

พฤติกรรมและทัศนคติในการใช้บริการ
ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยขอนแก่นจำกัด

สารนิพนธ์
ของ
นายปัทมาสน์ อินยม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
ตุลาคม 2547
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พฤติกรรมและทัศนคติในการใช้บริการ
ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยขอนแก่นจำกัด

บทคัดย่อ

ของ

นายปัทมาสน์ อินยม

14 ก.ค. 2548

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
ตุลาคม 2547

ก 25๗๗๘6 ๕.3

ปัทมาสน์ อินยม.(2547). พฤติกรรม และทัศนคติในการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) . กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ . อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง.

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา พฤติกรรมของสมาชิกที่มาใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด และศึกษาทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า ใน 3 ด้านได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการจัดการ ด้านสถานที่ และเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และจำนวนบุตร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด จำนวน 350 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากรกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One -Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ วิเคราะห์เปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference

ผลการวิจัยพบว่า

1. แสดงว่าพฤติกรรมส่วนใหญ่ของสมาชิกสหกรณ์มีดังนี้ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกส่วนใหญ่ 5 ปีขึ้นไป ช่วงวันที่ใช้บริการบ่อยที่สุดโดยเฉลี่ยคือวันที่ 21 – 30 ของแต่ละเดือนและการฝากเงินหุ้นสหกรณ์ต่อครั้งประมาณ 2,001 – 3,000 บาท โดยใช้บริการกู้ยืมมีเหตุผลสำคัญที่สุดส่วนใหญ่คือ ซื้อสินทรัพย์ เช่น บ้าน รถ และความถี่ในการบริการต่อเดือนส่วนใหญ่เป็น 1 – 2 ครั้ง.

2. สมาชิกสหกรณ์ที่มีทัศนคติต่อการใช้บริการของสหกรณ์ฯ ด้านบุคลากร ด้านการจัดการ ด้านสถานที่ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี ยกเว้นด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง

3.สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้บริการของสหกรณ์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

4. สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้บริการของสหกรณ์โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้บริโภคมีทัศนคติด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสถานที่ผู้บริโภคมีทัศนคติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. สมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้บริการของสหกรณ์โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการจัดการ และด้านสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้บริการของสหกรณ์โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านบุคลากรสมาชิกมีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และด้านการจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

7. สมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพสมรสมีทัศนคติต่อการใช้บริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีจำนวนบุตรแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้บริการของสหกรณ์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

BEHAVIOR AND ATTITUDE OF MEMBER TOWARDS THE SERVICE OF THAI
HONDA CREDIT UNION COOPERATIVE

AN ABSTRACT
BY
MR. PATTAMAS INYOM

Presented in Partial fulfillment of the requirements for the
Master of Business Administration degree in Marketing
at Srinakharinwirot University
October 2004

Pattamas Inyom.(2004). *Behavior and Attitude of Members Towards The Service of Thai Honda Credit Union Cooperative*. Master Project, M.B.A.
(Marketing) Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.
Advisor. Assist. Prof : Pajongsak Moudsong

The purpose of this research was to study the behavior and attitudes of member towards the service of Thai Honda Credit Union Cooperative in 3 aspects : the officers, management system and place and to compare the attitude of those members under the classification : gender, age, education level, monthly income, marital status and number of children.

The samples of this research were 350 members of Thai Honda Credit Union Cooperative. The questionnaire was constructed and used as a tool to collect data. the statistical methods were used for analysis were percentage, standard deviation, t - test, One - way Analysis of Variance and Least Significant Difference (LSD).

The research revealed as follows:

1. Most members had been Thai Union Credit Cooperative for over 5 years. The most frequent period was at the date 21-30 of every month for using the services they deposited each time was about 2,001-3,000 bath. They always used the service by common loaning. The most important reason for loaning was to purchase their assets such as house and car. the frequency of using the service was 1-2 times per month.

2. The attitude of members & towards the service of Thai Honda Credit Cooperative in overall and each aspect were at good level except in the aspect of place, their attitude was at moderate level.

3. There were statistical significant difference in overall and each aspect at level 0.05 except the aspect of management system was at 0.1 for the attitude of members with different gender.

4. There was statistical significant difference in overall and aspects at level 0.05 for the aspect of officers and management system, there were statistical significant difference at level 0.01 and 0.05 respectively for the attitude of members with different age.

5. There was no statistical significant difference in overall aspects, but for the aspects of management system and place, there were statistical significant difference at level 0.05 for the attitude of members with different educational level.

6. There was no statistical significant difference in overall aspect, but for the aspect of officers and management system, there were statistical significant difference at level 0.05 and 0.01 respectively for the attitude of members with different monthly income.

7. There was no statistical significant difference in overall and each aspects except the aspects of management system, there was statistical significant difference at level 0.05 for the attitude of member with different marital status.

8. There was no statistical significant difference in overall and each aspects for the attitude of member with different members of children.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



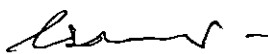
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



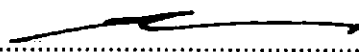
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ



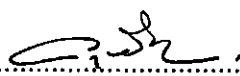
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง)

ประธาน



(อาจารย์ สิริวรรณ เสรีรัตน์)

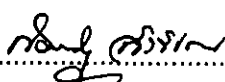
กรรมการ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิมไทย)

กรรมการ

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ 14 เดือน ตุลาคม พ.ศ.2547

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่านับแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จสมบูรณ์ในการให้คำแนะนำช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์วรรณ และอาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ และให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้ประสาทวิชาความรู้ต่างๆ ที่ให้ผู้วิจัยสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ เจ้าหน้าที่โครงการ ฯ บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน และที่สำคัญขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนให้กำลังใจทุก ๆ ท่าน จนทำให้จัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ขอขอบคุณสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด ที่ได้อนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัย โดยใช้ข้อมูลสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด เป็นกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนสมาชิกสหกรณ์ ที่ได้ร่วมประสานงานและร่วมมือในการเก็บแบบสอบถาม

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดามารดา และบูรพนาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอนข้าพเจ้าจนกระทั่งประสบผลสำเร็จในครั้งนี้

ปัทมาสน์ อินยม

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานในการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ประวัติบริษัทไทยฮอนด้าแมนูแฟคเจอร์ จำกัด	7
ความหมายและจำกัดความของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน.....	8
ประวัติความเป็นมาสหกรณ์ในประเทศไทย.....	9
ประวัติและการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนไทยฮอนด้า จำกัด.....	11
ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	31
ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	35
ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	38
ทฤษฎีเกี่ยวกับการถือเงินของเคนส์.....	45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย.....	49
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	49
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51
ลักษณะของแบบสอบถาม.....	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
การจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	54
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	72
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	72
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	73
การอภิปรายผล.....	74
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย.....	74
ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป.....	75
บรรณานุกรม.....	79
ภาคผนวก	83
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	84
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย.....	90
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือ.....	94
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	96

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 การใช้คำถามคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	32
2 ตารางแสดงการแบ่งจำนวนกลุ่มประชากรในแต่ละแผนก.....	50
3 จำนวนความถี่ และร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และจำนวนบุตร.....	59
4 จำนวนความถี่ และร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ฯ ของสมาชิก ผู้ให้บริการ.....	60
5 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ใน 3 ด้าน.....	62
6 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและทัศนคติของผู้ให้บริการสหกรณ์ เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด ด้านบุคลากร.....	62
7 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทัศนคติของผู้ให้บริการสหกรณ์ เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด ด้านการจัดการ.....	63
8 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทัศนคติของผู้ให้บริการสหกรณ์ เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด ด้านสถานที่.....	64
9 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์ฯ ที่มีเพศ แตกต่างกัน.....	65
10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีต่อการ ใช้บริการโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	65
11 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์ฯ ที่มีอายุ แตกต่างกัน.....	66
12 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์ฯ ที่มี อายุแตกต่างกัน ด้านบุคลากร.....	67
13 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์ฯ ที่มี อายุแตกต่างกัน ด้านการจัดการ.....	67
14 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์ฯ ที่มี ระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	68
15 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์ฯ ที่มีรายได้ ต่อเดือนแตกต่างกัน.....	68

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์ฯ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน.....	69
17 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์ฯ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน.....	70
18 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์ฯ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน.....	70
19 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์ฯ ที่มีจำนวนบุตรแตกต่างกัน.....	71

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
2 แผนภูมิกระบวนการพฤติกรรมของมนุษย์.....	34
3 องค์ประกอบ 3 ประการของทัศนคติ.....	37

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สหกรณ์เครดิตยูเนียนเป็นสหกรณ์ประเภทออมทรัพย์กำหนดตามระเบียบนายทะเบียน สหกรณ์ พ.ศ.2521 ว่าด้วยการจัดตั้งสหกรณ์ประเภทออมทรัพย์ในชุมชน โดยประชาชน ที่อาศัยอยู่ใน วงสัมพันธ์เดียวกัน คือ อาศัยอยู่ในชุมชนหมู่บ้าน หรือตำบล หรือโรงงาน บริษัทฯ โรงเรียน หรือวิทยาลัย เดียวกัน และบุคคลเหล่านั้นมีความปรารถนาจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยวิธีการนำเงินของตนเองมา สะสมไว้เป็นกองทุน สมาชิกทุกๆ คน จะต้องสะสมเงินตามความสามารถของตนเองเป็นประจำและสม่ำเสมอ ซึ่งแต่ละสหกรณ์อาจจะกำหนดไว้ว่าสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง ทุกครึ่งเดือนหรือเดือนละครั้ง เมื่อ ระยะเวลา ผ่านไป 3 เดือนหรือ 6 เดือน กองทุนที่สมาชิกช่วยกันสะสมนี้ก็จะมีความมากขึ้นก็สามารถจะให้ สมาชิก กู้ยืมไปบำบัดปัญหาแก้ไขความเดือดร้อนเหล่านั้น พร้อมกับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกแต่ละ คนและการสะสมเงินของตนไปในคราวเดียวกันด้วยเงินกู้ก็จะค่อยๆ หดไปในขณะที่เงินสะสมก็จะมี มากขึ้น สหกรณ์เครดิตยูเนียน จึงเสมือนเป็นธนาคารของสมาชิกเพราะทุกคนสามารถจะนำเงินมาฝาก สะสมและยืมที่มีปัญหาความเดือดร้อนจำเป็นต้องใช้เงินก็สามารถจะกู้ยืมเงินจากสหกรณ์ได้อย่างง่าย ดายและหากสมาชิกต้องการจะเข้าไปบริหารกิจการสหกรณ์ของเขา ก็สามารถเสนอตนเองให้เพื่อน สมาชิกเลือกตั้งเข้าไปเป็นกรรมการเพื่อทำหน้าที่กำหนดนโยบาย เป้าหมายและแผนงานให้สหกรณ์เป็น ไปตามความต้องการของสมาชิกได้สหกรณ์เครดิตยูเนียนจึงเป็นของสมาชิกโดยแท้บริหารโดยสมาชิก และการทำกิจการทุกอย่างเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับสมาชิก ตามอุดมการณ์สหกรณ์ แนวความคิด ของระบบสหกรณ์ที่จะช่วยให้สภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของชุมชนในภาวะที่ดิ้นรนสามารถ ทำให้ ประชาชนอยู่ดีกินดีและมีสันติสุขได้ด้วยการประหยัด การช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

หลักการสหกรณ์เครดิตยูเนียน หลักการดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนียนกำหนดขึ้นมาภายใต้ ปรัชญาแห่งการร่วมมือกันคุณค่าของความยุติธรรม ความเสมอภาคและการช่วยเหลือตนเองแม้การ ปฏิบัติจะแตกต่างกันไปในแต่ละภูมิภาคของโลก แต่หัวใจของการดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนียนก็คือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและการอยู่ร่วมกันฉันท์พี่น้องที่แสดงออกโดยการทำงานร่วมกัน เพื่อสร้างสรรค์ ชีวิตที่ดีขึ้นสำหรับตนเองและชุมชนแนวนโยบายของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในการปฏิบัติการให้เป็นไป ตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์เครดิตยูเนียนมีแนวนโยบายในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เช่นส่งเสริม พัฒนาบุคคล ครอบครัว ส่งเสริมพัฒนาอาชีพของสมาชิกส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักดำเนินงานของสหกรณ์ ด้วยตนเองตามหลักประชาธิปไตย ส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์ โดยช่วยให้สามารถลงวนส่วน แบ่งรายได้ของตนไว้รวมกันในทางที่มั่นคง และได้รับประโยชน์

จัดบริการรับเงินฝากจากสมาชิกและจัดหาทุนเพื่อใช้ในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และรวมถึงการบริการให้กู้เพื่อลงทุนประกอบอาชีพและสวัสดิการของครอบครัว จัดสวัสดิการให้แก่สมาชิกคุ้มครองและรักษาสีทธิรักษาผลประโยชน์ของสมาชิกกระทำกิจการอื่นใด บรรดาที่เกี่ยวข้องหรือจัดให้ได้มาซึ่งความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของ สหกรณ์โดยไม่ขัดกับหลักการวัตถุประสงค์ของบ้านเมือง

ในรอบปีที่ผ่านมา ถึงแม้ว่าเศรษฐกิจของไทยจะยังคงอยู่ในช่วงถดถอยและส่งผลกระทบต่อการทำงานทั้งภาครัฐ และเอกชนตลอดจนประชาชนทั่วไป เนื่องจากการประกาศปรับลดอัตราดอกเบี้ยของธนาคารพาณิชย์หลายแห่งทำให้ประชาชนส่วนหนึ่งที่อาศัยดอกเบี้ยเงินฝากจากธนาคารต้องเดือดร้อนเรื่องรายได้ที่รับ และคนส่วนหนึ่งที่ต้องการถือเงินไว้ใช้จ่ายในยามจำเป็น ถ้านำเงินไปฝากกับธนาคารก็ได้รับผลตอบแทนที่น้อยมากอีกทั้งการที่มาติดต่อ ฝาก-ถอน เงินกับธนาคารพาณิชย์ก็มีความยุ่งยากเสียเวลามีขั้นตอนมาก ดังนั้น สหกรณ์จึงเป็นทางเลือกอีกทางเลือกหนึ่งที่เปิดโอกาสให้คนเกิดการออมทรัพย์สามารถ ฝาก-ถอน เงินได้เหมือนกับธนาคารพาณิชย์ มีเงินปันผลหรือดอกเบี้ยเป็นค่าตอบแทน สหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด ก็เป็นสหกรณ์หนึ่งที่มีสมาชิกเป็นพนักงานประจำของ บริษัทไทยฮอนด้าแมนูแฟคเจอร์ จำกัด ดำเนินการให้บริการกับสมาชิกในด้านการเงิน และสมาชิกเริ่มหันมาใช้บริการสหกรณ์มีพฤติกรรมในการออมทรัพย์มากขึ้น ทำให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์ทำงานหนักขึ้นในการมาติดต่อของสมาชิก ด้านสถานที่ภายในสหกรณ์ในการรองรับสมาชิกที่เข้ามาติดต่อแต่ละวันคับแคบไม่สะดวกสำหรับสมาชิก ด้านการจัดการ การให้ความรู้ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารแก่สมาชิกยังมีน้อย ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด โดยมุ่งเน้นไปที่พนักงานที่เป็นสมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนฯ เท่านั้น ซึ่งข้อมูลจากงานวิจัยที่ได้จะนำไปเสนอเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขและปรับปรุงการปฏิบัติงานในสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้าให้มีการพัฒนายิ่งขึ้นและเพื่อเป็นที่พึงพอใจกับสมาชิกต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของสมาชิกที่มาใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด ในด้านบุคลากร , ด้านการจัดการ ,ด้านสถานที่
3. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด ใน 3 ด้าน จำแนกตาม เพศ ,อายุ ,ระดับการศึกษา ,รายได้ต่อเดือน ,สถานภาพ และจำนวนบุตร

ความสำคัญของการวิจัย

สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการบริการด้านต่างๆ ของสหกรณ์ให้สอดคล้องกับพฤติกรรม และทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด

ขอบเขตของการทำวิจัย

ประชากร

สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 1,700 คน (กันยายน 2546)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 350 คน จาก สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด ทั้งหมด 1,700 คน โดยใช้สูตรตารางสำเร็จรูปทาโรยามาเน (Taro Yamane.1970 : 580-581) ในการเลือก กลุ่มตัวอย่างจำนวนประชากร ด้วยความเชื่อมั่น 95% และ ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ จะได้จำนวน กลุ่มตัวอย่าง 324 คน ผู้วิจัยขอกำหนดเป็น 350 คน

จากนั้นใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งตามสัดส่วน (Proportional Sampling) ในแต่ละแผนกเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละแผนกและเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ของประชากรในแต่ละแผนก เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1.1 เพศ

1.1.1 เพศชาย

1.1.2 เพศหญิง

1.2 อายุ

1.2.1 ต่ำกว่า 30 ปี

1.2.2 30 – 40 ปี

1.2.3 ตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3.2 ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป

1.4 รายได้ต่อเดือน

1.4.1 ตั้งแต่ 7,000 – 11,000 บาท

1.4.2 มากกว่า 11,000 บาท

1.5 สถานภาพ

1.5.1 โสด

1.5.2 สมรสแล้ว

1.5.3 หย่า / หม้าย

1.6 จำนวนบุตร

1.6.1 ไม่มีบุตร

1.6.2 มีบุตร 1-3 คน

2. ตัวแปรตาม แบ่งเป็นดังนี้ ได้แก่

2.1 พฤติกรรมการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด

2.2 ทักษะคติของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด
ในด้านบุคลากร ,ด้านการจัดการ ,ด้านสถานที่

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึงการแสดงออกของสมาชิกสหกรณ์ฯ เกี่ยวกับการเข้ามาใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด ได้แก่ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ช่วงวันที่ใช้บริการบ่อยที่สุด จำนวนเงินที่ฝากต่อครั้ง ลักษณะบริการที่ใช้ เหตุผลที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ

2. ทักษะคติของพนักงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่เป็นความเห็นของสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด ที่อาจเป็นไปในเชิงบวกหรือเชิงลบ ได้แก่ด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1ด้านบุคลากรหมายถึงความรู้สึกนึกคิดของสมาชิกเกี่ยวกับความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ บุคลิกภาพ การแต่งกาย ความกระตือรือร้น ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำ ความสุภาพ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเคร่งครัดในการปฏิบัติงาน อธิบายรายละเอียดของการบริการให้เข้าใจโดยง่าย ความเต็มใจในการปฏิบัติงานและสามารถแก้ไขปัญหเกี่ยวกับงานสหกรณ์ฯ ของสมาชิกได้

2.2 ด้านการจัดการ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของสมาชิกเกี่ยวกับการดำเนินงานของสหกรณ์ฯ ด้านต่าง ๆ เช่นความสะดวกในการฝากออมทรัพย์กับสหกรณ์ฯ การฝากเงินกับสหกรณ์ฯ มีความมั่นคงเพียงพอ ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก การฝากเงินกับสหกรณ์ฯ มีดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารพาณิชย์ทั่วไป ความเหมาะสมของเวลาที่สหกรณ์ฯ เปิด-ปิด ทำการ ระยะเวลาในการจ่ายดอกเบี้ยเงินฝาก เงื่อนไขในการกู้ยืม เอกสารในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ มีระยะเวลาในการส่งคืนเงินกู้ถูกเงิน การกำหนดระยะเวลาการชำระคืนเงินกู้พิเศษ ความร่วมมือในการจัดประชุมประจำปี

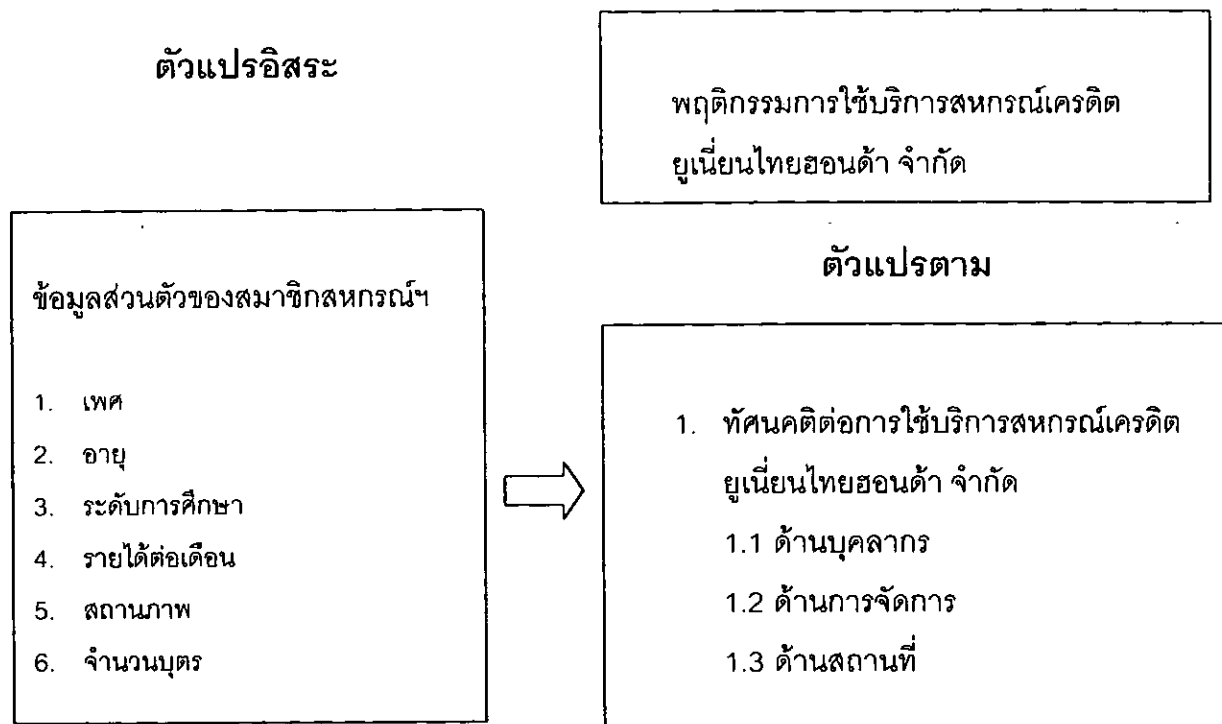
2.3 ด้านสถานที่หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของสมาชิกเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของสหกรณ์และสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของสหกรณ์ ความสะดวกบริเวณสำนักงาน นั่งรอรับบริการเพียงพอ แสงสว่าง ที่จอดรถ ยามรักษาความปลอดภัย เคาน์เตอร์อำนวยความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์ม เครื่องคิดเลขและปากกาไว้บริการ มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารงานสหกรณ์ฯ สม่่าเสมอและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

3. เครดิตยูเนียน หมายถึง องค์หรือสถาบันการเงินซึ่งมีลักษณะทางสังคมเป็นการรวบรวมคนเข้าด้วยกันเป็นกลุ่มดำเนินการภายใต้หลักประชาธิปไตยคือหนึ่งคนต่อหนึ่งเสียง สมาชิกจะสะสมทรัพย์ร่วมกันเพื่อเป็นทุนดำเนินการให้สมาชิกที่มีความจำเป็นเดือดร้อนกู้ยืมนำไปใช้ ดอกผลที่ได้นำมาแบ่งเป็นดอกเบี้ยหรือปันผล ที่ตั้งสำนักงานสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด เลขที่ 410 นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ถ.ฉลองกรุง แขวงลำปลาทิว เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520

4. สมาชิกสหกรณ์ หมายถึง พนักงานของบริษัทไทยฮอนด้าแมนูแฟคเจอร์ จำกัด ที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ และได้ยื่นใบสมัครต่อสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด ตามระเบียบ สหกรณ์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและทัศนคติในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด



ภาพประกอบ 1 : กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานของการวิจัย

1. สมาชิกที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติ ต่อการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด แตกต่างกัน
2. สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติ ต่อการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด แตกต่างกัน
3. สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติ ต่อการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด แตกต่างกัน
4. สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีทัศนคติ ต่อการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด แตกต่างกัน
5. สมาชิกที่มีสถานภาพต่างกันมีทัศนคติ ต่อการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด แตกต่างกัน
6. สมาชิกที่มีจำนวนบุตรต่างกันมีทัศนคติ ต่อการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญสำหรับการวิจัย เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินการวิจัยได้อย่างถูกต้อง โดยประกอบด้วยเนื้อหา ดังนี้

1. ประวัติ บริษัทไทยฮอนด้าแมนูแฟคเจอร์ จำกัด
2. ความหมายของสหกรณ์เครดิตยูเนียน
3. ประวัติความเป็นมาของสหกรณ์ในประเทศไทย
4. ประวัติและหลักการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด
5. ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
6. ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
7. ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
8. ทฤษฎีการถือเงินของเคนส์
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติ บริษัทไทยฮอนด้าแมนูแฟคเจอร์ จำกัด

บริษัท ไทยฮอนด้าแมนูแฟคเจอร์ จำกัด เป็นบริษัทร่วมทุนระหว่างไทยกับญี่ปุ่น โดยเป็นโรงงานประกอบรถจักรยานยนต์ภายใต้เครื่องหมายการค้า ฮอนด้า สำหรับตลาดรถจักรยานยนต์ฮอนด้า ในประเทศไทย และประเทศใกล้เคียง ถูกก่อตั้งขึ้นครั้งแรกเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2508 ที่อำเภอสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ กิจการของบริษัทฯได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนมาตั้งแต่เริ่มดำเนินการ ต่อมาบริษัทฯ ได้ขยายการผลิตไปยังผลิตภัณฑ์อื่น ๆ คือ เครื่องยนต์สำหรับรถจักรยานยนต์ เพื่อใช้ในการผลิตรถจักรยานยนต์ของบริษัท ฯ เองและเครื่องยนต์เอนกประสงค์สำหรับตลาดในประเทศและส่งออกต่างประเทศ ซึ่งการผลิตสินค้าเครื่องยนต์เอนกประสงค์นี้ได้รับการส่งเสริมการลงทุนด้วยเช่นเดียวกัน และเมื่อกำลังการผลิตได้ขยายตัวเพิ่มสูงขึ้นอีกทั้งบริษัทฯ มีความพร้อมที่จะก้าวสู่ตลาดต่างประเทศ จึงส่งผลให้โรงงานได้ถูกย้ายมาก่อตั้งโรงงานแห่งใหม่ขึ้นที่ นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังใน ปี พ.ศ.2528 โดย ณ โรงงานใหม่แห่งนี้ได้ถูกกำหนดให้เป็นฐานการผลิตของ ฮอนด้าในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และเป็นศูนย์ส่งออกผลิตภัณฑ์ฮอนด้าเพื่อรองรับการขยายตัวของตลาดรถจักรยานยนต์ฮอนด้าที่เพิ่มสูงขึ้นในทุกภูมิภาคของโลก

