

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

สารนิพนธ์

ของ

ร้อยตำรวจเอก นธีร์ สุขุณา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา

ตุลาคม 2551

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัด

สารนิพนธ์

ของ

ร้อยตำรวจเอก นธีร์ สุขุณา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา

ตุลาคม 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัด

บทคัดย่อ
ของ
ร้อยตำรวจเอก นธีร์ สุขุณา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา

ตุลาคม 2551

ร้อยตำรวจเอก นธีร์ สุคุณา. (2551). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัด. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ :
อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์.

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา และเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิก
ที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านระเบียบ
การบริการเงินกู้ ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระเบียบการ
จัดสวัสดิการ โดยจำแนกตาม ชั้นยศ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก และ
จำนวนหุ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี
พ.ศ. 2551 จำนวน 16 หน่วย โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น จำแนกตามชั้นยศ ได้กลุ่ม
ตัวอย่าง 340 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า
ชนิด 4 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบน
มาตรฐาน การทดสอบค่าที (t - test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way
ANOVA) กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำให้การทดสอบรายคู่ โดยวิธี
ของ Scheffe'

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี
จำกัด สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์โดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ และด้านระเบียบการบริการเงินฝากอยู่
ในระดับมาก ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการอยู่ในระดับน้อย
2. สมาชิกสหกรณ์ที่มีชั้นยศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์
โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ออม
ทรัพย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มี
นัยสำคัญทางสถิติ
3. สมาชิกสหกรณ์ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์
โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของ
สหกรณ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. สมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิก ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. สมาชิกสหกรณ์ที่มีจำนวนหุ้นต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

MEMBERS' SATISFACTION TOWARD THE SERVICING OF PHETCHABURI
POLICE SAVING COOPERATIVE LIMITED

AN ABSTRACT
BY
NATEE SUKHUNA

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Business Education
at Srinakharinwirot University
October 2008

Natee Sukhuna. (2008). *Members' Satisfaction Toward the Servicing of Phetchaburi Police Saving Cooperative Limited*. Master's Project, M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Mr.Sittakorn Choosup.

The purposes of this research were to study and compare members' satisfaction toward the servicing of Phetchaburi Police Saving Cooperative Limited in 4 aspect : credit aspect, deposit service aspect, public relation aspect and welfare provision aspect which classified by ranks and positions educational level, income per month, membership duration and number of stocks.

The samples were 340 members of Phechaburi Police Saving Cooperative Limited in 2008 by stratified random sampling which classified by ranks and positions from 16 units. The instrument used for this research was four rating scale questionnaires the statistics used for the analysis of data were percentage, mean, standard deviation, t - test and One-Way Analysis and Scheffe' Method.

The result were as follows :

1. Members' satisfaction toward the servicing of Phetchaburi Police Saving Cooperative Limited in general were at the high level. When considered by aspect, was found that credit service aspect and deposit service aspect were at the medium level but public relation aspect was at the few level.

2. The satisfaction of the members with difference ranks and positions toward the servicing of Phetchaburi Police Saving Cooperative Limited in general was statistical significant difference at the level of .05. When considered by aspect, was found that credit service aspect was statistical significant difference at the level of .05 but the other aspects were not statistical significant difference.

3. The satisfaction of the members with difference educational level toward the servicing of Phetchaburi Police Saving Cooperative Limited in general and each aspect were not statistical significant difference.

4. The satisfaction of the members with difference income per month toward the servicing of Phetchaburi Police Saving Cooperative Limited in general was statistical significant difference at the level of .01. When considered by aspect,

was found that deposit service aspect and welfare provision aspect were statistical significant difference at the level of .01 but the other aspects were not statistical significant difference.

5. The satisfaction of the members with difference membership duration toward the servicing of Phetchaburi Police Saving Cooperative Limited in general was statistical significant difference at the level of .01. When considered by aspect, was found that deposit service aspect and welfare provision aspect were statistical significant difference at the level of .01 but the other aspects were not statistical significant difference.

6. The satisfaction of the members with difference number of stocks toward the servicing of Phetchaburi Police Saving Cooperative Limited in general was statistical significant difference at the level of .01. When considered by aspect, was found that deposit service aspect and welfare provision aspect were statistical significant difference at the level of .01 but the other aspects were not statistical significant difference.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร คณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจเพชรบุรีจำกัด ของ ร้อยตำรวจเอก นธีร์ สุขุณา เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์สิฏฐากร ชุทรัพย์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(อาจารย์สิฏฐากร ชุทรัพย์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(อาจารย์สิฏฐากร ชุทรัพย์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2551

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษาแนะนำการทำงานวิจัยนี้ ทุกขั้นตอนจนเสร็จสมบูรณ์ รวมทั้งทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ในการทำงานวิจัย และรู้ถึงคุณค่าของงานวิจัยที่จะช่วยพัฒนาการทำงานให้เป็นอย่างมีคุณค่า มากขึ้น และท่านยังเป็นแบบฉบับของอาจารย์ที่ทุ่มเทให้กับศิษย์ และงานด้านวิชาการอย่างไม่เหน็ดเหนื่อย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง ถึงความกรุณาดังกล่าว และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง อาจารย์ภักกร สกลรักษ์ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย และให้ข้อเสนอตรวจแก้ไขเครื่องมือ ทำให้การวิจัยครั้งนี้ลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย และผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง ที่ได้กรุณาเป็นกรรมการสอบปากเปล่า และได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ทำให้งานวิจัยสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้การอบรม สั่งสอน และประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัยด้วยความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณ พลตำรวจตรี คเชนทร์ คชพลายุกต์ ประธานสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี ที่มีส่วนช่วยเหลือให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกตลอดเวลาที่ทำการวิจัย และขอขอบคุณสมาชิกสหกรณ์ทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูล (Try out) เครื่องมือในการวิจัย ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัยในการศึกษาหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนประสบการณ์อันมีคุณค่าแก่ผู้วิจัย ด้วยความเมตตากรุณาตลอดมา

ท้ายที่สุดขอแสดงความสำเร็จในครั้งนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ที่ให้อิทธิพลและสติปัญญาในการทำสารนิพนธ์จนเสร็จสมบูรณ์ คุณค่าที่เกิดขึ้นจากการศึกษาครั้งนี้ ขอมอบแต่คุณพ่อ คุณแม่ ตลอดจนสมาชิกในครอบครัวทุกคน ที่ให้การสนับสนุน ให้ความช่วยเหลือ ให้ความหวังใย ตลอดจนให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย

