสนุนความรู้ ความเข้าใจ ในหลักและวิธีการสหกรณ์แก่บุคคลทุกระดับ เพื่อให้เป็นสถาบันที่มีความก้าวหน้า มั่นคง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คณะกรรมการดำเนินการจึงได้กำหนดแผนการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ดังนี้ (รายงานกิจการประจำปี 2546)

1. แผนพัฒนาบุคลากร

1.1 ส่งเสริมด้านการศึกษาและพัฒนาบุคลากร โดยการจัดส่งคณะกรรมการผู้ตรวจสอบกิจการและเจ้าหน้าที่ในการเข้าร่วมประชุม อบรม และสัมมนาในโครงการต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะในการบริหารกิจการของสหกรณ์ฯ

1.2 การปลูกจิตสำนึกและสร้างวิสัยทัศน์ในการให้บริการที่ดีต่อสมาชิกของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ ทุกคนโดยจัดให้มีการประชุมและสัมมนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ

1.3 จัดให้มีการศึกษาดูงานสหกรณ์ออมทรัพย์ที่ผลการดำเนินงาน และรูปแบบในการจัดสวัสดิการในด้านต่างๆ ที่ก้าวหน้าเหมาะสม เพื่อนำประสบการณ์มาปรับปรุงและพัฒนาสหกรณ์ฯ

1.4 การปรับปรุงการบริหารงานบุคคลภายในองค์กรตลอดจนจัดแบ่งเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับลักษณะงานของสหกรณ์ฯ

2. แผนพัฒนาสำนักงานอาคารสถานที่

การขยายกิจการหรือปรับปรุงอาคาร ให้เป็นอาคารที่สวยงาม ทันสมัย มีบริเวรกว้างขวางสำหรับให้บริการสมาชิกได้อย่างสะดวกสบายมีพื้นที่สำหรับให้บริการสมาชิก ตลอดจนจัดตกแต่งสำนักงานให้สวยงาม สะอาด สะดวกในการใช้ให้บริการเหมาะสมต่อการเป็นสถาบันการเงิน และเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อสมาชิกอย่างสมบูรณ์

3. แผนพัฒนาด้านเทคโนโลยี

จัดให้มีระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย สามารถให้บริการสมาชิกได้รวดเร็วถูกต้อง โดยพัฒนาอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่และใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดำเนินการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริการที่รวดเร็วถูกต้อง การใช้บัตรสมาชิกชนิดใหม่ที่สามารถทราบข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ด้วยตัวสมาชิกเอง การพัฒนาระบบการนำเสนอข้อมูลที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง สำหรับสมาชิกตลอดจนการจัดทำเว็บไซต์ของสหกรณ์ฯ เพื่อการเผยแพร่และส่งเสริมการประสานประโยชน์กับหน่วยงานอื่น ๆ

4. แผนประชาสัมพันธ์

4.1 จัดทำวารสารประชาสัมพันธ์ที่มีเนื้อหาสาระเป็นประโยชน์ต่อสมาชิก เผยแพร่ให้สมาชิกทราบข่าวคราวอย่างทั่วถึง

4.2 จัดให้มีการพบปะกับสมาชิกสหกรณ์ฯ โดยกรรมการหรือเจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ เพื่อสร้างความเข้าใจตลอดจนรับทราบผลการดำเนินงาน และอุปสรรคต่าง ๆ และร่วมกันสัมมนาหาข้อยุติต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อส่วนร่วม

4.3 การประชาสัมพันธ์ข่าวคราวสำคัญต่าง ๆ ทางใบเสร็จรับเงิน โดยใช้ข้อความย่อ ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์และทันเหตุการณ์ทุกเดือน

4.4 จัดทำคู่มือสำหรับสมาชิก เพื่อให้ทราบถึงระเบียบ มติ และวิธีแนวทางปฏิบัติงานทั่วไปของสหกรณ์ฯ

4.5 จัดทำเว็บไซต์ของสหกรณ์ฯ เพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารของสหกรณ์ฯ ตลอดจนติดต่อประสานงานกับสมาชิกและผู้สนใจทั่วไป

5. แผนพัฒนางานด้านการเงิน

5.1 ส่งเสริมการออมของสมาชิก โดยการเปิดรับซื้อหุ้น และรับฝากเงินเพื่อเป็นการระดมทุนจากสมาชิกของสหกรณ์ฯ เอง

5.2 การเสริมสร้างวินัยทางการเงินให้กับสมาชิกเพื่อการเก็บออมเพิ่มขึ้น โดยมีการปรับเพิ่มเงินคงเหลือในการหักเก็บให้มากขึ้น และไม่มีผลกระทบต่อสมาชิก ปีละ 2% ของเงินเดือน ภายในระยะเวลา 5 ปี

5.3 การกำหนดมาตรการในการป้องกัน สมาชิกบางส่วนที่ไม่ภักดีต่อสหกรณ์ ให้ชำระหนี้สินรวมตลอดถึงการเร่งรัดติดตามหนี้สินของบุคคลที่มีหนี้สินค้างต่อสหกรณ์ให้รวดเร็วและครบถ้วนตามที่ควรโดยถูกต้องและเป็นธรรม

6. แผนพัฒนาด้านสวัสดิการ

6.1 จัดสวัสดิการช่วยเหลือสมาชิก ที่เป็นผู้ค้ำประกันหนี้เงินกู้สามัญในกรณีที่ผู้กู้พ้นสภาพจากงานประจำหรือพ้นสภาพจากการเป็นสมาชิกและรวมถึงในกรณีที่ผู้กู้เสียชีวิต จึงจัดให้มีโครงการ " กองทุนช่วยเหลือผู้ค้ำประกันเงินกู้สามัญ"

6.2 การจัดสวัสดิการพิเศษสำหรับสมาชิก ได้แก่ ทุนการศึกษาบุตรสมาชิก การมอบของสมนาคุณแก่สมาชิกปีละครั้ง การสมทบช่วยเหลือสมาชิกเมื่อถึงแก่กรรม โดยลดภาระหนี้สินที่มีต่อสหกรณ์ให้แก่สมาชิก การจัดสรรเงินทุนสาธารณประโยชน์ให้แก่สมาชิกตลอดจนหน่วยงานต่าง ๆ รวมตลอดถึงชุมชน การจัดสวัสดิการเงินบำนาญให้สมาชิกที่อายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ การจัดสวัสดิการสมาชิกที่ประสบอุบัติเหตุ การจัดสวัสดิการการสงเคราะห์ศพบิดามารดาสมาชิก การจัดสวัสดิการมงคลสมรส

6.3 การจัดสวัสดิการสนับสนุนในการเพิ่มวิทยฐานะสำหรับสมาชิกสหกรณ์

7. แผนพัฒนาด้านบริการ

จัดให้มีการพัฒนาบริการสมาชิกที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ในลักษณะของการบริการยุคใหม่ ที่คำนึงถึงความต้องการของสมาชิกเป็นสำคัญ และดำเนินการกำหนดมาตรฐานการให้บริการจากสหกรณ์ โดยเพิ่มบริการรับ – จ่ายเงิน จากเวลา 15.30 น. เปลี่ยนเป็น บริการถึงเวลา 16.00 น. รวมตลอดถึงการให้บริการสมาชิกตลอดในวันทำการ ไม่หยุดพักกลางวัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ยินดี เจ้าแก้ว (2532 : 82 – 88) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรม ความคิดเห็น ความรู้ ความเข้าใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีผลต่อความสำเร็จของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด จังหวัดบุรีรัมย์ วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาผลของการดำเนินงาน และศึกษาพฤติกรรมความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานและปรากฏว่าสหกรณ์มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานอยู่ในระดับสูงมาก สมาชิกมีความรู้ ความเข้าใจหลักการสหกรณ์ออมทรัพย์ และสามารถแสดงความคิดเห็นเต็มที่ในเรื่องการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ ฝ่ายจัดการของสหกรณ์มีความรอบรู้ในหน้าที่ที่ปฏิบัติ กรรมการมีความเข้าใจในอำนาจหน้าที่และการสั่งงาน อายุ การศึกษา รายได้ ประสบการณ์ และระยะเวลาการเป็นสมาชิกนั้น ไม่มีผลต่อพฤติกรรม ความคิดเห็น ความรู้ ความเข้าใจของสมาชิก และการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์

ปริณภา จิตรภัณฑ์ (2533 : 115 – 122) ได้ทำการศึกษาบทบาท และทัศนคติของสมาชิก และคณะกรรมการที่มีต่อความสำเร็จของสหกรณ์ออมทรัพย์ : ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษา จำกัด และสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครราชสีมา จำกัด วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษา จำกัด และสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครราชสีมา จำกัด

2. ศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติในการทำธุรกิจ การจัดการสหกรณ์และบทบาทของสมาชิกกรรมการดำเนินการที่ส่งเสริม และอุปสรรคต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จของสหกรณ์

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบทบาทและทัศนคติของสมาชิก ผลปรากฏว่าประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษา จำกัด ส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำกว่ามาตรฐานส่วนสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครราชสีมา จำกัด สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานทั่วไป ด้านธุรกิจการออมทรัพย์ของสหกรณ์ทั้งสอง ส่วนใหญ่สูงกว่าเกณฑ์ข้อบังคับในการออมทรัพย์แบบสะสมรายเดือน แต่การฝากออมทรัพย์แบบอื่น ๆ เช่น ฝากประจำจะน้อยมาก ในด้านแผนการดำเนินงาน สมาชิกของสหกรณ์ทั้งสองให้ความสนใจและเห็นด้วยกับการบริหารสหกรณ์ด้านต่าง ๆ ของคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษา จำกัด พบว่าด้านอายุของคณะกรรมการมีผลต่อบทบาทในการจัดการ และทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ส่วนคณะกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครราชสีมา จำกัด พบว่า ระดับการศึกษา ประสบการณ์เคยเป็นกรรมการ มีผลต่อบทบาทในการจัดการสหกรณ์ และทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่สหกรณ์โดยคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ทั้งสอง เห็นว่าเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่

วาสนา สุมนาวดี (2534 : 100 – 107) ได้ทำการวิเคราะห์การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด ปัญหา และความต้องการทางด้านการเงินของสมาชิกตลอดจนความคิดเห็นต่าง ๆ ของสมาชิก ปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคในการดำเนินงานของสหกรณ์และเพื่อจะได้ทราบว่าสหกรณ์ออมทรัพย์สามารถแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจ สำหรับผู้ที่มีความเดือดร้อนได้หรือไม่ ผลการวิจัย ปรากฏว่าประสิทธิภาพการดำเนินงานของสหกรณ์อยู่ในเกณฑ์ดีมีอัตราส่วนต่างๆ เป็นไปตามมาตรฐานที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์กำหนด มีทรัพย์สิน ทุนดำเนินงาน รายได้ และกำไร เพิ่มขึ้น ทุก ๆ ปี สหกรณ์สามารถให้การตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกได้อย่างทั่วถึง และเป็นไปตามวัตถุประสงค์หลักของสหกรณ์ในเรื่องการออมทรัพย์ และวัตถุประสงค์รองคือ การให้การกู้ยืม ในด้านความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ การหาความสัมพันธ์ระหว่างอายุ การศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิก พบว่า ด้านความรู้ความเข้าใจ ไม่มีความแตกต่างกัน แต่ในด้านความภักดีที่มีต่อสหกรณ์ ด้านความศรัทธาและการให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ และทัศนคติที่มีต่อสหกรณ์มีความแตกต่างกัน

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 59 – 61) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า กล่าวคือ ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ที่ธนาคารจัดไว้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและทันสมัย ส่วนความพึงพอใจต่ำสุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ เช่น ปัญหาเรื่องที่จอดรถ ทำเลที่ตั้งของธนาคาร ความสะดวกในการติดต่องานในสาขา

ด้านปัจจัยภูมิหลังที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการ พบว่า อาชีพของผู้มาใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจ กล่าวคือ กลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มอื่น ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และไม่ค่อยได้รับความสะดวกในการมาติดต่อกับธนาคาร การให้บริการของพนักงานไม่ค่อยสุภาพ การพูดจาไม่ไพเราะ ไม่ค่อยได้รับความเอาใจใส่จากพนักงาน และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ธนาคารใช้อยู่มักขัดข้องเป็นประจำ ส่วนกลุ่มธุรกิจจะมีความพึงพอใจสูงกว่า เพราะกลุ่มธุรกิจจะมีความสัมพันธ์กันธนาคารในทุก ๆ ด้าน เพราะจะมาติดต่อธนาคารวันละหลายครั้ง ทำให้มีความคุ้นเคยและใกล้ชิดกับพนักงานมากกว่า ย่อมมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการสูงกว่า เช่นเดียวกับกลุ่มที่มีอาชีพรับจ้าง ซึ่งมีความรู้ ความเข้าใจในการทำงานในสภาพรับจ้างเช่นเดียวกับพนักงานธนาคาร

สุวัฒนา ใบเจริญ (2540 : 83 – 87) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคต่ำ) โดยวิธีการสำรวจจากการศึกษาพบว่า ลูกค้าของธนาคารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนี้

1. ด้านพนักงานและการต้อนรับลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับมากทั้งภาพรวม โดยเน้นการปฏิบัติงานของพนักงานในเรื่องกริยามารยาท ความมีน้ำใจของพนักงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ มีการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ลูกค้าอยู่เสมอ และสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถบริการลูกค้าได้ในทุก ๆ เรื่องที่ลูกค้าต้องการ

2. ด้านสถานที่ประกอบการ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับปานกลางทั้งภาพรวม ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชน สามารถเดินทางไปมาได้สะดวก สถานที่ภายในมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด มีเนื้อที่เพียงพอสำหรับเป็นที่พักขณะรอรับบริการ มีการจัดป้ายบอกตำแหน่งของการให้บริการต่าง ๆ แต่ปัญหาที่สำคัญคือ ที่จอดรถสำหรับลูกค้ามีน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ

3. ด้านความสะดวกที่ได้รับ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับมากทั้งเรื่องความสะดวกในการฝาก – ถอน ความพอเพียงของพนักงาน การให้คำแนะนำ และการทำงานอย่างมีระบบเป็นขั้นตอน แต่ลูกค้ามีความพอใจในเรื่องความพอเพียงของประเภทบริการที่ให้แก่ลูกค้าต่ำกว่าเรื่องอื่น ๆ เพราะธนาคารไม่สามารถให้บริการในเรื่องสินเชื่อและเงินฝากกระแสรายวันได้ เนื่องจากธนาคารเปิดดำเนินงานในช่วงเวลา 15. 00 น ถึง 20.00 น.