ปัจจุบันบริษัท ฯ มีพนักงานประจำทั้งสิ้น 2,655 คน ผลิตภัณฑ์ของบริษัท ฯ ประกอบด้วย รถจักรยานยนต์ขนาด 100 – 200 ซี.ซี. เครื่องยนต์ 2 และ 4 จังหวะ โดยมีกำลังการผลิตสำหรับรถจักรยานยนต์ 1,400,000 คันต่อปี และเครื่องยนต์เอนกประสงค์ เป็นเครื่องยนต์เบนซินขนาด 120 – 390 ซี.ซี. และเครื่องสูบน้ำ โดยมีกำลังการผลิต 900,000 เครื่องต่อปี โดยมีตลาดส่งออก ได้แก่ ญี่ปุ่น จีน บราซิล และประเทศเพื่อนบ้านในแถบอินโดจีน สำหรับรถจักรยานยนต์ และตลาดส่งออกสำหรับเครื่องยนต์เอนกประสงค์ ได้แก่ ทวีปเอเชีย แอฟริกา ตะวันออกกลาง ยุโรป อเมริกาเหนือ อเมริกากลาง และอเมริกาใต้ บริษัท ฯ เป็นบริษัทในอุตสาหกรรมยานยนต์บริษัทแรกที่ได้รับการรับรอง ระบบคุณภาพ ISO 9000 และ ISO 14001 ทางด้านส่วนแบ่งตลาดในส่วนรถจักรยานยนต์ฮอนด้าได้ครองตลาดสูงสุดตั้งแต่ปี 2531 เป็นต้นมานับเป็นปีที่ 15 ติดต่อกันที่รถจักรยานยนต์ฮอนด้ามีส่วนแบ่งตลาดเป็นอันดับหนึ่ง

2. ความหมายและจำกัดความของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

คำว่า “สหกรณ์” มาจากภาษาสันสกฤต “สห” แปลว่า ร่วมกัน “กรณ์” แปลว่า การกระทำ คำว่า สหกรณ์ จึงแปลว่า การกระทำร่วมกันหรือการร่วมมือกัน

“ เครดิต “ แปลว่าความเชื่อถือหรือ ไว้วางใจ “ ยูเนียน” แปลว่า ความสามัคคีเป็นหนึ่งเดียวกันเมื่อได้คำนิยามของสหกรณ์แล้วนำคำว่า “ สหกรณ์ “ มาผสมกับคำว่า “ เครดิตยูเนียน “ ก็จะได้คำว่า “ สหกรณ์เครดิตยูเนียน” ซึ่งมีความหมายว่า กิจกรรมรูปแบบหนึ่งซึ่งบุคคลหลายคนเข้าร่วมกัน โดยเอาความสมัครใจความไว้นื้อเชื่อใจมารวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเป็นที่ตั้ง โดยมีมุ่งประโยชน์ที่จะให้เกิดความสุขความเจริญในทางเศรษฐกิจและเป้าหมายสูงสุดคือ การพัฒนาคน

สหกรณ์เครดิตยูเนียนเป็นสหกรณ์ประเภทออมทรัพย์ กำหนดขึ้นตามระเบียบนายทะเบียนสหกรณ์ พ.ศ. 2521 ว่าด้วยการจัดตั้งสหกรณ์ประเภทออมทรัพย์ในชุมชน สหกรณ์เครดิตยูเนียนจึงเสมือนเป็นธนาคารของสมาชิกเพราะทุกคนสามารถจะนำเงินมาฝากสะสมและยืมที่มีปัญหาความเดือดร้อนจำเป็นต้องใช้เงินก็สามารถจะกู้เงินยืมจากสหกรณ์

3. ประวัติความเป็นมาของสหกรณ์ในประเทศไทย

จากอดีตที่ผ่านมาระบบเศรษฐกิจในชนบทของประเทศไทยค่อย ๆ เปลี่ยนจากระบบเศรษฐกิจเพื่อเลี้ยงตนเองสู่ระบบเศรษฐกิจเพื่อการค้าเมื่อต้องการผลิตให้ได้มากก็ต้องใช้ทุนเพิ่ม ซึ่งแต่เดิมยังไม่มีการเครดิตรูปใดที่จะให้ความช่วยเหลือแก่เกษตรกรได้ เกษตรกรจึงต้องกู้เงินจากพ่อค้าในท้องถิ่น โดยเสียดอกเบี้ยในอัตราสูงนอกจากนี้บางรายก็ยังใช้วิธีตกข้าวและให้ซื้อสินค้าเป็นเงินเชื่อซึ่งเกษตรกรต้องตกเป็นฝ่ายเสียเปรียบอยู่เสมอ ภาวะเช่นนี้ทำให้เกษตรกรไม่สามารถปลดปล่อยหนี้สินได้ประกอบกับการทำนาต้องอาศัยธรรมชาติเป็นส่วนใหญ่ จึงได้ผลไม่แน่นอน บางครั้งผลผลิตเสียหายติดต่อกัน ดอกเบี้ยทบเป็นต้นเงินพอกพูนมากขึ้น ในที่สุดลูกหนี้ก็ต้องโอนกรรมสิทธิ์ที่นาให้แก่เจ้าหนี้ และกลายเป็นผู้เช่าหรือเร่ร่อนไม่มีหลักแหล่งทำกิน จึงเป็นการยากที่จะช่วยคนเหล่านี้ให้กลับมีฐานะมั่นคงได้ ความคิดที่จะจัดตั้งองค์การให้เงินกู้แก่เกษตรกรนั้นได้เริ่มมีมาตั้งแต่ตอนปลายสมัยรัชกาล ที่ 5 โดยดำริที่จะจัดตั้งธนาคารเกษตรขึ้น และให้มีสาขากระจายไปในส่วนภูมิภาค แต่มีปัญหาขัดข้องเรื่องเงินทุนหลักประกันเงินกู้ และวิธีที่จะควบคุมให้เกษตรกรส่งใช้นั้นสินค้ายึดต่อธนาคาร ความคิดในการจัดตั้งธนาคารเกษตรครั้งนั้นจึงระงับไป

ต่อมาในปี พ.ศ. 2457 กระทรวงพระคลังมหาสมบัติได้เชิญเซอร์เบอร์นาร์ด ฮันเตอร์ หัวหน้าธนาคารแห่งมัตราส ประเทศอินเดีย ให้มาสำรวจเกี่ยวกับปัญหาเรื่องเงินทุน ท่านผู้นี้ได้แนะนำว่าควรจัดตั้งธนาคารให้กู้ยืมแห่งชาติขึ้น ทำการให้กู้ยืมโดยยึดถือที่ดินและหลักทรัพย์อื่นเป็นประกัน ส่วนวิธีที่จะควบคุมมิให้เกษตรกรทอดทิ้งที่ดินและหลบหนี้สิน โดยให้เกษตรกรที่จะได้รับเงินกู้นั้นรวมเป็นสมาคมซึ่งพระเจ้าวรวงศ์เธอ กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ผู้เป็นบิดาการสหกรณ์ ในประเทศไทยได้ทรงบัญญัติคำจากภาษาอังกฤษเป็นศัพท์เฉพาะในภาษาไทยว่า “สหกรณ์” นับว่า ข้อเสนอของเซอร์เบอร์นาร์ด ฮันเตอร์ เป็นการนำสหกรณ์เข้าสู่ประเทศไทย โดยมีการพิจารณาศึกษารูปแบบสหกรณ์ต่าง ๆ ที่จัดอยู่แล้วในต่างประเทศ

ในที่สุดเห็นว่าสหกรณ์หาทุนแบบไร้ไฟเฟน ซึ่งมีกำเนิดในประเทศเยอรมันนี้ มีความเหมาะสมกับภาวะทางเศรษฐกิจของเกษตรกรไทยมากกว่ารูปแบบอื่น เพราะสหกรณ์แบบไร้ไฟเฟนเป็นสหกรณ์ที่สมาชิกต้องรับผิดชอบในหนี้สินของสหกรณ์ร่วมกันและแทนกันโดยไม่จำกัด เป็น สหกรณ์ขนาดเล็ก มีแดนแคบ สมาชิกจะรู้จักกันดี และควบคุมซึ่งกันและกันได้เป็นการขจัดปัญหาที่วิตกในครั้งนั้น ว่าสมาชิกที่กู้เงินแล้วจะละทิ้งที่ดินหลบหนี้สินให้หมดไป

สหกรณ์ที่ได้รับการจดทะเบียนเป็นสหกรณ์แห่งแรกของประเทศไทยคือสหกรณ์วัดจันทร์ไม่จำกัดสินใช้ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จดทะเบียนเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2459 โดยกู้เงินจากแบงค์สยามกัมมาจล จำกัด(ธนาคารไทยพาณิชย์ในปัจจุบัน) ภายในวงเงินที่กระทรวงการคลังค้าประกัน ต่อมาได้จัดตั้งสหกรณ์เพิ่มขึ้นในจังหวัดลพบุรีและจังหวัดอื่น ๆ อีกส่วนในด้านกฎหมายเนื่อง

จากจัดสหกรณ์อยู่ในระยะทดลองจึงได้ตราพระราชบัญญัติสมาคมเพิ่มเติม พ.ศ. 2459 เพื่อใช้สำหรับจดทะเบียนสหกรณ์ไปก่อนเป็นการชั่วคราว

เมื่อปรากฏว่า การจัดสหกรณ์เป็นผลดีและอาจจัดตั้งสหกรณ์ได้อย่างกว้างขวาง จึงได้ตราพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2471 เป็นกฎหมายเพื่อคุ้มครองการสหกรณ์โดยเฉพาะ และโดยนัยที่พระราชบัญญัติฉบับนี้เปิดโอกาสให้จัดตั้งสหกรณ์รูปอื่น ๆ ได้ ดังนั้น นอกจากจะมีการจัดตั้งสหกรณ์หาทุนเพิ่มขึ้นโดยลำดับแล้ว ทางราชการก็ได้ส่งเสริมให้จัดตั้งสหกรณ์รูปอื่น ๆ ได้ เช่น สหกรณ์เช่าซื้อที่ดิน สหกรณ์ขายข้าวและพืชผล สหกรณ์ผู้บริโภคน้ำตาล เป็นต้น ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2478 เป็นต้นมา ทั้งนี้เพื่อสนองความต้องการในด้านอื่น ๆ ของประชาชนด้วย

การจัดการสหกรณ์แต่เดิมได้ถือหลักความฉันทมติพิเศษเฉพาะอย่างสหกรณ์แต่ละสหกรณ์จึงมุ่งให้บริการอย่างหนึ่งอย่างใดโดยเฉพาะ ซึ่งเหมาะสมสำหรับการจัดสหกรณ์ในระยะแรก เนื่องจากสหกรณ์ยังเป็นของใหม่ ธุรกิจของสหกรณ์จะได้ไม่ยุ่งยากซับซ้อนจนเกินกำลังความรู้ความสามารถของคณะกรรมการและสมาชิก แต่การจัดตั้งสหกรณ์แบบเอนกประสงค์เช่นนี้ย่อมเป็นการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านการจัดองค์การที่จะต้องมีความรู้และเจ้าหน้าที่หลายคน และในด้านสมาชิกที่จะต้องมีการระดมทุนหลาย ๆ สหกรณ์ รวมทั้งเป็นการไม่ประหยัดตามหลักองค์การธุรกิจที่ดี ประกอบกับภาวะการณ์ในเวลาต่อมา การควบคุมซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิก เพื่อป้องกันการทอดทิ้งที่ดินและหลบหนีสินได้ผ่อนคลายลง

เนื่องจากโครงสร้างของสหกรณ์หาทุนถูกจำกัดให้มีขนาดเล็ก จึงมีธุรกิจและรายได้น้อย ดังนั้นเมื่อมีประกาศพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 พร้อมกับยกเลิกพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2471 และมีบทบัญญัติให้สหกรณ์ชนิดเดียวกันอาจควบเข้ากันได้ (กรมส่งเสริมสหกรณ์. 2533:17) สหกรณ์ คือ คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และต้องจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ สหกรณ์เป็นของสมาชิกบริหารโดยสมาชิกและเพื่อผลประโยชน์ของสมาชิก ทั้งนี้เพื่อสร้างสรรค์และปรับปรุงการประกอบสัมมาอาชีพและความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น ส่งผลให้ประเทศชาติมีการพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม และประชาธิปไตยด้วยวิธีการสหกรณ์ ซึ่งยึดหลักการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นวิธีการในการดำเนินการ (ทรงกลด รักเสริธรรม. 2544 :8)

สหกรณ์ที่มีธุรกิจในการส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออม และให้สมาชิกได้กู้ยืมเงินเกิดขึ้นเป็นแห่งแรกในโลกที่ประเทศเยอรมันในราวปี พ.ศ. 2395 แล้วแพร่หลายไปยังยุโรป อเมริกา และเอเชีย ในเวลาต่อมาสาเหตุที่มีการจัดตั้งสหกรณ์ในลักษณะดังกล่าวก็เพราะเศรษฐกิจตกต่ำภายในประเทศ อันเนื่องมาจากการปฏิวัติอุตสาหกรรมในขณะนั้น และเพราะเกิดภาวะฝนแล้งด้วย จึงทำให้ประชาชนส่วนใหญ่โดยเฉพาะชาวไร่ชาวนา คนงาน และผู้ผลิตขนาดเล็กได้รับความเดือดร้อนมากในที่สุดได้มีการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ขึ้นทั้งในเมืองและชนบท ภายใต้การช่วยเหลือแนะนำของ

เฮอรั่มัน ซูลส์เดลิทซ์ ได้จัดตั้งสหกรณ์เครดิตในเมือง และเฟเดริทวิเลียม ไรฟ์ไฟเซน ได้จัดตั้งสหกรณ์เครดิตในชนบทซึ่งได้เป็นรูปแบบของสหกรณ์ประเภทออมทรัพย์ในที่สุด (จุฬามาศ บันเทิง. 2541 : 5)

สหกรณ์ออมทรัพย์แห่งแรกในประเทศไทย คือสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด จัดตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2492 โดยข้าราชการในกรมสหกรณ์ (เดิม) และพนักงานในธนาคารเพื่อการสหกรณ์ (เดิม) ต่อมาก็ได้มีการจัดตั้งขึ้นในกลุ่มครูในจังหวัดนครสวรรค์ และได้แพร่หลายไปในหมู่ข้าราชการ และพนักงานต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐบาลและภาคเอกชนทั่วประเทศ

4. ประวัติและหลักการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด

จัดตั้งเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2524 โดยเริ่มจัดตั้งเป็นกลุ่มเครดิตยูเนียนไทยฮอนด้าก่อน เมื่อปี 2523 มีจำนวนสมาชิก 56 คน และมียอดสะสมเพียงสาม สัปดาห์และได้จดทะเบียนเป็นสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด ถูกต้องตามกฎหมายในวันที่ 17 มีนาคม พ.ศ. 2524 เพื่อให้สมาชิกมีความมั่นใจว่าเงินสะสมไว้ในสหกรณ์จะมีความมั่นคง โดยมีสหกรณ์จังหวัดสมุทรปราการเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือในการจัดตั้ง และตั้งแต่ปี 2524 เป็นต้นมาสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด จึงได้กำเนิด และเจริญเติบโตมาเป็นลำดับจนกระทั่งปัจจุบัน

ข้อบังคับ พ.ศ. 2543

ชื่อ ประเภทและที่ตั้งสำนักงาน

ข้อ 1. ชื่อ ประเภทและที่ตั้งสำนักงาน

ชื่อ	สหกรณ์ เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด THAI HONDA CREDIT UNION COOPERATIVE, LIMITED
ประเภท	สหกรณ์ออมทรัพย์ (สหกรณ์เครดิตยูเนียน)
ที่ตั้งสำนักงาน (ใหญ่)	เลขที่ 410 นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ถนน ชลองกรุง แขวง ลำปลาทิว เขต ลาดกระบัง จังหวัด กรุงเทพมหานคร
ที่ตั้งสำนักงานสาขา	ไม่มี
ท้องที่ดำเนินงาน	จังหวัดกรุงเทพมหานคร

สหกรณ์อาจย้ายที่ตั้งสำนักงานได้ตามที่คณะกรรมการดำเนินการพิจารณาเห็นสมควร โดยแจ้งให้ นายทะเบียน สหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ และกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ทราบ และให้ปิดประกาศไว้ที่สำนักงานของสหกรณ์เดิม สำนักงานส่วนราชการสหกรณ์และที่ว่าการอำเภอแห่งท้องที่สหกรณ์ตั้งอยู่เป็นเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวันและให้ดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมข้อบังคับในการประชุมใหญ่คราวต่อไปด้วย

วัตถุประสงค์

ข้อ 2. วัตถุประสงค์ สหกรณ์นี้มีวัตถุประสงค์ส่งเสริมให้สมาชิกช่วยตนเอง เพื่อดำเนินธุรกิจ การผลิต การค้า การบริการ และอุตสาหกรรมร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยใช้หลักคุณธรรม พื้นฐานห้าประการ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความเสียสละ ความรับผิดชอบ ความเห็นใจกัน และความ วางใจกันรวมทั้งจริยธรรมอันดีงาม อันมีการประหยัด เป็นต้น เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิกและส่วน รวมทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม จนสามารถอยู่ดีกินดี มีสันติสุข รวมทั้งในข้อต่อไปนี้ด้วย

1. ส่งเสริมการพัฒนานาบุคคล ครอบครัว และสังคมโดยทั่วไป
2. ส่งเสริมการออมทรัพย์ของสมาชิก
3. รับฝากเงินจากสมาชิกหรือสหกรณ์อื่น
4. ให้สมาชิกกู้ยืมเงินตามความจำเป็น หรือมีประโยชน์
5. กู้ยืมเงินเพื่อใช้เป็นทุนดำเนินงานของสหกรณ์
6. ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงิน
7. ออกตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงิน
8. ค้ำประกันเงินกู้ หรือสินเชื่อของสมาชิก รวมทั้งการค้ำประกันการให้เช่าซื้อ หรือให้ยืม ทรัพย์สินอื่นแก่สมาชิก
9. ชื้อหุ้นของธนาคารซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์
10. ชื้อหุ้นของชุมนุมสหกรณ์หรือสหกรณ์อื่น
11. ชื้อหุ้นของสถาบันซึ่งประกอบธุรกิจอันทำให้เกิดความสะดวก หรือส่งเสริมความเจริญ แก่กิจกรรมของสหกรณ์
12. ชื้อหลักทรัพย์รัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจ
13. ฝากหรือลงทุนอย่างอื่นตามกฎหมาย และตามที่คณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์ แห่งชาติกำหนด
14. ให้สวัสดิการ และการสงเคราะห์ตามสมควรแก่สมาชิกและครอบครัว
15. จัดให้มีสวัสดิการคุ้มครองการออมทรัพย์ คุ้มครองเงินกู้ของสมาชิก
16. ดำเนินการให้กู้ยืมเพื่อการเคหะ
17. ร่วมมือกับทางราชการ สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุมชนสหกรณ์ และ สหกรณ์อื่นทั้งในและต่างประเทศ เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงกิจการของสหกรณ์
18. ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่สมาชิก
19. ขอหรือรับความช่วยเหลือทางวิชาการจากทางราชการ หน่วยงานของต่างประเทศ หรือบุคคลอื่นใด

20. กระทำการต่างๆ ตามที่อนุญาตไว้ในกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กล่าวข้างต้น รวมถึง ชื้อ ถือกรรมสิทธิ์หรือทรัพย์สินครอบครอง กู้ ยืม โอนหรือรับโอน ยืม หรือให้เช่า เช่าซื้อหรือให้เช่าซื้อ จำนองหรือรับจำนอง จำนำหรือรับจำนำ ขายหรือจำหน่าย ซึ่งทรัพย์สินแก่สมาชิกหรือของสมาชิก

21. ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนเพื่อประโยชน์ของสมาชิก

22. ทูล

ข้อ 3. ที่มาของทุน สหกรณ์อาจหาทุนเพื่อดำเนินงานตามวัตถุประสงค์โดยวิธีดังต่อไปนี้

1. ออกหุ้น
2. รับฝากเงินจากสมาชิกหรือสหกรณ์อื่น
3. กู้ยืมเงินและรับเงินจากการออกตั๋วสัญญาใช้เงิน และตราสารการเงินอย่างอื่น
4. สะสมทุนสำรองและทุนอื่นๆ
5. รับเงินอุดหนุนหรือทรัพย์สินที่มีผู้ยกให้

หุ้น

ข้อ 4. การออกหุ้น สหกรณ์ออกหุ้นได้โดยไม่จำกัดจำนวน มีมูลค่าหุ้นละสิบบาท

ข้อ 5. การถือหุ้น สมาชิกแต่ละคนต้องถือหุ้นในสหกรณ์เมื่อแรกเข้า และถือหุ้นเป็นประจำตามข้อสัญญาที่ระบุไว้ในใบสมัครเข้าเป็นสมาชิก

นอกจากการถือหุ้นตามความในวรรคแรก สมาชิกจะซื้อหุ้นเพิ่มอีกเมื่อใด จำนวนเท่าใดก็ย่อมทำได้โดยแสดงความจำนงต่อสหกรณ์

เงินสะสมซึ่งสมาชิกได้สะสมไว้ตามข้อ 31 วรรคสอง ให้สหกรณ์แปลงเป็นหุ้นโดยให้สมาชิกนั้นๆ เป็นผู้ถือหุ้น หนึ่งหุ้นทุกจำนวนสิบบาท ตั้งแต่วันที่คณะกรรมการอำนวยการมีมติรับผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิก

สมาชิกจะขายหรือโอนหุ้นซึ่งตนถือให้ผู้อื่นไม่ได้ นอกจากที่กล่าวไว้ในข้อ 35 และจะถอนคืนหุ้นในระหว่างที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ก็ไม่ได้

ในระหว่างที่สมาชิกภาพของสมาชิกยังไม่สิ้นสุด สหกรณ์ไม่ต้องส่งเงินค่าหุ้นของสมาชิกเพื่อชำระหนี้แก่เจ้าหนี้ของสมาชิกนั้น

ข้อ 6. หลักฐานการถือหุ้น สหกรณ์จะออกสมุดประจำตัวให้สมาชิกยึดถือไว้เป็นหลักฐาน สมาชิกจะต้องเก็บรักษาสมุดประจำตัวนี้ไว้ในที่ปลอดภัยและนำมาให้สหกรณ์ลงรายการให้ทุกครั้งเมื่อถือหุ้นเพิ่มข้อกำหนดต่างๆ เกี่ยวกับการออกสมุดประจำตัวสมาชิกและการลงรายการในสมุดประจำตัวสมาชิก ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์

ข้อ 7. การแจ้งยอดจำนวนหุ้น สหกรณ์จะแจ้งยอดจำนวนหุ้นที่สมาชิกชำระเต็มมูลค่าแล้ว ให้สมาชิกแต่ละคนทราบทุกสิ้นปีทางบัญชีของสหกรณ์

การดำเนินงาน

ข้อ 8. การรับฝากเงิน สหกรณ์อาจรับฝากเงินประเภทออกทรัพย์ หรือประเภทประจำจาก สมาชิกหรือสหกรณ์อื่นได้ตามระเบียบของสหกรณ์

ข้อกำหนดเกี่ยวกับการฝาก ดอกเบี้ย การถอนเงินฝากและอื่นๆ ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ใน ระเบียบของสหกรณ์ที่ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์ให้สหกรณ์ดำรงสินทรัพย์สภาพ คล่องตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

การให้เงินกู้

ข้อ 9. การให้เงินกู้ เงินกู้นั้นอาจให้ได้แก่ สมาชิกของสหกรณ์ หรือสหกรณ์อื่น

การให้เงินกู้แก่สมาชิคนั้น ให้คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยให้เงินกู้ได้ ตามข้อบังคับนี้และตามระเบียบของสหกรณ์

ข้อกำหนดต่างๆ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การพิจารณาวินิจฉัยให้เงินกู้ ประเภทและจำกัดแห่งเงิน กู้หลักประกันสำหรับเงินกู้ ลำดับแห่งการให้เงินกู้ การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ การส่งงวดชำระหนี้ สำหรับ เงินกู้ การควบคุมหลักประกัน การเรียกคืนเงินกู้และอื่นๆ ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบ ของสหกรณ์การให้เงินกู้แก่สหกรณ์อื่นนั้น คณะกรรมการดำเนินการจะพิจารณาให้กู้ได้ต่อเมื่อสหกรณ์ มีเงินทุนเหลือจากการ

ให้เงินกู้แก่สมาชิกแล้ว ตามระเบียบของสหกรณ์ที่ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนส หกรณ์สมาชิก หรือสหกรณ์อื่นซึ่งประสงค์จะขอกู้เงินจากสหกรณ์นี้ ต้องเสนอคำขอกู้เงินตามแบบและ ระเบียบของสหกรณ์ที่กำหนดไว้

ข้อ 10. ความมุ่งหมายเงินกู้ เงินกู้ซึ่งให้แก่สมาชิกไม่ว่าประเภทใด ๆ จะให้ได้แต่เฉพาะเพื่อ การอันจำเป็นหรือมีประโยชน์ตามที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร

ให้คณะกรรมการดำเนินการสอดส่อง และกวดขันการใช้เงินกู้แก่สมาชิกให้ตรงตามความมุง หมายที่ให้เงินกู้นั้น

ข้อ 11. ประเภทแห่งเงินกู้ สหกรณ์อาจให้เงินกู้แก่สมาชิกได้ตามประเภทดังต่อไปนี้

เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ในกรณีที่สมาชิกมีเหตุฉุกเฉินหรือเหตุอันจำเป็นรีบด่วน และมีความ ประสงค์ขอกู้เงิน คณะกรรมการดำเนินการอาจให้เงินกู้เพื่อเหตุนั้นได้ตามระเบียบของสหกรณ์

เงินกู้สามัญ ในกรณีที่สมาชิกมีความประสงค์ขอกู้เงินสำหรับใช้จ่ายเพื่อการอันจำเป็นหรือมี ประโยชน์ต่างๆ คณะกรรมการดำเนินการอาจพิจารณาให้เงินกู้สามัญแก่สมาชิคนั้นได้ ตามระเบียบ ของสหกรณ์

เงินกู้พิเศษ เมื่อสหกรณ์มีฐานะการเงินก้าวหน้าพอที่จะช่วยเหลือให้เงินกู้เพื่อส่งเสริมฐานะความมั่นคง หรือเพื่อการเคหะ หรือก่อประโยชน์นอกวงเงินแก่สมาชิกได้ คณะกรรมการดำเนินการอาจให้เงินกู้พิเศษแก่สมาชิคนั้นได้ตามที่เห็นสมควร โดยผู้กู้ต้องระบุความมุ่งหมายแต่ละอย่างของเงินกู้ประเภทนี้ตลอดจนเงื่อนไขและวิธีการและต้องมีหลักประกันตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์

เงินกู้ประเภทที่สหกรณ์ได้ให้แก่สมาชิกผู้กู้แต่ละคนในเวลาใดเวลาหนึ่ง จะมีจำนวนต้นเงินเกินกว่าร้อยละสิบของเงินค้ำหุ้นทั้งหมดของสหกรณ์ในเวลานั้นไม่ได้

ข้อ 12. ดอกเบี้ยเงินกู้ ให้สหกรณ์เรียกดอกเบี้ยเงินกู้ทุกประเภทที่ให้แก่สมาชิกในอัตราตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์

ข้อ 13. การควบคุมหลักประกันและการเรียกคืนเงินกู้ ให้คณะกรรมการดำเนินการตรวจตราควบคุมให้เงินกู้ทุกรายมีหลักประกันตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์ และเมื่อคณะกรรมการดำเนินการเห็นว่าหลักประกันสำหรับเงินกู้รายใดบกพร่อง ผู้กู้จะต้องจัดการแก้ไขให้คืนดีภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด

ในกรณีอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ ให้ถือว่าเงินกู้ไม่ว่าประเภทใด ๆ เป็นอันถึงกำหนดสงคืนโดยสิ้นเชิงพร้อมทั้งดอกเบี้ยในทันที โดยมีพักต้องคำนึงถึงกำหนดเวลาที่ให้ไว้ และให้คณะกรรมการดำเนินการจัดการเรียกคืนโดยมิชักช้า