ร.ต.อ. นธีร์ สุคุณา

สารบัญ

| บทที่ | หน้า |
|--|----------|
| 1 บทนำ | 1 |
| ภูมิหลัง | 1 |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย | 2 |
| ความสำคัญของการวิจัย..... | 3 |
| ขอบเขตของการวิจัย..... | 3 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 4 |
| กรอบแนวคิดการวิจัย..... | 5 |
| สมมติฐานการวิจัย | 6 |
| | |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 7 |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ | 8 |
| ความหมายของความพึงพอใจ | 8 |
| ความสำคัญของความพึงพอใจ | 9 |
| ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ..... | 10 |
| แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการบริการ..... | 12 |
| ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ | 12 |
| องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ | 13 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ | 15 |
| ความหมายของการบริการ | 15 |
| ความสำคัญของการบริการ..... | 15 |
| องค์ประกอบของการบริการ | 16 |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสหกรณ์..... | 17 |
| ความหมายของสหกรณ์..... | 17 |
| ความหมายการสหกรณ์ไทย | 17 |
| ความหมายสหกรณ์ออมทรัพย์ | 19 |
| จุดแข็งของสหกรณ์ออมทรัพย์ | 20 |
| วัตถุประสงค์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ | 20 |
| การบริหารสหกรณ์ออมทรัพย์ | 20 |

| | |
|--|----|
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด..... | 21 |
| ประวัติสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด..... | 21 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|--|-----------|
| 2 (ต่อ) | |
| อำนาจและหน้าที่ในการบริหาร..... | 23 |
| การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด | 24 |
| ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ | 24 |
| ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก | 27 |
| ด้านการประชาสัมพันธ์..... | 28 |
| ด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ | 31 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 36 |
| งานวิจัยในประเทศ..... | 36 |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย | 41 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย | 41 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 42 |
| วิธีการสร้างเครื่องมือ..... | 43 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 44 |
| การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 44 |
| สถิติที่ใช้ในการวิจัย..... | 45 |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 48 |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 48 |
| การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 48 |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 49 |
| 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ..... | 69 |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย | 69 |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย | 69 |
| ความสำคัญของการวิจัย..... | 69 |
| ขอบเขตของการวิจัย | 69 |
| สมมติฐานของการวิจัย | 70 |
| วิธีดำเนินการวิจัย | 70 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|---|------|
| 5(ต่อ) | |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 69 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 71 |
| การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 71 |
| สรุปผลการวิจัย..... | 72 |
| อภิปรายผล | 75 |
| ข้อเสนอแนะ | 80 |
| ข้อเสนอแนะในการวิจัย | 80 |
| ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป | 81 |
| | |
| บรรณานุกรม..... | 82 |
| | |
| ภาคผนวก | 86 |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย | 87 |
| ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย | 94 |
| ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ทำสารนิพนธ์ | 96 |
| ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์เชิญผู้เชี่ยวชาญและ หนังสือขอความ อนุเคราะห์เพื่อการวิจัย | 99 |
| | |
| ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์ | 103 |

บัญชีตาราง

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นยศ | 42 |
| 2 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของสมาชิกสหกรณ์ จำแนกตาม ชั้นยศ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก และจำนวนหุ้น | 49 |
| 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อ การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและ รายด้าน | 50 |
| 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อ การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านระเบียบ การบริการเงินกู้โดยรวมและรายข้อ | 51 |
| 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อ การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านระเบียบ การบริการเงินฝากโดยรวมและรายข้อ | 52 |
| 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อ การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านการ ประชาสัมพันธ์โดยรวมและรายข้อ | 53 |
| 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อ การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านระเบียบ การจัดสวัสดิการโดยรวมและรายข้อ | 54 |
| 8 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออม ทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านจำแนกตามชั้นยศ | 55 |
| 9 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออม ทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านจำแนกตาม การศึกษา | 56 |
| 10 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน | 57 |

บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน..... | 58 |
| 12 ผลการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมด้วยวิธีการของ เซฟเฟ้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... | 59 |
| 13 ผลการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านระเบียบการบริการ เงินฝากด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... | 59 |
| 14 ผลการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านระเบียบการจัด สวัสดิการด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... | 60 |
| 15 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออม ทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านจำแนกตาม ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก..... | 61 |
| 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านจำแนกตาม ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก..... | 62 |
| 17 ผลการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมด้วยวิธีการของ เซฟเฟ้ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นสมาชิก..... | 63 |
| 18 ผลการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านระเบียบการบริการ เงินฝากด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นสมาชิก..... | 63 |
| 19 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านระเบียบการบริการจัด สวัสดิการด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นสมาชิก..... | 64 |

บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า | |
|-------|--|----|
| 20 | เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านจำแนกตาม จำนวนหุ้น..... | 65 |
| 21 | ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านจำแนกตาม จำนวนหุ้น..... | 66 |
| 22 | ผลการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมด้วยวิธีการของ เซฟเฟ้ จำแนกตามจำนวนหุ้น..... | 67 |
| 23 | ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านระเบียบการบริการ เงินฝากด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ จำแนกตามจำนวนหุ้น | 67 |
| 24 | ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านระเบียบการบริการ จัดสวัสดิการด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ จำแนกตามจำนวนหุ้น | 68 |

บัญชีภาพประกอบ

| ภาพประกอบ | หน้า |
|--|------|
| 1 แสดงลักษณะความต้องการชั้นต่าง ๆ ของมาสโลว์ | 11 |
| 2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในบริการ | 14 |
| 3 การบริหารของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด | 23 |

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สหกรณ์ออมทรัพย์องค์การที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก โดยสมาชิกแต่ละคนออมรายได้ฝากไว้กับสหกรณ์เป็นประจำสม่ำเสมอในลักษณะการถือหุ้นและฝากเงิน นอกจากนี้ หากสมาชิกประสบความเดือดร้อนเกี่ยวกับการเงินก็สามารถช่วยเหลือได้โดยการให้กู้ยืม ซึ่งอัตราดอกเบี้ยจะต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น สมาชิกสหกรณ์ทั้งหมดจะเป็นผู้ที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันและมีเงินเดือนประจำด้วย สหกรณ์ออมทรัพย์มีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายสหกรณ์ และกระทรวงการคลังได้ประกาศให้สหกรณ์ออมทรัพย์คิดดอกเบี้ยเงินกู้ยืมได้เช่นเดียวกับสถาบันการเงิน ตามประกาศกระทรวงการคลัง เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2526 ได้เริ่มมีการค้าขายกับต่างประเทศมากขึ้น ระบบเศรษฐกิจชนบท เปลี่ยนจากระบบเลี้ยงตนเองมาเป็นระบบเศรษฐกิจเพื่อการค้า ความต้องการเงินทุนในการขยายการผลิตและการครองชีพ การกู้ยืมเงินจากนายทุนท้องถิ่นที่ต้องเสียดอกเบี้ยในอัตราสูง การถูกเอารัดเอาเปรียบ ในการขายผลผลิต สภาพดินฟ้าไม่อำนวย ทำให้ผลผลิตได้รับความเสียหาย การเกิดหนี้สินพอกพูน ทางราชการจึงได้ส่งเสริมการจัดตั้งสหกรณ์หาทุนขนาดเล็กในท้องถิ่นต่างๆ ที่ประสบปัญหาอย่างเดียวกัน