4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับมากในเรื่องการให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัย ประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ ส่วนการให้คำแนะนำชี้แจงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ ส่วนการให้บริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

5. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับมากทุกเรื่อง เนื่องจากธนาคารมีนโยบายการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วเน้นการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม มีการจัดลำดับก่อน - หลัง

โชคชัย สุทธาเวศ (สุนทร แซ่เตียว 2546 : 15 ; อ้างอิงจาก โชคชัย สุทธาเวศ. 2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "สหกรณ์ออมทรัพย์ในสถานประกอบการธุรกิจในประเทศไทย : สถานภาพในปัจจุบันและทิศทางในอนาคตสู่ ศต.ที่ 21" โดยสรุปผลการวิจัยไว้ดังนี้ สหกรณ์ออมทรัพย์ที่ฝ่ายบริหารเป็นใหญ่จะมีความมั่นคงในการดำเนินการสูง มีลักษณะอนุรักษ์นิยม แต่อาจไม่ตอบสนองความต้องการทางสวัสดิการของสมาชิกได้เท่าสหกรณ์ที่ฝ่ายแรงงานเป็นใหญ่ สำหรับปัจจัยที่สหกรณ์ออมทรัพย์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อความสำเร็จของสหกรณ์ในระยะที่ผ่านมาคือ ความเป็นเอกภาพและความสามารถของคณะกรรมการบริหารสหกรณ์ ความร่วมมือของสมาชิก และการได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานราชการ เป็นต้น และยังเห็นว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญ

ในอนาคตด้วย สำหรับปัจจัยที่สหกรณ์ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่มีผลต่อความสำเร็จของสหกรณ์ออมทรัพย์คือ การได้รับความช่วยเหลือจากนายจ้างหรือฝ่ายบริหารและองค์การของคนงาน เช่น สหภาพแรงงาน และสมาคมพนักงานรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้การทำประโยชน์แก่สังคมและชุมชนจะเกิดขึ้นในสหกรณ์ที่องค์การของผู้ใช้แรงงานมากกว่าสหกรณ์ที่ฝ่ายบริหารเป็นใหญ่

จุฑาทิพย์ ภัทราวาท (สุนทร แซ่เตียว. 2546 : 25 ; อ้างอิงจาก จุฑาทิพย์ ภัทราวาท. ม.ป.ป.) บทความเรื่อง "การดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์สู่ความสำเร็จ" (ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด เล่ม 14 พ.ศ.2543 : 205) กล่าวว่า ความสำเร็จของสหกรณ์ออมทรัพย์นั้น อาจพิจารณาเป็น 2 ขั้นตอน คือ "ความสำเร็จในเชิงธุรกิจ" และ "การยกระดับฐานะความเป็นอยู่ของสมาชิก" กล่าวคือในการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์นั้น ผู้บริหารสหกรณ์ต้องตระหนักอยู่เสมอว่าสหกรณ์จะต้องมีศักยภาพและความพร้อมที่จะดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สหกรณ์มีความเข้มแข็ง สามารถเป็นที่พึ่งของสมาชิกในแง่ของการดำเนินธุรกิจ ให้บริการ และจัดสวัสดิการต่างๆ แก่สมาชิกของตน โดยมีเกณฑ์การชี้วัดความสำเร็จของ สหกรณ์ออมทรัพย์ในด้านฐานะการเงินและความมั่นคง ความสามารถในการบริหารและจัดการ ความรู้ความเข้าใจในสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบของสมาชิกและคณะกรรมการ การมีส่วนร่วมของสมาชิกในธุรกิจ กิจกรรมของสหกรณ์เพื่อส่งเสริมฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิก ครอบครัวและชุมชน

จุฑาทิพย์ ภัทราวาท (สุนทร แซ่เตียว. 2546 : 25 ; อ้างอิงจาก จุฑาทิพย์ ภัทราวาท. ม.ป.ป.) บทความเรื่อง เรื่อง "กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์สหกรณ์ออมทรัพย์" (ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด เล่ม 14 พ.ศ. 2543 : 213) ได้ให้แนวคิดการเสริมสร้างภาพลักษณ์ สหกรณ์ออมทรัพย์ ว่า การเสริมสร้างภาพลักษณ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ประกอบด้วยภารกิจซึ่งต้องเริ่มต้นจากการพัฒนาวิสัยทัศน์สหกรณ์ออมทรัพย์ให้แก่สมาชิก คณะกรรมการดำเนินการ และฝ่ายจัดการสหกรณ์ เพื่อให้เขาเหล่านั้นมีวิสัยทัศน์ที่ถูกต้องเหมาะสมและมีศักยภาพและพร้อมที่จะมีส่วนร่วมในภารกิจการเสริมสร้างภาพลักษณ์ อันพึงประสงค์ การให้การศึกษา เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ แก่สมาชิกสหกรณ์ ชุมชนและสังคมโดยมีจุดมุ่งหมายให้ทุกคน ได้ตระหนักถึงภาพลักษณ์สหกรณ์ออมทรัพย์ในการเป็นองค์การสมาชิก เพื่อสมาชิก โดยสมาชิก ที่มั่นคงเป็นปึกแผ่นและพร้อมที่จะเป็นสถาบันการเงินในการส่งเสริมฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมให้แก่สมาชิก ขบวนการสหกรณ์ออมทรัพย์ชุมชนและสังคม โดยมีกลยุทธ์ในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ เช่น การให้การศึกษาอบรมเรื่องอุดมการณ์ หลักวิธีการ สหกรณ์ออมทรัพย์แก่บุคคลที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง ปลูกฝังแนวคิดเรื่อง สหกรณ์ออมทรัพย์แก่เยาวชนผ่านทั้งสถาบันการศึกษาและการศึกษานอกระบบ ให้การอบรม แก่คณะกรรมการดำเนินการและฝ่ายจัดการให้มีวิสัยทัศน์ ศักยภาพ และความพร้อมที่จะพัฒนาสหกรณ์ของตนไปสู่ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสหกรณ์ การพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันสมัยมาใช้ในระบบงานสหกรณ์ออมทรัพย์เพื่อสร้างความเชื่อถือไว้วางใจจากสมาชิกและเพื่อการ

บริการให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิก ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ภาพลักษณ์ที่แท้จริงของสหกรณ์ในหมู่สมาชิก เพื่อสร้างความเข้าใจอันดี และกระตุ้นเร้าให้สมาชิกได้ตระหนักเห็นความสำคัญและเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมสหกรณ์ของตน

กันตพัฒน์ เอี่ยมผึ้ง (สุนทร แซ่เดียว 2546 : 25 ; อ้างอิงจาก กันตพัฒน์ เอี่ยมผึ้ง 2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาบริการและสวัสดิการให้กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีออมทรัพย์ตำรวจนครบาล จำกัด ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกส่วนใหญ่ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากสหกรณ์อย่างเพียงพอไม่เข้าใจในอุดมการณ์ที่แท้จริงของสหกรณ์ มีเพียงร้อยละ 0.8 ที่รู้และใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ ซึ่งได้ดอกเบี้ยสูงกว่าธรรมดา สมาชิกมีหนี้สินหลายแห่ง และส่งผลต่อการชำระหนี้ของสหกรณ์ จนบางครั้งต้องใช้บริการเงินกู้นอกระบบเพื่อมาชำระหนี้ให้แก่สหกรณ์ สมาชิกเกือบทั้งหมดไม่เคยเข้าร่วมประชุมสมัยสามัญประจำปี เพราะติดหน้าที่ ไม่เห็นความสำคัญของการประชุม และไม่มีโอกาสเลือกตั้งคณะกรรมการโดยอิสระ นอกจากนั้นแล้วสมาชิกร้อยละ 68 ไม่เคยได้รับสวัสดิการจากสหกรณ์เลย และมีบางส่วนต้องกู้เงินนอกระบบมาใช้ในกรณีฉุกเฉิน

สมชาย รักเสนาะ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ผลการวิจัย พบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานที่ปฏิบัติด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการให้บริการ ด้านการจัดสวัสดิการ และด้านบุคลากร โดยรวมและรายด้านว่าเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง และสมาชิกที่มีระดับชั้นยศ มีอัตราเงินเดือน มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก และมีขนาดครอบครัวที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เสกสรร แก้วแดง (สมชาย รักเสนาะ (2545 : บทคัดย่อ ; อ้างอิงจาก เสกสรร แก้วแดง 2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ในมหาวิทยาลัย : ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐและมหาวิทยาลัยเอกชนใน ประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงรูปแบบ ประเภทและความแตกต่างในการจัดสวัสดิการ ปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในการจัดสวัสดิการ ทิศทางในอนาคตทั้งสองภาค และ สหกรณ์ทั่วไป ผลการวิจัย รูปแบบการจัดสวัสดิการที่ไม่แตกต่างกันคือ มีรูปแบบสวัสดิการแบบเป็นตัวเงินและรูปแบบการจัดสวัสดิการแบบให้เปล่า ปัญหาการจัดสวัสดิการในมหาวิทยาลัย เอกชนจะมีความรุนแรงสูงมากจากการไม่ได้รับความร่วมมือจากกลุ่มผู้บริหาร ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดสวัสดิการทั้งสองภาคคือ การมีผู้นำสหกรณ์ที่มีความเข้าใจเห็นความสำคัญและประโยชน์ในเรื่องของสวัสดิการสำหรับทิศทางในอนาคตของการจัดสวัสดิการทั้งสองภาคต้องเพิ่มสวัสดิการให้มากขึ้น

สุนทร แซ่เดียว (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ผลการวิจัย พบว่า สมาชิกมีความ

คิดเห็นต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากและสมาชิกที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนสมาชิกที่มีระยะทาง ระยะเวลาการเป็นสมาชิก รายได้ต่อเดือน และจำนวนหุ้นต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ปฏล เปรมปรีด์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ผลการวิจัย พบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นพบว่าสมาชิกมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก รายได้ต่อเดือนและจำนวนหุ้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน ระยะเวลาที่เป็นสมาชิกต่างกัน รายได้ต่อเดือนต่างกัน และจำนวนหุ้นต่างกัน โดยรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พิเศษ เขียวอินทร์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกต่อการดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนวัดนาพรม จำกัด ผลการวิจัย พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนวัดนาพรม จำกัด มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนวัดนาพรม จำกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนวัดนาพรม จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน และอายุที่เป็นสมาชิกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนวัดนาพรม จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เทิม มิตรจิต. (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน จำนวนเงินหุ้นต่างกัน และอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ตามลำดับดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด จำนวน 6,018 คน (รายงานกิจการประจำปี 2546) ได้แก่ ข้าราชการครู พนักงานหน่วยงานการศึกษา ข้าราชการบำนาญ และลูกจ้างประจำ ซึ่งสังกัดหน่วยงานกรมอาชีวศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี สังกัดครูเทศบาล สังกัดครูเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรีเขต 1 และ เขต 2

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด จำนวน 375 คน ได้จากตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับศึกษาค่าเฉลี่ยของประชากรที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ศิริชัย กาญจนวาสีและคณะ. 2537 : 106) และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างกระจายทุกอำเภอ และกรรมการแจกแบบสอบถามให้สมาชิกตามตารางรายชื่อหน่วยงานสำหรับเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

อำเภอ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
เมือง	2943	183
ท่ายาง	677	42
บ้านลาด	468	29
บ้านแหลม	477	30
เขาย้อย	302	19
ชะอำ	736	46
แก่งกระจาน	260	16
หนองหญ้าปล้อง	155	10
รวม	6018	375

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของสมาชิกเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) เพื่อสอบถามเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุการเป็นสมาชิก จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 97 ข้อ ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสวัสดิการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์

แบบสอบถามที่ใช้เป็นลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ระดับ 3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวบรวมแนวคิด ใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ จำนวน 15 ข้อ ด้านบุคลากร จำนวน 38 ข้อ ด้านสวัสดิการ จำนวน 18 ข้อ ด้านอาคารสถานที่ จำนวน 15 ข้อ และด้านการประชาสัมพันธ์ จำนวน 11 ข้อ รวมทั้งหมด 97 ข้อ

3. นำแบบสุอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ พิจารณาให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4. นำแบบสอบถามที่มีการตรวจสอบแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ่มไทย รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล อาจารย์สมาน สรรพคุณ นายพรศักดิ์ พัชรพจนากรณ์ และอาจารย์รพีพรรณ เทียมเดช ตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงที่ครอบคลุมเนื้อหาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและนำกลับไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้งเพื่อปรับปรุงแก้ไขเป็นครั้งสุดท้าย