เมื่อสมาชิกผู้กู้ออกจากสหกรณ์ไม่ว่าเพราะเหตุใดๆ

เมื่อปรากฏต่อคณะกรรมการดำเนินการว่าผู้กู้นำเงินกู้ไปใช้ผิดความมุ่งหมายที่ให้เงินกู้

เมื่อคณะกรรมการดำเนินการเห็นว่าหลักประกันสำหรับเงินกู้รายใดเกิดบกพร่อง และผู้กู้มิได้จัดการแก้ไขให้คืนดีภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด

เมื่อผิดนัดชำระหนี้เงินกู้ตามที่กำหนดถึงสามคราวติดต่อกัน หรือผิดนัดเกินกว่าหกสิบวันในกรณีที่ผิดสัญญาชำระหนี้เป็นรายเดือน โดยมีได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการดำเนินการ

ในกรณีที่ผู้ค้ำประกันจะต้องรับผิดชอบแทนผู้กู้ตามที่กล่าวในวรรคก่อน และไม่สามารถชำระหนี้หนี้โดยสิ้นเชิงได้ เมื่อผู้ค้ำประกันร้องขอ คณะกรรมการดำเนินการอาจผ่อนผันให้ผู้ค้ำประกันชำระเป็นงวดจนครบจำนวนเงินกู้ แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกินจำนวนงวดสำหรับเงินกู้ประเภทนั้นๆ

การฝากหรือลงทุนเงินของสหกรณ์

ข้อ 14. การฝากหรือการลงทุนเงินของสหกรณ์ เงินของสหกรณ์นั้นสหกรณ์อาจฝากหรือลงทุนได้ดังต่อไปนี้

(1) ฝากในชุมนุมสหกรณ์หรือสหกรณ์อื่น

(2) ฝากในธนาคาร หรือฝากในสถาบันการเงินที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์

(3) ชื่อหลักทรัพย์ของรัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจ ชื่อหุ้นของธนาคารที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์ ชื่อหุ้นของชุมนุมสหกรณ์ หรือสหกรณ์อื่น ชื่อหุ้นของสถาบันที่ประกอบธุรกิจอื่นทำให้เกิดความสะดวกหรือส่งเสริมความเจริญแก่กิจการของสหกรณ์โดยได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์ ฝากหรือลงทุนอย่างอื่นตามที่คณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์แห่งชาติกำหนด

การกู้ยืมเงินหรือการค้ำประกัน

ข้อ 15. วงเงินกู้ยืมหรือวงเงินค้ำประกัน ที่ประชุมใหญ่อาจกำหนดวงเงินกู้ยืมหรือการค้ำประกันสำหรับปีหนึ่งๆ ไว้ตามที่จำเป็นและสมควรแก่การดำเนินงาน วงเงินที่กำหนดดังว่านี้ต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์

ถ้าที่ประชุมใหญ่ยังมิได้กำหนด หรือนายทะเบียนสหกรณ์ยังมิได้ให้ความเห็นชอบวงเงินกู้ยืมหรือวงเงินค้ำประกันสำหรับปีใด ก็ให้ใช้วงเงินกู้ยืมหรือวงเงินค้ำประกันสำหรับปีก่อนไปพลาง

ข้อ 16. การกู้ยืมเงินหรือการค้ำประกัน สหกรณ์อาจกู้ยืมเงิน หรือออกตั๋วสัญญาใช้เงิน หรือตราสารการเงินหรือโดยวิธีอื่นใด สำหรับใช้เป็นทุนดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ได้ตามที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร ทั้งนี้ จะต้องอยู่ภายในวงเงินกู้ยืมหรือการค้ำประกันประจำปี ตามข้อ 15

การเงินและการบัญชีของสหกรณ์

ข้อ 17. การลงลายมือชื่อแทนสหกรณ์ การลงลายมือชื่อเพื่อให้มีผลผูกพันสหกรณ์ในกิจการอันเกี่ยวกับบุคคลภายนอก เว้นแต่จะกำหนดไว้เป็นพิเศษตามข้อบังคับนี้ ให้ปฏิบัติดังนี้

หนังสือกู้ยืมซึ่งสหกรณ์เป็นผู้กู้ยืม ตลอดจนการเบิก หรือรับเงินกู้ การจำนองซึ่งสหกรณ์เป็นผู้จำนอง การถอนเงินฝากของสหกรณ์ และในนิติกรรมอื่นๆ จะต้องลงลายมือชื่อของประธานกรรมการ หรือรองประธานกรรมการ หรือเลขานุการ หรือเหรัญญิก หรือกรรมการผู้ที่คณะกรรมการดำเนินการมอบหมาย หรือผู้จัดการ รวมเป็นสองคน

การรับฝากเงิน ใบรับเงิน และเอกสารทั้งปวง นอกจากที่กล่าวไว้ใน (1) ข้างบนนี้จะต้องลงลายมือชื่อของผู้จัดการ หรือผู้ได้รับมอบหมาย

อนึ่ง ในหนังสือกู้ยืมซึ่งสหกรณ์เป็นผู้กู้ยืม เช็ค ใบสั่งจ่ายเงิน ใบรับเงิน ตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงินของสหกรณ์นั้น ต้องประทับตราของสหกรณ์ (ถ้ามี) เป็นสำคัญด้วย

ข้อ 18. การเงินของสหกรณ์ การรับจ่ายและเก็บรักษาเงินของสหกรณ์ ให้อยู่ในความรับผิดชอบของผู้จัดการ ทั้งนี้ เป็นไปตามระเบียบของสหกรณ์

ข้อ 19. การบัญชีของสหกรณ์ ให้สหกรณ์จัดให้มีการทำบัญชีตามแบบและรายการที่นายทะเบียนสหกรณ์กำหนด และเก็บรักษาบัญชีและเอกสารประกอบการลงบัญชีไว้ที่สำนักงานสหกรณ์ ภายในระยะเวลาที่นายทะเบียนสหกรณ์กำหนดให้บันทึกรายการในบัญชีเกี่ยวกับกระแสเงินสดของสหกรณ์ในวันที่เกิดเหตุนั้น สำหรับเหตุอื่นที่ไม่เกี่ยวกับกระแสเงินสด ให้บันทึกรายการในสมุดบัญชีภายในสามวันนับแต่วันที่มีเหตุอันจะต้องบันทึกการรายการนั้นและการลงบัญชีต้องมีเอกสารประกอบการลงบัญชีที่สมบูรณ์โดยครบถ้วน

ให้สหกรณ์จัดทำงบดุลอย่างน้อยครั้งหนึ่งในรอบสิบสองเดือนอันจัดว่าเป็นรอบปีทางบัญชีของสหกรณ์ ซึ่งต้องมีรายการแสดงสินทรัพย์ หนี้สิน และทุนของ สหกรณ์กับทั้งบัญชีกำไรขาดทุน ตามแบบที่นายทะเบียนสหกรณ์กำหนด

วันสิ้นปีทางบัญชีของสหกรณ์ให้สิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม ของทุกปี

ข้อ 20. การเสนองบดุลต่อที่ประชุมใหญ่ ให้คณะกรรมการดำเนินการเสนองบดุล ซึ่งผู้สอบบัญชีได้ตรวจสอบและรับรองแล้วต่อที่ประชุมใหญ่ เพื่อพิจารณาอนุมัติภายในหนึ่งร้อยห้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีทางบัญชี

ให้คณะกรรมการดำเนินการเสนอรายงานประจำปีแสดงผลการดำเนินงานของสหกรณ์ต่อที่ประชุมใหญ่ด้วยในคราวที่เสนองบดุล และให้สหกรณ์ส่งสำเนารายงานประจำปีแสดงผลการดำเนินงานของสหกรณ์กับงบดุลไปยังนายทะเบียนสหกรณ์ และชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่มีการประชุมใหญ่

อนึ่ง ให้เก็บรักษารายงานประจำปีแสดงผลการดำเนินงานของสหกรณ์ งบดุล พร้อมทั้งข้อบังคับระเบียบ และกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ไว้ ณ สำนักงานของสหกรณ์เพื่อให้สมาชิกขอตรวจดูได้ โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม

ข้อ 21. ทะเบียนและเอกสารของสหกรณ์ ให้สหกรณ์มีทะเบียนสมาชิก ทะเบียนหุ้น สมุดรายงาน การประชุม ตลอดจนทะเบียนอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควรให้มีขึ้น

ให้สหกรณ์ส่งสำเนาทะเบียนสมาชิก และทะเบียนหุ้นแก่นายทะเบียนสหกรณ์ภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่จดทะเบียน

ให้สหกรณ์รายงานการเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนสมาชิก หรือทะเบียนหุ้นต่อนายทะเบียนสหกรณ์ภายในสามสิบวันนับแต่วันสิ้นปีทางบัญชีของสหกรณ์

สมาชิกอาจขอตรวจดูเอกสารดังกล่าวในวรรคก่อนได้ ณ สำนักงานของสหกรณ์ในระหว่างเวลาทำงานแต่จะดูบัญชีหรือทะเบียนเกี่ยวกับเงินค่าหุ้น เงินฝาก หรือเงินกู้ของสมาชิกรายอื่นไม่ได้ นอกจากจะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือของสมาชิกนั้น และได้รับอนุญาตจากผู้จัดการก่อน

การตรวจสอบบัญชีและการกำกับดูแลสหกรณ์

ข้อ 22. การตรวจสอบบัญชี บัญชีของสหกรณ์นั้นต้องได้รับการตรวจสอบอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งตามมาตรฐานการสอบบัญชีที่รับรองทั่วไปและตามระเบียบที่นายทะเบียนสหกรณ์กำหนด โดยผู้สอบบัญชีซึ่งนายทะเบียนสหกรณ์แต่งตั้ง

ข้อ 23. การกำกับดูแลสหกรณ์ นายทะเบียนสหกรณ์ รองนายทะเบียนสหกรณ์ ผู้ตรวจการสหกรณ์ ผู้สอบบัญชี หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งนายทะเบียนสหกรณ์มอบหมาย มีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือให้คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ คณะกรรมการอื่น ผู้ตรวจสอบกิจการ ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ หรือเชิญสมาชิกของสหกรณ์มาชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินกิจการของสหกรณ์ หรือให้ส่งเอกสารเกี่ยวกับการดำเนินงาน หรือรายงานการประชุมได้ และมีอำนาจเข้าไปตรวจสอบในสำนักงานของสหกรณ์ในระหว่างเวลาทำงานของสหกรณ์ได้

ทั้งนี้ ให้ผู้ซึ่งเกี่ยวข้องตามความในวรรคแรกอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือและให้คำชี้แจงแก่ผู้ปฏิบัติการตามสมควร

ข้อ 24. การส่งรายการหรือรายงาน ให้สหกรณ์ส่งรายการหรือรายงานเกี่ยวกับกิจการของสหกรณ์ต่อหน่วยงานที่กำกับดูแล ตามแบบและระยะเวลาที่หน่วยงานนั้นกำหนด

กำไรสุทธิประจำปี

ข้อ 25. การจัดสรรกำไรสุทธิประจำปี เมื่อสิ้นปีทางบัญชีและได้ปิดบัญชีตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไป ปรากฏว่าสหกรณ์มีกำไรสุทธิ ให้จัดสรรเป็นทุนสำรองไม่น้อยกว่าร้อยละสิบของกำไรสุทธิและเป็นค่าบำรุงสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทยไม่เกินร้อยละห้าของกำไรสุทธิแต่ต้องไม่เกินอัตราที่คณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์แห่งชาติกำหนด

กำไรสุทธิประจำปีที่เหลือจากการจัดสรรตามความในวรรคก่อนนั้น ที่ประชุมใหญ่อาจจะจัดสรรได้ดังต่อไปนี้

เป็นเงินปันผลตามหุ้นที่ชำระแล้วให้แก่สมาชิกแต่ต้องไม่เกินอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง โดยคิดให้ตามส่วนแห่งระยะเวลา อนึ่ง ถ้าสหกรณ์ถอนทุนรักษาระดับอัตราเงินปันผลตาม (4) ออกจ่ายเป็นเงินปันผลสำหรับปีใดด้วยจำนวนเงินปันผลทั้งที่จ่ายสำหรับปีนี้ ก็ต้องไม่เกินอัตราดังกล่าวมาแล้ว ในการคำนวณเงินปันผลตามหุ้นให้ถือ ว่าหุ้นที่สมาชิกได้ชำระต่อ

สหกรณ์ภายในวันที่ห้าของเดือนมีระยะเวลาสำหรับคำนวณปันผลตั้งแต่เดือนนั้นเป็นเงินเฉลี่ยคืนให้แก่สมาชิกตามส่วนจำนวนรวมแห่งดอกเบี้ยเงินกู้ ซึ่งสมาชิคนั้นๆ ได้ส่งแก่สหกรณ์ในระหว่างปี แต่สมาชิกที่ผิดนัดการส่งเงินงวดชำระหนี้ไม่ว่าเงินต้นหรือดอกเบี้ยในปีใดมิให้ได้รับเงินเฉลี่ยคืนสำหรับปีนั้นเป็นเงินโบนัสแก่เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ไม่เกินร้อยละสิบของกำไรสุทธิ

เป็นทุนรักษาระดับอัตราเงินปันผล ไม่เกินร้อยละสองแห่งทุนเรือนหุ้นของสหกรณ์ตามที่มีอยู่ในวันสิ้นปีนั้นจนกว่าจะมีจำนวนถึงร้อยละแปดแห่งทุนเรือนหุ้นดังกล่าว ทุนรักษาระดับอัตราเงินปันผลนี้จะถอนได้โดยมติของที่ประชุมใหญ่ เพื่อจ่ายเป็นเงินปันผลตามหุ้น

เป็นทุนเพื่อการศึกษาไม่เกินร้อยละสิบของกำไรสุทธิ การใช้หุ้นทุนให้เป็นไปตามข้อกำหนด

เป็นทุนขยายงานไม่เกินร้อยละสิบของกำไร

เป็นทุนเพื่อสร้างสำนักงานไม่เกินร้อยละสิบของกำไรสุทธิ

เป็นทุนเพื่อการจัดสวัสดิการให้กับสมาชิกไม่เกินร้อยละสิบของกำไรสุทธิ

เป็นทุนเพื่อการสาธารณประโยชน์ไม่เกินร้อยละห้าของกำไรสุทธิ

กำไรสุทธิส่วนที่เหลืออยู่ (ถ้ามี) ให้สมทบเป็นทุนสำรองทั้งสิ้น

ทุนสำรอง

ข้อ 26. ที่มาแห่งทุนสำรอง นอกจากกำไรสุทธิที่จัดสรรตามข้อ 25 บรรดาเงินอุดหนุนหรือทรัพย์สินที่มีผู้ยกให้แก่สหกรณ์ ถ้าผู้ยกให้มีได้ระบุว่าจะให้ใช้เพื่อการใดโดยเฉพาะก็ให้สมทบเป็นทุนสำรองทั้งสิ้น

อนึ่ง จำนวนเงินซึ่งสหกรณ์พึงจ่ายแก่บุคคลใดก็ตาม ถ้าไม่มีการเรียกร้องจนพ้นกำหนดอายุความ ก็ให้สมทบจำนวนเงินนั้นเป็นทุนสำรอง

กำไรสุทธิประจำปีของสหกรณ์ซึ่งคณะกรรมการดำเนินการเสนอแนะให้ที่ประชุมใหญ่จัดสรรตามข้อ 25 หากที่ประชุมใหญ่พิจารณาแล้วเห็นว่ารายการใดไม่สมควรจัดสรรหรือตัดจำนวนให้น้อยลงก็ดี ยอดเงินจำนวนดังกล่าวให้สมทบเป็นทุนสำรองทั้งสิ้น

ข้อ 27 สภาพแห่งทุนสำรอง ทุนสำรองย่อมเป็นของสหกรณ์โดยส่วนรวม สมาชิกจะแบ่งปันกันไม่ได้หรือจะเรียกร้องแม้ส่วนใดส่วนหนึ่งก็ไม่ได้

ทุนสำรองนี้จะถอนจากบัญชีได้เพื่อชดเชยการขาดทุนอันหากบังเกิดขึ้น หรือเพื่อจัดสรรเข้าบัญชีทุนสำรองให้แก่สหกรณ์ใหม่ที่ได้จดทะเบียนแบ่งแยกจากสหกรณ์เดิม

สมาชิก

ข้อ 28. สมาชิก สมาชิกสหกรณ์นี้คือ

ผู้ที่มีชื่อและลงลายมือชื่อในบัญชีรายชื่อผู้ซึ่งจะเป็นสมาชิกของสหกรณ์ และได้ชำระค่าหุ้นตามจำนวนที่จะถือครบถ้วนแล้ว

ผู้ได้รับเลือกเข้าเป็นสมาชิกตามข้อบังคับที่ได้ลงลายมือชื่อในทะเบียนสมาชิก และได้ชำระค่าหุ้นตามจำนวนที่จะถือครบถ้วนแล้ว

ข้อ 29. คุณสมบัติของสมาชิก สมาชิกต้องมีคุณสมบัติดังนี้

1. เป็นผู้บรรลุนิติภาวะ
2. เป็นพนักงานบริษัทไทยฮอนด้าแมนูแฟคเจอร์ จำกัด และพนักงานของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนไทยฮอนด้า จำกัด
3. เป็นผู้มีความประพฤติและนิสัยดีงาม
4. เป็นผู้เห็นชอบในวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ และพร้อมที่จะปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์
5. มิได้เป็นสมาชิกในสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนอื่น

ข้อ 30. การเข้าเป็นสมาชิก ผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิกตามข้อบังคับต้องยื่นใบสมัครถึงสหกรณ์ตามแบบที่กำหนดไว้ โดยต้องมีสมาชิกรับรองอย่างน้อยสองคน

ในกรณีที่มิกลุ่มสมาชิก ผู้สมัครจะต้องเลือกเข้าสังกัดกลุ่มสมาชิกซึ่งมีอยู่เดิมหรือจะตั้งขึ้นใหม่ตามที่ตนอยู่ใกล้เคียงกัน ทั้งนี้ให้ยื่นใบสมัครดังกล่าวในวรรคแรกผ่านประธานกลุ่มนั้นเพื่อสอบสวนพิจารณาเป็นเบื้องต้นก่อนเสนอคณะกรรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์

เมื่อคณะกรรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์ได้รับรองว่าผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิก มีความรู้ความเข้าใจเห็นชอบในวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ และของเครดิตยูเนี่ยนสากล โดยที่ผู้สมัครได้รับการศึกษาอบรมและฝึกหัดสะสมทรัพย์ตามข้อ 31 อย่างสม่ำเสมอเป็นเวลาไม่น้อยกว่าหกเดือนแล้วให้นำเสนอคณะกรรมการอำนวยการพิจารณา

เมื่อคณะกรรมการอำนวยการได้สอบสวนพิจารณาเห็นว่า ผู้สมัครมีคุณสมบัติถูกต้องตามที่กำหนดไว้ใน ข้อ 29. ทั้งเห็นเป็นการสมควรแล้วก็ให้รับเข้าเป็นสมาชิก และจัดให้ผู้สมัครได้ลงลายมือชื่อในทะเบียนสมาชิกและชำระค่าหุ้นตามที่กำหนดในข้อบังคับ เมื่อได้ปฏิบัติดังนี้แล้วจึงจะได้สิทธิเป็นสมาชิกของสหกรณ์โดยสมบูรณ์ในกรณีที่มิกลุ่มสมาชิกให้สหกรณ์แจ้งเรื่องการรับสมาชิกเข้าใหม่ให้ประธานกลุ่มซึ่งเกี่ยวข้องทราบโดยเร็ว

ถ้าคณะกรรมการอำนวยการมีมติไม่ยอมรับผู้สมัครคนใดเข้าเป็นสมาชิกด้วยเหตุใด ๆ ก็ดี ให้รับแจ้งมติให้ผู้สมัครทราบโดยไม่ชักช้า

ถ้าคณะกรรมการอำนวยการไม่ยอมรับผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิกด้วยเหตุใดๆ เมื่อผู้สมัครร้องขอ ก็ให้คณะกรรมการดำเนินการนำเรื่องเสนอที่ประชุมใหญ่เพื่อวินิจฉัยชี้ขาด มติแห่งที่ประชุมใหญ่ให้รับเข้าเป็นสมาชิกในกรณีดังว่านี้ ต้องมีคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามแห่งจำนวนสมาชิกที่มาประชุม

ข้อ 31. ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและเงินสะสม ผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิกต้องชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้าในวันยื่นใบสมัครตามจำนวนที่กำหนดไว้ในระเบียบว่าด้วยเรื่องนี้ ค่าธรรมเนียมแรกเข้านี้ให้ถือเป็นรายได้ของสหกรณ์จะเรียกคืนไม่ได้ ไม่ว่าด้วยกรณีใด ๆ

ผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิกจะต้องเริ่มฝึกหัดสะสมเงินออมของตนไว้ในสหกรณ์ตามความสามารถที่แสดงความจำนงไว้ในใบสมัคร ทั้งให้เริ่มสะสมตั้งแต่วันยื่นใบสมัคร เงินสะสมดังกล่าวนี้เมื่อคณะกรรมการอำนวยการมีมติรับผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิกแล้ว ให้สหกรณ์โอนเงินจำนวนดังกล่าวไปเป็นหุ้นตามความในข้อ 5

สิทธิและหน้าที่ของสมาชิก

ข้อ 32. สิทธิของสมาชิกมีดังต่อไปนี้

1. เสนอข้อคิดเห็นและลงคะแนนเสียงในที่ประชุมใหญ่
2. ได้รับการเลือกตั้งจากที่ประชุมใหญ่เป็นประธานกรรมการดำเนินการ หรือกรรมการดำเนินการหรือผู้ตรวจสอบกิจการ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อบังคับสหกรณ์
3. ได้รับบริการทางการเงิน ทางวิชาการและสวัสดิการต่างๆ ของสหกรณ์
4. สิทธิอื่นๆ ตามที่กำหนดในข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์

ข้อ 33. หน้าที่ของสมาชิกมีดังต่อไปนี้

1. เข้าประชุมใหญ่สามัญประจำปีและประชุมใหญ่วิสามัญที่สหกรณ์จัดให้มีขึ้น
2. ปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับของสหกรณ์
3. สอดส่องดูแลและให้การสนับสนุนการดำเนินงานและธุรกิจของสหกรณ์
4. ให้ความร่วมมือกับคณะกรรมการดำเนินการเพื่อการพัฒนาการสหกรณ์

ข้อ 34. การเปลี่ยนแปลงชื่อ สัญชาติ และที่อยู่ สมาชิกคนใดเปลี่ยนแปลงในเรื่องชื่อ - นามสกุล สัญชาติ และที่อยู่ ต้องแจ้งให้สหกรณ์ทราบเป็นหนังสือภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลง

การตั้งผู้รับโอนประโยชน์

ข้อ 35. การตั้งผู้รับโอนประโยชน์ สมาชิกจะทำเป็นหนังสือตั้งบุคคลหนึ่งหรือหลายคน เพื่อให้เป็นผู้รับโอนประโยชน์ซึ่งตนมีอยู่ในสหกรณ์ในเมื่อตนตายนั้น มอบให้สหกรณ์ถือไว้ หนังสือตั้งผู้รับโอนประโยชน์ดังว่านี้ต้องทำตามลักษณะพินัยกรรม

ถ้าสมาชิกประสงค์จะเพิกถอน หรือเปลี่ยนแปลงการตั้งผู้รับโอนประโยชน์ที่ได้ทำไว้แล้ว ก็ต้องทำเป็นหนังสือตามลักษณะดังกล่าวในวรรคก่อนมอบให้สหกรณ์ถือไว้

เมื่อสมาชิกตาย ให้สหกรณ์แจ้งให้ผู้รับโอนประโยชน์ตามความในวรรคก่อนทราบ และสหกรณ์จะจ่าย เงินค่าหุ้น เงินรับฝาก เงินปันผล เงินเฉลี่ย และเงินผลประโยชน์หรือเงินอื่นในบรรดาที่สมาชิกผู้ตายมีอยู่ในสหกรณ์ให้แก่ผู้รับโอนประโยชน์ที่ได้ตั้งไว้ หรือถ้ามิได้ตั้งไว้ก็คืนให้แก่บุคคลที่ได้นำหลักฐานมาแสดงให้เป็นที่พอใจคณะกรรมการดำเนินการว่าเป็นทายาทผู้มีสิทธิได้รับเงินจำนวนดังกล่าว นั้น ทั้งนี้ ตามข้อกำหนดในข้อ 40 วรรคแรก และข้อ 41

ให้ผู้รับโอนประโยชน์ตามความในวรรคแรก ยื่นคำขอรับเงินผลประโยชน์ต่อสหกรณ์ภายในกำหนดหนึ่งปีนับแต่วันที่สมาชิกตายหรือได้รับแจ้งจากสหกรณ์ โดยให้แนบสำเนามรณบัตรที่ทางราชการออกให้แสดงว่าสมาชิคนั้นๆ ได้ถึงแก่ความตายไปประกอบการพิจารณาด้วย เมื่อคณะกรรมการอำนวยการได้พิจารณาและอนุมัติแล้ว สหกรณ์จะจ่ายเงินผลประโยชน์ดังกล่าวภายในสี่สิบห้าวันในกรณีที่ผู้มีสิทธิรับเงินผลประโยชน์ไม่ยื่นคำขอรับเงินผลประโยชน์ หรือผู้ที่มีชื่อเป็นผู้รับโอนประโยชน์ที่สมาชิกได้จัดทำให้สหกรณ์ถือไว้ไม่มีตัวอยู่ก็ดี เมื่อพ้นกำหนดอายุความฟ้องคดีให้สหกรณ์โอนจำนวนเงินดังกล่าวไปสมทบเป็นทุนสำรองของ สหกรณ์ทั้งสิ้น

การขาดจากสมาชิกภาพ

ข้อ 36. การขาดจากสมาชิกภาพ สมาชิกย่อมขาดจากสมาชิกภาพเพราะเหตุใด ๆ ดังต่อไปนี้

1. ตาย
2. เป็นคนไร้ความสามารถ หรือเสมือนไร้ความสามารถ
3. ต้องคำพิพากษาให้ล้มละลาย
4. ต้องคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่ความผิดลหุโทษ หรือความผิด

อันกระทำโดยประมาท

5. ลาออกจากสหกรณ์ และได้รับอนุญาตแล้ว
6. ถูกให้ออกจากสหกรณ์
7. ลาออกหรือถูกเลิกจ้างบริษัทไทยฮอนด้า แมนูแฟคเจอริ่ง จำกัด

เว้นแต่เกษียณอายุงาน

ข้อ 37. การลาออกจากสหกรณ์ สมาชิกผู้ไม่มีหนี้สินต่อสหกรณ์ฐานะผู้กู้ หรือค้ำประกันเงินกู้ หรือหนี้สินอื่นที่ผูกพันจะต้องชำระต่อสหกรณ์ อาจขอลาออกจากสหกรณ์ได้ โดยแสดงความจำนงเป็นหนังสือต่อคณะกรรมการอำนวยการและเมื่อคณะกรรมการอำนวยการได้สอบสวนพิจารณาเห็นว่าเป็นการชอบด้วยข้อบังคับและอนุญาตแล้ว จึงให้ถือว่าออกจากสหกรณ์ได้ แล้วให้เสนอคณะกรรมการดำเนินการในการประชุมคราวถัดไปทราบด้วย