องค์กรตำรวจได้มีการตอบสนองนโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับกิจการสหกรณ์ โดยกรมตำรวจได้เล็งเห็นว่าข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่เฉพาะข้าราชการชั้นผู้น้อยมีรายได้ไม่สามารถเก็บออมทรัพย์ไว้ด้วยตนเองได้ เมื่อมีเหตุจำเป็นต้องใช้จ่ายก็ต้องกู้ยืมเองตามแต่จะทำได้ ทำให้ต้องเสียดอกเบี้ยแพง ก่อให้เกิดความเดือดร้อนและหลุดพ้นจากหนี้สินได้ยาก ซึ่งกรมตำรวจเห็นว่าการสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นธุรกิจอย่างหนึ่งที่สามารถช่วยเหลือให้ข้าราชการตำรวจหลุดพ้นจากภาระความเดือดร้อน สามารถเก็บออมเงินเดือนของตนเองไว้บางส่วนหรือได้รับความช่วยเหลือกู้เงินในอัตราดอกเบี้ยต่ำ เพื่อใช้จ่ายในยามจำเป็น อันเป็นการส่งเสริมสวัสดิการในหมู่ข้าราชการตำรวจ ซึ่งเรื่องนี้กรมตำรวจได้มีคำสั่งที่ 1379/2519 ลงวันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2519 ให้จัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ขึ้นในหน่วยราชการระดับกองบังคับการขึ้นไปทุกหน่วยในราชการบริหารส่วนกลาง และทุกกองกำกับการในราชการบริหารส่วนภูมิภาคโดยให้ถือว่าการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นนโยบายของกรมตำรวจ และอนุญาตให้สมุห์บัญชีทุกแห่งหักค่าหุ้นสหกรณ์นี้ ตลอดจนค่าธรรมเนียมจากเงินเดือนของข้าราชการตำรวจได้

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ก่อตั้งเป็นสหกรณ์ออมทรัพย์อีกสหกรณ์หนึ่งซึ่งได้จัดตั้งขึ้นเพื่อตอบสนองนโยบายของกรมตำรวจ เมื่อวันที่ 27 ธันวาคม 2519 ซึ่งจดทะเบียนประเภทสหกรณ์ออมทรัพย์ เลขที่ทะเบียนสหกรณ์ กพช. 111/2519 ซึ่งสหกรณ์ออมทรัพย์

ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการให้สมาชิก ผากเงิน กู้เงิน และได้รับผลตอบแทนเป็นเงินปันผลต่อปีตามจำนวนที่ถือหุ้น และได้ดำเนินกิจการมาจนถึงปัจจุบัน การบริหารงานในสหกรณ์ออมทรัพย์ ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่ต้องดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการเงิน โดยเฉพาะ มักประสบปัญหาในการบริหารซึ่งจะต้องมีการปรับปรุงแก้ไข เพื่อสร้างความเจริญ ความมั่นคง ความเชื่อถือ ความอยู่ดีกินดี และมีสันติสุขให้เกิดขึ้นแก่มวลสมาชิก ของสหกรณ์อยู่เสมอ ซึ่งปัญหาการบริหารของสหกรณ์ มักจะเกิดจากสมาชิก กรรมการดำเนินการ เจ้าหน้าที่ สหกรณ์ ผู้บังคับบัญชา หน่วยงาน และสภาวะปัจจุบัน ซึ่งจากปัจจัยเหตุผลที่ทำให้เกิดปัญหานี้ จึงมีความเกี่ยวพันในแต่ละด้านของสหกรณ์ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด เป็นสหกรณ์อีกสหกรณ์หนึ่งที่ดำเนินการในการให้บริการในลักษณะกิจกรรมของ สหกรณ์ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการให้บริการเงินกู้ ด้านการให้บริการเงินฝากและด้านการให้บริการสวัสดิการ และกิจกรรมเหล่านี้ บางครั้งก็ทำให้เกิดการขาดประสิทธิภาพในการบริการ ตลอดจนการกำหนดระเบียบ ข้อบังคับของสหกรณ์ที่มีข้อจำกัด ทำให้สมาชิกมีการบ่นในเรื่องการบริการที่ล่าช้า สวัสดิการเบิกจ่ายไม่ทั่วถึง การติดตามทวงหนี้ใช้เวลานานทำให้สมาชิกในฐานะผู้ค้าประกันเดือดร้อน การฝากเงินและถอนเงินมีข้อจำกัด สิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่าการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี เริ่มมีปัญหา

จากเหตุดังกล่าว ในฐานะผู้วิจัยเป็นข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี และได้มีโอกาสติดตามผู้บังคับบัญชาเข้าร่วมสังเกตการณ์การประชุมสหกรณ์ประจำเดือนเป็นประจำ และได้รับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์อยู่ตลอดเวลา ดังนั้นจึงมีความสนใจเกี่ยวกับการบริการของสหกรณ์เป็นอย่างมาก และสนใจที่จะศึกษาความความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ ว่าในปัจจุบันเป็นอย่างไร เพื่อจะได้นำผลการศึกษาเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินการและผู้ที่เกี่ยวข้อง นำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ให้ดียิ่งขึ้นเป็นไปตามหลักการของสหกรณ์ออมทรัพย์ เพื่อสร้างความมั่นใจ ความมั่นคง ความเชื่อมั่น ความศรัทธา ตลอดจนเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่มวลสมาชิกสูงสุด และเป็นแหล่งการเรียนรู้ทางการศึกษาต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยมีจุดมุ่งหมายเฉพาะดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ใน 4 ด้าน โดยจำแนกตาม ชั้นยศ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก และจำนวนหุ้น

ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด เป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางให้คณะกรรมการดำเนินการ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ นำไปเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี ให้ดียิ่งขึ้นไป เพื่อสร้างความมั่นใจ ความเชื่อมั่น ความศรัทธา ขวัญและกำลังใจ แก่มวลสมาชิกของสหกรณ์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สมาชิก

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ปี พ.ศ. 2551 จำนวน 16 หน่วย รวมทั้งสิ้น 1,256 คน (รายงานการประชุมคณะกรรมการ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ประจำเดือนมกราคม 2551)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี พ.ศ. 2551 จำนวน 16 หน่วย โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Krejcie and Morgan (ยุทธ ไกรวรรณ. 2549 : 101) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้กลุ่มตัวอย่าง 340 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น จำแนกตามชั้นยศ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี โดยจำแนกได้ดังนี้

- 1.1 ชั้นยศ
 - 1.1.1 ชั้นประทวน
 - 1.1.2 ชั้นสัญญาบัตร

- 1.2 การศึกษา
 - 1.2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 1.2.2 ปริญญาตรีขึ้นไป
 - 1.3 รายได้ต่อเดือน
 - 1.3.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท
 - 1.3.2 10,000 - 20,000 บาท
 - 1.3.3 สูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป
 - 1.4 ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก
 - 1.4.1 ต่ำกว่า 5 ปี
 - 1.4.2 5 - 10 ปี
 - 1.4.3 มากกว่า 10 ปีขึ้นไป
 - 1.5 จำนวนหุ้น
 - 1.5.1 น้อยกว่า 5,000 หุ้น
 - 1.5.2 5,000 - 10,000 หุ้น
 - 1.5.3 มากกว่า 10,000 หุ้น
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ใน 4 ด้าน ดังนี้
- 2.1 ด้านระเบียบการบริการเงินกู้
 - 2.2 ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก
 - 2.3 ด้านการประชาสัมพันธ์
 - 2.4 ด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี หมายถึง การแสดงความรู้สึก ความนึกคิด และความเชื่อ ของสมาชิกแต่ละบุคคลที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ และการใช้ระเบียบ ข้อบังคับของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ใน 4 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประเภทเงินกู้ การกำหนดวงเงินกู้ ระยะเวลาการผ่อนชำระเงินกู้ การใช้หลักประกันเงินกู้ ความรวดเร็วการขอกู้เงินและรับเงิน การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้และเงินชำระคืน