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน หาค่า IOC รายข้อ ได้ค่า IOC เท่ากับ 1 ทุกข้อ ผู้วิจัยจึงใช้ข้อคำถามในแบบสอบถามทุกข้อ โดยปรับปรุงเฉพาะในส่วนของสำนวนภาษาตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด จำนวน 50 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างระหว่างวันที่ 27 เมษายน – 10 พฤษภาคม 2547 ซึ่งเก็บได้ครบตามจำนวน แล้วนำผลไปวิเคราะห์ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบัค ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.98

7. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขปรับปรุงสมบูรณ์แล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบแล้วนำมาจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่งไปถึงประธานกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำสารนิพนธ์จากสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด

2. ผู้วิจัยทำหนังสือแนะนำตัว ติดต่อขอความร่วมมือจากกรรมการเขตพื้นที่การศึกษาในแต่ละเขตเพื่อมอบหมายให้นำแบบสอบถามไปแจกให้กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ได้ตอบแบบสอบถามในวันที่ 20 พฤษภาคม – 7 มิถุนายน 2547 และกรรมการรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดคืนผู้วิจัยในวันที่ 9 มิถุนายน 2547

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้ว เก็บข้อมูลได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ตรวจให้คะแนนแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาดำเนินการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 10.0 for Windows (Statistical Package for Social Sciences Version 10.0 for Windows)

1. นำข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของสมาชิกมาแจกแจงหาความถี่ จำแนกเป็น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการเป็นสมาชิก แล้วเปลี่ยนค่าความถี่ให้เป็นร้อยละ

2. นำข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายระดับความพึงพอใจของสมาชิก (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 75) ดังนี้

ค่าคะแนนระหว่าง 4.50 – 5.00	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าคะแนนระหว่าง 3.50 – 4.49	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าคะแนนระหว่าง 2.50 – 3.49	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าคะแนนระหว่าง 1.50 – 2.49	พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าคะแนนระหว่าง 1.00 – 1.49	พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบความแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระกันใช้ค่าสถิติ t – test และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระกันมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 40)

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

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 65)

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$\left(\sum x\right)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1. หาค่าความเที่ยงตรงเชิงพินิจของแบบสอบถาม โดยใช้สูตร (สำอางค์ งามวิชา. 2541 : 62)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม

$\sum R$ แทน ผลรวมของความคิดเห็นในแต่ละข้อของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 200)

$$\alpha = \frac{n}{n-1}\left[1-\frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right]$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของคะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ
S_t^2 แทน ความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร t - test (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 165)

$$t = \frac{\overline{X_1} - \overline{X_2}}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบที
$\overline{X_1}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$\overline{X_2}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
S_1^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1
S_2^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 2
n_1 แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2 แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 236)

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

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบเอฟ

MS_b แทน ค่าความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าความแปรปรวน ภายในกลุ่ม

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายของข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	=	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\overline{X}$	=	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	=	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
F	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
df	=	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	=	ผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	=	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of squares)
*	=	มีนัยสำคัญของสถิติที่ระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการเป็นสมาชิก โดยวิเคราะห์จำนวนและค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสวัสดิการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยใช้วิธีการคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวม รายด้านและรายข้อ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสวัสดิการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนใช้ค่าสถิติ t – test และอายุการเป็นสมาชิก โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการเป็นสมาชิก โดยวิเคราะห์จำนวนและค่าร้อยละ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการเป็นสมาชิก

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1. ชาย	131	34.90
1.2. หญิง	244	65.10
รวม	375	100.00
2. อายุ		
2.1. 40 ปี และต่ำกว่า	60	16.00
2.2. 41 ปี ขึ้นไป	315	84.00
รวม	375	100.00
3. สถานภาพ		
3.1. โสด	78	20.80
3.2. สมรส	297	79.20
รวม	375	100.00
4. ระดับการศึกษา		
4.1. ปริญญาตรีและต่ำกว่า	17	4.50
4.2. สูงกว่าปริญญาตรี	358	95.50
รวม	375	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. รายได้ต่อเดือน		
5.1. 20,000 บาทและต่ำกว่า	142	37.90
5.2. สูงกว่า 20,000 บาท	233	62.10
รวม	375	100.00
6. อายุการเป็นสมาชิก		
6.1. น้อยกว่า 10 ปี	60	16.00
6.2. 10 - 20 ปี	143	38.10
6.3. มากกว่า 20 ปี	172	45.90
รวม	375	100.00

จากตาราง 2 แสดงว่า สมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 375 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 20,000 บาท และอายุการเป็นสมาชิกมากกว่า 20 ปี

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสวัสดิการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวม รายด้านและรายข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตาราง 3 - 8

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการบริการ	4.09	0.55	มาก
ด้านบุคลากร	3.97	0.57	มาก
ด้านสวัสดิการ	3.45	0.62	ปานกลาง
ด้านอาคารสถานที่	3.46	0.57	ปานกลาง
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.47	0.62	ปานกลาง
รวม	3.68	0.48	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการบริการและด้านบุคลากร นอกนั้นสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ด้านบริการ โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการบริการ			
1. ความสะดวกในการสมัครเข้าเป็นสมาชิก	4.15	0.67	มาก
2. ความสะดวกในบริการการเก็บค่าหุ้นโดยวิธีการหักเงินเดือนในแต่ละเดือนของสมาชิกแต่ละคน	4.37	0.63	มาก
3. ความสะดวกในบริการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์	3.84	0.71	มาก
4. ความรวดเร็วในบริการรับฝากเงิน	3.79	0.71	มาก
5. ความรวดเร็วในบริการถอนเงิน	3.62	0.79	มาก
6. ความรวดเร็วในบริการกู้เงิน	3.60	0.85	มาก
7. ความเหมาะสมของการจัดลำดับก่อนหลังในการรับฝากเงิน	3.76	0.66	มาก
8. ความเหมาะสมของการจัดลำดับก่อนหลังในการถอนเงิน	3.76	0.67	มาก
9. ความเหมาะสมของการจัดลำดับก่อนหลังในการกู้เงิน	3.80	0.69	มาก
10. ความถูกต้องในการรับ – จ่ายเงิน	4.18	0.69	มาก
11. ความชัดเจนในการให้บริการคำแนะนำในการกรอกเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ แก่สมาชิก	3.82	0.79	มาก
12. ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดบริการรับฝาก - ถอนเงิน	3.75	0.74	มาก
13. ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดบริการกู้เงิน	3.69	0.75	มาก
14. ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดบริการห้องการเงิน	3.71	0.70	มาก
15. ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดบริการติดต่อสอบถามข้อมูล	3.66	0.70	มาก
รวม	4.09	0.55	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ด้านการบริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ด้านบุคลากร โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านบุคลากร			
1. ความรู้ความสามารถของคณะกรรมการดำเนินการในการวางนโยบาย	3.76	0.60	มาก
2. ความรู้เรื่องระเบียบ ข้อบังคับ สหกรณ์ฯ ของคณะกรรมการดำเนินการ	3.78	0.61	มาก
3. ความรับผิดชอบของคณะกรรมการดำเนินการ	3.68	0.68	มาก
4. มนุษยสัมพันธ์ของคณะกรรมการดำเนินการ	3.57	0.79	มาก
5. ความรู้เรื่อง ระเบียบ ข้อบังคับ สหกรณ์ฯ ของผู้จัดการ	3.98	0.64	มาก
6. ความรับผิดชอบของผู้จัดการ	4.09	0.66	มาก
7. มนุษยสัมพันธ์ของผู้จัดการ	4.03	0.75	มาก
8. ความสามารถในการแก้ปัญหาของผู้จัดการ	3.93	0.70	มาก
9. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน	3.82	0.70	มาก
10. ความรู้เรื่องระเบียบ ข้อบังคับสหกรณ์ฯ ของเจ้าหน้าที่	3.80	0.67	มาก
11. ความรู้ ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่เงินฝาก - ถอน	3.82	0.67	มาก
12. มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่เงินฝาก-ถอน	3.67	0.79	มาก
13. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่เงินฝาก-ถอน	3.54	0.78	มาก
14. ความเสมอภาคในการบริการของเจ้าหน้าที่เงินฝาก-ถอน	3.62	0.76	มาก
15. ความสุภาพในการพูดของเจ้าหน้าที่เงินฝาก-ถอน	3.69	0.77	มาก
16. ความสุภาพในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่เงินฝาก-ถอน	3.78	0.67	มาก
17. มารยาทของเจ้าหน้าที่เงินฝาก-ถอน	3.76	0.72	มาก
18. ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่เงินฝาก-ถอน	3.68	0.72	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านบุคลากร (ต่อ)			
19. ความทุ่มเทของเจ้าหน้าที่เงินฝาก-ถอนในการปฏิบัติหน้าที่	3.59	0.69	มาก
20. ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่เงินฝาก-ถอน	3.84	0.69	มาก
21. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่เงินกู้	3.85	0.66	มาก
22. การให้คำแนะนำและรับฟังปัญหาของเจ้าหน้าที่เงินกู้	3.74	0.71	มาก
23. มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่เงินกู้	3.71	0.78	มาก
24. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่เงินกู้	3.66	0.78	มาก
25. ความเสมอภาคในการบริการของเจ้าหน้าที่เงินกู้	3.71	0.76	มาก
26. ความสุภาพในการพูดของเจ้าหน้าที่เงินกู้	3.76	0.78	มาก
27. ความสุภาพในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่เงินกู้	3.89	0.65	มาก
28. มารยาทของเจ้าหน้าที่เงินกู้	3.82	0.75	มาก
29. ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่เงินกู้	3.76	0.83	มาก
30. ความทุ่มเทเจ้าหน้าที่เงินกู้ในการปฏิบัติหน้าที่	3.73	0.78	มาก
31. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่การเงิน	3.88	0.67	มาก
32. มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่การเงิน	3.79	0.77	มาก
33. ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่การเงิน	3.79	0.76	มาก
34. ความสุภาพในการพูดของเจ้าหน้าที่การเงิน	3.76	0.78	มาก
35. ความทุ่มเทของเจ้าหน้าที่การเงินในการปฏิบัติหน้าที่	3.74	0.71	มาก
36. มารยาทของเจ้าหน้าที่การเงิน	3.80	0.69	มาก
37. การให้คำแนะนำในการบริการรับ-จ่ายเงินของเจ้าหน้าที่การเงิน	3.77	0.69	มาก
38. ความเสมอภาคในการบริการของเจ้าหน้าที่การเงิน	3.77	0.68	มาก
รวม	3.97	0.57	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ด้านบุคลากร โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ด้านสวัสดิการ โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสวัสดิการ			
1. ความเหมาะสมของช่วงเวลาในการจัดสวัสดิการโครงการต่าง ๆ	3.72	0.73	มาก
2. ความเหมาะสมในการจัดให้มีสวัสดิการเงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์	3.46	0.81	ปานกลาง
3. ความเหมาะสมในการจัดให้มีสวัสดิการเงินกู้เพื่อการเคหะสงเคราะห์	3.55	0.79	มาก
4. ความเหมาะสมในการจัดให้มีสวัสดิการเงินกู้เพื่อการลงทุนประกอบอาชีพ	3.52	0.80	มาก
5. ความเหมาะสมในการจัดให้มีสวัสดิการเงินกู้เพื่อการศึกษาบุตรในวงเงิน 250,000 บาท	3.86	0.83	มาก
6. ความเหมาะสมของดอกเบี้ยเงินกู้	3.45	0.92	ปานกลาง
7. ความเหมาะสมของดอกเบี้ยเงินฝาก	3.31	0.91	ปานกลาง
8. ความเหมาะสมของเงินปันผล	3.06	0.98	ปานกลาง
9. ความเหมาะสมของเงินเฉลี่ยคืน	3.05	0.95	ปานกลาง
10. ความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับการช่วยเหลืองานศพสำหรับสมาชิกที่เสียชีวิต	3.45	0.81	ปานกลาง
11. ความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับเงินฌาปนกิจสงเคราะห์	3.53	0.77	มาก
12. ความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับการช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลสำหรับสมาชิกที่ได้รับอุบัติเหตุ	3.34	0.90	ปานกลาง
12. ความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับทุนการศึกษาบุตรสมาชิก	3.14	1.01	ปานกลาง
14. ความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับสวัสดิการบำนาญเกษียณอายุครบ 60 ปี	3.39	0.82	ปานกลาง
15. ความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับสวัสดิการสงเคราะห์ศพบิดามารดาสมาชิก	3.35	0.83	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสวัสดิการ			
16. ความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับสวัสดิการมงคลสมรสให้กับสมาชิก	3.32	0.87	ปานกลาง
17 ความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับกองทุนช่วยเหลือผู้ค้ำประกันเงินกู้สามัญ	3.47	0.88	ปานกลาง
18. ความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับกองทุนช่วยเหลือผู้ค้ำประกันเงินกู้สวัสดิการเพื่อการศึกษาบุตร	3.54	0.82	มาก
รวม	3.42	0.62	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ด้านสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของช่วงเวลาในการจัดสวัสดิการโครงการต่าง ๆ ความเหมาะสมในการจัดให้มีสวัสดิการเงินกู้เพื่อการเคหะสงเคราะห์ ความเหมาะสมในการจัดให้มีสวัสดิการเงินกู้เพื่อการลงทุนประกอบอาชีพ ความเหมาะสมในการจัดให้มีสวัสดิการเงินกู้เพื่อการศึกษาบุตรในวงเงิน 250,000 บาท ความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ และความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับกองทุนช่วยเหลือผู้ค้ำประกันเงินกู้สวัสดิการเพื่อการศึกษาบุตร นอกนั้นสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านอาคารสถานที่			
1. ความเหมาะสมของทำเลที่ตั้งของสหกรณ์ฯ	3.65	0.90	มาก
2. ความเหมาะสมของบริเวณสถานที่จอดรถ	2.79	1.05	ปานกลาง
3. ความสะอาดบริเวณภายในอาคารสำนักงาน	3.60	0.71	มาก
4. ความเหมาะสมเย็นสบายของตัวอาคาร	3.69	0.74	มาก
5. ความเหมาะสมในการตกแต่งภายในอาคาร	3.56	0.75	มาก
6. ความเหมาะสมของการจัดวาง โต๊ะ เก้าอี้ ในอาคาร	3.51	0.75	มาก
7. ความเหมาะสมเพียงพอของสถานที่นั่งรอสำหรับสมาชิก	3.40	0.88	ปานกลาง
8. ความทันสมัยของเครื่องมือและเทคโนโลยีในอาคารสำนักงาน	3.61	0.69	มาก
9. ความเหมาะสมในการจัดอาคารสถานที่บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้สมาชิก	3.49	0.73	ปานกลาง
10. ความเหมาะสมในการจัดอาคารสำหรับการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่	3.57	0.71	มาก
11. ความเหมาะสมเพียงพอด้านการบริการน้ำดื่มและกาแฟ สำหรับสมาชิกที่รอรับการบริการ	3.57	0.82	มาก
12. โทรทัศน์บริการสมาชิกระหว่างรอรับบริการ	3.36	0.88	ปานกลาง
13. มีหนังสือพิมพ์รายวันซึ่งบริการสมาชิก	3.64	0.80	มาก
14. ความเหมาะสมเพียงพอของเครื่องถ่ายเอกสารบริการสมาชิก	3.02	0.93	ปานกลาง
15. ความปลอดภัยของสำนักงานมีอุปกรณ์ดับเพลิง	3.40	0.69	ปานกลาง
รวม	3.46	0.57	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือความเหมาะสมของทำเลที่ตั้งของสหกรณ์ฯ ความสะอาดบริเวณภายในอาคารสำนักงาน ความเหมาะสมเย็นสบายของตัวอาคาร ความเหมาะสมในการตกแต่งภายในอาคาร ความเหมาะสมของการจัดวาง โต๊ะ เก้าอี้ในอาคาร ความทันสมัยของเครื่องมือและเทคโนโลยีในอาคารสำนักงาน ความเหมาะสมในการจัดอาคารสำหรับการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมเพียงพอด้านการบริการน้ำดื่มและกาแฟสำหรับสมาชิกที่รอรับการบริการและมีหนังสือพิมพ์รายวันซึ่งบริการสมาชิก นอกนั้นสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการประชาสัมพันธ์			
1. ความชัดเจนถูกต้องของวารสารสำหรับแจกสมาชิกทุกๆ 3 เดือน	3.64	0.70	มาก
2. ประโยชน์ใช้สอยของสมุดบันทึก(ไดอารี่) ประจำปีสำหรับแจกสมาชิก	3.44	0.87	ปานกลาง
3. ความพอเพียงและความเหมาะสมของปฏิทินตั้งโต๊ะแจกสมาชิก	3.49	0.90	ปานกลาง
4. การจัดประชุมสามัญประจำปีเพื่อแจ้งผลการดำเนินงานให้สมาชิกทราบเป็นที่น่าสนใจ	3.41	0.79	ปานกลาง
5. ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสารของใบเสร็จรับเงินของสมาชิกในแต่ละเดือน	3.79	0.71	มาก
6. ความสม่ำเสมอของข้อมูลข่าวสารแผ่นปลิวแจ้งไปยังหน่วยงาน ของสมาชิกที่สังกัดอยู่ตลอดทุกเดือน	3.62	0.69	มาก
7. ความชัดเจนของป้ายประกาศและประชาสัมพันธ์	3.55	0.71	มาก
8. ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ข่าวสารสหกรณ์ฯ ทางโทรศัพท์	3.42	0.82	ปานกลาง
9. ความชัดเจนในการแจ้งข้อมูลข่าวสารทางวิทยุกระจายเสียงประจำจังหวัดเพชรบุรี (ส.ส.ว.ท.)	3.30	0.81	ปานกลาง
10. ความชัดจนของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกทราบในโครงการสหกรณ์พบสมาชิกโดยผู้จัดการไปบรรยาย	3.41	0.79	ปานกลาง
11. ความเหมาะสมของการเข้าร่วมโครงการกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือสังคม	3.46	0.77	ปานกลาง
รวม	3.47	0.62	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความชัดเจนถูกต้องของวารสารสำหรับแจกสมาชิกทุกๆ 3 เดือน ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสารของใบเสร็จรับเงินของสมาชิกในแต่ละเดือน ความสม่ำเสมอของข้อมูลข่าวสารแผ่นปลิวแจ้งไปยังหน่วยงานของสมาชิกที่สังกัดอยู่ตลอดทุกเดือนและความชัดเจนของป้ายประกาศและประชาสัมพันธ์ นอกนั้นสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสวัสดิการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนใช้ค่าสถิติ t – test และอายุการเป็นสมาชิก โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตาราง 9 - 14