ข้อ 38. การให้ออกจากสหกรณ์ สมาชิกอาจถูกให้ออกจากสหกรณ์เพราะเหตุอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

1. ไม่ชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้า
2. นำเงินกู้ไปใช้ผิดจากวัตถุประสงค์ และโครงการที่คณะกรรมการเงินกู้ได้อนุมัติ
3. ไม่จัดการแก้ไข หรือเพิ่มเติมหลักประกันสำหรับเงินกู้ที่เกิดบกพร่องให้คืนดีภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการเงินกู้กำหนด
4. ผิดนัดชำระหนี้เงินกู้ตามที่กำหนดถึงสามคราวติดต่อกัน หรือเกินกว่าหกสิบวันในกรณีที่มีผิดนัดชำระหนี้เป็นรายเดือน
5. จงใจปิดบังความจริงอันควรแจ้งให้ทราบในใบสมัครเข้าเป็นสมาชิก เฉพาะเกี่ยวกับหนี้สินของตน

6. จงใจฝ่าฝืนข้อบังคับ หรือระเบียบ หรือมติของสหกรณ์ หรือของที่ประชุมกลุ่มสมาชิก ซึ่งตนสังกัดหรือประพฤติ หรือกระทำการใดๆ อันเป็นเหตุให้เห็นว่าไม่ซื่อสัตย์สุจริต หรือแสดงตนเป็นปฏิปักษ์หรือเสื่อมเสียต่อสหกรณ์ หรือกลุ่มสมาชิกไม่ว่าโดยประการใดๆ

เมื่อคณะกรรมการอำนวยการได้สอบสวนพิจารณาปรากฏว่าสมาชิกมีเหตุใดๆ ดังกล่าวข้างต้นให้เสนอคณะกรรมการดำเนินการพิจารณา เมื่อคณะกรรมการดำเนินการได้ลงมติให้สมาชิกออกโดยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามแห่งจำนวนกรรมการดำเนินการทั้งหมดแล้ว ก็เป็นอันถือว่าสมาชิกนั้นถูกให้ออกจากสหกรณ์

คณะกรรมการอำนวยการมีหน้าที่แจ้งมติของคณะกรรมการดำเนินการ ให้สมาชิกผู้นั้นทราบโดยมิชักช้า

สมาชิกที่ถูกให้ออกจากสหกรณ์มีสิทธิอุทธรณ์ต่อที่ประชุมใหญ่ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ทราบมติให้ออกจากสหกรณ์ คำวินิจฉัยของที่ประชุมใหญ่ให้ถือเป็นที่สุด

ข้อ 39. การถอนชื่อสมาชิกออกจากทะเบียนสมาชิก ในกรณีที่สมาชิกออกจากสหกรณ์ไม่ว่าเพราะเหตุใด ให้นำคณะกรรมการอำนวยการถอนชื่อสมาชิกออกจากทะเบียนสมาชิกกับให้ปิดประกาศที่สำนักงานของสหกรณ์เป็นเวลาไม่น้อยกว่าสี่สิบห้าวัน แล้วเสนอเรื่องสมาชิกออกให้ที่ประชุมใหญ่สามัญคราวถัดไปทราบโดยเฉพาะการให้ออกต้องชี้แจงเหตุผลด้วย

อนึ่ง ให้สหกรณ์แจ้งเรื่องสมาชิกออกให้ประธานกลุ่มที่เกี่ยวข้องเสนอที่ประชุมกลุ่มทราบโดยเร็ว

ข้อ 40. การจ่ายเงินจำนวนเงินของสมาชิกที่ขาดสมาชิกภาพ ในกรณีที่สมาชิกขาดจากสมาชิกภาพเพราะเหตุตามข้อ 36 (1) (2) (4) และ (5) สหกรณ์จะจ่ายค่าหุ้น เงินปันผล และเงินเฉลี่ยคืนค้างจ่ายบรรดาที่สมาชิกนั้นมีอยู่ในสหกรณ์คืนให้แก่ผู้มีสิทธิได้รับ โดยเฉพาะค่าหุ้นนั้นผู้มีสิทธิได้รับจะเรียกให้สหกรณ์จ่ายเงินคืนทันทีโดยไม่มีเงินปันผลหรือเงินเฉลี่ยคืนสำหรับปีที่ออกนั้น หรือจะเรียกให้

จ่ายเงินหลังจากวันสิ้นปีที่ออกโดยได้รับเงินปันผลและเงินเฉลี่ยคืนสำหรับปีที่ยกออกนั้นด้วย ในเมื่อที่ประชุมใหญ่ได้มีมติให้จัดสรรกำไรสุทธิประจำปีนั้นแล้วก็ได้สุดแต่จะเลือก ส่วนเงินรับฝากและดอกเบี้ยนั้นสหกรณ์จะจ่ายเงินให้ตามระเบียบของสหกรณ์

ถ้าในปีใดจำนวนค่าหุ้นที่ถอนคืนเนื่องจากสมาชิกขาดสมาชิกภาพจะเกินร้อยละสิบแห่งทุนเรือนหุ้นของสหกรณ์ตามที่มีอยู่ในวันต้นปีนั้น คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจให้รอการจ่ายเงินค่าหุ้นของสมาชิกที่ขาดจากสมาชิกภาพรายต่อไปนั้นไว้จนถึงปีทางบัญชีใหม่

ในกรณีที่สมาชิกขาดจากสมาชิกภาพ เพราะเหตุต้องคำพิพากษาให้ล้มละลายตามข้อ 36 (3) สหกรณ์จะจ่ายค่าหุ้น เงินรับฝาก เงินปันผล และเงินเฉลี่ยคืนกับดอกเบี้ยค้างจ่ายบรรดาที่สมาชิคนั้นมีอยู่ในสหกรณ์คืนให้ตามกฎหมายล้มละลาย

ในกรณีที่สมาชิกขาดจากสมาชิกภาพ เพราะเหตุตามข้อ 36 (6) สหกรณ์จะจ่ายค่าหุ้นเงินปันผลและเงินเฉลี่ยคืนกับดอกเบี้ยค้างจ่ายบรรดาที่สมาชิคนั้นมีอยู่ในสหกรณ์คืนให้ภายในเวลาอันสมควรโดยไม่มีเงินปันผลหรือเงินเฉลี่ยคืนตั้งแต่ประจำปีที่ยกออกจากสหกรณ์ หรือหากสมาชิกขอให้จ่ายค่าหุ้นภายหลังวันสิ้นปีโดยขอรับเงินปันผลในปีนั้นภายหลังที่ประชุมใหญ่ได้พิจารณาจัดสรรกำไรสุทธิประจำปีก็ได้ ส่วนเงินรับฝากและดอกเบี้ยนั้นสหกรณ์จะจ่ายให้ตามระเบียบของสหกรณ์

ข้อ 41. การหักจำนวนเงินซึ่งสมาชิกจะต้องรับผิดชอบสหกรณ์ ในการจ่ายเงินจำนวนเงินดังกล่าวในข้อ 40 นั้น สหกรณ์มีอำนาจหักจำนวนเงินซึ่งสมาชิกต้องรับผิดชอบสหกรณ์ออกก่อน

ข้อ 42 กลุ่มสมาชิก เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมความสัมพันธ์ และการให้การศึกษาอบรมแก่สมาชิกสหกรณ์อาจจัดตั้งกลุ่มสมาชิคนั้น โดยรวมสมาชิกที่อยู่ใกล้เคียงกันเข้าด้วยกันเป็นกลุ่มสมาชิกก็ได้

การจัดตั้งกลุ่ม การประชุมกลุ่ม กิจกรรมของที่ประชุมกลุ่ม การเลือกตั้ง การดำรงตำแหน่ง และการพ้นจากตำแหน่งของประธานกลุ่ม และเลขานุการกลุ่ม ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์

สมาชิกสมทบ

ข้อ 43. สมาชิกสมทบ สหกรณ์อาจรับสมาชิกสมทบได้ตามที่เห็นสมควร โดยต้องสมัครเข้าเป็นสมาชิกสมทบด้วยตามสมัครใจ และมีความประสงค์จะใช้บริการต่างๆ ของสหกรณ์เป็นการประจำ

ข้อ 44. คุณสมบัติของสมาชิกสมทบ สมาชิกสมทบต้องมีคุณสมบัติดังนี้

1. เป็นผู้เห็นชอบในวัตถุประสงค์ของสหกรณ์
2. เป็นบุคคลธรรมดาทั้งบรรลุนิติภาวะและยังไม่บรรลุนิติภาวะ ในกรณีที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะจะต้องได้รับคำยินยอมจากผู้ปกครองเป็นลายลักษณ์อักษร
3. เป็นนิติบุคคล หรือองค์กรอื่น

4. เป็นผู้ที่มีความประพฤติดีงาม

5. เป็นผู้ที่จะปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับ ระเบียบ มติ และคำสั่งของสหกรณ์

ข้อ 45. การเข้าเป็นสมาชิกสมทบ ผู้ประสงค์สมัครเข้าเป็นสมาชิกสมทบต้องยื่นใบสมัครถึงสหกรณ์ตามแบบที่กำหนดไว้ และเมื่อคณะกรรมการอำนวยการได้สอบสวนพิจารณาเห็นว่า ผู้สมัครมีคุณสมบัติถูกต้องตามที่กำหนดในข้อ 44. ทั้งเห็นเป็นการสมควรแล้วก็ให้รับเข้าเป็นสมาชิกสมทบได้ และต้องจัดให้ผู้สมัครได้ลงลายมือชื่อในทะเบียนสมาชิกสมทบ

ข้อ 46. ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิกสมทบต้องชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้าในวันที่ยื่นใบสมัครเป็นสมาชิกสมทบจำนวนเงิน 100 บาท ค่าธรรมเนียมแรกเข้านี้ให้ถือว่าเป็นรายได้ของสหกรณ์จะเรียกคืนไม่ได้ไม่ว่าด้วยกรณีใดๆ

ข้อ 47. ห้ามให้สมาชิกสมทบใช้สิทธิในสหกรณ์ดังต่อไปนี้

- กู้เงินจากสหกรณ์
- ถือหุ้นในสหกรณ์
- นับชื่อของสมาชิกสมทบเข้าเป็นองค์ประชุมในการประชุมใหญ่
- ออกเสียงในเรื่องใดๆ ของสหกรณ์
- เข้าเป็นกรรมการดำเนินการของสหกรณ์

ข้อ 48. การให้บริการ สหกรณ์อาจให้บริการหรือสวัสดิการแก่สมาชิกสมทบได้ตามที่เห็นสมควรแต่ต้องไม่ขัดกับข้อ 47. ทั้งนี้ประเภทของบริการหลักเกณฑ์ ข้อกำหนด วิธีการให้บริการและอื่นๆ ตลอดจนสวัสดิการผลตอบแทนจากการใช้บริการให้เป็นไปตามระเบียบสหกรณ์

ข้อ 49. สิทธิและหน้าที่ในฐานะสมาชิกสมทบ ผู้เข้าเป็นสมาชิกสมทบต้องลงลายมือชื่อของตนในทะเบียนสมาชิกสมทบกับชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้า เมื่อได้ปฏิบัติดังนี้แล้วจึงจะถือว่าได้สิทธิในฐานะสมาชิกสมทบ

สิทธิของสมาชิกสมทรมีดังนี้

- ได้รับบริการทางวิชาการจากสหกรณ์
- ได้รับบริการทางธุรกิจจากสหกรณ์

หน้าที่ของสมาชิกสมทรมีดังนี้

- ต้องปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับ ระเบียบ มติ และคำสั่งของสหกรณ์ในเรื่องเกี่ยวกับสมาชิกสมทบ
- เข้าร่วมประชุมตามที่สหกรณ์นัดหมาย

ข้อ 50. การเปลี่ยนแปลงชื่อ สัญชาติ และที่อยู่สมาชิกสมทบคนใดเปลี่ยนแปลงชื่อ-นามสกุล สัญชาติและที่อยู่ต้องแจ้งให้สหกรณ์ทราบเป็นหนังสือภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลง

ข้อ 51. การตั้งผู้รับโอนประโยชน์ สมาชิกสมทบจะทำเป็นหนังสือตั้งบุคคลหนึ่งหรือหลายคน เพื่อให้เป็นผู้รับโอนประโยชน์ซึ่งตนมีอยู่ในสหกรณ์ในเมื่อตนตายนั้นมอบให้สหกรณ์ถือไว้ หนังสือตั้งผู้รับโอนประโยชน์ดังว่านี้ต้องทำตามลักษณะพินัยกรรม

การขาดจากสมาชิกภาพของสมาชิกสมทบ

ข้อ 52. การขาดจากสมาชิกภาพ สมาชิกสมทบบ่มขาดจากสมาชิกภาพเพราะเหตุใดๆ ดังต่อไปนี้

1. ตาย
2. เป็นคนไร้ความสามารถ หรือเสมือนไร้ความสามารถ
3. ต้องคำพิพากษาให้ล้มละลาย
4. ต้องคำพิพากษาดังที่สุดให้จำคุก เว้นแต่ความผิดลหุโทษหรือความผิดอันกระทำโดยประมาท

โดยประมาท

5. ลาออกจากสหกรณ์ และได้อนุญาตแล้ว

ข้อ 53. การลาออกจากสหกรณ์ สมาชิกสมทบอาจขอลาออกจากสหกรณ์ได้ โดยแสดงความจำนงเป็นหนังสือต่อคณะกรรมการอำนวยการและเมื่อคณะกรรมการอำนวยการได้สอบพิจารณาเห็นว่าเป็นการชอบด้วยข้อบังคับและอนุญาตแล้วจึงให้ถือว่าออกจากสหกรณ์ได้

ข้อ 54. การให้ออกจากสหกรณ์ สมาชิกสมทบอาจถูกให้ออกจากสหกรณ์เพราะเหตุใดๆ ดังต่อไปนี้

1. ไม่ลงลายมือชื่อในทะเบียนสมาชิกสมทบ
2. ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ มติและคำสั่งของสหกรณ์
3. แสดงตนเป็นปฏิปักษ์หรือทำให้เสื่อมเสียต่อสหกรณ์ไม่ว่าโดยประการใดๆ
4. ถูกให้ออกจากสหกรณ์

ข้อ 55. การถอนชื่อสมาชิกสมทบออกจากทะเบียนสมาชิก ในกรณีที่สมาชิกสมทบออกจากสมาชิกไม่ว่าเพราะเหตุใด ๆ ให้คณะกรรมการอำนวยการถอนชื่อสมาชิกสมทบออกจากทะเบียนสมาชิก

อนึ่ง ให้สหกรณ์แจ้งเรื่องสมาชิกสมทบออกให้ประธานกลุ่ม (ถ้ามี) ซึ่งเกี่ยวข้องเสนอที่ประชุมกลุ่มทราบโดยเร็ว

ข้อ 56. การจ่ายเงินจำนวนเงินของสมาชิกสมทบที่ขาดจากสมาชิกสมทบ ในกรณีที่สมาชิกสมทบขาดจากสมาชิกภาพให้จ่ายเงินฝากและดอกเบี้ยตามระเบียบว่าด้วยเงินฝากของสหกรณ์

การประชุมใหญ่

ข้อ 57. การประชุมใหญ่สามัญ ให้คณะผู้จัดตั้งสหกรณ์นัดสมาชิกมาประชุมกันเป็นการประชุมใหญ่สามัญครั้งแรกภายในสามสิบวันนับแต่วันที่จดทะเบียนสหกรณ์ เพื่อเลือกคณะกรรมการดำเนินการและมอบหมายการตั้งปวงให้คณะกรรมการดำเนินการ

การประชุมใหญ่สามัญครั้งต่อไป ให้คณะกรรมการดำเนินการเรียกประชุมปีละหนึ่งครั้งภายในหนึ่งร้อยห้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีทางบัญชีของสหกรณ์

ข้อ 58. การประชุมใหญ่วิสามัญ คณะกรรมการดำเนินการจะเรียกประชุมใหญ่วิสามัญเมื่อใดก็ได้แต่ถ้านายทะเบียนสหกรณ์มีหนังสือแจ้งให้เรียกประชุมใหญ่วิสามัญ หรือในกรณีที่สหกรณ์เกิดการขาดทุนเกินกึ่งของจำนวนทุนเรือนหุ้นที่ชำระแล้ว ต้องเรียกประชุมใหญ่วิสามัญโดยมิชักช้า แต่ไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันที่สหกรณ์ทราบ

สมาชิกซึ่งมีจำนวนไม่น้อยกว่าหนึ่งในห้าของจำนวนสมาชิกทั้งหมด หรือไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยคนหรือผู้แทนสมาชิกซึ่งมีจำนวนไม่น้อยกว่าหนึ่งในห้าของจำนวนผู้แทนสมาชิกทั้งหมด หรือไม่น้อยกว่าห้าสิบคน ลงลายมือชื่อทำหนังสือร้องขอต่อคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ให้เรียกประชุมใหญ่วิสามัญเมื่อใดก็ได้ และให้คณะกรรมการดำเนินการเรียกประชุมใหญ่วิสามัญภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับคำร้องขอ

ถ้าคณะกรรมการดำเนินการไม่เรียกประชุมใหญ่วิสามัญภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ให้นายทะเบียนสหกรณ์หรือเจ้าหน้าที่ซึ่งนายทะเบียนสหกรณ์มอบหมายมีอำนาจเรียกประชุมใหญ่วิสามัญได้ภายในระยะเวลาที่เห็นสมควร

ข้อ 59. การประชุมใหญ่โดยผู้แทนสมาชิก กรณีที่สหกรณ์มีจำนวนสมาชิกเกินกว่า 5000 คน ให้มีการประชุมใหญ่โดยผู้แทนสมาชิกเท่านั้น

ข้อ 60. การเลือกตั้งและการดำรงตำแหน่งผู้แทนสมาชิก

สมาชิกเท่านั้นที่มีสิทธิได้รับเลือกตั้งเป็นผู้แทนสมาชิก

การเลือกตั้งผู้แทนสมาชิกคราวหนึ่งๆ ให้กระทำในที่ประชุมกลุ่มก่อนการประชุมใหญ่สามัญของสหกรณ์ไม่น้อยกว่าสามสิบวัน และให้ประธานกลุ่มหรือเลขานุการกลุ่ม (ถ้ามี) แจ้งรายชื่อผู้แทนสมาชิกในกลุ่มของตนต่อสหกรณ์โดยมิชักช้า

ให้ที่ประชุมกลุ่มดำเนินการเลือกตั้งผู้แทนสมาชิก โดยอัตราส่วนจำนวนสมาชิกที่ติดต่อผู้แทนสมาชิกหนึ่งคน ถ้าเศษของอัตราส่วนดังกล่าวเกินกึ่งให้เลือกตั้งผู้แทนสมาชิกเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งคน

ในจำนวนนี้ให้ประธานกลุ่ม (ถ้ามี) หรือตัวแทนกลุ่มเป็นผู้แทนสมาชิกโดยตำแหน่ง โดยให้นับรวมอยู่ในจำนวนผู้แทนสมาชิกที่กลุ่มพึง เลือกตั้งไว้ อนึ่ง จำนวนผู้แทนสมาชิกในสหกรณ์ต้องไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยคน

ให้ผู้แทนสมาชิกอยู่ในตำแหน่งคราวละหนึ่งปีทางบัญชีของสหกรณ์ ถ้ายังไม่มี การเลือกตั้งผู้แทนสมาชิกใหม่ ก็ให้ผู้แทนสมาชิกคนเดิมอยู่ในตำแหน่งต่อไปพลางก่อน

ข้อ 61. การพ้นจากตำแหน่ง ผู้แทนสมาชิกพ้นจากตำแหน่ง เมื่อ

- ครบวาระหรือมีการเลือกตั้งผู้แทนสมาชิกใหม่
- ลาออกโดยยื่นใบลาต่อที่ประชุมกลุ่มซึ่งตนสังกัด
- ออกจากกลุ่มที่ตนสังกัด
- ขาดจากสมาชิกภาพ
- ที่ประชุมกลุ่มซึ่งตนสังกัดลงมติถอดถอน

ข้อ 62. ตำแหน่งผู้แทนสมาชิกว่างก่อนถึงคราวออกตามวาระ ถ้าผู้แทนสมาชิกพ้นจากตำแหน่งไม่ว่าด้วยประการใด ๆ จนทำให้จำนวนผู้แทนสมาชิกเหลือไม่ถึงหนึ่งร้อยคน หรือเหลือไม่ถึงสามในสี่ของจำนวนผู้แทนสมาชิกทั้งหมด ก็ให้ที่ประชุมกลุ่มดำเนินการเลือกตั้งผู้แทนสมาชิกให้ครบตามจำนวนที่ว่างลงและให้ผู้แทนสมาชิกที่ได้รับเลือกตั้งอยู่ในตำแหน่งได้เพียงเท่าที่กำหนดเวลาที่ผู้ซึ่งตนแทนนั้นชอบจะอยู่ได้

ข้อ 63. การแจ้งกำหนดการประชุมใหญ่ เมื่อจะมีการประชุมใหญ่ทุกคราว ให้สหกรณ์มีหนังสือแจ้ง วัน เวลา สถานที่ และเรื่องที่จะประชุมให้บรรดาสมาชิกทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าเจ็ดวัน แต่ถ้าการประชุมนั้นเป็นการด่วนอาจแจ้งล่วงหน้าได้ตามสมควร ทั้งนี้ให้ประธานกรรมการ หรือรองประธานกรรมการ หรือเลขานุการเป็นผู้ลงลายมือชื่อในหนังสือนั้น และต้องแจ้งให้ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด เจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมสหกรณ์และกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ทราบล่วงหน้าในโอกาสเดียวกันกับที่แจ้งให้สมาชิกหรือผู้แทนสมาชิกทราบด้วย

ข้อ 64. องค์ประชุมในการประชุมใหญ่ การประชุมใหญ่ของสหกรณ์ต้องมีสมาชิกมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งจำนวนของสมาชิกทั้งหมดหรือไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยคน ในกรณีเป็นการประชุมใหญ่โดยผู้แทนสมาชิกต้องมีผู้แทนสมาชิกมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนผู้แทนสมาชิกทั้งหมด หรือไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยคนจึงจะเป็นองค์ประชุม

ในกรณีที่ประชุมใหญ่โดยผู้แทนสมาชิก สมาชิกทั่วไปสามารถเข้าร่วมประชุมใหญ่ในฐานะผู้สังเกตการณ์ได้แต่ไม่มีสิทธิออกเสียงและแสดงความคิดเห็นหรือได้รับเลือกตั้งใดๆ ทั้งสิ้น

ในการประชุมใหญ่ สมาชิกหรือผู้แทนสมาชิกจะมอบอำนาจให้ผู้อื่นมาประชุมแทนตนไม่ได้

ข้อ 65. การนัดประชุมใหญ่ครั้งที่สอง ในการประชุมใหญ่ของสหกรณ์ถ้าสมาชิกหรือผู้แทนสมาชิกแล้วแต่กรณี มาประชุมไม่ครบองค์ประชุมให้นัดประชุมใหญ่อีกครั้งหนึ่งในสิบสี่วันนับแต่วันทีมนัด

ข้อ 66. อำนาจหน้าที่ของที่ประชุมใหญ่ ที่ประชุมใหญ่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยปัญหาทุกอย่างที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับกิจการของสหกรณ์

คณะกรรมการดำเนินการ

ข้อ 67. คณะกรรมการดำเนินการ ให้สหกรณ์มีคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ประกอบด้วย ประธานกรรมการดำเนินการหนึ่งคน และกรรมการดำเนินการอีก 14 คน ซึ่งที่ประชุมใหญ่เลือกตั้งจากสมาชิก

ให้คณะกรรมการดำเนินการเลือกตั้งในระหว่างกันเองขึ้นดำรงตำแหน่งรองประธานกรรมการคนหนึ่งหรือหลายคน เลขานุการคนหนึ่ง และเหรัญญิกคนหนึ่งนอกนั้นเป็นกรรมการ และเปิดเผยให้ทราบโดยทั่วกัน ณ สำนักงานสหกรณ์

ข้อ 68. อำนาจหน้าที่ของกรรมการดำเนินการแต่ละตำแหน่ง

ประธานกรรมการมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. เป็นประธานในที่ประชุมใหญ่ และที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานและควบคุมการประชุมให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
2. ควบคุมดูแลการดำเนินงานทั่วไปของสหกรณ์ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
3. ลงลายมือชื่อในเอกสารต่าง ๆ ในนามสหกรณ์ตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ
4. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการดำเนินการมอบหมายให้ภายใต้ข้อบังคับ

รองประธานกรรมการ มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. ปฏิบัติการในอำนาจหน้าที่ของประธานกรรมการแทนประธานกรรมการเมื่อประธานกรรมการไม่อยู่หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ หรือเมื่อตำแหน่งประธานว่างลง
2. ปฏิบัติการตามที่ประธานกรรมการมอบหมายให้
3. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการดำเนินการมอบหมายให้ภายใต้ข้อ

บังคับระเบียบมติ หรือคำสั่งสหกรณ์

เลขานุการ มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. จัดทำรายงานการประชุมใหญ่ และรายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินการ
ทุกครั้ง
2. ดูแลรักษาเอกสาร และรายงานการประชุมของสหกรณ์ให้เรียบร้อยอยู่เสมอ

3. แจ้งนัดประชุมไปยังสมาชิก หรือกรรมการดำเนินการแล้วแต่กรณี
4. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการดำเนินการมอบหมายให้ภายใต้ข้อบังคับ

ระเบียบมติ หรือคำสั่งสหกรณ์

เหรียญก มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. ควบคุมดูแล ตรวจสอบการรับ จ่าย และการเก็บรักษาเงินและทรัพย์สินของสหกรณ์
2. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการดำเนินการมอบหมายให้ภายใต้ข้อบังคับ

ระเบียบมติ หรือคำสั่งสหกรณ์

ข้อ 69. กำหนดเวลาอยู่ในตำแหน่ง คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสองปีนับแต่วันเลือกตั้ง ในวาระเริ่มแรกเมื่อครบหนึ่งปีนับแต่วันเลือกตั้ง ให้กรรมการดำเนินการ สหกรณ์ออกจากตำแหน่งเป็นจำนวนหนึ่งในสองของกรรมการดำเนินการสหกรณ์ทั้งหมดโดยวิธีจับสลาก

ผู้ตรวจสอบกิจการ

ให้ที่ประชุมใหญ่เลือกตั้งสมาชิกหรือบุคคล ภายนอกผู้มีคุณสมบัติมีความรู้ความสามารถใน ด้านธุรกิจ การเงิน การบัญชี การเศรษฐกิจหรือสหกรณ์ จำนวนผู้ตรวจสอบกิจการให้เป็นไปตามที่นายทะเบียนสหกรณ์กำหนด เป็นผู้ตรวจสอบกิจการของสหกรณ์ โดยให้มีตำแหน่งเป็นประธานคนหนึ่ง และเลขานุการคนหนึ่ง นอกนั้นเป็นผู้ตรวจสอบกิจการ

อำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจสอบกิจการ

1. ตรวจสอบเอกสาร สรรพสมุด บัญชี ทะเบียน และการเงิน ตลอดจนทรัพย์สินหนี้สินของ
2. สหกรณ์ เพื่อทราบฐานะและข้อเท็จจริงของสหกรณ์ที่เป็นอยู่จริง
3. ตรวจสอบหลักฐานและความถูกต้องของการดำเนินธุรกิจแต่ละประเภทของสหกรณ์เพื่อ ประเมินผล และอาจให้ข้อแนะนำแก่คณะกรรมการดำเนินการ และเจ้าหน้าที่
4. ตรวจสอบการจัดจ้างและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์
5. ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน และการใช้จ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายของสหกรณ์
6. ติดตามผลการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการ เพื่อพิจารณาทบทวนปรับปรุง แผนงานข้อบังคับ ระเบียบ มติ ตลอดจนคำสั่งต่าง ๆ ของสหกรณ์
7. ตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ มติ และคำสั่งของสหกรณ์หรือ กิจการอื่น ๆ เพื่อให้เกิดผลดีแก่การดำเนินกิจการของสหกรณ์

5. ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ความหมายของพฤติกรรม

พฤติกรรมมนุษย์ หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของมนุษย์ปรากฏออกมาเป็นพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งการแสดงออกเป็นการกระทำจะมีกระบวนการของสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกำกับอยู่จากภายในตัวบุคคลนั้น ๆ เสมอ (ธงชัย สันติวงศ์. 2533 : 24)

นักจิตวิทยาได้แบ่งพฤติกรรมมนุษย์ตามอาการแสดงออกเป็น 2 อย่าง คือ

พฤติกรรมเปิดเผย (Over Behavior) คือ พฤติกรรมหรือการกระทำที่สามารถเห็นได้ ได้แก่ การแสดงท่าทางการพูด ตลอดจนการให้สัญลักษณ์ต่าง ๆ รวมความว่า พฤติกรรมเปิดเผย เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยการกระทำ

พฤติกรรมปกปิด (Convent Behavior) เป็นพฤติกรรมที่ไม่สามารถสังเกตได้ ได้แก่ ความคิด (Idea) อารมณ์ (Emotion) ความรู้สึก (Feeling) ทศนคติ (Attitude) การรับรู้ (Perception) เป็นต้น (ชูดา จิตพิทักษ์. 2525 : 56)

พฤติกรรมมนุษย์จะเป็นไป โดยมีข้อสมมติฐาน 3 ประการ ที่สัมพันธ์กันอยู่ คือ

1. พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้โดยมี สาเหตุ มาทำให้เกิด
2. พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้โดยมี แรงกระตุ้น มากระตุ้นให้เกิด
3. พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้โดยมี จุดมุ่งหมาย เสมอ

สิ่งที่ป็นสาเหตุแรงกระตุ้น และจุดมุ่งหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค จะเรียกรวม ๆ กันว่า "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค" (สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมมาธิราช. 2527 : 16)

ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง พฤติกรรมซึ่งบุคคลทำการ ค้นหา (Searching) การซื้อ (Purchasing) การใช้ (Using) การประเมินผล (Evaluating) และการใช้จ่าย (Disposing) ในผลิตภัณฑ์และบริการ โดยคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของเขา (Schiffman and Kanuk. 1994 : 7) หรืออาจหมายถึง กระบวนการตัดสินใจและลักษณะกิจกรรมของแต่ละบุคคล เมื่อทำการประเมินผล (Evaluating) การจัดหา (Acquiring) การใช้ (Using) และการใช้จ่าย (Disposing) เกี่ยวกับสินค้าและบริการ (Engel. Blackwell and Miniard. 1993 : 5) จากความหมายจะเห็นว่า การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการศึกษาวิธีการที่แต่ละบุคคลทำการตัดสินใจที่จะใช้ทรัพยากร (เงิน เวลา บุคลากร และอื่น ๆ) เกี่ยวกับการบริโภคสินค้าซึ่งนักการตลาดต้องศึกษาว่า สินค้าที่เขาจะทำการเสนอนั้นใครคือลูกค้า (Who?) ผู้บริโภคซื้ออะไร (What?) ทำไมจึงซื้อ (Why?) ซื้ออย่างไร (How?) ซื้อเมื่อไหร่ (When?) ซื้อที่ไหน (Where?) ซื้อและใช้บ่อยครั้งเพียงใด (How often?) รวมทั้งศึกษาว่าใครมีอิทธิพลต่อการซื้อ (Who?) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538 : 3)

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analyzing Consumer Behavior) เป็นการค้นหาหรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรม การซื้อ และการใช้ของผู้บริโภค เพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรม การซื้อ และการใช้ของผู้บริโภค คำตอบที่ได้จะช่วยให้นักการตลาดสามารถจัดกลยุทธ์การตลาด (Marketing Strategies) ที่สามารถสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม

คำถามที่ใช้เพื่อค้นหาลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภค คือ 6W_s และ 1H เพื่อค้นหาคำตอบ 7 ประการ หรือ 7Q_s เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค รวมทั้งการให้กลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้องกับคำตอบ เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ตาราง 1 คำถาม 7 คำถาม (6Ws และ 1H เพื่อหาคำตอบเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค 7Os)

คำถาม (6 Ws และ 1H)	คำตอบที่ต้องการทราบ (7Os)	กลยุทธ์การตลาดที่เกี่ยวข้อง
1. ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is in the target market?)	ลักษณะกลุ่มเป้าหมาย (Occupants) ทางด้าน ประชากรศาสตร์ (2) ภูมิศาสตร์ จิตวิทยา และ(4)พฤติกรรมศาสตร์	กลยุทธ์การตลาด (4 Ps) ที่ เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย
2. ผู้บริโภคซื้ออะไร (What does the consumer buy?)	สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ (Objects) สิ่ง ที่ผู้บริโภคต้องการจากผลิตภัณฑ์ คือ ต้องการคุณสมบัติหรือองค์ประกอบของ ผลิตภัณฑ์ (Product components)	กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ (Product Strategies) เช่น การบรรจุหีบห่อ ตราสินค้า รูปแบบ บริการ ฯลฯ
3. ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the consumer buy?)	วัตถุประสงค์ในการซื้อ (Objectives) ผู้ บริโภคซื้อสินค้าเพื่อสนองความต้องการ ของเขาด้านร่างกายและด้านจิตวิทยา ซึ่ง ต้องศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติ กรรมการซื้อคือ ปัจจัยภายในหรือปัจจัยทางจิตวิทยา ปัจจัยภายนอกประกอบด้วยปัจจัยทาง สังคมและทางวัฒนธรรม ปัจจัยเฉพาะบุคคล	กลยุทธ์ที่ใช้มาก คือ กลยุทธ์ การส่งเสริมการตลาด (Promotion strategies) เช่น ในการโฆษณาต้องศึกษาเหตุ จูงใจในการซื้อของผู้บริโภค เพื่อนำมากำหนดแนวความคิด และจุดขายในการโฆษณา

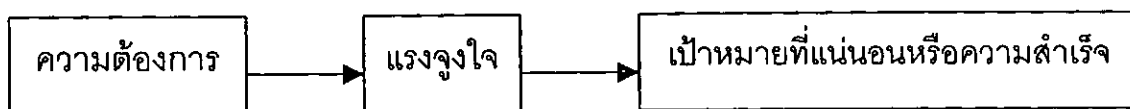
ตาราง 1 (ต่อ)

4. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who participates in the buying?)	บทบาทของกลุ่มตัวอย่าง (Organizations) ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อประกอบด้วย (1) ผู้ริเริ่ม (2) ผู้มีอิทธิพล (3) ผู้ตัดสินใจซื้อ (4) ผู้ซื้อ (5) ผู้ใช้	กลยุทธ์ที่ใช้มากคือ กลยุทธ์การโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด (Advertising and promotion strategies)
5. ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When does the consumer buy?)	โอกาสในการซื้อ (Occasions) เช่น ช่วงฤดูใดของปี ช่วงวันใดของเดือน ช่วงเวลาใดของวัน โอกาสพิเศษ หรือเทศกาลวันสำคัญต่าง ๆ	กลยุทธ์ที่ใช้มากคือ กลยุทธ์ส่งเสริมการตลาด (Promotion strategies) เช่น จะโฆษณาเมื่อใด หรือทำการส่งเสริมการขายเมื่อใดจึงจะสอดคล้องกับโอกาสในการซื้อ
6. ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (When does the consumer buy?)	ช่องทางหรือแหล่ง (Outlet) ที่ผู้บริโภคไปทำการซื้อ เช่น ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต บางลำพู พาหุรัด สยามสแควร์ ร้านขายของชำ ฯลฯ	กลยุทธ์ช่องทางการจัดจำหน่าย (Distribution channel strategies) บริษัทจะนำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดเป้าหมายโดยพิจารณาว่าจะผ่านคนกลางต่าง ๆ อย่างไร
7. ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How does the consumer buy?)	ขั้นตอน (Operations) ในการตัดสินใจซื้อประกอบด้วย การรับรู้ปัญหาและความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินผลพฤติกรรม การตัดสินใจซื้อ ความรู้สึกภายหลังการซื้อ	กลยุทธ์ที่ใช้มากคือ กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด (Promotion strategies) เช่น ในการขายโดยใช้พนักงานขาย พนักงานจะกำหนดศิลปะในการขายและวัตถุประสงค์ในการขายให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการตัดสินใจซื้อ

กระบวนการพฤติกรรมของมนุษย์

มูลเหตุของพฤติกรรมของมนุษย์ หรือที่เรียกว่า กระบวนการพฤติกรรมของมนุษย์มีลักษณะ 3 ประการ คือ

1. Behavior is Caused พฤติกรรมของมนุษย์ทุกคนเกิดขึ้นจะต้องเกิดจากสิ่งที่สาเหตุ คือ ความต้องการ
2. Behavior is Motivated พฤติกรรมของมนุษย์ทุกคนเกิดได้ต้องมีแรงจูงใจหรือแรงกระตุ้น คือเมื่อคนเรามีความต้องการเกิดขึ้นแล้วก็ปรารถนาจะบรรลุความต้องการนั้น จนกลายเป็นแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้น
3. Behavior is Goal Directed พฤติกรรมของมนุษย์ทุกคนที่แสดงพฤติกรรมออกมานั้น มุ่งไปสู่เป้าหมายที่แน่นอนให้บรรลุความสำเร็จแห่งความต้องการของตนเอง (ชื่นอารมณ ภาระพฤติ. 2539 : 21) จึงสรุปได้ว่ากระบวนการพฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นเป็น 3 ระดับ ติดต่อกัน



ภาพประกอบ 2 : แผนภูมิกระบวนการพฤติกรรมของมนุษย์

กระบวนการพฤติกรรมของคนที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน แต่รูปแบบของพฤติกรรมของคน (Behavior Pattern) ที่แสดงออกไปเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เผชิญจะมีลักษณะต่างกันไปสาเหตุมาจากปัจจัย 2 ประการ คือ

1. ปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวบุคคล
2. ปัจจัยภายใน ได้แก่ ตัวบุคคล

6. ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

6.1 ความหมายของทัศนคติ

ธงชัย สันติวงษ์.(2533 : 160) ได้ให้ความหมายทัศนคติว่า หมายถึงระเบียบของแนวความคิด ความเชื่อ อุปนิสัย และสิ่งจูงใจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ

เธอร์สโตน. (Thurstone. 1946) ให้คำจำกัดความว่า "ทัศนคติ" คือ ความรู้สึกในทางบวกหรือลบในระดับมากหรือน้อยที่คนเรามีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจได้แก่ สิ่งของ บุคคล บทความ ความคิด ฯลฯ ซึ่งผู้รู้สึกสามารถบอกความแตกต่างเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

กูด. (Good. 1973 : 59) กล่าวว่า ทัศนคติ คือความรู้สึกของคนเราที่มีความคิดเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ รอบ ๆ ตัวในด้านความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งนั้น ๆ

สุโขทัยธรรมมาธิราช. (2541 : 503) สรุปได้ว่า ทัศนคติหมายถึงความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึกและความเชื่อ หรือการรู้ของบุคคลกับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมได้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายทัศนคตินั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541 : 42) ได้กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง การแสดงความรู้สึกภายในของบุคคลออกมาในรูปของความชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อสิ่งของ บุคคล หรือเหตุการณ์ และทัศนคติเป็นแนวความคิดของบุคคลที่เกิดจากการเรียนรู้ ดังนั้นทัศนคติจึงเป็นปัจจัยส่งเสริมหรือขัดขวางต่อการตัดสินใจ

เค็ทซ์. (Ketz. 1960 : 343) ให้ความหมายทัศนคติ หมายถึง ส่วนประกอบสองส่วนประกอบ คือความรู้สึกในการที่ชอบหรือไม่ชอบ และความรู้สึก หรือความเชื่อ ซึ่งอธิบายถึงลักษณะตลอดจนความสัมพันธ์ของสิ่งหนึ่งที่มีต่อสิ่งอื่น ๆ

อดุลย์ จาตุรงค์กล. (พฤติกรรมผู้บริโภค : 2003) ได้กล่าวถึง สภาพและหน้าที่ของทัศนคติ (The Nature and Function of Attitudes) ว่า ทัศนคติเป็นตัวแปรหนึ่งในศูนย์สั่งการของกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค คำจำกัดความและคำอธิบายของนักวิชาการหลายคนได้แยกแยะออกเป็นหลายอย่าง และมีการขัดแย้งกันในด้านความเห็นซึ่งนัยหาข้อยุติไม่ได้

จากความหมายต่าง ๆ ของนักวิชาการผู้ที่ศึกษาเรื่องทัศนคติได้อธิบายกันไว้หลายลักษณะด้วยกันสามารถสรุปความหมายของทัศนคติในระยะต้นได้ว่า ทัศนคติเป็นนามธรรม ในรูปของความคิดที่มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ ซึ่งเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาได้ตอบ (State of Readiness) ต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ และอื่น ๆ รวมทั้งท่าทีที่แสดงออกบ่งถึงสภาพจิตใจซึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

6.2 องค์ประกอบของทัศนคติ

กุนทลี เวชสาร. (2544 : 96) ทัศนคติเป็นความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก และได้แบ่งองค์ประกอบของ ทัศนคติ เป็น 3 องค์ประกอบด้วยกันคือ

6.2.1 องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) คือ ความคิดซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มนุษย์ใช้ในการคิด ความคิดนี้อาจจะอยู่ในรูปหนึ่งแตกต่างกัน

6.2.2 องค์ประกอบทางเกี่ยวกับความชอบ (Affective Component) คือเป็นส่วนประกอบทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งจะเป็นตัวเรา "ความคิด" อีกต่อหนึ่งถ้าบุคคลมีภาวะความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีขณะที่คิดถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

6.2.3 องค์ประกอบเกี่ยวกับความตั้งใจต่อพฤติกรรม (Behavioral Component) คือ องค์ประกอบที่มีแนวโน้มในทางปฏิบัติ หรือถ้ามีสิ่งเร้าที่เหมาะสมจะเกิดการปฏิบัติหรือมีปฏิกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่ง

ดังนั้นองค์ประกอบทางด้านความรู้ความเข้าใจจึงนับว่าเป็นส่วนประกอบขั้นพื้นฐาน ของทัศนคติและองค์ประกอบนี้จะเกี่ยวข้อง และสัมพันธ์ กับความรู้สึกของบุคคลซึ่งอาจจะออกมาในรูป "ความสุข" "ความทุกข์" "ยินดี" "ไม่ยินดี" หรืออื่นๆ ความรู้สึกเหล่านี้จะมีมากหรือน้อยต่อวัตถุ หรือสิ่งที่เขารู้จักย่อมขึ้นอยู่กับจำนวนความถี่ของความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเขามีส่วนเกี่ยวข้องกับวัตถุหรือปรากฏการณ์นั้นๆ

6.3 กระบวนการสร้างทัศนคติ

การที่จะเกิดทัศนคติในตัวผู้บริโภคได้นั้น จะต้องมีการบวนการในการสร้างทัศนคติอันมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ วิลเลียม (William. 1987 : 280) ดังนี้

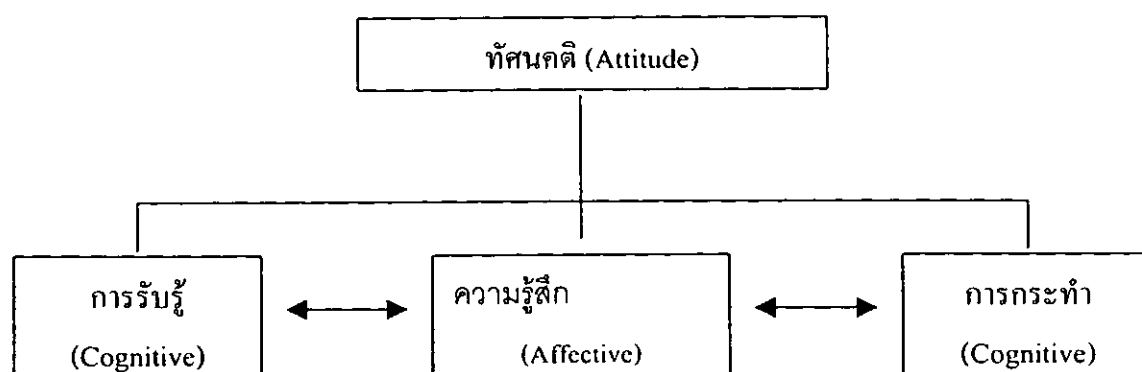
1. การรับรู้ (Cognitive) หมายถึง ความรู้ หรือความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น เชื่อว่ารถยนต์มีราคาแพง ส่วนของการรับรู้ เป็นส่วนประกอบแรก ซึ่งก็คือความรู้และการรับรู้ที่ได้รับจากการผสมกับประสบการณ์โดยตรงต่อทัศนคติ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหลายแหล่งข้อมูล ความรู้และผลกระทบต่อการรับรู้จะกำหนดความเชื่อ ซึ่งหมายถึงสภาพด้านจิตใจ ซึ่งสะท้อนความรู้เฉพาะอย่างของบุคคล และมีการประเมินเกี่ยวกับความคิดหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งก็คือการที่ ผู้บริโภคมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งคุณสมบัติของสิ่งหนึ่ง หรือพฤติกรรมเฉพาะอย่างจะนำไปสู่ผลลัพธ์เฉพาะอย่าง

2. ความรู้สึก (Affective) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น รู้สึกว่าจะชอบรถยนต์ราคาแพง ความรู้สึก เป็นส่วนประกอบทางด้านทัศนคติซึ่งสะท้อนถึงอารมณ์หรือความรู้สึกของ ผู้บริโภคที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ส่วนของอารมณ์และความรู้สึกเป็นส่วนที่ใช้ในการประเมินทัศนคติสิ่ง

ใดสิ่งหนึ่ง ว่ามีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดีหรือเลว เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย สภาพที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ได้แก่ ความสุข ความเศร้า ความอาย ความรังเกียจ ความกังวล ความประหลาดใจ (เสาวพรเมืองแก้ว, 2535 : 59) ได้บรรยายไว้ในวิชาการวิเคราะห์พฤติกรรม ผู้บริโภค ว่า "...สตรีซื้อผลิตภัณฑ์จากความรู้สึกมากกว่าชาย สตรีจะซื้อสินค้าดีกว่าชาย โดยเปรียบเทียบราคาและคุณภาพ..."

3. การกระทำ (Behavior) หมายถึง แนวโน้มที่คาดว่าจะเกิดขึ้นของพฤติกรรมที่มีต่อ สิ่งต่าง ๆ เช่น มีความต้องการที่จะซื้อรถยนต์ราคาแพง เป็นแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมของผู้บริโภคด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งต่อทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึงความตั้งใจที่จะซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคหรือพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง

การก่อตัวของทัศนคติ (Attitude Formation) อาจเกิดขึ้นได้ทั้งในทางบวกและทางลบ ถ้าทัศนคติก่อตัวขึ้นในทางบวก ผลดีที่ตามมาก็คือ การที่สินค้าต่าง ๆ จะได้รับความสนใจ และถูกตอบสนองโดยการซื้อนั้น ย่อมเป็นไปได้อย่างมาก ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากทัศนคติก่อตัวขึ้นในทางลบ ย่อมไม่เป็นที่ปรารถนาของผู้เสนอขายสินค้า เพราะนอกจากจะขายสินค้าไม่ได้แล้ว ยังจะเกิดปัญหาในเรื่องของภาพลักษณ์และการนำเสนอสินค้าตัวอื่น ๆ อีกด้วย



ภาพประกอบ 3 : องค์ประกอบ 3 ประการของทัศนคติ

ที่มา : William. L. (1987). *Consumer Behavior*. Lllinois : Von. Hoffman Press.

6.4 ความสำคัญของทัศนคติ

ความสำคัญของทัศนคติสรุปได้ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นฐานของปฏิสัมพันธ์ ทัศนคติเป็นฐานของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อบุคคล และระหว่างบุคคลกับสังคม เมื่อบุคคลมีความสัมพันธ์ติดต่อกับคนอื่น เขาจะเรียนรู้ไปด้วยว่าทัศนคติของผู้ที่ติดต่อยุ่ด้วยนั้นเหมือนหรือแตกต่างไปจากทัศนคติของเขาเอง การประเมินทัศนคติดังกล่าวกัน ในลักษณะนี้ ช่วยกำหนดปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันในอนาคต นอกจากนี้ ทัศนคดียังเป็นฐานของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสังคม เช่น ทัศนคติที่บุคคลมีต่อประเด็นต่าง ๆ ในสังคม
2. ทัศนคติเป็นเครื่องมือในการพยากรณ์ ทัศนคดียังเป็นเครื่องมือในการพยากรณ์สังคมได้ เช่น ในช่วงการเลือกตั้งสมาชิกสภาจังหวัด มักจะมีการสำรวจทัศนคติของผู้มีสิทธิลงคะแนนเสียงต่อผู้สมัครรับเลือกตั้ง และการสำรวจนี้สามารถใช้พยากรณ์ผลการเลือกตั้งได้ค่อนข้างแม่นยำ

7. ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “การบริการ” ไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ธุรกิจการให้บริการต่าง ๆ เป็นต้น

คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นศัพท์ภาษาอังกฤษอีกคำที่นิยมใช้ในความหมายใกล้เคียงกัน คือ คำว่า “Hospitality” ซึ่งพบบ่อยในธุรกิจโรงแรม และมีความหมายที่ลึกซึ้งในทางปฏิบัติ โดยเป็นการกระทำให้แก่ผู้อื่นในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด ออบอุ่นและมีไมตรี

เนื่องจากการบริการได้เข้ามามีบทบาทในวงการธุรกิจจนเรียกได้ว่าเป็นกลยุทธ์สร้างความ เป็นเลิศทางธุรกิจ นักวิชาการด้านการตลาดหลายท่านได้แสดงความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกันเกี่ยวกับ ความหมายของการบริการในแงุ่มที่เน้นลักษณะของ “การบริการเชิงพาณิชย์” หรือการบริการที่มุ่งหวังผลกำไรในธุรกิจบริการ ดังนี้

ลทินเน. (Lehinen) ได้อธิบาย “การบริการ คือ กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ”

รอนรูส์. (Gronroos) ได้ขยายความคำจำกัดที่กล่าวมาข้างต้นไว้ว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากนักน้อยจับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วไม่จำเป็น

ทุกกรณี เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและ/หรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า และ/หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า"

คอทเลอร์. (Kotler) กล่าวว่า "การบริการ" หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความ เป็นเจ้าของสิ่งใดทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่ตัวตนได้"

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของ บุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผล ของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดง เจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและ ประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็น การบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

ผู้ให้บริการ (Service provider) หมายถึง ผู้ที่ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับการนำเสนอสินค้าหรือ บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะครอบคลุมทั้งผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารการบริการ (Service manager) และผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการ (Service personnel) (ส่วนหน้าและส่วนหลัง)

ผู้รับบริการ ใช้ในความหมายเดียวกับลูกค้า (customer) หมายถึงผู้ที่แสดงความต้องการซื้อ สินค้าหรือบริการ หรืออาจเรียกว่า ผู้บริโภค (consumer) ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกันกล่าวคือ ผู้ที่มี ความต้องการใช้สินค้าหรือบริการ

พฤติกรรมบริการ (Service behavior) หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกเพื่อช่วย เหลืออำนวยความสะดวกให้ผู้อื่นได้รับสิ่งที่ต้องการ

งานบริการ (Service activity) หมายถึง กิจกรรมการบริหารจัดการและดำเนินงานสนับสนุน ให้การปฏิบัติงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะครอบคลุมงานบริการทั้งในส่วนที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรง เรียกว่า "งานบริการส่วนหน้า" (front-office service) และส่วนที่อยู่เบื้องหลังช่วย สนับสนุนให้การติดต่อกับลูกค้าเป็นไปอย่างราบรื่น เรียกว่า "งานบริการส่วนหลัง" (back-office service)

องค์การบริการ (service business) หมายถึง องค์การหรือหน่วยงานที่ดำเนินกิจการบริการ เพื่อนำเสนอรูปแบบของการบริการตามนโยบายที่ตั้งไว้

ตลาดบริการ (service market) หมายถึง ผู้บริโภคหรือองค์การที่ซื้อบริการเพื่อใช้อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในชีวิตหรือกิจการงาน

อุตสาหกรรมบริการ (service industry) หมายถึง กระบวนการทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่อำนวยความสะดวกและเชื้อผลประโยชน์ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งเป็นได้ทั้งบริการที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์

การปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศไทยเข้าสู่การเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ (Newly industrialized Countries-Nics) รวมทั้งความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และระบบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้ส่งผลให้ระบบการผลิตสินค้าและบริการขยายตัวมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมบริการมีแนวโน้มเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องๆ จากสภาพความเป็นอยู่และมาตรฐานการครองชีพที่ดีขึ้น ประชาชนได้รับ การศึกษาและมีรายได้สูงขึ้น ความต้องการการบริการประเภทต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้กับชีวิตจึงมีเพิ่มขึ้นจะเห็นได้ว่าการบริการในรูปของธุรกิจบริการเกิดขึ้นมากมายไม่ว่าจะหันไปทางใด และอาชีพบริการนับวันจะมีความหลากหลายและสำคัญมากยิ่งขึ้น

จึงกล่าวได้ว่า การบริการเชิงพาณิชย์เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้บริโภคในฐานะของผู้รับบริการ รวมทั้งก่อให้เกิดผลดีในทางเศรษฐกิจและสังคมต่อการประกอบธุรกิจปัจจุบัน ทั้งในแง่ของผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการในฐานะของผู้ให้บริการ

ความสำคัญของการบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายนมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลาทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก กล่าวคือ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่พบเห็นขณะนี้มียู่มากมายในรูปของการจัดบริการเชิงพาณิชย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจการบริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการลูกค้าหรือผู้บริโภคทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุด เพื่อให้ได้รับการที่ตนเองพอใจตามอัตภาพของแต่ละบุคคล

1.2 ช่วยเริ่มสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบายและสนองตอบสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียวมาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินกิจการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่นๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ กล่าวคือ

1) ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้น ในการตัดสินใจซื้อสินค้าคุณภาพของการบริการ จึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขาย เพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค ซึ่งก็คือผลกำไรที่ตามมานั่นเอง

2) ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การดำเนินการแทบจะทุกประเภท การบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ไม่ว่าบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการ และการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อ หรือลูกค้าสิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งจะมีส่วนทำให้ลูกค้าติดใจและเกิดการพูดกันต่อ ๆ ไปในกลุ่มสินค้า (word of mouth) เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

3) ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ธุรกิจใดที่คำนึงถึงความสำคัญของการบริการและส่งเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพ ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้าหรือบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อมีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือบริการอื่น ๆ การตกลงใจซื้อขายกระทำได้ง่ายขึ้น

4) เฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำหรือซื้อเพิ่มขึ้นโดยไม่ลังเล รวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้ดียิ่งขึ้น

5) ช่วยรักษานักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ การหมุนเวียนเข้าออกของพนักงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนั้นนานซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถแจกจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราสูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพอใจไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปใช้

บริการอื่นแต่ในทางกลับกัน หากธุรกิจเสนอบริการที่ไม่ดี ทำให้ลูกค้าไม่พอใจและเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ดีกว่า ธุรกิจย่อมประสบความล้มเหลวและส่งผลให้พนักงานไม่พอใจจนกระทั่งลาออกได้ จะเห็นได้ว่า การบริการมีส่วนสำคัญ ต่อการรักษาพนักงานให้ทำงานกับกิจการนั้นนาน ๆ หรือในทางตรงกันข้ามพนักงานก็มีบทบาทสำคัญในการเสนอบริการที่มีคุณภาพการประกอบธุรกิจดังกล่าวจึงประสบความสำเร็จ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการในช่วงที่ผ่านมาได้ ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่าง ๆ มากมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี กล่าวคือ

1) ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้ งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำให้มีรายได้ดีพอสมควร ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับประเภทของงานบริการและความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2) ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขายโดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยี การผลิตหรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่าง ๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่าง ๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อ

3) องค์กรได้ทันที โอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้น โดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคและการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลาย ผู้บริโภคทุกวันนี้จำเป็นต้องพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ มากมาย ในการจัดการวิถีชีวิตประจำวันให้เป็นไปอย่างปกติสุข การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกในตลาดการค้าเสรี ทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจัง จึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ

ส่วนประกอบของการบริการ (Service Mix)

ส่วนประกอบทางการบริการคือ บรรดาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของการบริการใด ๆ ที่มีผลด้านคุณภาพนั้น ๆ และอาจช่วยสร้างความพึงพอใจหรือก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ในสายตาของลูกค้าได้ สามารถแบ่งปัจจัยเหล่านี้ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ดังนี้คือ

1. กลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ (Pre - Service Factors) หรือ Pre -Delivery Factors

Company Image	=	ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท
Creditability of Company	=	ความเชื่อถือไว้วางใจของบริษัท
Cost of Service	=	ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ
Creativity of Service	=	ความแปลกใหม่ของบริการ

2. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During – Service Factors) หรือ (During – Delivery Factors)

Convenience	=	ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ
Correctness	=	ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียด
Courtesy	=	กิริยา มารยาทที่งดงามของผู้ให้บริการ
Complexity	=	ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนรับบริการ
Carefulness	=	ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะรับบริการ

3. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการแล้ว (Post – Service Factors) หรือ (Post – Delivery Factors)

Conformance to Customer	=	ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ
Completeness of Service	=	ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ
Consistency of Service	=	ความคงเส้นคงวา ด้าน Quality คุณ ภาพบริการ
Complaint Handling	=	การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนจากลูกค้า
Cost Effectiveness	=	ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้นหลังจากลูกค้าได้รับบริการ (อ้างในจิราภร เกตุบุรณะ. 2542 : 35-41)

วัตถุประสงค์ของงานบริการ

1. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการของหน่วยงาน
2. เพื่อให้หน่วยงานดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ผู้มาใช้บริการมีความรู้สึกที่ดีต่อหน่วยงาน
4. เพื่อให้มีผู้แทนของหน่วยงาน คอยดูแลต้อนรับผู้มาใช้บริการ
5. เพื่อแสดงถึงการพัฒนาในการจัดองค์การบริหารประชาชนที่ทันสมัย

การให้บริการที่ดีแก่สมาชิกถือเป็น “ศิลปะ” ของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ที่พึงปฏิบัติ ซึ่งมีเทคนิคการสร้างจิตสำนึกในการบริการที่ดังต่อไปนี้

1. รู้จักกาลเทศะ คือ รู้ว่าสิ่งใดควรพูด สิ่งใดไม่ควรพูด เรากำลังพูดกับใคร ควรทำตนวางตนอย่างไรจึงจะเหมาะสม
2. ต้องไม่ทำให้สมาชิกผิดหวังกลับไป เราต้องพยายามหาทางช่วยเหลือเขา พูดให้เขามีความหวัง ไม่ทับถมเขา
3. คิดอยู่เสมอว่าเราเป็นฝ่ายเดียวกับเขา เป็นพวกเขา เพื่อให้เขามีความรู้สึกอบอุ่นไม่ว่าเหตุใด
4. พยายามคาดการณ์ล่วงหน้าว่าเขาต้องการอะไรหรือจะทำอะไร แล้วเราจะช่วยเหลืออะไรเขาได้บ้าง
5. อย่าทำให้เขาเสียหน้า ต้องให้เกียรติ ยกย่องเขา
6. พยายามให้สมาชิกได้รับความสะดวกสบายปลอดภัย ด้วยบรรยากาศและการต้อนรับที่อบอุ่น เป็นกันเอง ประทับใจ
7. ห้ามใช้คำพูด “ไม่ได้” “ไม่ยอม” “ไม่ทราบ” “ไม่รู้” “ไม่เห็น”
8. พยายามใช้คำพูด “สวัสดิ์” “ยินดีต้อนรับ” “มีอะไรให้ช่วยเหลือ” “ขอโทษ” “ขออภัย” “เสียใจด้วย” “ขอบคุณ” “ใจเย็น ๆ” “โอกาสหน้าพบกันใหม่” “ดีใจด้วย”
9. ห้ามหัวเสีย
10. พูดจาก้าวร้าว โกรธ โมโห
11. นิินทาให้คนอื่นฟัง - รู้ไปหมด
12. หน้าบอบุญไม่รับ - หลบหน้า กลัวปัญหา
13. เห็นแก่ตัว เห็นแก่กัน
14. เห็นแก่กิน เห็นแก่เงิน

โดยที่สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสถาบันการเงินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์จะต้องคำนึงถึง “เสถียรภาพ” และความมั่นคงของสหกรณ์ควบคู่กับการให้บริการด้วย

8. ทฤษฎีการเงินของเคนส์ (Keynesian Monetary Theory)

เคนส์ให้พรตนะเกี่ยวกับการถือเงินไว้ว่า บุคคลจะถือเงินไว้ส่วนหนึ่งเพื่อแสวงหากำไร การแสวงหากำไรขึ้นอยู่กับอัตราดอกเบี้ย อัตราดอกเบี้ยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของปริมาณเงิน ปริมาณเงินมีผลกระทบต่อการผลิต รายได้และการจ้างงาน เคนส์พูดถึงทฤษฎีความต้องการถือเงิน (Demand for Money Theory) ว่า

ความต้องการถือเงิน หมายถึง ปริมาณเงินที่มีผู้ต้องการถือไว้ในเวลาหนึ่ง เคนส์ได้แยกลักษณะของความต้องการถือเงินออกเป็น 3 ประเภท คือ

ความต้องการถือเงินเพื่อการใช้จ่ายประจำ (Transaction Demand for Money)

บุคคลทุกคนจะถือเงินไว้จำนวนหนึ่งเพื่อใช้จ่าย เนื่องจากส่วนใหญ่แล้วบุคคลจะได้รับค่าจ้างหรือมีรายได้เดือนละ 1 ครั้ง หรือสัปดาห์ละครั้ง ระยะเวลาระหว่างช่วงห่างของรายได้จึงต้องเฉลี่ยหรือมีเงินไว้ใช้จ่าย จนกว่าได้รับค่าจ้างหรือรายได้อีก เช่น บุคคลหนึ่งได้รับเงินเดือน ๆ ละ 4,000 บาท บุคคลนั้นก็ต้องเฉลี่ยการใช้จ่ายให้ครบภายใน 1 เดือน จนกว่าจะได้รับเงินเดือนในครั้งต่อไป ถ้ามีรายได้เป็นสัปดาห์ การถือเงินไว้ใช้จ่ายก็จะใช้ระยะเวลาน้อยลง ดังนั้น ระยะเวลาที่จะได้รับรายได้ยิ่งห่างมากเท่าใด ความต้องการถือเงินไว้ใช้จ่ายก็จะมีมากขึ้น ตามระยะความห่างของรายได้

เขียนเป็นสมการได้ ดังนี้

$$L_1 = KY$$

$$L_1 = \text{ปริมาณที่ต้องการถือไว้เพื่อใช้จ่าย}$$

$$K = \text{อัตราส่วนของรายได้ที่ต้องการถือไว้เพื่อใช้จ่าย}$$

$$Y = \text{รายได้}$$

ความต้องการถือเงินเพื่อใช้จ่ายในกรณีฉุกเฉิน (Precautionary demand for money)

คือความต้องการถือเงินไว้ใช้จ่ายเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด หรือมีเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้น เช่น เกิดอุบัติเหตุ หรือเกิดการเจ็บป่วย บุคคลมีความจำเป็นต้องใช้จ่ายทันที เช่น รถเสียต้องจ่ายค่าซ่อม บุคคลในบ้าน หรือตัวเองเกิดเจ็บป่วยต้องรักษาตัวในโรงพยาบาลจำเป็นต้องจ่ายรายจ่ายเหล่านี้ เป็นรายจ่ายที่ไม่ได้คาดคิดมาก่อน ความต้องการถือเงินในส่วนนี้มักจะขึ้นอยู่กับรายได้ ถ้ามีรายได้สูง ปริมาณเงินก็จะถูกถือไว้มาก ถ้ารายได้น้อยหรือรายได้ต่ำ ความต้องการถือเงินในส่วนนี้ก็จะลดน้อยลง หรือแทบจะไม่มีเลย เพราะรายได้ส่วนใหญ่จะถูกนำไปใช้จ่ายในการดำรงชีวิตประจำวันจนหมด อย่างที่เรียกว่า หาเช้ากินค่ำ จึงไม่มีเงินส่วนที่จะถือไว้สำหรับเหตุฉุกเฉินในกรณีที่มีรายได้สูง อาจจะมีเงินถือไว้สำหรับเหตุฉุกเฉินมาก

แต่เมื่อมีโอกาสได้ผลตอบแทนจากการลงทุน หรืออัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับสูง บุคคลก็อาจจะนำเงินจำนวนนี้ไปลงทุนหรือแสวงหาดอกเบี้ยก่อนจนกว่าเมื่อมีเหตุฉุกเฉินจึงจะนำเงินส่วนที่ลงทุนกลับมาใช้ เช่น ลงทุนซื้อหุ้น เมื่อมีเหตุจำเป็นจึงขายหุ้นเพื่อนำเงินมาใช้ เป็นต้น

ความต้องการถือเงินเพื่อแสวงหากำไร (Speculative demand for money)

ความต้องการถือเงินเพื่อแสวงหากำไรหรือเก็งกำไร หมายถึง การที่บุคคลถือเงินไว้เพื่อนำไปลงทุนโดยหวังผลตอบแทนจากการลงทุนนั้น ๆ เคนส์และคลาสสิกมีความเห็นว่า เงินที่เหลือจากการใช้จ่ายประจำและสำรองไว้ใช้ยามฉุกเฉินแล้ว จะถูกนำไปลงทุนทั้งหมด โดยไม่ต้องคำนึงถึงดอกเบี้ย เพราะดีกว่าไม่ได้ผลตอบแทนเลย แต่เคนส์ไม่เห็นด้วย โดยให้ข้อคิดว่า บุคคลจะนำเงินที่เหลือจากการใช้จ่ายประจำและสำรองไว้ใช้ยามฉุกเฉินแล้ว ไปลงทุนเมื่อได้ผลตอบแทนสูง ถ้าผลตอบแทนต่ำบุคคลจะถือเงินเอาไว้ก่อน โดยพิจารณาจากอัตราดอกเบี้ย ถ้าคาดคะเนว่าอัตราดอกเบี้ยจะสูงก็จะนำเงินลงทุน แต่ถ้าคาดคะเนว่าอัตราดอกเบี้ยมีแนวโน้มว่าจะลดลง บุคคลจะเก็บเงินไว้หรือถือเงินไว้ก่อนยังไม่นำไปลงทุน

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนิษฐา แพรสุวรรณศิลป์. (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการสำรวจความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบทจำกัด ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ กลุ่มตัวอย่างคือสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท จำกัด ที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางกรุงเทพฯ จำนวน 385 คน มีเครื่องมือคือ แบบสอบถามจำนวน 31 ข้อ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สมรสแล้ว มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสหกรณ์มีจำนวนเพียงพอที่จะให้บริการแก่สมาชิก อัตราเงินปันผลที่ได้รับมีความเหมาะสม ส่วนข้อกำหนดให้สมาชิกต้องหาผู้ค้ำประกัน 2 ท่านต่อ 1 สัญญาเงินกู้ สร้างปัญหาให้แก่สมาชิกในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมอบทุนการศึกษาแก่บุตรสมาชิกและการให้เงินสงเคราะห์เกี่ยวกับงานศพของสมาชิกอยู่ในระดับปานกลาง สหกรณ์ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์และข่าวสารแก่สมาชิกมากขึ้น ควรเพิ่มวงเงินกู้ เพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้

จิรากร เกตุบุรณะ. (2542 : 75) ศึกษาเรื่อง การสำรวจความคิดเห็นของข้าราชการในกรม ปศุสัตว์ต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการในกรมปศุสัตว์ เป็นสมาชิกสหกรณ์กรมปศุสัตว์ จำนวน 240 คน เครื่องมือคือ แบบสอบถามข้อมูลในเชิงปริมาณและคุณภาพ จำนวน 28 ข้อ สถิติที่ใช้วิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 36 – 45 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 6,001 – 12,000 บาท มีความคิดเห็นในด้านการถือหุ้นอยู่ระดับมากที่สุด ในเรื่องการชำระค่าหุ้นทุกเดือน มีความคิดเห็นเรื่องการรับฝากเงินอยู่ในระดับมากในเรื่องจำนวนเงินฝากในบัญชีต้องไม่น้อยกว่า 500 บาท และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคาร มีความคิดเห็นในการถอนเงินอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ถอนเงินได้วันละ 1 ครั้ง มีความคิดเห็นในด้านการกู้ยืมเงินในระดับมาก ในเรื่องจำนวนงวดที่จะชำระในการกู้ยืมเงิน ต้องเป็นสมาชิก 6 เดือนจึงจะมีสิทธิกู้เงิน และเงินต้นที่บังคับส่งต่อเดือน และมีความคิดเห็นในด้านการให้ทุน ส่งเสริมการศึกษาแก่นบุตรของสมาชิกในระดับมากในเรื่องที่บุตรได้รับทุนการศึกษา มีสิทธิรับทุนได้ไม่เกิน 3 ครั้ง และบิดามารดาเป็นสมาชิกมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี โดยภาพรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมปศุสัตว์ในระดับมาก

รจิต เจริญจิต. (2541 : 47) ได้ทำการศึกษาเรื่องการสำรวจพฤติกรรมการออมทรัพย์ของข้าราชการ กองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการกองการฌาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก จำนวน 134 คน มีเครื่องมือคือ แบบสอบถามจำนวน 33 ข้อ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,000 – 8,000 บาท จากการสำรวจพฤติกรรมและลักษณะการออมทั่วไปพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ออมทรัพย์เพื่อใช้ยามฉุกเฉิน การเก็บเงินออมทรัพย์เก็บเป็นรายเดือน ปัจจัยที่มีผลต่อการออมทรัพย์คือ เงินกู้สหกรณ์ อุปสรรคในการออมคือ รายได้น้อย พฤติกรรมด้านลักษณะการฝาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกฝากออมทรัพย์กับสหกรณ์โดยทางหน่วยงานเป็นผู้นำส่งเงินทันทีเมื่อเงินเดือนออก

ธานี ทิพยเนตร. (2541 : 79) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ ข้าราชการกรมการปกครองจำกัด กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการกรมการปกครองที่อยู่ในส่วนกลาง จำนวน 359 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม จำนวน 61 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 34 – 40 ปี สถานภาพส่วนใหญ่สมรสแล้ว การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ส่วนใหญ่กู้เงินเพื่อนำไปจ่าย แหล่งเงินกู้คือสหกรณ์ออมทรัพย์ ประเภท

เงินกู้ของสมาชิกส่วนใหญ่เป็นเงินกู้สามัญ กู้แบบนาน ๆ ครั้ง สมาชิกมีความพึงพอใจในด้านการออมทรัพย์ในระดับปานกลาง ในเรื่องดอกเบี้ยเงินฝากประเภทออมทรัพย์และความสะดวกรวดเร็วในการฝาก - ถอนเงิน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และสมาชิกมีความพึงพอใจในด้านสวัสดิการสมาชิกในเรื่องสิทธิการให้การสงเคราะห์สมาชิก การส่งเสริมการศึกษาของบุตร ด้านสภาพแวดล้อมของสหกรณ์ในระดับปานกลาง ด้านการให้เงินกู้แก่สมาชิกควรปรับปรุง วงเงินกู้สามัญและวงเงินกู้เพื่อการศึกษาให้มากกว่าเดิม ด้านบริการสหกรณ์ควรปรับปรุงพนักงานในด้านการให้บริการแก่สมาชิก การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ เพื่อสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

เสาวลักษณ์ ลิ้มสำราญ. (2542 : 52) ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยมหิดลจำกัด กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการและลูกจ้างของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 102 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม จำนวน 61 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี สถานภาพส่วนใหญ่สมรสแล้ว การศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 10 ปี มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ข้าราชการส่วนใหญ่ เป็นสมาชิกมีความพึงพอใจต่อด้านหลักการสหกรณ์ในระดับปานกลางในเรื่อง จำนวนเงินกู้ที่กู้ได้สูงกว่าสถาบันการเงินอื่น ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ในการปฏิบัติงาน ข้าราชการที่ได้รับจากสหกรณ์การดำเนินงานแจ้งให้สมาชิกเข้าร่วมประชุมใหญ่ทุกปี และการดำเนินงานของคณะกรรมการเป็นผลดี ทำให้สหกรณ์มีความก้าวหน้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องการติดต่อได้รับบริการและคำแนะนำเป็นยอดดี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับในระดับมาก ในเรื่องอัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมมีอัตราต่ำ ความพอใจต่อเงินปันผลประจำปีที่ได้รับ และสหกรณ์สามารถช่วยเหลือสมาชิกในด้านการเงินในยามฉุกเฉินโดยสหกรณ์ควรปรับปรุงการเพิ่มดอกเบี้ยเงินฝากให้สูงกว่าธนาคารพาณิชย์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและทัศนคติในการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. กลุ่มประชากร และการสุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ลักษณะของแบบสอบถาม
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดการ และวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. กลุ่มประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากร

สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนบริษัทไทยฮอนด้า จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 1,700 คน
(รายงานประจำปี 2546)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 350 คน จากสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด ทั้งหมด 1,700 คน โดยใช้สูตรตารางสำเร็จรูปทาโรยามาเน (Taro Yamane 1970 : 580-581) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวนประชากร ด้วยความเชื่อมั่น 95% และ ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ จะได้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 323 คน ผู้วิจัยขอกำหนดเป็น 350 คน

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย

ขั้นที่ 1 ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งตามสัดส่วน (Proportional Sampling) ในแต่ละแผนกเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละแผนก

ขั้นที่ 2 เลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)

ตาราง 2 ตารางแสดงการแบ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละแผนก

ลำดับที่	ฝ่าย	จำนวนสมาชิกสหกรณ์ (คน)	จำนวน (คน)
1	EA	78	10
2	2MC	247	45
3	AC	18	5
4	CQC	77	10
5	DC	9	5
6	EFE	24	10
7	EG	33	10
8	EQ	22	10
9	FA	280	50
10	GA	24	10
11	HR	16	10
12	HTA	8	5
13	MEA	81	20
14	MGR	17	10
15	MMC	97	10
16	NMP	14	5
17	OOP	78	10
18	P&W	150	20
19	PA	194	40
20	PAP	12	5
21	PC	147	20
22	PQC	12	5
23	PRO	10	5
24	PU	14	5
25	QP	5	5
26	QS	18	5
27	TC	15	5
TOTAL		1,700	350

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม โดยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องแนวคิดทฤษฎี และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา เพื่อเป็นกรอบข้อมูลเบื้องต้น

2.2 สร้างแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุม ความมุ่งหมาย นิยามศัพท์เฉพาะ กรอบแนวคิดและนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

2.3 แก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ ที่ปรึกษาแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

2.3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย

2.3.2 อาจารย์ สิทธิธรากร ชูทรัพย์

2.3.3 อาจารย์ ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)

2.4 นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจแก้ไขแล้วไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อแก้ไขให้แบบสอบถามสมบูรณ์

2.5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try – Out) กับสมาชิกสหกรณ์ฯ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน และนำไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach Alpha Coefficient) ได้ค่าแอลฟา เท่ากับ .75

2.6 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม และนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง

3. ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของสมาชิกสหกรณ์ฯ

ประกอบด้วยข้อมูลต่าง ๆ คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจำนวนบุตร จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ประกอบด้วยข้อมูลถามการเลือกใช้บริการ สาเหตุที่ใช้บริการ และ ความถี่ในการบริการ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด ในด้านบุคลากร ด้านการจัดการ ด้านสถานที่ โดยกลุ่มตัวอย่างได้คำตอบแบบ Likert Scale กำหนดระดับสเกลแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยแบ่งเป็น

ระดับความคิดเห็น

เห็นด้วยมากที่สุด	ระดับ คะแนน	5	1
เห็นด้วยมาก	ระดับ คะแนน	4	2
เห็นด้วย	ระดับ คะแนน	3	3
เห็นด้วยน้อย	ระดับ คะแนน	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ระดับ คะแนน	1	5

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนผู้วิจัยกำหนดความหมายของ คะแนนเฉลี่ยของคำตอบโดย อาศัยขอบเขตของคะแนน 1,2,3,4 และ 5 โดยแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดดังนี้ (Best John, 1981 : 179 – 187)

- 4.50 – 5.00 เป็นระดับที่สมาชิกเห็นด้วยมากที่สุดหมายถึงสมาชิกมีทัศนคติระดับที่ดีมาก
- 3.50 – 4.49 เป็นระดับที่สมาชิกเห็นด้วยมากหมายถึงสมาชิกมีทัศนคติระดับที่ดี
- 2.50 – 3.49 เป็นระดับที่สมาชิกพอใจหมายถึงสมาชิกมีทัศนคติระดับปานกลาง
- 1.50 – 2.49 เป็นระดับที่สมาชิกเห็นด้วยน้อยหมายถึงสมาชิกมีทัศนคติไม่ค่อยดี
- 1.00 – 1.49 เป็นระดับที่สมาชิกเห็นด้วยน้อยที่สุดหมายถึงสมาชิกมีทัศนคติที่ไม่ดี

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัย มีขั้นตอนและรายละเอียดดังนี้

4.1 วันที่ 26 มีนาคม 2547 ขอนหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงประธานกรรมการสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด เพื่อขออนุญาตและความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัย

4.2 ผู้ทำวิจัยจัดทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามผ่านไปยังผู้บังคับบัญชาของแต่ละแผนก เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถาม จำนวน 350 ฉบับ โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 3 สัปดาห์ ตั้งแต่ 14 – 30 มิถุนายน 2547

5. การจัดการ และวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการจัดการและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับงานวิจัย มีขั้นตอนและรายละเอียด ดังนี้

5.1 ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามปรากฏว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ถูกต้องทั้ง 350 ฉบับ

5.2 นำแบบสอบถามไปลงบันทึกข้อมูล

5.3 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

5.3.1. วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ลักษณะประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน คิดเป็นร้อยละ

5.3.2 เปรียบเทียบระดับทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ฯ ต่อการใช้บริการของสหกรณ์ฯ โดยใช้สถิติ t - test และเปรียบเทียบตัวแปรตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ จำนวนบุตร พฤติกรรมการใช้บริการ โดยสร้างเป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert Scale) มีระดับการให้คะแนน 5 ระดับเรียงจากมากไปหาน้อยคือ

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ใช้เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ (Best John, 1981 : 179 – 187)

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 – 5.00 หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 – 4.49 หมายถึงเห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 – 3.49 หมายถึงเห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 – 2.49 หมายถึงเห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.49 หมายถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด

5.3.3 การวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้การวัดความแปรปรวนแบบทางเดียว(One-Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Lest Significant Difference (LSD)

6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

6.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่

6.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร (ชัยสิทธิ์ เจริมมีประเสริฐ. 2538 : 45)

$$\% = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ	%	แทน	ร้อยละหรือ % (Percentage)
	f	แทน	ความถี่หรือจำนวนตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนทั้งหมดประชากร

6.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic mean) ใช้สูตร (เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์. 2527 :87)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวอย่าง
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	จำนวนตัวอย่าง

6.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 40)

$$S = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

6.2 สถิติที่ใช้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 125-126)

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

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
	S_t^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

6.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย

6.3.1 ค่า t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง

2 กลุ่ม ใช้สูตร (ล้วน สายยศ. 2538 : 134)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S^2_1}{n_1} + \frac{S^2_2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S^2_1	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S^2_2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

6.3.2 ค่า F –Test (One-way Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 175)

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

เมื่อ	F	แทน	ค่าการแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	MS_b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 333)

$$LSD = \frac{t_{\alpha/2; n-k}}{2} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

$$r = n - k$$

เมื่อ	LSD	แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j
	MSE	แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
	n	แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
	α	แทน ค่าความเชื่อมั่น

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนไทยฮอนด้า จำกัด การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนไทยฮอนด้าฯ กลุ่มตัวอย่าง
X	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F – Distribution
Sig.	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของสมาชิกสหกรณ์ฯ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ฯ ของสมาชิก

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านการจัดการ และด้านสถานที่

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

ข้อมูลส่วนตัวของสมาชิกสหกรณ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวสมาชิกสหกรณ์โดยนำเสนอในรูปความถี่ และค่าร้อยละ

ตาราง 3 จำนวนความถี่ และร้อยละข้อมูลส่วนตัวของสมาชิกสหกรณ์ฯ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และจำนวนบุตร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	295	84.3
หญิง	55	15.7
รวม	350	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	77	22.0
30-40 ปี	217	62.0
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	56	16.0
รวม	350	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	259	74.0
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	91	26.0
รวม	350	100.0
4. รายได้ต่อเดือน		
ตั้งแต่ 7,000 – 11,000 บาท	81	23.1
มากกว่า 11,000 บาท	269	76.9
รวม	350	100.0
5. สถานภาพ		
โสด	95	27.1
สมรส	224	64.0
หย่า / หม้าย	31	8.9
รวม	350	100.0

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
6. จำนวนบุตร		
ไม่มีบุตร	154	44.0
มีบุตร 1 ~ 3 คน	196	56.0
รวม	350	100.0

จากตาราง 3 แสดงว่าสมาชิกสหกรณ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุ 30 – 40 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนมากกว่า 11,000 บาท สถานภาพสมรสแล้ว และส่วนใหญ่มีบุตรประมาณ 1 – 3 คน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนฯ ของสมาชิกสหกรณ์โดย

นำเสนอในรูปความถี่ และร้อยละ

ตาราง 4 จำนวนความถี่ และร้อยละ ของพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ฯ ของสมาชิกผู้ให้บริการ