1.2 ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการรับฝากเงินประเภทออมทรัพย์พิเศษจากสมาชิก การเปิดบัญชีเงินฝาก การถอนบัญชี

เงินฝาก การกำหนดยอดเงินฝากเปิดบัญชีครั้งแรก ขั้นตอนระยะเวลาการฝากเงินและการถอนเงิน การปิดบัญชีเงินฝาก และการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก

1.3 ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพึงพอใจในการติดต่อสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสารของสหกรณ์ การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความชัดเจน ความถูกต้อง ความเพียงพอของการจัดทำวารสารแจกให้กับสมาชิก รายละเอียดในใบเสร็จรับเงิน เจ้าหน้าที่พบปะสมาชิก จัดประชุมสมาชิกประจำเดือน และการเข้าร่วมโครงการกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือสังคม

1.4 ด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการ ข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการต่าง ๆ แก่สมาชิกสหกรณ์ ได้แก่ ทุนสาธารณประโยชน์ ทุนสวัสดิการสงเคราะห์แก่สมาชิกและคู่สมรส เงินสงเคราะห์เกี่ยวกับเงินศพของสมาชิกคู่สมรสโดยชอบด้วยกฎหมาย และทุนส่งเสริมการศึกษาบุตร

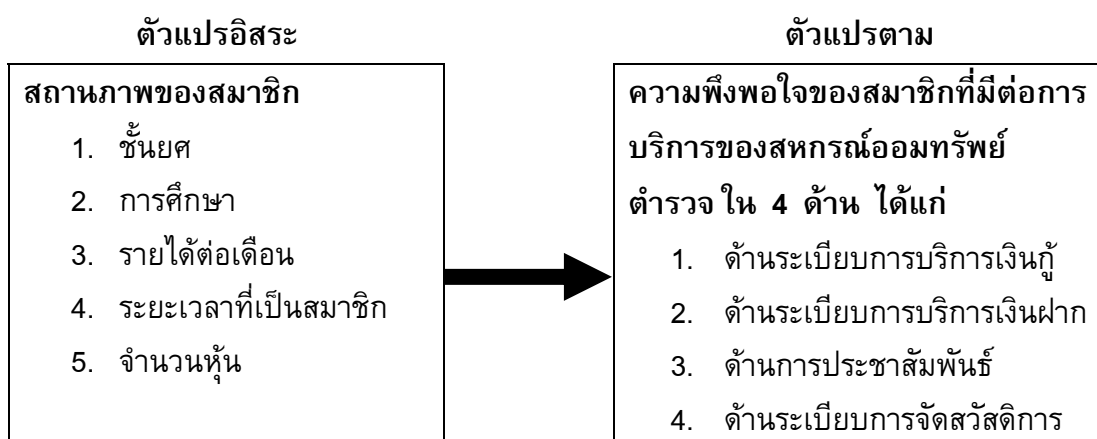
2. สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ซึ่งได้จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายสหกรณ์ เพื่อให้สมาชิกมารับบริการร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิกทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม

3. สมาชิก หมายถึง ข้าราชการตำรวจ ลูกจ้างประจำ และเจ้าหน้าที่สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ตามระเบียบสหกรณ์ซึ่งได้สมัครเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี และได้รับการตอบรับจากคณะกรรมการดำเนินการให้เป็นสมาชิกแล้ว

4. รายได้ต่อเดือน หมายถึง ผลประโยชน์ตอบแทน หรืออัตราค่าจ้างที่ได้รับ ซึ่งถือเป็นรายได้ประจำที่ใช้ดำรงชีวิตอยู่คิดเฉลี่ยต่อเดือน

5. จำนวนหุ้น หมายถึง จำนวนถือครองหุ้นของสมาชิกที่ต้องชำระเป็นรายเดือน ตั้งแต่เดือนแรกที่เข้าเป็นสมาชิกจนถึงปัจจุบันตามอัตราส่วนของจำนวนเงินได้รายเดือน ซึ่งเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับของสหกรณ์ มีมูลค่าหุ้นละสิบบาท

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมุติฐานของการวิจัย

1. สมาชิกสหกรณ์ที่มีชั้นยศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. สมาชิกสหกรณ์ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. สมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. สมาชิกสหกรณ์ที่มีจำนวนหุ้นต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาวิจัยเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ
 - 1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการบริการ
 - 2.1 ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ
 - 2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
 - 3.1 ความหมายของการบริการ
 - 3.2 ความสำคัญของการบริการ
 - 3.3 ลักษณะของการบริการ
 - 3.4 องค์ประกอบของการบริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสหกรณ์
 - 4.1 ความหมายของสหกรณ์
 - 4.2 ความหมายของสหกรณ์ไทย
 - 4.3 ความหมายของสหกรณ์ออมทรัพย์
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ
 - 5.1 ประวัติสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด
 - 5.2 วัตถุประสงค์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด
 - 5.3 นโยบายการบริหารของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด
 - 5.4 การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด
 - 5.5 หลักการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 6.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด” (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 19) และได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงใจไว้หลากหลาย ดังนี้

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 33 - 36) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติหรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจกับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติหรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม โดยการทำงานร่วมกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักสร้างคุณภาพรวม ค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน คุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องการมากกว่าต้นทุนของลูกค้า ต้นทุนของลูกค้าส่วนใหญ่ก็คือ ราคาของสินค้านั้นเอง ส่วนระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ ออกเป็น 3 ระดับ ด้วยกันและลูกค้ารายหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้ายิ่งพอใจมากขึ้น ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่สามารถดึงดูดลูกค้าให้อยู่ตลอดไป ดังนั้นลูกค้าที่ได้รับความพึงพอใจอย่างสูงไม่ใช่กลุ่มที่จะเปลี่ยนใจง่าย ๆ ความพอใจหรือความยินดีในระดับสูงของลูกค้าจะสร้างความรู้สึกใกล้ชิด ทางอารมณ์ ความรู้สึกต่อสินค้านั้น ๆ ซึ่งไม่ใช่ความชอบแบบธรรมดาทั่ว ๆ ไป ผลที่จะตามมาก็คือ ความภักดีของลูกค้าในระดับสูงนั่นเอง

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : 26) ได้อธิบายว่าพึงพอใจ หมายถึง สภาพความต้องการต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนอง สภาพะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

เดสเลอร์ (Desler. 1993 : 30) เป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของเรา เช่น การมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข พวกพ้อง มีคนยกย่องต่าง ๆ เหล่านี้ได้รับการตอบสนองแล้ว

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 189) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนิยมชมชอบในผลิตภัณฑ์ใดมากกว่าผลิตภัณฑ์ตัวอื่น ๆ แล้วนำไปสู่การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ตัวนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542 : 728) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความสามารถของผลิตภัณฑ์ที่จะสามารถสร้างความพึงใจให้กับลูกค้าเป้าหมาย