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม เพศ

ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน	ชาย (N = 131)		หญิง (N = 244)		t	P
	$\overline{X}$	S.D	$\overline{X}$	S.D		
ด้านการบริการ	4.13	0.55	4.07	0.55	1.03	0.30
ด้านบุคลากร	3.99	0.58	3.96	0.57	0.59	0.55
ด้านสวัสดิการ	3.46	0.69	3.40	0.58	0.93	0.34
ด้านอาคารสถานที่	3.48	0.62	3.44	0.55	0.57	0.56
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.42	0.71	3.49	0.57	-1.10	0.26
รวม	3.70	0.53	3.67	0.46	0.46	0.64

จากตาราง 9 แสดงว่า สมาชิกที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม อายุ

ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน	40 ปี และต่ำกว่า (N = 60)		41 ปีขึ้นไป (N = 315)		t	P
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
ด้านการบริการ	4.00	0.52	4.10	0.55	-1.34	0.18
ด้านบุคลากร	3.87	0.55	3.99	0.57	-1.50	0.13
ด้านสวัสดิการ	3.47	0.69	3.41	0.61	0.77	0.44
ด้านอาคารสถานที่	3.47	0.56	3.45	0.58	0.14	0.88
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.53	0.55	3.46	0.63	0.50	0.39
รวม	3.67	0.48	3.68	0.48	-0.20	0.83

จากตาราง 10 แสดงว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม สถานภาพสมรส

ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน	สถานภาพโสด (N = 78)		สถานภาพสมรส (N = 297)		t	P
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
ด้านการบริการ	4.04	0.56	4.10	0.55	-0.89	0.37
ด้านบุคลากร	3.95	0.59	3.97	0.57	-0.29	0.77
ด้านสวัสดิการ	3.41	0.66	3.42	0.61	-0.16	0.87
ด้านอาคารสถานที่	3.49	0.55	3.45	0.58	0.62	0.53
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.49	0.55	3.46	0.64	0.36	0.71
รวม	3.68	0.49	3.68	0.48	-0.07	0.94

จากตาราง 11 แสดงว่า สมาชิกที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน	ปริญญาตรีและต่ำกว่า (N = 17)		สูงกว่าปริญญาตรี (N = 358)		t	P
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
ด้านการบริการ	4.24	0.58	4.08	0.55	1.14	0.25
ด้านบุคลากร	4.09	0.61	3.96	0.57	0.85	0.39
ด้านสวัสดิการ	3.75	0.57	3.40	0.62	2.25*	0.02
ด้านอาคารสถานที่	3.51	0.56	3.45	0.57	0.41	0.68
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.65	0.66	3.46	0.62	1.20	0.22
รวม	3.85	0.53	3.67	0.48	1.45	0.14

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 แสดงว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมาชิกที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด เฉพาะด้านสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่สมาชิกที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด มากกว่า สมาชิกที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน	20,000 บาทและต่ำกว่า (N = 142)		สูงกว่า 20,000 บาท (N = 233)		t	P
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
ด้านการบริการ	4.04	0.55	4.12	0.54	-1.42	0.15
ด้านบุคลากร	3.88	0.56	4.02	0.57	-2.28*	0.02
ด้านสวัสดิการ	3.36	0.66	3.45	0.60	-1.48	0.13
ด้านอาคารสถานที่	3.41	0.56	3.49	0.58	-1.30	0.19
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.46	0.61	3.47	0.63	-0.08	0.93
รวม	3.63	0.49	3.71	0.48	-1.57	0.11

✶ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 แสดงว่า สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด เฉพาะด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด มากกว่า สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือน 20,000 บาทและ ต่ำกว่า

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม อายุการเป็นสมาชิก

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.80	0.90	2.98	0.06
	ภายในกลุ่ม	372	112.37	0.30		
	รวม	374	114.17			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.26	0.63	1.91	0.14
	ภายในกลุ่ม	372	122.74	0.33		
	รวม	374	122.01			
ด้านสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.48	0.24	0.62	0.53
	ภายในกลุ่ม	372	146.04	0.39		
	รวม	374	146.53			
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	1.77	0.88	2.68	0.07
	ภายในกลุ่ม	372	123.31	0.33		
	รวม	374	125.09			
ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.57	0.28	0.73	0.48
	ภายในกลุ่ม	372	145.52	0.39		
	รวม	374	146.09			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.05	0.52	2.24	0.10
	ภายในกลุ่ม	372	87.34	0.23		
	รวม	374	88.40			

จากตาราง 14 แสดงว่า สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสวัสดิการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการเป็นสมาชิก เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปวางแผนการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด เพื่อปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเพื่อความเจริญรุ่งเรืองและมั่นคงขององค์กร และสนองความต้องการของสมาชิกได้เป็นอย่างดี

ความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัดใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสวัสดิการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสวัสดิการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการเป็นสมาชิก

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด และผู้ที่สนใจเกี่ยวกับการสหกรณ์ทั่วไป เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปวางแผนการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ในด้านการให้บริการแก่สมาชิก ด้านบุคลากรในสหกรณ์ ด้านการจัดสวัสดิการให้กับสมาชิก ด้านอาคารสถานที่ตั้งของสหกรณ์และด้านการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสาร เพื่อปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเพื่อความเจริญรุ่งเรืองและมั่นคงขององค์กร และสนองความต้องการของสมาชิกได้เป็นอย่างดี

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด จำนวน 6,018 คน (รายงานกิจการประจำปี 2546) ได้แก่ ข้าราชการครู พนักงานหน่วยงานการศึกษา ข้าราชการบำนาญ และลูกจ้างประจำ ซึ่งสังกัดหน่วยงานกรมอาชีวศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี สังกัดครูเทศบาล สังกัดครูเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรีเขต 1 และ เขต 2

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด จำนวน 375 คน ได้จากตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับศึกษาค่าเฉลี่ยของประชากรที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ศิริชัย กาญจนวาสีและคณะ. 2537 : 106) และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างกระจายทุกอำเภอ และกรรมการแจกแบบสอบถามให้สมาชิกตามตารางรายชื่อหน่วยงานสำหรับเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. สมาชิกที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. สมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. สมาชิกที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
6. สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 375 ฉบับ ได้คืนมา 375 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของสมาชิก ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการเป็นสมาชิก

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สอบถามใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสวัสดิการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ จำนวนทั้งหมด 97 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 10.0 for Windows (Statistical Package for Social Sciences Version 10.0 for Windows)

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของสมาชิก โดยการหาค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าคะแนนระหว่าง 4.50 – 5.00	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าคะแนนระหว่าง 3.50 – 4.49	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าคะแนนระหว่าง 2.50 – 3.49	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าคะแนนระหว่าง 1.50 – 2.49	พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าคะแนนระหว่าง 1.00 – 1.49	พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และ รายได้ ต่อเดือน วิเคราะห์โดยใช้สถิติ t – test และอายุการเป็นสมาชิก โดยใช้สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสวัสดิการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1. ด้านการบริการ สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

1.2. ด้านบุคลากร สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

1.3. ด้านสวัสดิการ สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของช่วงเวลาในการจัดสวัสดิการโครงการต่าง ๆ ความเหมาะสมในการจัดให้มีสวัสดิการเงินกู้เพื่อการเคหะสงเคราะห์ ความเหมาะสมในการจัดให้มีสวัสดิการเงินกู้เพื่อการลงทุนประกอบอาชีพ ความเหมาะสมในการจัดให้มีสวัสดิการเงินกู้เพื่อการศึกษาบุตรในวงเงิน 250,000 บาท ความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ และความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับกองทุนช่วยเหลือผู้ค้ำประกันเงินกู้สวัสดิการเพื่อการศึกษาบุตร นอกนั้นสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.4. ด้านอาคารสถานที่ สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือความเหมาะสมของทำเลที่ตั้งของสหกรณ์ฯ ความสะอาดบริเวณภายในอาคารสำนักงาน ความเหมาะสมเย็นสบายของตัวอาคาร ความเหมาะสมในการตกแต่งภายในอาคาร ความเหมาะสมของการจัดวาง โต๊ะ เก้าอี้ในอาคาร ความทันสมัยของเครื่องมือและเทคโนโลยีในอาคารสำนักงาน ความเหมาะสมในการจัดอาคารสำหรับการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมเพียงพอด้านการบริการน้ำดื่มและกาแฟสำหรับสมาชิกที่รอรับการบริการและมีหนังสือพิมพ์รายวันซึ่งบริการสมาชิก นอกนั้นสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

1.5. ด้านการประชาสัมพันธ์ สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความชัดเจนถูกต้องของวารสารสำหรับแจกสมาชิกทุกๆ 3 เดือน ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสารของใบเสร็จรับเงินของสมาชิกใน