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนฯ		
1 – 2 ปี	48	13.7
3 – 4 ปี	81	23.1
5 ปีขึ้นไป	221	63.1
รวม	350	100.0
2. ช่วงวันที่ที่ใช้บริการบ่อยที่สุดโดยเฉลี่ยของ แต่ละเดือน		
วันที่ 1 - 20	79	22.6
วันที่ 21 - 31	271	77.4
รวม	350	100.0
3. การฝากเงินกับสหกรณ์ฯ ต่อครั้งประมาณ		
ต่ำกว่า 1,000 บาท	30	8.6
1,001 – 2,000 บาท	42	12.0
2,001 – 3,000 บาท	204	58.3
มากกว่า 3,000 บาท	74	21.1
รวม	350	100.0

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
4. ในการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตฯท่าน		
ใช้บริการด้านใดมากที่สุด		
กู้สามัญ	211	60.3
ฝาก - ถอนเงิน	116	33.1
อื่น ๆ	23	6.6
รวม	350	100.0
5.สาเหตุสำคัญที่สุดที่ใช้บริการสหกรณ์เครดิต		
ยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด		
ซื้อสินทรัพย์เช่น บ้าน รถ	185	52.9
ดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคาร	68	19.4
มีเงินปันผล	30	8.6
อื่น ๆ (ระบุ)	67	19.1
รวม	350	100.0
6. ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน		
1 - 2 ครั้ง	262	74.9
3 - 4 ครั้ง	88	25.1
รวม	350	100.0

จากตาราง 4 แสดงว่าพฤติกรรมส่วนใหญ่ของสมาชิกสหกรณ์มีดังนี้ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกส่วนใหญ่ 5 ปีขึ้นไป ช่วงวันที่ที่ใช้บริการบ่อยที่สุดโดยเฉลี่ยคือวันที่ 21 - 30 ของแต่ละเดือนและการฝากเงินหุ้นสหกรณ์ต่อครั้งประมาณ 2,001 - 3,000 บาท โดยใช้บริการกู้สามัญมีเหตุผลสำคัญที่สุดส่วนใหญ่คือ ซื้อสินทรัพย์ เช่น บ้าน รถ และความถี่ในการบริการต่อเดือนส่วนใหญ่เป็น 1 - 2 ครั้ง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อ

การใช้ บริการด้านบุคลากร ด้านการจัดการ และด้านสถานที่

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการ

บริการด้านบุคลากร ด้านการจัดการ และด้านสถานที่

ทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ฯ ทั้ง 3 ด้าน	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล :
			ระดับทัศนคติ
1. ด้านบุคลากร	3.74	0.62	ดี
2. ด้านการจัดการ	3.69	0.59	ดี
3. ด้านสถานที่	3.17	0.43	ปานกลาง
รวม	3.53	0.55	ดี

จากตาราง 5 แสดงว่าสมาชิกสหกรณ์ฯ มีทัศนคติต่อการใช้บริการของสหกรณ์ ด้านบุคลากร ด้านการจัดการ และด้านสถานที่ โดยรวมและรายด้านในระดับดี ยกเว้นด้านสถานที่ที่มีระดับทัศนคติปานกลาง

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทัศนคติของผู้ใช้บริการสหกรณ์ฯ ด้านบุคลากร

ทัศนคติในด้านบุคลากร	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล :
			ระดับทัศนคติ
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอ	4.69	0.47	ดีมาก
2. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สะอาด เรียบร้อย	4.51	0.57	ดีมาก
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการต้อนรับ	3.45	0.70	ปานกลาง
4. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.68	0.58	ดี
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง	3.19	0.44	ปานกลาง
6. ให้ความช่วยเหลือและการให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานสหกรณ์ฯ ด้วยความเต็มใจ	3.36	0.58	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับสมาชิกเสมอ	3.47	0.58	ปานกลาง
8. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ	3.78	0.45	ดี
9. ปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดในการให้บริการกับสมาชิก	3.52	0.52	ดี
10. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายถึงรายละเอียดของการบริการให้เข้าใจโดยง่าย	3.71	0.68	ดี
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.75	0.61	ดี
12. สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสหกรณ์ฯ ของสมาชิกได้	3.81	0.67	ดี
รวม	3.74	0.62	ดี

จากตาราง 6 แสดงว่าสมาชิกสหกรณ์ฯ มีทัศนคติด้านบุคลากร โดยรวมในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่สมาชิกมีระดับทัศนคติดีมากคือ จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอ และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่สะอาดเรียบร้อย ระดับทัศนคติอยู่ระดับปานกลางคือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการต้อนรับ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง ให้ความช่วยเหลือและการให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานสหกรณ์ฯ ด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับสมาชิกเสมอ ส่วนข้ออื่นสมาชิกมีทัศนคติดี

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของผู้ใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนไทยฮอนด้า จำกัด ด้านการจัดการ

ทัศนคติในด้านการจัดการ	การแปลผล :		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. ท่านได้รับความสะดวกในการฝากออมทรัพย์กับสหกรณ์ฯ	4.27	0.58	ดี
2. บริการฝากเงินกับสหกรณ์ มีความมั่นคงเพียงพอ	4.21	0.71	ดี
3. เงินฝากทุกประเภทให้อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม	3.84	0.80	ดี
4. การฝากเงินกับสหกรณ์มีดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารพาณิชย์	3.60	0.79	ดี
5. เวลาที่สหกรณ์ฯ เปิด - ปิด ทำการปัจจุบันมีความเหมาะสม	3.59	0.67	ดี
6. ระยะเวลาในการจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากมีความเหมาะสม	3.88	0.40	ดี
7. เงื่อนไขในการกู้ยืมซับซ้อนมากเกินไป	3.50	0.52	ดี
8. เอกสารในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ มีมากเกินไป	3.53	0.50	ดี
9. ระยะเวลาในการส่งคืนเงินกู้ถูกเงินเหมาะสมแล้ว	3.41	0.50	ปานกลาง
10. การกำหนดระยะเวลาการชำระคืนเงินกู้พิเศษไม่ค่อยเหมาะสม	3.43	0.68	ปานกลาง
11. สมาชิกให้ความร่วมมือในการจัดประชุมประจำปี	4.40	0.66	ดี
รวม	3.69	0.59	ดี

จากตาราง 7 แสดงว่าสมาชิกสหกรณ์ฯ มีทัศนคติด้านการจัดการโดยรวมในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าสมาชิกมีทัศนคติระดับปานกลางคือ ระยะเวลาในการส่งคืนเงินกู้ถูกเงินเหมาะสมแล้ว และการกำหนดระยะเวลาการชำระคืนเงินกู้พิเศษไม่ค่อยเหมาะสมส่วนนอกจากนั้นพบว่าทัศนคติอยู่ในระดับดี

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของผู้ใช้บริการสหกรณ์ เครดิตยูเนียน
ไทยฮอนด้า จำกัด ด้านสถานที่

ทัศนคติในด้านสถานที่	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล : ระดับทัศนคติ
1. สถานที่ตั้งของสหกรณ์ฯ มีความเหมาะสม	3.97	0.26	ดี
2. บริเวณสำนักงานสหกรณ์ฯ สะอาด	3.72	0.46	ดี
3. มีที่นั่งรอรับบริการสหกรณ์ฯ เพียงพอ	3.21	0.42	ปานกลาง
4. มีแสงสว่างที่เพียงพอ	3.12	0.34	ปานกลาง
5. มีที่จอดรถเพียงพอ	2.90	0.59	ปานกลาง
6. มียามรักษาความปลอดภัยบริเวณสหกรณ์ฯ	2.31	0.59	ไม่ค่อยดี
7. มีเคาน์เตอร์อำนวยความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์ม	3.06	0.39	ปานกลาง
8. มีอุปกรณ์ เช่นเครื่องคิดเลขและปากกาให้บริการ	2.49	0.73	ไม่ค่อยดี
9. มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารงานสหกรณ์ฯ สม่่าเสมอ	3.59	0.53	ดี
10. ภายในสหกรณ์ฯ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.39	0.50	ปานกลาง
รวม	3.17	0.43	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่าสมาชิกสหกรณ์ฯ มีทัศนคติด้านสถานที่โดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสมาชิกมีทัศนคติระดับดีคือ สถานที่ตั้งสหกรณ์ฯ มีความเหมาะสม บริเวณสำนักงานสหกรณ์ฯ สะอาด มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารงานสหกรณ์ฯ สม่่าเสมอ และพบว่าระดับทัศนคติไม่ค่อยดีคือ มียามรักษาความปลอดภัยบริเวณสหกรณ์ฯ มีอุปกรณ์เช่นเครื่องคิดเลขและปากกาให้บริการ ส่วนข้อนอกนั้นพบว่าทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 สมาชิกที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติ ต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนไทย

ฮอนด้า จำกัด แตกต่างกัน

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์ฯ ที่มีเพศแตกต่างกัน

ทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อ การใช้บริการด้านต่าง ๆ	ชาย N=295		หญิง N=55		t	Sig (2 tailed)
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านบุคลากร	3.73	0.23	3.81	0.26	-2.202*	0.028
2. ด้านการจัดการ	3.68	0.29	3.79	0.30	-2.664**	0.008
3. ด้านสถานที่	3.16	0.23	3.26	0.30	-2.349*	0.022
รวม	3.53	0.25	3.62	0.28	-2.405*	0.019

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จากตาราง 9 แสดงว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้บริการของสหกรณ์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยเพศหญิงมีทัศนคติดีกว่าเพศชาย

สมมติฐานข้อที่ 2 สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติ ต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนไทย

ฮอนด้า จำกัด แตกต่างกัน

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ฯที่มีต่อการใช้บริการ

โดยรวมและรายด้านจำแนกตามอายุ

ทัศนคติของสมาชิก ที่มีต่อการใช้บริการ ด้านต่าง	ต่ำกว่า 30 ปี			30-40 ปี			ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย ระดับทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย ระดับทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย ระดับทัศนคติ
1. ด้านบุคลากร	3.64	0.22	ดี	3.75	0.22	ดี	3.84	0.27	ดี
2. ด้านการจัดการ	3.74	0.30	ดี	3.66	0.28	ดี	3.77	0.32	ดี
3. ด้านสถานที่	3.16	0.19	ปานกลาง	3.16	0.24	ปานกลาง	3.25	0.29	ปานกลาง
รวม	3.74	0.23	ดี	3.70	0.24	ดี	3.18	0.29	ปานกลาง

จากตาราง 10 แสดงว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีมีทัศนคติต่อการใช้บริการของสหกรณ์โดยรวมและรายด้านดี ยกเว้นด้านการสถานที่ มีระดับทัศนคติปานกลาง

สมาชิกที่มีอายุ 30-40 ปี มีทัศนคติต่อการใช้บริการของสหกรณ์ โดยรวมและรายด้านดี ยกเว้นด้านสถานที่ มีระดับทัศนคติปานกลาง

สมาชิกที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีทัศนคติต่อการใช้บริการของสหกรณ์ โดยรวมและรายด้านปานกลาง ยกเว้นด้านบุคลากรและด้านการจัดการ มีทัศนคติระดับดี

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์ฯ ที่มีอายุแตกต่างกัน

ทัศนคติในภาพรวม ด้านอายุ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig (2 tailed)
1. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.395	.698	12.593 **	.000
	ภายในกลุ่ม	347	19.226	.055		
	รวม	349	20.622			
2. ด้านการจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.732	.366	4.210 *	.016
	ภายในกลุ่ม	347	30.168	.087		
	รวม	349	30.900			
3. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	.355	.178	2.914	.056
	ภายในกลุ่ม	347	21.153	.061		
	รวม	349	21.509			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.355	.414	6.572*	.024
	ภายในกลุ่ม	347	21.153	.067		
	รวม	349	21.509			

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จากตาราง 11 แสดงว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้บริการสหกรณ์ฯ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้บริโภคที่มีทัศนคติด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสถานที่ที่ผู้บริโภคมีทัศนคติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่าสมาชิกที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติด้านบุคลากรแตกต่างกันในรายคูใดบ้างจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคูโดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ดังนี้

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์ฯ ที่มีอายุแตกต่างกันด้านบุคลากร

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 30 ปี	30 – 40 ปี	ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.64	3.75	3.84
ต่ำกว่า 30 ปี	3.64	-	-.11 *	-.20 *
30 – 40 ปี			-	.09 *
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จากตาราง 12 แสดงว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 30 - 40 ปี และตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไปมีทัศนคติด้านบุคลากรดีกว่าผู้ที่ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไปมีทัศนคติดีกว่าผู้ที่มีอายุ 30 - 40 ปี ส่วนคนอื่นๆ มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์ฯ ที่มีอายุแตกต่างกัน ด้านการจัดการ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 30 ปี	30 – 40 ปี	ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.74	3.66	3.70
ต่ำกว่า 30 ปี	3.74	-	.08 *	-.02*
30 – 40 ปี			-	.11*
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จากตาราง 13 แสดงว่าผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีมีทัศนคติด้านการจัดการดีกว่าผู้ที่มีอายุ 30 - 40 ปี และผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไปมีทัศนคติดีกว่าผู้ที่มีอายุ 30 - 40 ปี ส่วนคนอื่นๆ มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมุติฐานข้อที่ 3 สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติ ต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิต
ยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด แตกต่างกัน

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์ฯ ที่มีระดับการศึกษา
แตกต่างกัน

ทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อ การใช้บริการด้านต่าง ๆ	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป		t	Sig (2 tailed)
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านบุคลากร	3.74	0.24	3.74	0.23	.079	.937
2. ด้านการจัดการ	3.72	0.30	3.64	0.27	2.125*	.034
3. ด้านสถานที่	3.19	0.26	3.13	0.17	2.560*	.011
รวม	3.55	0.26	3.50	0.22	1.588	.327

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 แสดงว่าสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการใ้
บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการจัดการ
และด้านสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมี
ทัศนคติดีกว่าผู้ที่มีอายุตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปส่วนด้านบุคลากรสมาชิกสหกรณ์ฯ มีทัศนคติแตกต่างกัน
อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมุติฐานข้อที่ 4 สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีทัศนคติ ต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน
ไทยฮอนด้า จำกัด แตกต่างกัน

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์ฯ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน

ทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อ การใช้บริการด้านต่าง ๆ	ตั้งแต่ 7,000 -11,000		มากกว่า 11,000		t	Sig (2 tailed)
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านบุคลากร	3.69	0.23	3.76	0.24	-2.402*	.017
2. ด้านการจัดการ	3.77	0.28	3.67	0.29	2.726**	.007
3. ด้านสถานที่	3.17	0.23	3.18	0.25	-.413	.680
รวม	3.54	0.24	3.54	0.26	-.029	.234

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จากตาราง 15 แสดงว่าสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการของสหกรณ์โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่มีรายได้มากกว่า 11,000 บาทมีทัศนคติดีกว่าผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 7,000 - 11,000 บาท ด้านการจัดการสมาชิกสหกรณ์มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ สมาชิกมีทัศนคติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมุติฐานข้อที่ 5 สมาชิกที่มีสถานภาพต่างกันมีทัศนคติ ต่อการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน
ไทยฮอนด้า จำกัด แตกต่างกัน
ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ฯ ที่มีสถานภาพ
แตกต่างกัน

ทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อ การให้บริการด้านต่าง ๆ	โสด			สมรส			หย่า/หม้าย		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย ระดับทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย ระดับทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย ระดับทัศนคติ
1. ด้านบุคลากร	3.73	0.24	ดี	3.75	0.23	ดี	3.72	0.27	ดี
2. ด้านการจัดการ	3.68	0.30	ดี	3.68	0.29	ดี	3.83	0.22	ดี
3. ด้านสถานที่	3.16	0.23	ปานกลาง	3.17	0.25	ปานกลาง	3.26	0.23	ปานกลาง
รวม	3.74	0.25	ดี	3.70	0.25	ดี	3.18	0.24	ปานกลาง

จากตาราง 16 แสดงว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพโสดและสมรสมีทัศนคติต่อการให้บริการของสหกรณ์ฯ โดยรวมและรายด้านดี ยกเว้นด้านสถานที่ที่มีระดับทัศนคติปานกลางส่วนสมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพ หย่า / หม้าย มีทัศนคติต่อการให้บริการของสหกรณ์โดยรวมระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรและด้านการจัดการมีระดับทัศนคติดี

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน

ทัศนคติในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig (2 tailed)
1. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	.052	.026	.441	.644
	ภายในกลุ่ม	347	20.569	.059		
	รวม	349	20.622			
2. ด้านการจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.750	.375	4.315*	.014
	ภายในกลุ่ม	347	30.150	.087		
	รวม	349	30.900			
3. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	.265	.132	2.164	.116
	ภายในกลุ่ม	347	21.244	.061		
	รวม	349	21.509			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.355	.177	2.306	.258
	ภายในกลุ่ม	347	23.987	.069		
	รวม	349	24.343			

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 แสดงว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพสมรสมีทัศนคติต่อการใช้บริการของสหกรณ์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติยกเว้นด้านการจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่าสมาชิกสหกรณ์ ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีทัศนคติด้านการจัดการแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้างจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD(Least Significant Difference)

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์ที่มีสถานภาพแตกต่างกันด้านการจัดการ

สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	โลด	สมรสแล้ว	หย่า / หม้าย
	$\bar{X}$	3.68	3.68	3.84
โลด	3.68	-	.00	- 0.16 *
สมรสแล้ว			-	- 0.16 *
หย่า / หม้าย				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 แสดงว่าสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีสถานภาพ หย่า/ม่าย มีทัศนคติด้านการจัดการดีกว่าผู้ที่เป็นโสดและผู้ที่มีสมรสแล้วอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 6 สมาชิกที่มีจำนวนบุตรต่างกันมีทัศนคติ ต่อการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน
ไทยฮอนด้า จำกัด แตกต่างกัน

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ฯ ที่มีจำนวนบุตรแตกต่างกัน

ทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อ การให้บริการด้านต่าง ๆ	ไม่มีบุตร		มีบุตร 1-3 คน		t	Sig(2 tailed)
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านบุคลากร	3.76	0.24	3.73	0.23	.938	.349
2. ด้านการจัดการ	3.70	0.31	3.70	0.28	.026	.979
3. ด้านสถานที่	3.19	0.24	3.16	0.25	.991	.323
รวม	3.55	0.26	3.53	0.25	.651	.550

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 แสดงว่าสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีจำนวนบุตรแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการของสหกรณ์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล

การศึกษาศึกษาพฤติกรรม และทัศนคติของสมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด เพื่อสหกรณ์ฯ จะนำผลการวิจัยที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องและพัฒนาการให้บริการด้านต่างๆ ของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้าฯ โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากสมาชิกที่มาใช้บริการจำนวน 350 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม มาวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยดังนี้

สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐานและวิธีการดำเนินการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของสมาชิกที่มาใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด ในด้านบุคลากร ,ด้านการจัดการ ,ด้านสถานที่
3. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด ใน 3 ด้าน จำแนกตาม เพศ ,อายุ ,ระดับการศึกษา ,รายได้ต่อเดือน ,สถานภาพ และจำนวนบุตร

ความสำคัญของการวิจัย

สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการบริการด้านต่างๆ ของสหกรณ์ให้สอดคล้องกับพฤติกรรม และทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด

สมมุติฐานของการวิจัย

1. สมาชิกที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติ ต่อการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด แตกต่างกัน
2. สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติ ต่อการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด แตกต่างกัน
3. สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติ ต่อการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด แตกต่างกัน
4. สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีทัศนคติ ต่อการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด แตกต่างกัน
5. สมาชิกที่มีสถานภาพต่างกันมีทัศนคติ ต่อการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด แตกต่างกัน
6. สมาชิกที่มีจำนวนบุตรต่างกันมีทัศนคติ ต่อการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด แตกต่างกัน

ขอบเขตของการทำวิจัย

ประชากรสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 1,700 คน (รายงานประจำปี 2546)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 350 คน จาก สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด ทั้งหมด 1,700 คน โดยใช้สูตรตารางสำเร็จรูปทาโรยามาเน (Taro Yamane. 1970 : 580-581) ในการเลือก กลุ่มตัวอย่างจำนวนประชากร ด้วยความเชื่อมั่น 95% และ ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ จะได้จำนวน กลุ่มตัวอย่าง 324 คน ผู้วิจัยขอกำหนดเป็น 350 คน

จากนั้นใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งตามสัดส่วน (Proportional Sampling) ในแต่ละแผนกเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละแผนก และเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ของประชากรในแต่ละแผนก เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจาก แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาการให้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียน ของบริษัท ไทยฮอนด้าแมนูแฟคเจอร์ จำกัด โครงสร้างแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วยข้อมูลต่าง ๆ คือ เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนบุตร ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด

ประกอบด้วยข้อมูลตามการเลือกใช้บริการ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ช่วงวันที่ใช้บริการบ่อยที่สุดโดยเฉลี่ยของแต่ละเดือน การฝากเงินกู้กับสหกรณ์ต่อครั้ง การใช้บริการด้านใดมากที่สุด สาเหตุสำคัญที่ใช้บริการสหกรณ์ และ ความถี่ในการบริการต่อเดือน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า ด้านบุคลากร ด้านการจัดการ และด้านสถานที่ โดยกลุ่มตัวอย่างได้คำตอบแบบ Likert Scale กำหนดระดับสเกลแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยแบ่งเป็น

เห็นด้วยมากที่สุด	ระดับ คะแนน	5	1
เห็นด้วยมาก	ระดับ คะแนน	4	2
เห็นด้วย	ระดับ คะแนน	3	3
เห็นด้วยน้อย	ระดับ คะแนน	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ระดับ คะแนน	1	5

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนผู้วิจัยกำหนดความหมายของ คะแนนเฉลี่ยของคำตอบ โดย อาศัยขอบเขตของคะแนน 1,2,3,4 และ 5 โดยแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดดังนี้ (Best John, 1981 : 179 – 187)

- 4.50 – 5.00 เป็นระดับที่สมาชิกเห็นด้วยมากที่สุดหมายถึงสมาชิกมีทัศนคติระดับที่ดีมาก
- 3.50 – 4.49 เป็นระดับที่สมาชิกเห็นด้วยมากหมายถึงสมาชิกมีทัศนคติระดับที่ดี
- 2.50 – 3.49 เป็นระดับที่สมาชิกพอใจหมายถึงสมาชิกมีทัศนคติระดับปานกลาง
- 1.50 – 2.49 เป็นระดับที่สมาชิกเห็นด้วยน้อยหมายถึงสมาชิกมีทัศนคติไม่ค่อยดี
- 1.00 – 1.49 เป็นระดับที่สมาชิกเห็นด้วยน้อยที่สุดหมายถึงสมาชิกมีทัศนคติที่ไม่ดี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัย มีขั้นตอนและรายละเอียดดังนี้

1. วันที่ 26 มีนาคม 2547 ขอนหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ถึงประธานกรรมการสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด เพื่อขออนุญาตและความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัย
2. ผู้ทำวิจัยจัดทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามผ่านไปยังผู้บังคับบัญชาของแต่ละแผนก เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถาม จำนวน 350 ฉบับ โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 3 สัปดาห์ ตั้งแต่ 14 – 30 มิถุนายน 2547

สรุปผลการวิจัย

1. แสดงว่าพฤติกรรมส่วนใหญ่ของสมาชิกสหกรณ์มีดังนี้ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกส่วนใหญ่ 5 ปีขึ้นไป ช่วงวันที่ใช้บริการบ่อยที่สุดโดยเฉลี่ยคือวันที่ 21 – 30 ของแต่ละเดือนและการฝากเงินหุ้นสหกรณ์ต่อครั้งประมาณ 2,001 – 3,000 บาท โดยใช้บริการกู้ยืมมีเหตุผลสำคัญที่สุดส่วนใหญ่คือซื้อสินทรัพย์ เช่น บ้าน รถ และความถี่ในการบริการต่อเดือนส่วนใหญ่เป็น 1 – 2 ครั้ง.
2. สมาชิกสหกรณ์มีทัศนคติต่อการให้บริการของสหกรณ์ฯ ด้านบุคลากร ด้านการจัดการด้านสถานที่ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี ยกเว้นด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง
3. สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการของสหกรณ์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01
4. สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการของสหกรณ์โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้บริโภคมีทัศนคติด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการจัดการแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสถานที่ผู้บริโภคมีทัศนคติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. สมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้บริการของสหกรณ์โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการจัดการ และด้านสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้บริการของสหกรณ์โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านบุคลากรสมาชิกมีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และด้านการจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

7. สมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพสมรสมีทัศนคติต่อการใช้บริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. สมาชิกสหกรณ์ที่มีจำนวนบุตรแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้บริการของสหกรณ์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผล

1. การวิเคราะห์ด้านพฤติกรรมของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด

1.1 สมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่สมัครเป็นสมาชิกสหกรณ์มานานกว่า 5 ปี จากการที่ผู้วิจัยทำงานอยู่ในองค์กรนี้ทราบว่าพนักงานประจำของบริษัทไทยฮอนด้าฯ จะได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำของบริษัทไทยฮอนด้าฯ หลังจากทดลองงานประมาณ 1 ปี ขณะนี้พนักงานส่วนใหญ่อายุงานมากกว่า 1 ปี และได้สมัครเป็นสมาชิกสหกรณ์ด้วย

1.2 ช่วงวันที่ที่สมาชิกเข้ามาใช้บริการสหกรณ์บ่อยที่สุดคือช่วงวันที่ 21-31 ของเดือนเนื่องจากเป็นช่วงที่สมาชิกได้รับเงินเดือนจึงนำเงินมาฝากและเป็นช่วงที่ดำเนินการด้านเอกสารสำหรับสมาชิกที่จะขอกู้เงินเพื่อใช้จ่ายยามจำเป็น

1.3 การฝากเงินหันกับสหกรณ์แต่ละครั้งสมาชิกฝากเงินมากที่สุดคือ 2,001-3,000 บาท เนื่องจากสมาชิกมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 11,000 บาท จึงมีการฝากเงินไว้กับสหกรณ์และการฝากเงินกับสหกรณ์มีความสะดวกเพราะไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไม่มีผลกระทบกับการทำงานและการฝากเงินกับสหกรณ์ให้ผลตอบแทนที่สูงกว่าธนาคารพาณิชย์ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการถือเงินของเคนส์คือความต้องการถือเงินเพื่อการใช้จ่ายประจำ ความต้องการถือเงินเพื่อใช้จ่ายในกรณีฉุกเฉิน ความต้องการถือเงินเพื่อแสวงหากำไร

1.4 การใช้บริการของสหกรณ์สมาชิกใช้บริการการกู้เงินมากที่สุดเนื่องจากการกู้สามัญสมาชิกสามารถกู้ได้เงินเป็นจำนวนมาก

1.5 สาเหตุที่สมาชิกสหกรณ์ใช้บริการมากที่สุดคือกู้เงินเพื่อซื้อสินทรัพย์ เช่น ซื้อบ้านและรถที่เป็นปัจจัยหลักสำหรับสมาชิกเพราะอายุของสมาชิกส่วนใหญ่ 30 – 40 ปี ซึ่งเป็นช่วงที่กำลังสร้างฐานะของตนเองและครอบครัว

1.6 ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนสมาชิกใช้บริการ 1 – 2 ครั้งเพราะสมาชิกมีความจำเป็นในการฝากเงินหุ้น หรือยื่นเอกสารการกู้จึงเข้ามาใช้บริการ 1-2 ครั้งเท่านั้น