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อบุคคลอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้น ๆ

มัณฑนา อันแสง (2546 : 36) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากความต้องการที่มนุษย์คาดหวังไว้ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองที่คาดหวังไว้หรือมากกว่า ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ศรัทธา วุฒิพงศ์ (2542 : 12) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ โดยสรุปว่า เป็นความรู้สึกที่ดีที่ชอบและบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ และจะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยการพอใจสิ่งใดแล้ว อยากร่วมทั้งกายและจิตใจ

ธัญวรินทร์ กฤษณรัตน์ (2542 : 10) ได้สรุปความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในลักษณะการประเมินค่าความเป็นไปในทิศทางบวก ทิศทางลบหรือไม่มีทิศทาง

อรุณี สุขเรือง (2546 : 22) ได้สรุปความหมายจากความพึงพอใจเป็นสภาพความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเกิดเป็นความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ ประทับใจ ที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ โดยเมื่อพอใจสิ่งใดแล้วก็จะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยเข้าร่วมกับกิจกรรม อุทิศร่างกาย แรงใจและสติปัญญาที่กระทำในกิจกรรมนั้น

รัชณี ฉัตรวชิระวงษ์ (2547 : 9) ได้สรุปความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความนิยม ชมชอบ ความประทับใจ เมื่อมีสิ่งใดมาตอบสนองความต้องการได้ ตามระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นมากหรือน้อย

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความต้องการ การตอบสนอง เจตคติที่ดีของบุคคล ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น เป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ความรู้สึกที่ดีที่ชอบ การแสดงออกทางพฤติกรรม โดยการพอใจสิ่งใดแล้ว อยากร่วมทั้งกายและจิตใจที่พอใจหรือที่ประทับใจที่เกิดขึ้นจากการได้สัมผัสหรือได้รับผลประโยชน์จากการได้สัมผัสหรือได้รับประโยชน์จากสิ่งนั้น

ความสำคัญของความพึงพอใจ

รัชณี ฉัตรวชิระวงษ์. (2547) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ มี

ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาด จึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

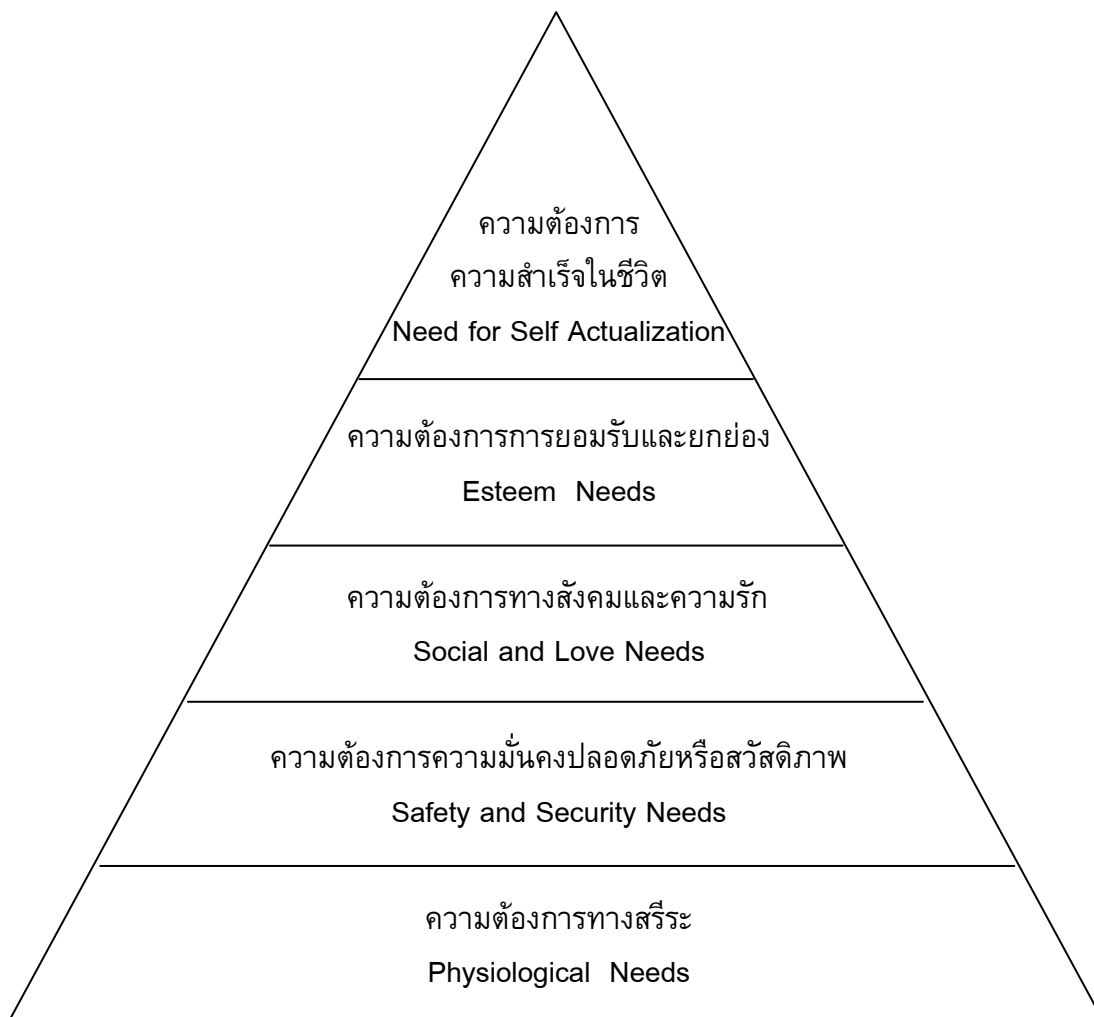
ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 17) ความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหัวใจหลักของการตลาด ผู้ประกอบการจะจัดสินค้าหรือบริการใด ๆ ก็ตาม จะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก เพราะธุรกิจจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากลูกค้าตลอดเวลาอย่างสม่ำเสมอและมากขึ้นไปเรื่อย ๆ จึงจะทำให้ธุรกิจอยู่รอดและเจริญเติบโตได้ ดังนั้นการที่จะจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการ จึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ต้องเข้าใจถึงความรู้สึกนึกคิดของลูกค้าเพื่อกระตุ้นมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ความสำคัญของการใช้แรงจูงใจสำหรับผู้ประกอบการ ประกอบด้วย

1. เพื่อเพิ่มยอดขาย
2. เพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการ
3. เพื่อรักษาลูกค้าเก่าให้มาใช้บริการสม่ำเสมอ
4. เพื่อช่วยให้ลูกค้าที่สูญเสียไปกลับคืนมา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2539 : 149 - 150) ได้ชี้ให้เห็นว่า ความต้องการของคนจะเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจและความต้องการจะแบ่งออกเป็นระดับต่าง ๆ กัน โดย Maslow ได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของคนไว้ว่า

1. คนมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ก็เกิดความต้องการอย่างอื่นต่อไปเรื่อย ๆ ไม่จบสิ้น
2. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง ยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป
3. ความต้องการของคนจะเรียงลำดับความสำคัญ เมื่อความต้องการขั้นใดได้รับการตอบสนองแล้ว จะเกิดความต้องการในขั้นสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ

Maslow ได้จัดลำดับขั้นตอนความต้องการทั้ง 5 ขั้นของมาสโลว์ สามารถศึกษาเปรียบเทียบได้จาก ภาพประกอบ 1 ต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงลักษณะความต้องการชั้นต่าง ๆ ของมาสโลว์

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ต้องการเพื่อที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น น้ำ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน ก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายอย่างเพียงพอแล้วก็จะเริ่มมีความต้องการขั้นต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยหรือสวัสดิภาพ (Safety and Security Needs) เป็นความต้องการความมั่นคงในชีวิต ในหน้าที่การงาน เช่น การมีงานทำและมีรายได้สม่ำเสมอ มีสวัสดิการ ส่วนความต้องการความปลอดภัยนั้น เป็นความต้องการที่ปราศจากการประสบอุบัติเหตุ การเจ็บป่วย เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่โดยมั่นคง สะดวกสบาย

3. ความต้องการทางสังคมและความรัก (Social and Love Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการสนองความต้องการในสองขั้นต้นจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการทางสังคมจะเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคนความต้องการด้านนี้ คือ ความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับของคนอื่น ต้องการที่จะมีโอกาสเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ เป็นที่รักและเป็นที่ยอมรับของบุคคลหรือสังคมนั้น ๆ

4. ความต้องการการยอมรับและยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการการได้รับความนับถือ อยากมีชื่อเสียง ทำให้เกิดความภูมิใจในตนเอง การได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นนี้ จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่ามีคุณค่า รวมทั้งต้องการที่จะมีฐานะโดดเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น อยากให้บุคคลอื่นเคารพยกย่อง ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for Self Actualization) เป็นความปรารถนาที่จะใช้ศักยภาพสูงสุดที่ตนมีอยู่ ทำในสิ่งที่คิดว่าสามารถที่จะเป็นหรือจะทำได้ เช่น ความปรารถนาที่จะเป็นเจ้าของกิจการที่มีชื่อเสียง เป็นพนักงานตัวอย่าง ฯลฯ เป็นความต้องการที่จะให้ตนได้รับความสำเร็จและสมหวังในสิ่งที่ตนคิด หรือที่ต้องการทุกอย่าง

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการบริการ

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ในการบริการเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ ย่อมมีความสำคัญต่อผู้ให้และผู้รับบริการ กล่าวคือ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 21 - 22)

ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของบริการ
2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ
3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงาน

บริการ

ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี
2. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพ

บริการ

ซาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 15) ได้พูดถึงปัจจัยของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการบริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในงาน

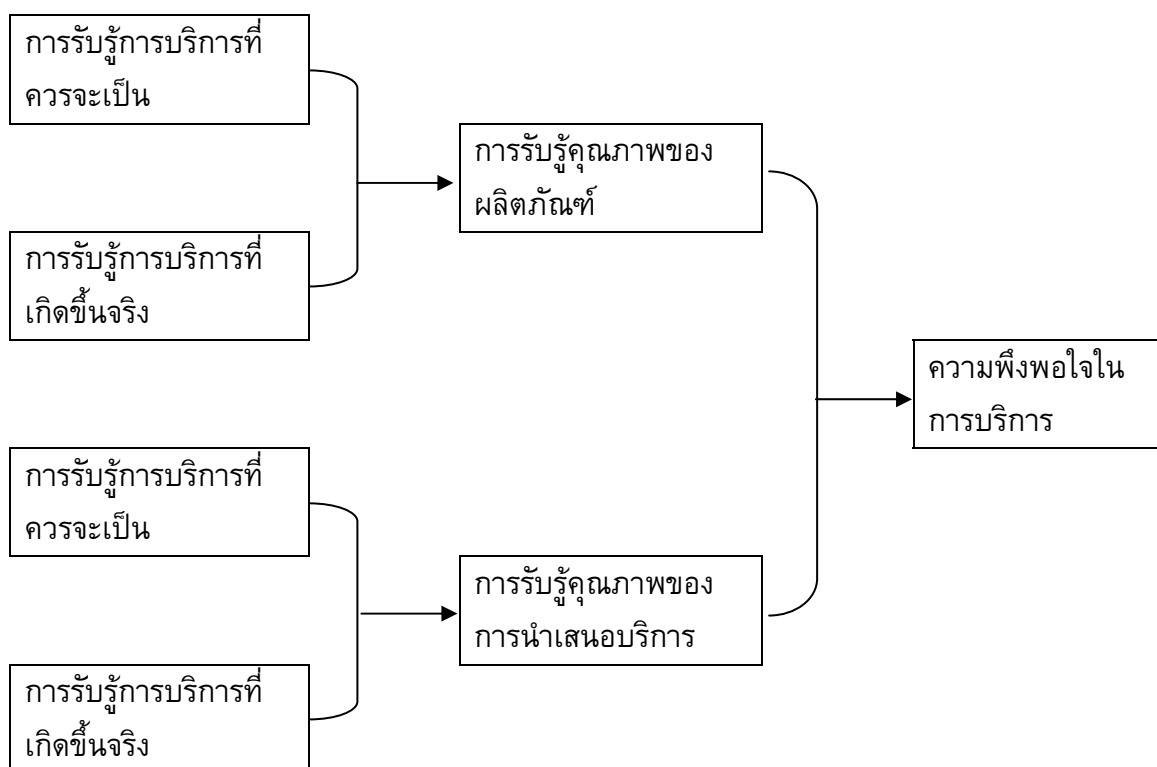
แล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือ ผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติและผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรู้ผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด ผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรู้ว่าจะเป็นการสะดวกในการเข้าถึง พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกริยาตอบสนองในการให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติงานตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไม่ตรีจิตของการบริการอย่างแท้จริงองค์ประกอบของความพึงพอใจการบริการ สามารถแสดงได้ดังภาพประกอบ 2 ดังนี้



ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในบริการ

ที่มา : สุทธิชาติ อำมาตย์หิน. (2543). ความพึงพอใจของเกษตรกรในการบริการตลาดข้าวของตลาดกลางผลิตผลเกษตรกร ประจำตำบลในจังหวัดอุดรธานี. หน้า 17.