แต่ละเดือน ความสม่ำเสมอของข้อมูลข่าวสารแผ่นปลิวแจ้งไปยังหน่วยงาน ของสมาชิกที่สังกัดอยู่ตลอดทุกเดือนและความชัดเจนของป้ายประกาศและประชาสัมพันธ์ นอกนั้นสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสวัสดิการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการเป็นสมาชิก ปรากฏผลดังนี้

2.1. สมาชิกที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2. สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3. สมาชิกที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4. สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด เฉพาะด้านสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่สมาชิกที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด มากกว่า สมาชิกที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

2.5. สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด เฉพาะด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด มากกว่า สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือน 20,000 บาท และต่ำกว่า

2.6. สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผล

ผลของการวิจัยเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการบริการและด้านบุคลากรนอกนั้นสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ปรากฏผล ดังนี้

1.1 ด้านการบริการ สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสมาชิกได้รับบริการที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกเอง ในขณะเดียวกันสหกรณ์ฯ ได้ดำเนินการบริการที่เข้าถึงกลุ่มสมาชิก เพื่อให้การบริการช่วยขจัดปัญหาของสมาชิกได้โดยตรง สมาชิกได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ การดำเนินการในเรื่องของเอกสารต่าง ๆ มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำทำให้สมาชิกได้รับความรู้ ความเข้าใจสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามระเบียบ ข้อบังคับของสหกรณ์ฯ จึงทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยินดี เจ้าแก้ว (2532 : 82 – 88) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมความคิดเห็น ความรู้ ความเข้าใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีผลต่อความสำเร็จของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด จังหวัดบุรีรัมย์ วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาผลของการดำเนินงานและศึกษาพฤติกรรมความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานและปรากฏว่าสหกรณ์มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานอยู่ในระดับสูงมาก สมาชิกมีความรู้ ความเข้าใจหลักการ สหกรณ์ออมทรัพย์ และสามารถแสดงความคิดเห็นเต็มที่ในเรื่องการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการของสหกรณ์มีความรอบรู้ในหน้าที่ที่ปฏิบัติ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนทร แซ่เตียว (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ผลการวิจัย พบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิเศษ เขียวอินทร์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกต่อการดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนวัดนาพรม จำกัด ผลการวิจัย พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนวัดนาพรม จำกัด มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 59 – 61) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า กล่าวคือ ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ที่ธนาคารจัดไว้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและทันสมัย ส่วนความพึงพอใจต่ำสุดคือด้านสภาพ

แวดล้อมในการให้บริการ เช่น ปัญหาเรื่องที่จอดรถ ทำเลที่ตั้งของธนาคาร ความสะดวกในการติดต่องานในสาขา

1.2. ด้านบุคลากร สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการและคณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ เพราะสมาชิกเห็นว่าคณะกรรมการที่ได้รับคัดเลือกเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมในการปฏิบัติงานได้และปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับของสหกรณ์ ในส่วนของเจ้าหน้าที่นั้นเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสม เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีมารยาทดี พูดจาสุภาพ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ทุ่มเทและมีน้ำใจช่วยเหลือสมาชิก จึงสามารถสร้างความประทับใจให้แก่สมาชิก สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวัฒนา ใบเจริญ (2540 : 83 – 87) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคค่ำ) โดยวิธีการสำรวจจากการศึกษาพบว่า ลูกค้าของธนาคารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร. ด้านพนักงานและการต้อนรับลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับมากทั้งภาพรวม โดยเน้นการปฏิบัติงานของพนักงานในเรื่องกริยามารยาท ความมีน้ำใจของพนักงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ มีการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ลูกค้าอยู่เสมอ และสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถบริการลูกค้าได้ในทุก ๆ เรื่องที่ลูกค้าต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนทร แซ่เตียว (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ผลการวิจัย พบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของพิเศษ เขียวอินทร์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกต่อการดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนวัดนาพรม จำกัด ผลการวิจัย พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนวัดนาพรม จำกัด มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.3. ด้านสวัสดิการ สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของช่วงเวลาในการจัดสวัสดิการโครงการต่าง ๆ ความเหมาะสมในการจัดให้มีสวัสดิการเงินกู้เพื่อการเคหะสงเคราะห์ ความเหมาะสมในการจัดให้มีสวัสดิการเงินกู้เพื่อการลงทุนประกอบอาชีพ ความเหมาะสมในการจัดให้มีสวัสดิการเงินกู้เพื่อการศึกษาบุตรในวงเงิน 250,000 บาท ความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ และความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับกองทุนช่วยเหลือผู้ค้ำประกันเงินกู้สวัสดิการเพื่อการศึกษาบุตร นอกนั้นสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สวัสดิการของสหกรณ์ที่กำหนดไว้มีหลายด้านและหลากหลายรูปแบบ สมาชิกไม่เข้าใจ สมาชิกไม่ค่อยได้รับข้อมูลข่าวสาร สมาชิกไม่ค่อยให้ความสนใจ

สมาชิกไม่ทราบสิทธิประโยชน์จากสวัสดิการในแต่ละด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกันดพัฒน์ เอี่ยมผึ้ง (กันดพัฒน์ เอี่ยมผึ้ง 2542 : บทคัดย่อ ; อ้างถึง สุนทร แซ่เตียว 2546 : 25) ได้ศึกษาการพัฒนาบริการและสวัสดิการให้กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีออมทรัพย์ตำรวจนครบาล จำกัด ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกส่วนใหญ่ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากสหกรณ์อย่างเพียงพอไม่เข้าใจในอุดมการณ์ที่แท้จริงของสหกรณ์ มีเพียงร้อยละ 0.8 ที่รับและใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ ซึ่งได้ดอกเบี้ยสูงกว่าธรรมดา สมาชิกมีหนี้สินหลายแห่งและส่งผลต่อการชำระหนี้ของสหกรณ์ จนบางครั้งต้องใช้บริการเงินกู้นอกระบบเพื่อมาชำระหนี้ให้แก่สหกรณ์ สมาชิกเกือบทั้งหมดไม่เคยเข้าร่วมประชุมสมัยสามัญประจำปี เพราะติดหน้าที่ ไม่เห็นความสำคัญของการประชุม และไม่มีโอกาสเลือกตั้งคณะกรรมการโดยอิสระ นอกจากนั้นแล้วสมาชิกร้อยละ 68 ไม่เคยได้รับสวัสดิการจากสหกรณ์เลย และมีบางส่วนต้องกู้เงินนอกระบบมาใช้ในกรณีฉุกเฉิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย รักเสนาะ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ผลการวิจัย พบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานที่ปฏิบัติ ด้านการจัดสวัสดิการโดยรวมว่าเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสกสรร แก้วแดง (เสกสรร แก้วแดง 2544 : บทคัดย่อ ; อ้างถึง สมชาย รักเสนาะ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัด สวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ในมหาวิทยาลัย : ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐและมหาวิทยาลัยเอกชน ในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงรูปแบบประเภทและความแตกต่างในการจัดสวัสดิการ ปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในการจัดสวัสดิการ ทิศทางในอนาคตทั้งสองภาค และสหกรณ์ทั่วไป ผลการวิจัย รูปแบบการจัดสวัสดิการที่ไม่แตกต่างกันคือ มีรูปแบบสวัสดิการแบบเป็นตัวเงินและรูปแบบการจัดสวัสดิการแบบให้เปล่า ปัญหาการจัด สวัสดิการในมหาวิทยาลัยเอกชนจะมีความรุนแรงสูงมากจากการไม่ได้รับความร่วมมือจากกลุ่ม ผู้บริหาร ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดสวัสดิการทั้งสองภาคคือการมีผู้นำ สหกรณ์ที่มีความเข้าใจเห็นความสำคัญและประโยชน์ในเรื่องของสวัสดิการสำหรับทิศทางในอนาคตของการจัด สวัสดิการทั้งสองภาคต้องเพิ่มสวัสดิการให้มากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของปฏล เปรมปรีด์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ผลการวิจัย พบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ด้านสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.4. ด้านอาคารสถานที่ สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือความเหมาะสมของทำเลที่ตั้งของสหกรณ์ฯ ความสะอาดบริเวณภายในอาคารสำนักงาน ความเหมาะสมเย็นสบายของตัวอาคาร ความเหมาะสมในการตกแต่งภายในอาคาร ความเหมาะสมของการจัดวาง โต๊ะ เก้าอี้ในอาคาร ความทันสมัย

ของเครื่องมือและเทคโนโลยีในอาคารสำนักงาน ความเหมาะสมในการจัดอาคารสำหรับการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมเพียงพอด้านการบริการน้ำดื่มและกาแฟสำหรับสมาชิกที่รอรับการบริการและมีหนังสือพิมพ์รายวันซึ่งบริการสมาชิก นอกนั้นสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สถานที่ตั้งของสหกรณ์อยู่ในเขตชุมชน มีการสัญจรไปมาตลอดเวลา มีบริเวณเนื้อที่น้อย ที่นั่งรอรับบริการของสมาชิกมีจำนวนไม่เพียงพอกับสมาชิกที่มาติดต่อ และมีบริเวณที่จอดรถสำหรับสมาชิกไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิเศษ เขียวอินทร์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกต่อการดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนวัดนาพรม จำกัด ผลการวิจัย พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนวัดนาพรม จำกัด มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวัฒนา ใบเจริญ (2540 : 83 – 87) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคต่ำ) โดยวิธีการสำรวจจากการศึกษา พบว่า ลูกค้าของธนาคารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านสถานที่ประกอบการ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับปานกลางทั้งภาพรวม ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชน สามารถเดินทางไปมาได้สะดวก สถานที่ภายในมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด มีเนื้อที่เพียงพอสำหรับเป็นที่พักขณะรอรับบริการ มีการจัดป้ายบอกตำแหน่งของการให้บริการต่าง ๆ แต่ปัญหาที่สำคัญคือ ที่จอดรถสำหรับลูกค้ามีน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 59 – 61) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ความพึงพอใจต่ำสุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ เช่น ปัญหาเรื่องที่จอดรถ ทำเลที่ตั้งของธนาคารความสะดวกในการติดต่องานในสาขา

1.5. ด้านการประชาสัมพันธ์ สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือความชัดเจนถูกต้องของวารสารสำหรับแจกสมาชิกทุกๆ 3 เดือน ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสารของใบเสร็จรับเงินของสมาชิกในแต่ละเดือน ความสม่ำเสมอของข้อมูลข่าวสารแผ่นปลิวแจ้งไปยังหน่วยงานของสมาชิกที่สังกัดอยู่ตลอดทกเดือนและความชัดเจนของป้ายประกาศประชาสัมพันธ์ นอกนั้นสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สมาชิกมีความคิดเห็นว่าการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานสหกรณ์นั้นไม่ทั่วถึง เพราะสมาชิกไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ จากสหกรณ์ผ่านทางวิทยุประจำจังหวัด (ส.ส.ว.ท.) การพบสมาชิกตามโครงการของคณะกรรมการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่นั้นสมาชิกไม่ค่อยให้ความสนใจ หรืออาจรู้เป็นบางหน่วยงานเพราะมีกรรมการเป็นตัวแทน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒนา ใบเจริญ (2540 : 83 – 87) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคต่ำ) โดยวิธีการ

สำรวจจากการศึกษาพบว่า ลูกค้าของธนาคารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับมากในเรื่องราวการให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัย ประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ ส่วนการให้คำแนะนำชี้แจงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ ส่วนการให้บริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฏล เปรมปรีด์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ผลการวิจัย พบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสวัสดิการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการเป็นสมาชิก สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1. สมาชิกที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่า สหกรณ์ได้ให้บริการสมาชิกทุกเพศทุกคนเท่าเทียมกัน เสมอภาคกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ให้บริการอย่างมีระบบ ตามขั้นตอน จัดลำดับก่อน –หลัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนทร แซ่เตียว (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ผลการวิจัย พบว่า สมาชิกที่เพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2. สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สหกรณ์มีมาตรฐานในการให้บริการสำหรับสมาชิกทุกวัย ด้วยความประทับใจไม่เลือกปฏิบัติ โดยใช้หลักที่ว่าสมาชิกคือพระเจ้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพิเศษ เขียวอินทร์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกต่อการดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนวัดนาพรม จำกัด ผลการวิจัย พบว่า อายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนวัดนาพรม จำกัด โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฏล เปรมปรีด์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.3. สมาชิกที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สมาชิกเห็นว่าสหกรณ์ได้บริการให้คำปรึกษาแนะนำ สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้ มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความคิดเห็นคล้าย ๆ กัน หรือใกล้เคียงกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตินันท์ เตชะคุปต์ (2539 : 19 – 20) ที่เห็นว่ากระบวนการบริการการตอบสนองของลูกค้า จึงทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกในทางบวกได้

2.4. สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานทั้งตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สมาชิกมีความรู้ความเข้าใจ หลักการและอุดมการณ์ เกี่ยวกับกับสหกรณ์เหมือน ๆ กัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปฏล เปรมปรีด์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ผลการวิจัย พบว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสมาชิกที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด เฉพาะด้านสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสมาชิกที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด มากกว่า สมาชิกที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าระดับการศึกษาส่วนใหญ่ของสมาชิกอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรีเป็นกลุ่มใหญ่จึงทำให้มีความพึงพอใจในด้านสวัสดิการแตกต่างจากสมาชิกที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิเศษ เขียวอินทร์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกต่อการดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนวัดนาพรม จำกัด ผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนวัดนาพรม จำกัด ด้านสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5. สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ไม่ว่าสมาชิกจะมีรายได้ต่างกันแต่จะมีแนวคิดหรือความพึงพอใจเหมือนกัน ในเรื่องของความรู้สึกที่ดีต่อสหกรณ์ฯ ความประทับใจในการให้บริการของสหกรณ์ฯ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกษมศักดิ์ วิชิตะกุล (2545 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จังหวัด

เพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด เฉพาะด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามที่ตั้งไว้ โดยสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด มากกว่า สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือน 20,000 บาท และต่ำกว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สมาชิกที่มีรายได้สูงมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของสหกรณ์ฯมากขึ้น เช่น การมีส่วนร่วมในการถือหุ้น การมีโอกาสในการทำธุรกิจในเรื่องของการออม และการกู้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปฏล เปรมปรีด์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.6. สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สมาชิกเห็นความสำคัญของ สหกรณ์ฯและเชื่อมั่นในธุรกิจของสหกรณ์ ที่เอื้อประโยชน์ต่อตนเองและสังคม ซึ่งเป็นไปตามหลักการและอุดมการณ์ในการดำเนินงานของสหกรณ์ที่มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกและชุมชน ดังนั้นจึงทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเทิม มิตรจิต (2545 :บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัย พบว่า สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาย รักเสนาะ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ผลการวิจัย พบว่าสมาชิกที่ระยะเวลาการเป็นสมาชิกมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนทร แซ่เตียว (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ผลการวิจัย พบว่าสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปฏล เปรมปรีด์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ด้านการบริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ดังนี้ทางสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัดควรจะรักษามาตรฐานนี้ไว้ เพราะงานบริการเป็นหัวใจสำคัญของสหกรณ์ฯ ควรทำงานด้วยความรวดเร็วสามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นได้ ควรจัดฝึกอบรมคณะกรรมการผู้จัดการ และ เจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพตลอดเวลา เป็นการปลูกจิตสำนึกและสร้างวิสัยทัศน์ในการให้บริการที่ดีต่อสมาชิก

2. สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ด้านบุคลากร โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ดังนี้ทางสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัดควรจะรักษามาตรฐานนี้ไว้ บริการด้วยความจริงใจ โปร่งใส และยิ้มแย้มแจ่มใส และในขณะเดียวกับควรมีการพัฒนารูปแบบและวิธีการสร้างความประทับใจให้กับสมาชิก

3. สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ด้านสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ควรมีการปรับปรุงให้สวัสดิการมีความหลากหลายเสมอภาค เท่าเทียม โดยความร่วมมือจากคณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ กับสมาชิกส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน โดยจัดกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งภายในสหกรณ์และนอกสหกรณ์ เช่น พาสมาชิกและตัวแทนสมาชิกศึกษาดูงานด้านสวัสดิการ ตามสหกรณ์ต่าง ๆ ที่ประสบผลสำเร็จในจังหวัดต่าง ๆ เพื่อช่วยให้เกิดการพัฒนางานสวัสดิการให้หลากหลาย และเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้สมาชิก

4. สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับระดับปานกลาง ควรมีการปรับปรุงสำนักงาน บริเวณที่นั่งรอรับบริการ สถานที่จอดรถ สำหรับบริการสมาชิก ให้กว้างขวาง ไม่คับแคบ และควรมีสิ่งอำนวยประโยชน์ให้สมาชิกหลากหลาย เช่น มุมคาราโอเกะ เพื่อสร้างความบันเทิงระหว่างรอรับบริการ

5. สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับระดับปานกลาง ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้กว้างขวาง ครอบคลุม เพื่อให้สมาชิกเข้าใจระบบงานสหกรณ์ฯ ในเรื่องหลักการ อุดมการณ์ ว่าเป็นองค์กรของสมาชิก ประโยชน์เพื่อสมาชิก เป็นการเพิ่มคุณค่า สร้างความจงรักภักดี สร้างความเชื่อมั่น และความเข้าใจอันดีต่อกัน โดยทำอย่างสม่ำเสมอ และควรสำรวจความต้องการของสมาชิกตลอด เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการกับการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครเพชรบรี จำกัด

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัดกับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูอื่น ๆ ในด้านทัศนคติของสมาชิกที่มีผลต่อการดำเนินงานของสหกรณ์

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2542). ***ปัญหาการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมสามัญ จำกัด***. เอกสารงานวิจัย. กองวิชาการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์.

_____. (2543). ***คู่มือการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์(แบบหักเงิน ณ ที่จ่าย)***. กองสหกรณ์พาณิชย์และธนกิจ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.

_____. (2542). ***คู่มือการสอนวิชาสหกรณ์ในโรงเรียนสำหรับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6*** โรงพิมพ์ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

เกษมศักดิ์ วิชิตะกุล. (2545). ***ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี.*** สารนิพนธ์ กศ.ม กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

คณะอนุกรรมการ. (2540). ***สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬามหาวิทยาลัย.***

จิตดินันท์ เดชะคุปต์.(2539). ***เจตคติและความพึงพอใจในการบริหาร.*** เอกสารประกอบการสอนนนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). ***ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วงจังหวัดกาญจนบุรี.*** ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544) . ***เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย***. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (2541). ***เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.*** กรุงเทพฯ : พิมพ์ครั้งที่ 7. เทพเนตรมิตรการพิมพ์.

ดารา ทีปะปาล. (2542). ***พฤติกรรมผู้บริโภค.*** กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.

ทรงศักดิ์ เตชาชาญ. (2542). ***การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการเครื่องปั๊มลมของบริษัท แอตลาส คอปโค้.*** การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

เทิม มิตรจิต. (2545). ***ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี.*** สารนิพนธ์ กศ.ม กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ชำรงค์ อุดมไพจิตรกุล. (2527). ***การสหกรณ์***. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

นวลฉวี รตางศุ . (2543). ***ความพึงพอใจของผู้ประกันตนเองต่อการรับบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลศิริราช***. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ปฏล เปรมปรีดิ์.(2545). ***ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด.*** สารนิพนธ์ กศ.ม กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ปราณี ศรีจันที.(2542). ***การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ในสถาบันการศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย***. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ปริณภา จิตราภัณฑ์. (2533) .***บทบาทและทัศนคติของสมาชิกและคณะกรรมการที่มีต่อความสำเร็จของสหกรณ์ออมทรัพย์ : ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญ จำกัด และสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครราชสีมา จำกัด***. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

พสุ สัตถาภรณ์. (2533) . ***การบริหารสหกรณ์***. กรุงเทพฯ : ไอเดียนสโตร์.

พรศักดิ์ พัชรพจนากรณ์. (2543) . ***เอกสารประกอบการบรรยาย***. สหกรณ์ออมทรัพย์ครู จำกัด. ถ่ายเอกสาร.

พระราชบัญญัติสหกรณ์. (2542). ***ข้อบังคับ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรีจำกัด.***

พิเศษ เขียวอินทร์. (2545). ***ความคิดเห็นของสมาชิกต่อการดำเนินงานสหกรณ์เครดิต ยูเนี่ยนวัดนาพรม จำกัด***. สารนิพนธ์ กศ.ม กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ยินดี เจ้าแก้ว. (2532). ***พฤติกรรมความคิดเห็นความรู้ และความเข้าใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีผลต่อความสำเร็จของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์. จำกัด*** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ยุคลธร เชตุพงษ์. (2544). ***ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของสถานีน้ำมันบางจาก : กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์มั่นคง บริการ จังหวัดสมุทรสาคร.*** สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2538) . ***เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา***. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์นจัดพิมพ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

วิสิฐ โสภณอุดมสิน. (2545). ***ความพึงพอใจของลูกค้าร้านขายยาที่มีต่อบริษัท เบอริงเกอรอิน เทลโฮม์ (ไทย) จำกัด.*** สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

วาสนา สุมนาวดี. (2534). ***การวิเคราะห์การดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด***. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2542). ***การโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด***. กรุงเทพฯ : A. N การพิมพ์.

ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ. (2537). ***การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย***. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

สมชาย รักเสนาะ. (2545). ***ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด***. สารนิพนธ์ กศ.ม กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด. (2546). ***รายงานกิจการประจำปี***. ราชบุรี : ธรรมรักษ์การพิมพ์.

_____. (2545). ***รายงานกิจการประจำปี***. ราชบุรี : ธรรมรักษ์การพิมพ์.

สำอางค์ งามวิชา. (2541). ***การวิจัยธุรกิจศึกษา***. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทวิโรฒ.

สุวัฒนา ใบเจริญ. (2540). ***ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคค่ำ).*** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

สุนทร แซ่เตียว. (2546). ***ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.*** สารนิพนธ์ กศ.ม กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). ***ครบเครื่องเรื่องการสื่อสารการตลาด***. กรุงเทพฯ : พิมพ์ที่บริษัท วิสิทธิ์พัฒนา จำกัด.

_____. (2541). **108** ***การประชาสัมพันธ์***. กรุงเทพฯ : บริษัท A.N. การพิมพ์.

Dubrin Andrew J. (1992). ***Human Relation : A Job Oriented Approach***. 5 ed. New York : Prentice-Hall.

Kotler , Philip . (1991). ***Marketing Management : Analysis, Planning and Control*** . 7ed, Englewood Cliffs : New Jersey : Prentice Hill., inc.

London, David, et al. (1976). ***Consumer Behavior***. 4 ed. New York : McGraw – Hill.

Tiffin , Joseph & McCormick, Esnear J. (1965). ***Industry Psychology.*** New Jersey : Prentice Hall.

Wolman, Thomas E. (1973). ***Education and Organizational Leadership in Elementary School.*** Englewood Cliffs : New Jersey : Prentice Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความร่วมมือ

ที่ ศธ 0519.12/ว3321

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

1 มิถุนายน 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ประธานกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางรัชนี ฉัตรวชิระวงษ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด" โดยมี รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ในระหว่างเดือนพฤษภาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางรัชนี ฉัตรวชิระวงษ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-9446179

ที่ ศธ 0519.12/ 4851

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๖ เมษายน 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ประธานกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางรัชนี ฉัตรวชิระวงษ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด" โดยมี รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ในระหว่างเดือนเมษายน - พฤษภาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางรัชนี ฉัตรวชิระวงษ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 032-425301 มือถือ 01-2511116

ที่ ศธ 0519.12/4348

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๔ เมษายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อธิการบดีสถาบันราชภัฏเพชรบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางรัชนี ฉัตรวชิระวงษ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด" โดยมี รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์รพีพรรณ เทียมเดช ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางรัชนี ฉัตรวชิระวงษ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 032-425301 มือถือ 01-2511116

ที่ ศธ 0519.12/ส549

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๖ เมษายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางรัชนี ฉัตรวชิระวงษ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด" โดยมี รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางรัชนี ฉัตรวชิระวงษ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 032-425301 มือถือ 01-2511116

ที่ ศธ 0519.12/4847

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

24 เมษายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนพาณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางรัชนี ฉัตรวชิระวงษ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด" โดยมี รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์สมาน สรรพคุณ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางรัชนี ฉัตรวชิระวงษ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 032-425301 มือถือ 01-2511116

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/ห ๕๕๐ **วันที่** ๒๔ เมษายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางรัชนี ฉัตรวชิระวงษ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด" โดยมี รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ่มไทย เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางรัชนี ฉัตรวชิระวงษ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

ความสอดคล้องของแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ่มไทย	ผู้มีความรู้ความสามารถภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล	ผู้มีความรู้ความสามารถภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์สมาน สรรพคุณ	อาจารย์ใหญ่ โรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ
นายพรศักดิ์ พัชรพจนากรณ์	ผู้จัดการ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด
อาจารย์รพีพรรณ เทียมเดช	ผู้อำนวยการสำนักงาน อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงาน ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด

แบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ตอน

ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย √ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่เป็นจริงสำหรับท่าน

1. เพศ
   - ☐ 1.1. ชาย
   - ☐ 1.2. หญิง
2. อายุ
   - ☐ 2.1. 40 ปี และต่ำกว่า
   - ☐ 2.2. 41 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส
   - ☐ 3.1. โสด
   - ☐ 3.2. สมรส
4. ระดับการศึกษา
   - ☐ 4.1. ปริญญาตรีและต่ำกว่า
   - ☐ 4.2. สูงกว่าปริญญาตรี
5. รายได้ต่อเดือน
   - ☐ 5.1. 20,000 บาท และต่ำกว่า
   - ☐ 5.2. สูงกว่า 20,000 บาท
6. อายการเป็นสมาชิก
   - ☐ 6.1. น้อยกว่า 10 ปี
   - ☐ 6.2. 10 - 20 ปี
   - ☐ 6.3. มากกว่า 20 ปี

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ใน 5 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสวัสดิการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องว่างแต่ละข้อ เพียงช่องเดียวให้ตรงกับข้อความที่ท่านพึงพอใจ

เกณฑ์ในการพิจารณา

-1 = แน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้อง

0 = ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้อง

+1 = แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้อง

<u>รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ</u>

คนที่ 1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ่มไทย

คนที่ 2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล

คนที่ 3 อาจารย์สมาน สรรพคุณ

คนที่ 4 นายพรศักดิ์ พัชรพจนากรณ์

คนที่ 5 อาจารย์รพีพรรณ เทียมเดช

การดำเนินงานของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด	**ผู้เชี่ยวชาญ**				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5
ด้านการบริการ					
1. ความสะดวกในการสมัครเข้าเป็นสมาชิก	1	1	1	1	1
2. ความสะดวกในบริการการเก็บค่าหุ้นโดยวิธีการหักเงินเดือนในแต่ละเดือนของสมาชิกแต่ละคน	1	1	1	1	1
3. ความสะดวกในบริการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์	1	1	1	1	1
4. ความรวดเร็วในบริการรับฝากเงิน	1	1	1	1	1
5. ความรวดเร็วในบริการถอนเงิน	1	1	1	1	1
6. ความรวดเร็วในบริการกู้เงิน	1	1	1	1	1
7. ความเหมาะสมของการจัดลำดับก่อนหลังในการรับฝากเงิน	1	1	1	1	1
8. ความเหมาะสมของการจัดลำดับก่อนหลังในการถอนเงิน	1	1	1	1	1

การดำเนินงานของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด	ผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5
10. ความถูกต้องในการรับ – จ่ายเงิน	1	1	1	1	1
11. ความชัดเจนในการให้บริการคำแนะนำในการกรอกเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ แก่สมาชิก	1	1	1	1	1
12. ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดบริการรับฝาก - ถอนเงิน	1	1	1	1	1
13. ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดบริการกู้เงิน	1	1	1	1	1
14. ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดบริการห้องการเงิน	1	1	1	1	1
15. ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดบริการติดต่อสอบถามข้อมูล	1	1	1	1	1
ด้านบุคลากร					
1. ความรู้ความสามารถของคณะกรรมการดำเนินการในการวางนโยบาย	1	1	1	1	1
2. ความรู้เรื่องระเบียบ ข้อบังคับ สหกรณ์ฯ ของคณะกรรมการดำเนินการ	1	1	1	1	1
3. ความรับผิดชอบของคณะกรรมการดำเนินการ	1	1	1	1	1
4. มนุษยสัมพันธ์ของคณะกรรมการดำเนินการ	1	1	1	1	1
5. ความรู้เรื่อง ระเบียบ ข้อบังคับ สหกรณ์ฯ ของผู้จัดการ	1	1	1	1	1
6. ความรับผิดชอบของผู้จัดการ	1	1	1	1	1
7. มนุษยสัมพันธ์ของผู้จัดการ	1	1	1	1	1
8. ความสามารถในการแก้ปัญหาของผู้จัดการ	1	1	1	1	1
9. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน	1	1	1	1	1
10. ความรู้เรื่องระเบียบ ข้อบังคับสหกรณ์ฯ ของเจ้าหน้าที	1	1	1	1	1
11. ความรู้ ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่เงินฝาก - ถอน	1	1	1	1	1
12. มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่เงินฝาก-ถอน	1	1	1	1	1
13. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่เงินฝาก-ถอน	1	1	1	1	1

การดำเนินงานของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด	ผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5
14. ความเสมอภาคในการบริการของเจ้าหน้าที่เงินฝาก-ถอน	1	1	1	1	1
15. ความสุภาพในการพูดของเจ้าหน้าที่เงินฝาก-ถอน	1	1	1	1	1
16. ความสุภาพในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่เงินฝาก-ถอน	1	1	1	1	1
17. มารยาทของเจ้าหน้าที่เงินฝาก-ถอน	1	1	1	1	1
18. ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่เงินฝาก-ถอน	1	1	1	1	1
19. ความทุ่มเทของเจ้าหน้าที่เงินฝาก-ถอนในการปฏิบัติหน้าที่	1	1	1	1	1
20. ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่เงินฝาก-ถอน	1	1	1	1	1
21. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่เงินกู้	1	1	1	1	1
22. การให้คำแนะนำและรับฟังปัญหาของเจ้าหน้าที่เงินกู้	1	1	1	1	1
23. มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่เงินกู้	1	1	1	1	1
24. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่เงินกู้	1	1	1	1	1
25. ความเสมอภาคในการบริการของเจ้าหน้าที่เงินกู้	1	1	1	1	1
26. ความสุภาพในการพูดของเจ้าหน้าที่เงินกู้	1	1	1	1	1
27. ความสุภาพในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่เงินกู้	1	1	1	1	1
28. มารยาทของเจ้าหน้าที่เงินกู้	1	1	1	1	1
29. ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่เงินกู้	1	1	1	1	1
30. ความทุ่มเทเจ้าหน้าที่เงินกู้ในการปฏิบัติหน้าที่	1	1	1	1	1
31. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่การเงิน	1	1	1	1	1
32. มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่การเงิน	1	1	1	1	1
33. ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่การเงิน	1	1	1	1	1
34. ความสุภาพในการพูดของเจ้าหน้าที่การเงิน	1	1	1	1	1

การดำเนินงานของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด	ผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5
35. ความทุ่มเทของเจ้าหน้าที่การเงินในการปฏิบัติหน้าที่	1	1	1	1	1
36. มารยาทของเจ้าหน้าที่การเงิน	1	1	1	1	1
37. การให้คำแนะนำในการบริการรับ-จ่ายเงินของเจ้าหน้าที่การเงิน	1	1	1	1	1
38. ความเสมอภาคในการบริการของเจ้าหน้าที่การเงิน	1	1	1	1	1
ด้านสวัสดิการ					
1. ความเหมาะสมของช่วงเวลาในการจัดสวัสดิการโครงการต่าง ๆ	1	1	1	1	1
2. ความเหมาะสมในการจัดให้มีสวัสดิการเงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์	1	1	1	1	1
3. ความเหมาะสมในการจัดให้มีสวัสดิการเงินกู้เพื่อการเคหะสงเคราะห์	1	1	1	1	1
4. ความเหมาะสมในการจัดให้มีสวัสดิการเงินกู้เพื่อการลงทุนประกอบอาชีพ	1	1	1	1	1
5. ความเหมาะสมในการจัดให้มีสวัสดิการเงินกู้เพื่อการศึกษาบุตรในวงเงิน 250,000 บาท	1	1	1	1	1
6. ความเหมาะสมของดอกเบี้ยเงินกู้	1	1	1	1	1
7. ความเหมาะสมของดอกเบี้ยเงินฝาก	1	1	1	1	1
8. ความเหมาะสมของเงินปันผล	1	1	1	1	1
9. ความเหมาะสมของเงินเฉลี่ยคืน	1	1	1	1	1
10. ความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับการช่วยเหลืองานศพสำหรับสมาชิกที่เสียชีวิต	1	1	1	1	1
11. ความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับเงินฌาปนกิจสงเคราะห์	1	1	1	1	1
12. ความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับการช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลสำหรับสมาชิกที่ได้รับอุบัติเหตุ	1	1	1	1	1

การดำเนินงานของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด	ผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5
13. ความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับทุนการศึกษาบุตรสมาชิก	1	1	1	1	1
14. ความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับสวัสดิการบำนาญเกษียณอายุครบ 60 ปี	1	1	1	1	1
15. ความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับสวัสดิการสงเคราะห์ศพบิดามารดาสมาชิก	1	1	1	1	1
16. ความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับสวัสดิการมงคลสมรสให้กับสมาชิก	1	1	1	1	1
17 ความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับกองทุนช่วยเหลือผู้ค้ำประกันเงินกู้สามัญ	1	1	1	1	1
18. ความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับกองทุนการช่วยเหลือผู้ค้ำประกันเงินกู้สวัสดิการเพื่อการศึกษาบุตร	1	1	1	1	1
ด้านอาคารสถานที่					
1. ความเหมาะสมของทำเลที่ตั้งของสหกรณ์ฯ	1	1	1	1	1
2. ความเหมาะสมของบริเวณสถานที่จอดรถ	1	1	1	1	1
3. ความสะอาดบริเวณภายในอาคารสำนักงาน	1	1	1	1	1
4. ความเหมาะสมเย็นสบายของตัวอาคาร	1	1	1	1	1
5. ความเหมาะสมในการตกแต่งภายในอาคาร	1	1	1	1	1
6. ความเหมาะสมของการจัดวาง โต๊ะ เก้าอี้ ในอาคาร	1	1	1	1	1
7. ความเหมาะสมเพียงพอของสถานที่นั่งรอสำหรับสมาชิก	1	1	1	1	1
8. ความทันสมัยของเครื่องมือและเทคโนโลยีในอาคารสำนักงาน	1	1	1	1	1
9. ความเหมาะสมในการจัดอาคารสถานที่บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้สมาชิก	1	1	1	1	1

การดำเนินงานของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด	ผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5
10. ความเหมาะสมในการจัดอาคารสำหรับการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่	1	1	1	1	1
11. ความเหมาะสมเพียงพอด้านการบริการน้ำดื่มและกาแฟ สำหรับสมาชิกที่รอรับการบริการ	1	1	1	1	1
12. โทรทัศน์บริการสมาชิกระหว่างรอรับบริการ	1	1	1	1	1
13. มีหนังสือพิมพ์รายวันซึ่งบริการสมาชิก	1	1	1	1	1
14. ความเหมาะสมเพียงพอของเครื่องถ่ายเอกสารบริการสมาชิก	1	1	1	1	1
15. ความปลอดภัยของสำนักงานมีอุปกรณ์ดับเพลิง	1	1	1	1	1
ด้านการประชาสัมพันธ์					
1. ความชัดเจนถูกต้องของวารสารสำหรับแจกสมาชิกทุกๆ 3 เดือน	1	1	1	1	1
2. ประโยชน์ใช้สอยของสมุดบันทึก(ไดอารี่) ประจำปีสำหรับแจกสมาชิก	1	1	1	1	1
3. ความพอเพียงและความเหมาะสมของปฏิทินตั้งโต๊ะแจกสมาชิก	1	1	1	1	1
4. การจัดประชุมสามัญประจำปีเพื่อแจ้งผลการดำเนินงานให้สมาชิกทราบเป็นที่น่าสนใจ	1	1	1	1	1
5. ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสารของใบเสร็จรับเงินของสมาชิกในแต่ละเดือน	1	1	1	1	1
6. ความสม่ำเสมอของข้อมูลข่าวสารแผ่นปลิวแจ้งไปยังหน่วยงาน ของสมาชิกที่สังกัดอยู่ตลอดทุกเดือน	1	1	1	1	1
7. ความชัดเจนของป้ายประกาศและประชาสัมพันธ์	1	1	1	1	1
8. ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ข่าวสารสหกรณ์ฯ ทางโทรศัพท์	1	1	1	1	1

การดำเนินงานของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด	ผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5
9. ความชัดเจนในการแจ้งข้อมูลข่าวสารทางวิทยุกระจายเสียงประจำจังหวัดเพชรบุรี (ส.ส.ว.ท.)	1	1	1	1	1
10. ความชัดจนของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกทราบในโครงการสหกรณ์พบสมาชิกโดยผู้จัดการไปบรรยาย	1	1	1	1	1
11. ความเหมาะสมของการเข้าร่วมโครงการกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือสังคม	1	1	1	1	1

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล

หน่วยงานที่เก็บข้อมูล

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงาน ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด

<u>คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม</u>

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำคำตอบของท่านไปใช้ในการวิจัย เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ทั้งนี้เพื่อเสนอผลการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนา การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัดให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดสละเวลาตอบแบบสอบถามนี้ตามสภาพความเป็นจริง กรุณาตอบให้ครบทุกข้อเพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

รัชนี ฉัตรวชิระวงษ์
นิสิตปริญญาโทวิชาเอกธุรกิจศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงาน ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด

แบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ตอน

ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย √ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่เป็นจริงสำหรับท่าน

1. เพศ
   - ☐ 1.1. ชาย
   - ☐ 1.2. หญิง
2. อายุ
   - ☐ 2.1. 40 ปี และต่ำกว่า
   - ☐ 2.2. 41 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส
   - ☐ 3.1. โสด
   - ☐ 3.2. สมรส
4. ระดับการศึกษา
   - ☐ 4.1. ปริญญาตรีและต่ำกว่า
   - ☐ 4.2. สูงกว่าปริญญาตรี
5. รายได้ต่อเดือน
   - ☐ 5.1. 20,000 บาท และต่ำกว่า
   - ☐ 5.2. สูงกว่า 20,000 บาท
6. อายุการเป็นสมาชิก
   - ☐ 6.1. น้อยกว่า 10 ปี
   - ☐ 6.2. 10 - 20 ปี
   - ☐ 6.3. มากกว่า 20 ปี

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ใน 5 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสวัสดิการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องว่างแต่ละข้อ เพียงช่องเดียวให้ตรงกับข้อความที่ท่านพึงพอใจ

การดำเนินงานของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด	**ระดับความพึงพอใจ**				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการบริการ					
1. ความสะดวกในการสมัครเข้าเป็นสมาชิก					
2. ความสะดวกในบริการการเก็บค่าหุ้นโดยวิธีการหักเงินเดือนในแต่ละเดือนของสมาชิกแต่ละคน					
3. ความสะดวกในบริการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์					
4. ความรวดเร็วในบริการรับฝากเงิน					
5. ความรวดเร็วในบริการถอนเงิน					
6. ความรวดเร็วในบริการกู้เงิน					
7. ความเหมาะสมของการจัดลำดับก่อนหลังในการรับฝากเงิน					
8. ความเหมาะสมของการจัดลำดับก่อนหลังในการถอนเงิน					
9. ความเหมาะสมของการจัดลำดับก่อนหลังในการกู้เงิน					
10. ความถูกต้องในการรับ – จ่ายเงิน					
11. ความชัดเจนในการให้บริการคำแนะนำในการกรอกเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ แก่สมาชิก					
12. ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดบริการรับฝาก - ถอนเงิน					
13. ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดบริการกู้เงิน					

การดำเนินงานของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14. ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดบริการห้องการเงิน					
15. ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดบริการติดต่อสอบถามข้อมูล					
ด้านบุคลากร					
1. ความรู้ความสามารถของคณะกรรมการดำเนินการในการวางนโยบาย					
2. ความรู้เรื่องระเบียบ ข้อบังคับ สหกรณ์ฯ ของคณะกรรมการดำเนินการ					
3. ความรับผิดชอบของคณะกรรมการดำเนินการ					
4. มนุษยสัมพันธ์ของคณะกรรมการดำเนินการ					
5. ความรู้เรื่อง ระเบียบ ข้อบังคับ สหกรณ์ฯ ของผู้จัดการ					
6. ความรับผิดชอบของผู้จัดการ					
7. มนุษยสัมพันธ์ของผู้จัดการ					
8. ความสามารถในการแก้ปัญหาของผู้จัดการ					
9. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน					
10. ความรู้เรื่องระเบียบ ข้อบังคับสหกรณ์ฯ ของเจ้าหน้าที					
11. ความรู้ ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่เงินฝาก - ถอน					
12. มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่เงินฝาก-ถอน					
13. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่เงินฝาก-ถอน					
14. ความเสมอภาคในการบริการของเจ้าหน้าที่เงินฝาก-ถอน					
15. ความสุภาพในการพูดของเจ้าหน้าที่เงินฝาก-ถอน					
16. ความสุภาพในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่เงินฝาก-ถอน					

การดำเนินงานของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17. มารยาทของเจ้าหน้าที่เงินฝาก-ถอน					
18. ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่เงินฝาก-ถอน					
19. ความทุ่มเทของเจ้าหน้าที่เงินฝาก-ถอนในการปฏิบัติหน้าที่					
20. ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่เงินฝาก-ถอน					
21. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่เงินกู้					
22. การให้คำแนะนำและรับฟังปัญหาของเจ้าหน้าที่เงินกู้					
23. มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่เงินกู้					
24. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่เงินกู้					
25. ความเสมอภาคในการบริการของเจ้าหน้าที่เงินกู้					
26. ความสุภาพในการพูดของเจ้าหน้าที่เงินกู้					
27. ความสุภาพในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่เงินกู้					
28. มารยาทของเจ้าหน้าที่เงินกู้					
29. ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่เงินกู้					
30. ความทุ่มเทเจ้าหน้าที่เงินกู้ในการปฏิบัติหน้าที่					
31. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่การเงิน					
32. มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่การเงิน					
33. ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่การเงิน					
34. ความสุภาพในการพูดของเจ้าหน้าที่การเงิน					
35. ความทุ่มเทของเจ้าหน้าที่การเงินในการปฏิบัติหน้าที่					
36. มารยาทของเจ้าหน้าที่การเงิน					
37. การให้คำแนะนำในการบริการรับ-จ่ายเงินของเจ้าหน้าที่การเงิน					
38. ความเสมอภาคในการบริการของเจ้าหน้าที่การเงิน					

การดำเนินงานของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสวัสดิการ					
1. ความเหมาะสมของช่วงเวลาในการจัดสวัสดิการโครงการต่าง ๆ					
2. ความเหมาะสมในการจัดให้มีสวัสดิการเงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์					
3. ความเหมาะสมในการจัดให้มีสวัสดิการเงินกู้เพื่อการเดหะสงเคราะห์					
4. ความเหมาะสมในการจัดให้มีสวัสดิการเงินกู้เพื่อการลงทุนประกอบอาชีพ					
5. ความเหมาะสมในการจัดให้มีสวัสดิการเงินกู้เพื่อการศึกษาบุตรในวงเงิน 250,000 บาท					
6. ความเหมาะสมของดอกเบี้ยเงินกู้					
7. ความเหมาะสมของดอกเบี้ยเงินฝาก					
8. ความเหมาะสมของเงินปันผล					
9. ความเหมาะสมของเงินเฉลี่ยคืน					
10. ความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับการช่วยเหลืองานศพสำหรับสมาชิกที่เสียชีวิต					
11. ความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับเงินฌาปนกิจสงเคราะห์					
12. ความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับการช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลสำหรับสมาชิกที่ได้รับอุบัติเหตุ					
13. ความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับทุนการศึกษาบุตรสมาชิก					
14. ความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับสวัสดิการบำนาญเกษียณอายุครบ 60 ปี					
15. ความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับสวัสดิการสงเคราะห์ศพบิดามารดาสมาชิก					

การดำเนินงานของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16. ความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับสวัสดิการมงคลสมรสให้กับสมาชิก					
17 ความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับกองทุนช่วยเหลือผู้ค้ำประกันเงินกู้สามัญ					
18. ความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับกองทุนช่วยเหลือผู้ค้ำประกันเงินกู้สวัสดิการเพื่อการศึกษาบุตร					
ด้านอาคารสถานที่					
1. ความเหมาะสมของทำเลที่ตั้งของสหกรณ์ฯ					
2. ความเหมาะสมของบริเวณสถานที่จอดรถ					
3. ความสะอาดบริเวณภายในอาคารสำนักงาน					
4. ความเหมาะสมเย็นสบายของตัวอาคาร					
5. ความเหมาะสมในการตกแต่งภายในอาคาร					
6. ความเหมาะสมของการจัดวาง โต๊ะ เก้าอี้ ในอาคาร					
7. ความเหมาะสมเพียงพอของสถานที่นั่งรอสำหรับสมาชิก					
8. ความทันสมัยของเครื่องมือและเทคโนโลยีในอาคารสำนักงาน					
9. ความเหมาะสมในการจัดอาคารสถานที่บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้สมาชิก					
10. ความเหมาะสมในการจัดอาคารสำหรับการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่					
11. ความเหมาะสมเพียงพอด้านการบริการน้ำดื่มและกาแฟ สำหรับสมาชิกที่รอรับการบริการ					
12. โทรทัศน์บริการสมาชิกระหว่างรอรับบริการ					
13. มีหนังสือพิมพ์รายวันซึ่งบริการสมาชิก					

การดำเนินงานของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14. ความเหมาะสมเพียงพอของเครื่องถ่ายเอกสารบริการสมาชิก					
15. ความปลอดภัยของสำนักงานมีอุปกรณ์ดับเพลิง					
ด้านการประชาสัมพันธ์					
1. ความชัดเจนถูกต้องของวารสารสำหรับแจกสมาชิกทุกๆ 3 เดือน					
2. ประโยชน์ใช้สอยของสมุดบันทึก(ไดอารี่) ประจำปีสำหรับแจกสมาชิก					
3. ความพอเพียงและความเหมาะสมของปฏิทินตั้งโต๊ะแจกสมาชิก					
4. การจัดประชุมสามัญประจำปีเพื่อแจ้งผลการดำเนินงานให้สมาชิกทราบเป็นที่น่าสนใจ					
5. ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสารของใบเสร็จรับเงินของสมาชิกในแต่ละเดือน					
6. ความสม่ำเสมอของข้อมูลข่าวสารแผ่นปลิวแจ้งไปยังหน่วยงาน ของสมาชิกที่สังกัดอยู่ตลอดทุกเดือน					
7. ความชัดเจนของป้ายประกาศและประชาสัมพันธ์					
8. ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ข่าวสารสหกรณ์ฯ ทางโทรศัพท์					
9. ความชัดเจนในการแจ้งข้อมูลข่าวสารทางวิทยุกระจายเสียงประจำจังหวัดเพชรบุรี (ส.ส.ว.ท.)					
10. ความชัดจนของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกทราบในโครงการสหกรณ์พบสมาชิกโดยผู้จัดการไปบรรยาย					
11. ความเหมาะสมของการเข้าร่วมโครงการกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือสังคม					

รายชื่อหน่วยงานสำหรับเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

อำเภอ	หน่วยงาน	กลุ่มตัวอย่าง
เมืองเพชรบุรี	1. วิทยาลัยเทคนิคเพชรบุรี	10
	2. โรงเรียนเบญจมเทพอุทิศ	10
	3. โรงเรียนพรหมานุสรณ์	10
	4. โรงเรียนคงคาราม	10
	5. สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี	5
	6. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี	10
	7. สำนักงานสามัญจังหวัดเพชรบุรี	10
	8. กองการศึกษาเทศบาลเมืองเพชรบุรี	5
	9. โรงเรียนเทศบาล 1 วัดแก่นเหล็ก	5
	10. โรงเรียนเทศบาล 2 วัดพระทรง	5
	11. โรงเรียนปริยัติรังสรรค์	5
	12. โรงเรียนอรุณประดิษฐ์	5
	13. โรงเรียนอนุบาลแสงมิตร	5
	14. โรงเรียนพณิชยการเพชรบุรี	5
	15. โรงเรียนศึกษาปัญญา	5
	16. โรงเรียนเปรมฤดี	3
	17. โรงเรียนวัดนาพรม	5
	18. โรงเรียนวัดหนองหว้า	5
	19. โรงเรียนอนุบาล	5
	20. โรงเรียนวัดบันไดทอง	5
	21. โรงเรียนวัดดอนไก่เตี้ย	5
	22. โรงเรียนวัดโพธิ์ทัยมณี	5
	23. โรงเรียนบ้านหนองพลับ	5
	24. โรงเรียนบ้านดอนยี่กรอก	5
	25. โรงเรียนวัดเพรียง	5
	26. โรงเรียนบ้านบ่อขม	5
	27. โรงเรียนวัดเขมาภิรัติการาม	5

อำเภอ	หน่วยงาน	กลุ่มตัวอย่าง
เมืองเพชรบุรี	28. โรงเรียนบ้านบางทะลุ	5
	29. โรงเรียนหาดเจ้าสำราญ	5
	30. โรงเรียนวัดลาดโพธิ์	5
ท่ายาง	1. โรงเรียนท่ายางวิทยา	5
	2. โรงเรียนบ้านท่ายาง	5
	3. โรงเรียนบ้านท่าลาว	5
	4. โรงเรียนบ้านท่าหัวลบ	5
	5. โรงเรียนบ้านแม่ประจันต์	5
	6. โรงเรียนวัดหนองจอก	5
	7. โรงเรียนบ้านสระพระ	5
	8. โรงเรียนวัดเขื่อนเพชร	5
	9. โรงเรียนเขื่อนเพชร	2
บ้านลาด	1. โรงเรียนบ้านลาดวิทยา	5
	2. โรงเรียนวัดท่าศาลาราม	4
	3. โรงเรียนวัดโพธิ์กรุ	4
	4. โรงเรียนบ้านโป่งสลอด	4
	5. โรงเรียนบ้านไร่โคก	4
	6. โรงเรียนบ้านแหลมทอง	4
บ้านแหลม	1. โรงเรียนบ้านแหลมวิทยา	4
	2. โรงเรียนวัดเขาตะเครา	4
	3. โรงเรียนวัดบางลำภู	4
	4. โรงเรียนวัดปากอ่าว	4
	5. โรงเรียนบ้านท่าแร้ง	4
	6. โรงเรียนวัดปากคลอง	4
	7. โรงเรียนดอนผิงแดด	4
	8. โรงเรียนวัดไทรทอง	2
เขาย้อย	1. โรงเรียนเขาย้อยวิทยา	4
	2. โรงเรียนวัดเขาสมอระบัง	4
	3. โรงเรียนวัดหนองปลาไหล	4

อำเภอ	หน่วยงาน	กลุ่มตัวอย่าง
เขาย้อย	4. โรงเรียนวัดยาง	4
	5. โรงเรียนวัดโพธิ์	3
ชะอำ	1. วิทยาลัยเกษตรกรรมและเทคโนโลยี เพชรบุรี	5
	2. โรงเรียนเทศบาล 1 บ้านชะอำ	5
	3. โรงเรียนเทศบาล 2 วัดไทรย้อย	5
	4. โรงเรียนเทศบาล 3 วัดเนรัญชรา	5
	5. โรงเรียนวัดหนองศาลา	5
	6. โรงเรียนวัดโตนดหลวง	5
	7. โรงเรียนบ้านเนินทราย	5
	8. โรงเรียนบ้านดอนขุนห้วย	5
	9. โรงเรียนบ้านชาวไร่	5
	10. โรงเรียนหุบกะพง	1
แก่งกระจาน	1. โรงเรียนแก่งกระจานวิทยา	4
	2. โรงเรียน อ.ฮ. ลิ้งค์	3
	3. โรงเรียนบ้านวังนางนวล	3
	4. โรงเรียนบ้านซ่อง	3
	5. โรงเรียนบ้านป่าเด็ง	3
หนองหญ้าปล้อง	1. โรงเรียนหนองหญ้าปล้องวิทยา	3
	2. โรงเรียนบ้านปากรัตน์	3
	3. โรงเรียนบ้านท่าตะคร้อ	3
	4. โรงเรียนบ้านยางน้ำกลัดเหนือ	1

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ –สกุล	นางรัชนี ฉัตรวชิระวงษ์
วันเดือนปีเกิด	29 ตุลาคม 2506
สถานที่เกิด	เลขที่ 63 ถนนนามอญ ตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 330 หมู่ 10 ตำบลบ้านแหลม อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี 76110
โทรศัพท์	032-481732 , 01- 2511116
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	หัวหน้างานประชาสัมพันธ์และสวัสดิการ
สถานที่ทำงาน	สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด เลขที่ 18/11 ถนนชีสระอินทร์ ตำบลคลองกระแชง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000
โทรศัพท์	032-425301 , 032- 424120

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2520	ประถมศึกษา โรงเรียนเทศบาล 1 วัดแก่นเหล็ก
พ.ศ. 2523	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเบญจมเทพอุทิศ
พ.ศ. 2526	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยอาชีวศึกษาเพชรบุรี
พ.ศ. 2530	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยอาชีวศึกษาเพชรบุรี
พ.ศ. 2534	ศิลปศาสตร์บัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป วิทยาลัยครูเพชรบุรี
พ.ศ. 2547	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