2.การวิเคราะห์ทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด ด้านบุคลากร ด้านการจัดการ และด้านสถานที่ อภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ผู้ใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด มีทัศนคติด้านบุคลากรโดยรวมในระดับดีที่เป็นเช่นนี้เพราะเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใสการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สหกรณ์สร้างความประทับใจให้กับสมาชิกผู้ให้บริการไม่มีปัญหาในการใช้บริการ ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าสมาชิกมีระดับทัศนคติดีมาก คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอ และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่สะอาดเรียบร้อยซึ่งสอดคล้องกับ (ชนิษฐา แพรสุวรรณศิลป์. 2542 : บทคัดย่อ) พบว่าระดับ ทัศนคติดีคือมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในด้านการให้บริการ ปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดในการให้บริการกับสมาชิก เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายถึงรายละเอียดของการบริการให้เข้าใจโดยง่ายเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและสามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสหกรณ์ฯ ของสมาชิกได้

2.2 ผู้ใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด มีทัศนคติด้านการจัดการโดยรวมในระดับดีที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าสหกรณ์ให้ความสะดวกมีผลตอบแทนเป็นที่พอใจให้กับสมาชิกที่ฝากเงิน มีความมั่นคงมีภาพลักษณ์น่าเชื่อถือและมีการดำเนินงานอย่างมีอาชีพปัญหาในการบริการมีน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อผู้ให้บริการมีทัศนคติระดับปานกลางคือ ระยะเวลาในการส่งคืนเงินกู้ถูกเงินเหมาะสมแล้วและการกำหนดระยะเวลาการชำระคืนเงินกู้พิเศษไม่ค่อยเหมาะสมส่วนนอกจากนั้นพบว่าทัศนคติอยู่ในระดับที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับ (เสาวลักษณ์ ลิ้มสำราญ. 2542 : 52) ที่ว่าสมาชิกมีความพึงพอใจเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากสหกรณ์ในระดับมากและ (จิราภร เกตุบุรณะ. 2542 : 75) ที่ว่าสมาชิกมีความคิดเห็นในด้านการถือหุ้นอยู่ในระดับมากในเรื่องการชำระค่าหุ้นทุกเดือนมีความคิดเห็นเรื่องการฝากเงินอยู่ในระดับมาก อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคาร และมีความคิดเห็นในด้านการกู้ยืมเงินในระดับมากการที่ได้รับความสะดวกในการฝากออมทรัพย์กับสหกรณ์ฯ บริการฝากเงินกับสหกรณ์มีความมั่นคงเพียงพอการฝากเงินกับสหกรณ์มีดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารพาณิชย์ทั่วไป ซึ่งในเรื่องนี้สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว (ทรงกลด รักเสรีธรรม. 2543) ซึ่งกล่าวไว้ว่าการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์นั้นเกิดจากความต้องการบางอย่างและเกิดจากความพึงพอใจเมื่อได้รับการตอบสนอง คือต้องการความปลอดภัย

2.3 ผู้ใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด มีระดับทัศนคติด้านสถานที่โดยรวมระดับปานกลางที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากสหกรณ์มีอาคารที่ตั้งสำนักงานอยู่ในบริษัทไทยฮอนด้าฯ ซึ่ง

ถูกแบ่งห้องทำงานให้กับกิจกรรมอื่นด้วย สหกรณ์จึงดูคับแคบเมื่อสมาชิกเข้ามาใช้บริการมาก การจัดกิจกรรมใหญ่ๆ ต้องไปพึ่งโรงอาหารหรือห้องประชุมของทางบริษัทฯ ดังนั้นสหกรณ์ควรมีการเจรจากับบริษัทเพื่อขอพื้นที่สำนักงานเพิ่ม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับ ทัศนคติดี คือสถานที่ตั้งของสหกรณ์ฯ มีความเหมาะสม บริเวณสำนักงานสหกรณ์ฯ สะอาดและมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารงานสหกรณ์ฯ สม่าเสมอ ส่วนระดับทัศนคติไม่ค่อยดีคือมียามรักษาความปลอดภัยบริเวณ สหกรณ์ และมีอุปกรณ์ เช่นเครื่องคิดเลขและปากกาไว้บริการ และทัศนคติระดับปานกลางคือมีที่นั่งรอรับบริการสหกรณ์ฯ เพียงพอ มีแสงสว่างที่เพียงพอ มีที่จอดรถเพียงพอ มีเคาน์เตอร์อำนวยความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์ม ภายในสหกรณ์ฯ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

3. สมาชิกสหกรณ์ที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้บริการของสหกรณ์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยเพศหญิงมีทัศนคติดีกว่าเพศชาย ที่เป็นเช่นนี้เพราะจากการสังเกตของผู้วิจัยที่เป็นพนักงานและเป็นสมาชิกสหกรณ์ด้วยเห็นว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจะมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับสมาชิกหญิงด้วยกันมีโอกาสที่จะใช้บริการหรือซักถามบริการต่าง ๆ ได้ละเอียดมากกว่าเพศชาย จึงทำให้เพศหญิงมีทัศนคติดีกว่าเพศชาย

4. สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้บริการสหกรณ์ฯโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้บริโภคที่มี ทัศนคติด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสถานที่ผู้บริโภคมีทัศนคติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 30 - 40 ปี และตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไปมีทัศนคติด้านบุคลากรดีกว่าผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไปมีทัศนคติดีกว่าผู้ที่มีอายุ 30 - 40 ปี ส่วนคู่อื่นๆ มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปจะมีวุฒิภาวะในการเป็นผู้ใหญ่ และมีประสบการณ์ในการทำงานจึงมีทัศนคติดีกว่าผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และมีอายุ 30-40 ปี

และผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีมีทัศนคติด้านการจัดการดีกว่าผู้ที่มีอายุ 30 - 40ปีและผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไปมีทัศนคติ ดีกว่าผู้ที่มีอายุ 30 - 40 ปี ส่วนคู่อื่นๆ มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ไม่เร่ร่อนสิ่งใดมากและมีความคล่องตัวสูง

5. สมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการจัดการและด้านสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีทัศนคติดีกว่าผู้ที่มีอายุตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปส่วนด้านบุคลากรสมาชิกสหกรณ์ฯมีทัศนคติแตกต่างกันอย่างไม่มี

นัยสำคัญทางสถิติ ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าผู้ที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรีมีมาตรฐานในการรับบริการไม่มากและไม่พึงพิถันในการบริการมาก

6. สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้บริการของสหกรณ์โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่มีรายได้มากกว่า 11,000 บาทมีทัศนคติดีกว่าผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 7,000 - 11,000 บาท ด้านการจัดการสมาชิกสหกรณ์มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ สมาชิกมีทัศนคติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีสถานภาพสมรสมีทัศนคติต่อการใช้บริการของสหกรณ์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติยกเว้นด้านการจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าผู้ที่มีรายได้มากมีความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ใจและเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ส่วนผู้ที่มีรายได้ 7,000 - 11,000 บาท อายุยังน้อยมีความพอใจกับการบริการไม่เรียกร้องมาก

7. สมาชิกสหกรณ์ฯที่มีสถานภาพโสดและสมรสมีทัศนคติต่อการใช้บริการของสหกรณ์ฯ โดยรวมและรายด้านดี ยกเว้นด้านสถานที่มีระดับทัศนคติปานกลางส่วนสมาชิกสหกรณ์ฯที่มีสถานภาพหย่า / นม่าย มีทัศนคติต่อการใช้บริการของสหกรณ์โดยรวมระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรและด้านการจัดการมีระดับทัศนคติดีที่เป็นเช่นนี้เพราะ ผู้ที่สมรสแล้วมีประสบการณ์ชีวิต เห็นโลกมามากไม่พึงพิถันมากสามารถจัดการสิ่งต่างๆ ได้เอง

8. สมาชิกสหกรณ์ฯที่มีจำนวนบุตรแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้บริการของสหกรณ์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เพราะว่าคุณที่มารับบริการไม่เกี่ยวกับจำนวนบุตรผู้มาใช้บริการเป็นพนักงานเท่านั้นที่มาใช้บริการความรู้สึกนึกคิดจึงเป็นของพนักงานเอง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากการศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด ในวันที่ 21 - 30 ของทุกเดือนจึงควรมีเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอสำหรับการให้บริการ และควรจัดเตรียมเอกสารสัญญาเงินกู้สามัญไว้ให้เพียงพอ และมีการเปิดรับสมาชิกใหม่

2. จากการศึกษาทัศนคติในการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด ในด้านบุคลากร ด้านการจัดการและด้านสถานที่พบว่าสมาชิกสหกรณ์ฯ มีทัศนคติต่อการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี ผู้วิจัยขอเสนอแนะกับทางสหกรณ์ให้รักษามาตรฐานการให้บริการทั้ง 3 ด้านไว้ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

2.1 ด้านบุคลากรสมาชิกสหกรณ์ฯ มีทัศนคติต่อการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดีเมื่อ

พิจารณารายด้านสมาชิกมีระดับทัศนคติปานกลางในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการต้อนรับ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องให้ความช่วยเหลือและการให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานสหกรณ์ฯ ด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับสมาชิกเสมอ ดังนั้นสหกรณ์จึงควรจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการมากยิ่งขึ้น และสหกรณ์ควรพาเจ้าหน้าที่สหกรณ์และสมาชิกไปเยี่ยมชมการดำเนินงานของสหกรณ์อื่น เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและนำข้อดีมาปรับปรุงกิจการ

2.2 ด้านการจัดการสมาชิกสหกรณ์ฯ มีทัศนคติต่อการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้านสมาชิกมีระดับทัศนคติปานกลางในเรื่อง ระยะเวลาในการส่งคืนเงินกู้ถูกเงินเหมาะสมแล้ว และการกำหนดระยะเวลาการชำระคืนเงินกู้พิเศษไม่ค่อยเหมาะสม ดังนั้นสหกรณ์จึงควรพิจารณาแก้ไขในเรื่องเงื่อนไขการให้กู้และสัญญาเงินกู้ใหม่ ปรับให้เข้ากับสภาวะเศรษฐกิจของสมาชิก ควรพิจารณาเพิ่มวงเงินกู้ และตั้งงบประมาณเพื่อเป็นสวัสดิการแก่สมาชิก

2.3 ด้านสถานที่สมาชิกสหกรณ์ฯ มีทัศนคติต่อการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านสมาชิกมีระดับทัศนคติปานกลางในเรื่อง มีที่นั่งรอรับบริการสหกรณ์ฯ เพียงพอ มีแสงสว่างที่เพียงพอ มีที่จอดรถเพียงพอ มีเคาน์เตอร์อำนวยความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์ม ภายในสหกรณ์ฯ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ดังนั้นสหกรณ์จึงควรปรับปรุงมาตรฐานของสภาพแวดล้อมสร้างบรรยากาศในการให้บริการแก่สมาชิก ส่วนระดับทัศนคติไม่ค่อยดีคือ มียามรักษาความปลอดภัยบริเวณสหกรณ์ฯ มีอุปกรณ์ เช่นเครื่องคิดเลขและปากกาให้บริการ จึงควรรีบแก้ไขเนื่องจากไม่มีความจำเป็นในการรักษาความปลอดภัยเพราะอยู่ในบริเวณบริษัท เครื่องคิดเลขและปากกาก็ไม่มีความจำเป็นเพราะสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่จะมีพกติดตัว สหกรณ์ควรหาสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นมาทดแทน เช่นคอมพิวเตอร์กลางเพื่อเปิดดูข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำในการใช้บริการของสหกรณ์

3. จากการทดสอบสมมุติฐานพบว่า

3.1 สมาชิกสหกรณ์ที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้บริการของสหกรณ์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่าเพศหญิงมีทัศนคติต่อการใช้บริการสหกรณ์ทั้ง 3 ด้านดีกว่าเพศชาย สหกรณ์ควรปรับปรุงการให้บริการกับสมาชิกที่เป็นเพศชายเพิ่มขึ้น

3.2 สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้บริการสหกรณ์ฯโดยรวมแตกต่างกัน พบว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีมีทัศนคติต่อการใช้บริการของสหกรณ์โดยรวมและรายด้านดี ยกเว้นด้านการสถานที่ มีระดับทัศนคติปานกลาง สมาชิกที่มีอายุ 30-40 ปี มีทัศนคติต่อการใช้บริการของสหกรณ์ โดยรวมและรายด้านดี ยกเว้นด้านสถานที่ มีระดับทัศนคติปานกลาง สมาชิกที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีทัศนคติต่อการใช้บริการของสหกรณ์ โดยรวมและรายด้านปานกลาง ยกเว้นด้านบุคลากรและด้านการจัดการ มีทัศนคติระดับดี ดังนั้นสหกรณ์จึงควรปรับปรุงการบริการเข้าหา สมาชิกส่วนใหญ่

3.3 สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน พบว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีทัศนคติดีกว่าผู้ที่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป เนื่องจากสมาชิกส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ผู้มีการศึกษาต้องพิจารณาคุณภาพของการให้บริการ

3.4 สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการของ สหกรณ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติสหกรณ์ควรให้การส่งเสริมการออมให้กับสมาชิก

3.5 สมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพโสดและสมรสมีทัศนคติต่อการให้บริการของ สหกรณ์ฯ โดยรวมและรายด้านดี ยกเว้นด้านสถานที่มีระดับทัศนคติปานกลางส่วนสมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพหย่า / หม้าย มีทัศนคติต่อการให้บริการของสหกรณ์โดยรวมระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรและด้านการจัดการมีระดับทัศนคติดี

3.6 สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีจำนวนบุตรแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการของสหกรณ์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นสหกรณ์ควรมีการเพิ่ม วงเงินกู้ให้กับสมาชิกที่มีบุตรเช่น ทางด้านการศึกษาเพื่อเป็นการส่งเสริมสถาบันครอบครัว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่องเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการเงินกู้สามัญของสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการส่วนใหญ่
2. ควรศึกษาปัญหาในการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด เพื่อให้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการแก่สมาชิกผู้ให้บริการ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ:สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6 . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนิษฐา แพรสุวรรณศิลป์ (2542).การสำรวจความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ สำนักงานเร่งรัดพัฒนาชุมชนจำกัดที่มีการดำเนินงานของสหกรณ์ . กรมปศุสัตว์จัด.ภาคินพนธ์ ศิลปศาสตรบัณฑิต . โปรแกรมวิชาบริหารธุรกิจ (การบัญชี) . กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต .
- จันทร์หา ศรีทองดี. (2543) . การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์องค์การมาส์ชกรรม. ภาคินพนธ์ ศิลปศาสตรบัณฑิต . โปรแกรมวิชาบริหาร ธุรกิจ (การบัญชี) . กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต .
- รัชณี ทิพย์เนตร. (2541) . ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกรมการปกครอง จำกัด . ภาคินพนธ์ ศิลปศาสตรบัณฑิต . โปรแกรมวิชาบริหารธุรกิจ (การบัญชี) . กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต .
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2530). การวัดและการวิจัยทัศนคติที่เหมาะสมตามหลักวิชาการ. เอกสาร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทวยเทพ ราษฎร์เจริญสุข. (2538). ความรู้สึกและทัศนคติของพัฒนาการต่อการพัฒนาเด็กของ กรมพัฒนาชุมชน. ภาคินพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ทรงกลด รักเสริญธรรม.(2544).การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ กระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ของบุคคลกรในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตพระนครเหนือ. ภาคินพนธ์ ศิลปศาสตรบัณฑิต . โปรแกรมวิชาบริหารธุรกิจ (การบัญชี) . กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต .
- เสาวลักษณ์ ลิ้มสำราญ.(2542).การศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำกัด ภาคินพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต . โปรแกรมวิชาบริหารธุรกิจ (การบัญชี) . กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต .

- จิราภร เกตุบุรณะ. (2542). การสำรวจความคิดเห็นของข้าราชการในกรมปศุสัตว์ต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์องค์กรปศุสัตว์. ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรบัณฑิต . โปรแกรมวิชาบริหารธุรกิจ (การบัญชี) . กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต .
- เทพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ. (2529). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. (2544). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ธีระพร อุวรรณโน. (2535). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. (2545). ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญโฮม ขอบกล้า. (2544). การสำรวจความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานเครือสหยูเนี่ยน. กรุงเทพฯ
- พงศธร สุวรรณปัญญากุล. (2543).การศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกที่ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ กรมปศุสัตว์จัด. ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรบัณฑิต . โปรแกรมวิชาบริหารธุรกิจ (การบัญชี) . กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต .
- พรวณี ชูทัย. (2522). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : ถนนพวงษ์การพิมพ์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2529). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (เอกสารคำสอนวิชาวิจัย 521). กรุงเทพฯ : สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2514). การจัดองค์การและการบริการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัยสิทธิ์ เฉลิมประเสริฐ. (2538). สถิติเพื่อนักบริหาร. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ล้วน สายยศ และ อังศนา สายยศ. (2536). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). คู่มือการวิจัยเชิงปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- _____. (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ : A.N. การพิมพ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.

- กณทลี เวชสาร. (2544). *การวิจัยการตลาด*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาภรณ์ บริบุตร. (2543).*การสำรวจความคิดเห็นข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 4 ต่อการให้บริการของสภกรณ์ออมทรัพย์ กรมสรรพากร.ภาคินพนธ์ ศิลปศาสตร์บัณฑิต . โปรแกรมวิชาบริหารธุรกิจ (การบัญชี) . กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต .*
- สภกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด . (2544) . *รายงานประจำปี*.
- สภกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด . (2543) . *รายงานประจำปี*.
- Ailport, G.W. (1967). Attitudes. In M. Fishbein, (Ed.), *Attitude theory and measurement*. p.84. New York : John Wiley & Sons.
- Carter, G.V. (1973). *Dictionary of Education*. p.48. New York : McGraw-Hill.
- Kretch, D. and Crutchfield, R.S. (1948). *Theory and Problem in School Psychology*. p.152. New York : McGraw-Hill.
- NewComb, T.M. (1954). *Social Psychology*. p.128. New York : Pryden Press.
- Rosenberg, M.J. (1956). *Cognitive attraction and Attitudinal Affect*. p.637. Journal of Abnormal and Social Psychology.
- Kotler Philip. (2000). *Marketing Management*. The Millensium Edition, New Jersey : Prentice – Hall,Inc.
- Willam, L. (1987). *Consumer Behavior*. Llinois : Von. Hoffman Press.
- Best john,W. (1981). *Liket Method Research in Education*.4th ed. Eaglewood Cliffs, N.S. Prentice Hall.
- Thurstone, L.L. (1967). *Attitude theory and measurement*. p.21. New York : John Wiley & Sons.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 เขต วัฒนา

กรุงเทพฯ 10110

24 เมษายน 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด

ด้วยข้าพเจ้า นายปัทมาสน์ อินยม เป็นนิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังทำสารนิพนธ์ เรื่อง พฤติกรรมและทัศนคติในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด ใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านได้กรุณากรอกข้อมูลในแบบสอบถามทุกข้อ

ข้อมูลที่ได้รับในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการศึกษาด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด ของข้าพเจ้าเป็นอย่างมากและคำตอบของท่านข้าพเจ้าจะเก็บเป็นความลับโดยจะนำเสนอข้อมูลเฉพาะในภาพรวมเพื่อเป็นประโยชน์สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการด้านต่าง ๆ ของสหกรณ์ให้สอดคล้องกับ พฤติกรรมและทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ฯ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดกรุณาให้ความร่วมมือ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ปัทมาสน์

(ปัทมาสน์ อินยม)

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมและทัศนคติในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ไทยฮอนด้า จำกัด

ตอนที่ 1 : ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ตามความเป็นจริง

1. เพศ

☐ 1.1 ชาย

☐ 1.2 หญิง

2. อายุ

☐ 2.1 ต่ำกว่า 30 ปี

☐ 2.2 30 - 40 ปี

☐ 2.3 ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 3.2 ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป

4. รายได้ต่อเดือน

☐ 4.1 ตั้งแต่ 7,001 - 11,000 บาท

☐ 4.2 มากกว่า 11,000 บาท

5. สถานภาพ

☐ 5.1 โสด

☐ 5.2 สมรสแล้ว

☐ 5.3 หย่า / หม้าย

6. จำนวนบุตร

☐ 6.1 ไม่มีบุตร

☐ 6.2 มีบุตร 1 - 3 คน

ตอนที่ 2 : พฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ตามความเป็นจริง

1. ระยะเวลาของการเป็นสมาชิกสหกรณ์ฯ ของท่าน

- | | |
|--|---|
| ☐ 1.1 น้อยกว่า 1 ปี | ☐ 1.2 1 - 2 ปี |
| ☐ 1.3 3 - 4 ปี | ☐ 1.4 5 ปีขึ้นไป |

2. ช่วงวันที่ที่ใช้บริการบ่อยที่สุดโดยเฉลี่ยของแต่ละเดือน

- | | |
|---|---|
| ☐ 2.1 วันที่ 1 - 10 | ☐ 2.2 วันที่ 11 - 20 |
| ☐ 2.3 วันที่ 21 - 31 | |

3. ท่านฝากเงินหุ้นกับสหกรณ์ฯ ต่อครั้งประมาณ

- | | |
|--|--|
| ☐ 3.1 ต่ำกว่า 1,000 บาท | ☐ 3.2 1,001 - 2,000 บาท |
| ☐ 3.3 2,001 - 3,000 บาท | ☐ 3.4 มากกว่า 3,000 บาท |

4. ท่านใช้บริการด้านใดมากที่สุด

- | | |
|---|--|
| ☐ 4.1 กู้สามัญ | ☐ 4.2 กู้พิเศษ |
| ☐ 4.3 กู้ฉุกเฉิน | ☐ 4.4 ฝาก - ถอนเงิน |
| ☐ 4.5 บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส | |

5. สาเหตุสำคัญที่สุดที่ใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด

- | | |
|--|---|
| ☐ 5.1 มีรายจ่ายมากกว่ารายได้ | ☐ 5.2 มีความจำเป็นเร่งด่วน |
| ☐ 5.3 ซื้อสินทรัพย์ เช่น บ้าน ,รถ | ☐ 5.4 ลงทุนประกอบธุรกิจ |
| ☐ 5.5 ดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคาร | ☐ 5.6 มีเงินปันผล |
| ☐ 5.7 สะดวกในการติดต่อ | ☐ 5.8 อื่นๆ (ระบุ) |

6. ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน

- | | |
|--|--|
| ☐ 6.1 1 - 2 ครั้ง | ☐ 6.2 3 - 4 ครั้ง |
| ☐ 6.3 5 - 6 ครั้ง | ☐ 6.4 มากกว่า 6 ครั้ง |

ตอนที่ 3 : ทศนคติที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
ด้านบุคลากร					
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอ					
2. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สะอาด เรียบร้อย					
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการต้อนรับ					
4. มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง					
6. ให้ความช่วยเหลือและการให้คำแนะนำเกี่ยวกับงาน สหกรณ์ฯ ด้วยความเต็มใจ					
7. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับสมาชิกเสมอ					
8. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในด้านการให้บริการ					
9. ปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดในการให้บริการกับสมาชิก					
10. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายถึงรายละเอียดของการ บริการให้เข้าใจโดยง่าย					
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ					
12. สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสหกรณ์ฯ ของสมาชิกได้					
ด้านการจัดการ					
13. ท่านได้รับความสะดวกในการฝากออมทรัพย์กับ สหกรณ์ฯ					
14. บริการฝากเงินกับสหกรณ์ มีความมั่นคงเพียงพอ					
15. เงินฝากทุกประเภทให้อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม					
16. การฝากเงินกับสหกรณ์มีดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคาร พาณิชย์ทั่วไป					
17. เวลาที่สหกรณ์ฯ เปิด - ปิด ทำการปัจจุบันมีความ เหมาะสม					
18. ระยะเวลาในการจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากมีความเหมาะสม					
19. เงื่อนไขในการกู้ยืมซับซ้อนมากเกินไป					

ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
20. เอกสารในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ มีมากเกินไป					
21. ระยะเวลาในการส่งคืนเงินกู้ถูกเงินเหมาะสมแล้ว					
22. การกำหนดระยะเวลาการชำระคืนเงินกู้พิเศษ ไม่ค่อยเหมาะสม					
23. สมาชิกให้ความร่วมมือในการจัดประชุมประจำปี					
ด้านสถานที่					
24. สถานที่ตั้งของสหกรณ์ฯ มีความเหมาะสม					
25. บริเวณสำนักงานสหกรณ์ฯ สะอาด					
26. มีที่นั่งรอรับบริการสหกรณ์ฯ เพียงพอ					
27. มีแสงสว่างที่เพียงพอ					
28. มีที่จอดรถเพียงพอ					
29. มียามรักษาความปลอดภัยบริเวณสหกรณ์ฯ				/	
30. มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการกรอก แบบฟอร์ม					
31. มีอุปกรณ์ เช่นเครื่องคิดเลขและปากกาไว้บริการ					
32. มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารงานสหกรณ์ฯ สม่่าเสมอ					
33. ภายในสหกรณ์ฯ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/๕๔๔

วันที่ ๓๑ มิถุนายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายปัทมาสน์ อินชม นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “พฤติกรรมและทัศนคติในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์เครดิต ยูเนียน ไทยฮอนด้า จำกัด” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสงฆ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์สัญญากร ชุทธิพงษ์ และ อาจารย์ฉวีรุยา ประดิษฐสุวรรณ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามพฤติกรรมและทัศนคติในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์เครดิต ยูเนียน ไทยฮอนด้า จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแบบสอบถามให้ นายปัทมาสน์ อินชม และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสงฆ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/3 /41



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๙๖ มีนาคม 2547

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่เพื่อการวิจัย

เรียน ประธานกรรมการสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายไพฑามาส์ อินชม นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "พฤติกรรม และทัศนคติในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมดสงค์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด ตอบแบบสอบถามพฤติกรรม และทัศนคติในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตเผยแพร่ ได้โปรดพิจารณาให้ นายไพฑามาส์ อินชม ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมดสงค์)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

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

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-3260641-9 ต่อ 1412
มือถือ 01-8746369

ที่ ศธ 0519.12/3 /4.2



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๖ มีนาคม 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ประธานกรรมการสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายไพฑูรย์ อินชม นิติระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “พฤติกรรม และทัศนคติในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หนองสงค์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิติมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามพฤติกรรม และทัศนคติในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายไพฑูรย์ อินชม ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หนองสงค์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติ โทรทัศน์ 02-3260641-9 ต่อ 1412

มือถือ 01-8746369

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ

คณะสังคมศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ สิทธิฐานกร ชูทรัพย์

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ

คณะสังคมศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ

คณะสังคมศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายปัทมาสน์ อินยม
วันเดือนปีเกิด	28 สิงหาคม พ.ศ. 2511
สถานที่เกิด	อำเภอปง จังหวัดพะเยา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	204 หมู่3 ตำบล ปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	หัวหน้างานฝ่ายวิศวกรรมคุณภาพ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	410 บริษัทไทยฮอนด้าแมนูแฟคเจอร์ จำกัด นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ถ. ชลองค์กร แขวงลำปลาทิว เขตลาดกระบัง กทม. 10250
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2532	การศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนจุนวิทยาคม จังหวัดพะเยา
พ.ศ. 2544	การศึกษาระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตร ศถาบันราชภัฏธนบุรี
พ.ศ. 2547	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