จะเห็นว่า ความพึงพอใจในบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ และกระบวนการนำเสนอในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น หากเห็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ให้บริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

สมชาติ กิจยรรจง (2536 : 42) กล่าวว่า การบริการ คือ กระบวนการของการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้บริการคนอื่น จึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงาน เพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

दनัย เทียมพุ่ม (2543 : 10) กล่าวได้ว่า การมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้า ควรเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหมาะสมเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม (รวดเร็วที่สุด)

จากแนวความคิดข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้และเสื่อมสูญสลายได้ง่าย โดยผู้บริการไปยังผู้รับบริการในทันทีและสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า

ความสำคัญของการบริการ

สมชาติ กิจยรรจง (2536 : 15) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการ ไว้ดังนี้

1. การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ทักษะและความแบบเนียบที่ทำให้ชนะใจลูกค้าที่มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ
2. การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ หรือระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารด้วย
3. การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อศรัทธาและสร้างภาพพจน์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการด้านอื่น ๆ อีกในโอกาสหน้า

หลักการสำคัญในการให้บริการ เพื่อเป็นการนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าที่มาให้บริการ จึงมีหลักการให้บริการ ดังนี้

1. การเข้าใจความต้องการของลูกค้า เพื่อจะได้จัดบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการอย่างเหมาะสม
2. การใช้วิธีการสื่อสารที่ดีต่อลูกค้า เพราะการสื่อสารที่ดีทั้งโดยวาจาหรือใช้สื่อที่เป็นสัญลักษณ์ ที่องค์กรจัดไว้สื่อสารกับลูกค้า จะทำให้เกิดความสะดวกและเข้าใจที่ดี
3. การให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคน การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นการแสดงถึงการยอมรับและนับถือลูกค้า จะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ
4. การมีความรับผิดชอบ การแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการในทุกกรณี จะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อถือและเชื่อมั่น

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : 35) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

สรุป การบริการ มีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการ จากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ให้บริการนั้น ๆ ดังนั้น การให้บริการที่ตอบสนองทำให้ลูกค้าพอใจทั้งความต้องการและความคาดหวัง จึงเป็นงานบริการที่มีคุณภาพ

องค์ประกอบของการบริการ

อดิเรก พงษ์กายี (2540 : 17) การบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้วว่า สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539 : 57) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ ดังนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของลูกค้า
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อลูกค้าแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของการบริการ
6. คุณภาพของการให้บริการทั้งในระหว่างรับบริการและภายหลังรับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับการยกย่อง ชมเชย
8. ความปลอดภัยของการให้บริการโดยผู้เชี่ยวชาญ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสหกรณ์

ความหมายของสหกรณ์

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชฯ (ธำรง อุดมไพจิตรกุล. 2527 : 1) “สหกรณ์ แปลว่า การกระทำด้วยกัน หมายถึง ผนึกกำลังผู้ทำงานเกี่ยวข้องกันกระทำการที่เกี่ยวข้องกันนั้นให้ปรักพร้อมกันทุกด้าน และต้องกระทำงานนั้นด้วย ความรู้ ความสามารถ ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ด้วยความเมตตาหวังดี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กันและกันด้วย จึงจะเป็นสหกรณ์แท้ซึ่งมีแต่ความเจริญก้าวหน้าและอำนวยประโยชน์ที่พึงประสงค์แต่ฝ่ายเดียว

กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ (พสุ สัตถาภรณ์. 2533 : 16) “สหกรณ์ เป็นวิธีจัดการรูปหนึ่งซึ่งบุคคลหลายคนเข้าร่วมกันโดยความสมัครใจของตนเองในฐานะที่เป็นมนุษย์ โดยความมีสิทธิเสมอหน้ากันหมด เพื่อบำรุงตนเองให้เกิดความเจริญทางทรัพยากร”

เฟย์ (Fay. 1948 : 5) “สหกรณ์เป็นสมาคมที่ก่อตั้งขึ้นในกลุ่มคนที่อ่อนแอ เพื่อความมุ่งหมายในการค้าร่วมกัน และดำเนินการด้วยความไม่เห็นแก่ตัว โดยมีข้อกำหนดว่าทุกคนพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิก มีผลตอบแทนตามอัตราส่วนของการใช้ประโยชน์จากสมาคมของตน”

ชาร์ส (Schars. 1973 : 123) “สหกรณ์เป็นธุรกิจที่เกิดขึ้น โดยความสมัครใจ ซึ่งสมาชิกเป็นทั้งเจ้าของ ผู้ถือหุ้น และผู้ควบคุมการดำเนินงานในลักษณะที่ไม่ได้มุ่งหวังกำไรหรือเพื่อบริการในราคาทุน”

รอย (Roy. 1969 : 19) “สหกรณ์ คือ องค์กรธุรกิจที่จัดตั้งขึ้นโดยความสมัครใจ ดำเนินการในราคาต้นทุน (ไม่แสวงหากำไร) สมาชิกผู้ถือหุ้นต่างก็เป็นเจ้าของเป็นผู้ลงทุนและความคุมกิจการ มีส่วนในการเสี่ยงภัย และได้รับส่วนแบ่งกำไรตามส่วนธุรกิจที่ทำกับสหกรณ์”

ปราณี ศรีจันท์ (2542 : 10) กล่าวสรุป สหกรณ์ หมายถึง

1. ธุรกิจรูปหนึ่งที่มีการประกอบธุรกิจ เช่นเดียวกับธุรกิจอื่น ๆ โดยใช้ปัจจัย 4 คือ คน เงิน ทรัพยากร และการจัดการ
2. เกิดขึ้นจากการรวมคน และรวมทุนด้วยความสมัครใจ เพื่อร่วมกันช่วยแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจ และสังคม
3. มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจที่แน่นอน เพื่อช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันมีการจดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายโดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล สมาชิกทุกคนมีสิทธิเสมอภาคเท่าเทียมกัน
4. มีกฎหมายสหกรณ์และข้อบังคับสหกรณ์เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ

ความหมายการสหกรณ์ไทย

ความคิดเรื่องการสหกรณ์เกิดขึ้นในประเทศไทย ในสมัยรัชกาลที่ 5 ประมาณ พ.ศ. 2457 ในสมัยนั้นประเทศไทยได้เริ่มมีการค้าขายกับต่างประเทศมากขึ้น ระบบเศรษฐกิจชนบท

เปลี่ยนจากระบบเลี้ยงตนเองมาเป็นระบบเศรษฐกิจเพื่อการค้า ความต้องการเงินทุนในการขยายการผลิต และการครองชีพ การกู้ยืมเงินทุนจากนายทุนท้องถิ่นที่ต้องเสียดอกเบี้ยในอัตราสูง การถูกเอารัดเอาเปรียบ ในการขายผลผลิต สภาพดินฟ้าไม่อำนวย ทำให้ผลผลิตได้รับความเสียหาย การเกิดหนี้สินพอกพูน จึงเกิดขึ้นกับเกษตรกร

จากสภาพปัญหาความยากจนและหนี้สินดังกล่าว ทำให้ทางราชการพยายามหาทางแก้ไข ต่อมารัฐบาลได้เชิญ เซอร์เบอร์นาร์ด ฮันเตอร์ (Serbenard Hunter) หัวหน้าธนาคารแห่งมัตราส ประเทศ อินเดีย เข้ามาสำรวจ หาช่องทางช่วยเหลือเกษตรกร และได้เสนอว่าควรตั้ง “ธนาคารให้กู้ยืมแห่งชาติ” ดำเนินการให้กู้ยืมแก่ราษฎร โดยมีที่ดินและหลักทรัพย์อื่นเป็นประกัน เพื่อมิให้ชาวนาที่กู้ยืมเงินหลบหนีหนี้สิน พร้อมทั้งแนะนำให้จัดตั้งสมาคม เรียกว่า “โคออปอเรทีฟ โซไซตี้” (Cooperative Society) เพื่อควบคุมการกู้เงินและการเรียกเก็บเงินกู้ โดยใช้หลักการร่วมมือกันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งคำนี้พระราชวรรังศ์เธอ กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ได้ทรงบัญญัติศัพท์เป็นภาษาไทยว่า “สมาคมสหกรณ์” จึงกล่าวได้ว่าประเทศไทยเริ่มศึกษาวิธีการสหกรณ์ในปี 2457 แต่ยังมีได้ดำเนินการอย่างไร จนกระทั่งในปี 2458 ได้มีการจัดตั้งกรมสถิติพยากรณ์ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ เป็นกรมพาณิชย์และสถิติพยากรณ์ ประกอบด้วย ส่วนราชการ 3 ส่วน คือ การพาณิชย์ การสถิติพยากรณ์ และการสหกรณ์

การตั้งส่วนราชการสหกรณ์นี้ก็เพื่อจะให้ให้มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการทดลองจัดตั้งสหกรณ์ขึ้น และพระราชวรรังศ์เธอ กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ในฐานะอธิบดีกรมพาณิชย์ และสถิติพยากรณ์ ขณะนั้น ได้ทรงพิจารณาเลือกแบบอย่าง ของสหกรณ์แบบไรฟไฟเซนของประเทศเยอรมันเป็นตัวอย่างขึ้นในประเทศไทย เนื่องจากมีความเหมาะสม กับภาวะเศรษฐกิจของเกษตรกรไทย ขณะนั้นมากกว่ารูปอื่น และได้ทดลองจัดตั้งสหกรณ์แห่งแรกของ ประเทศไทยขึ้น ณ ท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ชื่อว่า “สหกรณ์วัดจันทร์ไม่จำกัดสินใช้” มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการเงินกู้แก่สมาชิก โดยจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติเพิ่มเติมสมาคม พ.ศ. 2459 เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2459 มีพระราชวรรังศ์เธอกรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ เป็นนายทะเบียนสหกรณ์พระองค์แรก สหกรณ์แห่งนี้มีสมาชิกแรกตั้ง จำนวน 16 คน ทุนดำเนินงาน 3,080 บาท เป็นค่าธรรมเนียมแรกเข้า 80 บาท และเงินทุนซึ่งกู้จากแบงก์สยามกัมมาจล (ธนาคารไทยพาณิชย์ในปัจจุบัน) เป็นจำนวน 3,000 บาท มีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติเป็นผู้ค้ำประกัน โดยเสียดอกเบี้ยให้ธนาคารในอัตราร้อยละ 6 ต่อปี คิดดอกเบี้ยจากสมาชิกในอัตราร้อยละ 12 ต่อปี กำหนดชำระหนี้พร้อมดอกเบี้ยได้ตามกำหนด และยังมีเหลือพอเก็บไว้เป็นทุนต่อไป

แสดงให้เห็นว่าการนำวิธีการสหกรณ์เข้ามาช่วยแก้ไขความเดือดร้อนของเกษตรกร ได้ผล ดังนั้น ทางราชการจึงได้ส่งเสริมการจัดตั้งสหกรณ์หาทุนขนาดเล็กในท้องถิ่นต่างๆ ที่ประสบปัญหาอย่างเดียวกัน ต่อมางานสหกรณ์ได้ขยายตัวกว้างขวางขึ้นมีการจดทะเบียนสหกรณ์อีกหลายสหกรณ์ และการ จัดตั้งสหกรณ์อีกหลายประเภท แต่เป็นสหกรณ์ขนาดเล็กที่ดำเนินธุรกิจแบบเอกประสงค์ทั้งสิ้น จึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาของ

เกษตรกรได้เต็มทีทางรัฐบาลจึงได้ออกพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 เปิดโอกาสให้สหกรณ์หาทุนขนาดเล็กที่ดำเนินธุรกิจเพียงอย่างเดียวควบเข้าเป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่ ทำให้สามารถขยายการดำเนินธุรกิจเป็นแบบเอนกประสงค์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่สมาชิก ด้วยเหตุนี้สหกรณ์หาทุน จึงแปรสภาพเป็นสหกรณ์การเกษตร มาจนถึงปัจจุบัน ต่อมาในปี 2516 ได้มีการประกาศกฎกระทรวงเกษตร และสหกรณ์แบ่งประเภทสหกรณ์ในประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 ออกเป็น 6 ประเภท คือ สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์นิคม สหกรณ์ประมง สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์ร้านค้า และสหกรณ์บริการ ซึ่งนับแต่สหกรณ์ได้ถือกำเนิดขึ้นในประเทศไทย จวบจนปัจจุบัน ผลการดำเนินงานของสหกรณ์ในธุรกิจต่างๆ ได้สร้างความเชื่อถือเป็นที่ไว้วางใจของสมาชิก จนทำให้จำนวนสหกรณ์เพิ่มขึ้นทุกปี การสหกรณ์ในประเทศไทยจึงมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมที่ช่วยแก้ไขปัญหาในการประกอบอาชีพ และช่วยยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นพื้นฐานของการพัฒนาคนในการเรียนรู้เรื่อง ดังนี้

1. การฝึกนิสัยการประหยัดและออม
2. สอนให้สมาชิกมีความสามารถช่วยตนเอง
3. สอนให้สมาชิกรู้จักการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
4. การควบคุมดูแลกันเองในบรรดาสมาชิก

ความหมายสหกรณ์ออมทรัพย์

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด (2542 : 2) สหกรณ์ออมทรัพย์ คือ องค์กรที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก โดยสมาชิกแต่ละคนออมนายได้ฝากไว้กับสหกรณ์เป็นประจำสม่ำเสมอในลักษณะการถือหุ้นและฝากเงิน นอกจากนั้น หากสมาชิกประสบความเดือดร้อนเกี่ยวกับการเงินก็สามารถช่วยเหลือได้โดยการให้กู้ยืม ซึ่งอัตราดอกเบี้ยจะต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น สมาชิกสหกรณ์ทั้งหมดจะเป็นผู้ที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันและมีเงินเดือนประจำด้วย

สหกรณ์ออมทรัพย์มีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายสหกรณ์ และกระทรวงการคลังได้ประกาศให้สหกรณ์ออมทรัพย์คิดดอกเบี้ยเงินกู้ยืมได้เช่นเดียวกับสถาบันการเงิน ตามประกาศกระทรวงการคลัง เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2526

การดำเนินธุรกิจ สหกรณ์มีทุนดำเนินงานมาจากเงินค่าหุ้น และเงินรับฝากจากสมาชิก ซึ่งมีทั้งเงินฝากประจำและเงินฝากออมทรัพย์โดยไม่มีเงินกู้ยืมจากต่างประเทศ ในปัจจุบันมีสหกรณ์ออมทรัพย์ทั้งสิ้น 1,227 สหกรณ์ (รวมสหกรณ์เครดิตยูเนียน) สมาชิก 1,915,281 คน มีเงินออมทั้งระบบ (เงินค่าหุ้นและเงินรับฝาก) 183,405.35 ล้านบาท เงินทุนเหล่านี้ จะนำไปให้กู้ยืมแก่สมาชิกที่เดือดร้อนหรือจำเป็น สินทรัพย์ของสหกรณ์มี 239,953.19 ล้านบาท มากกว่าร้อยละ 63.53 จะเป็นการให้เงินกู้แก่สมาชิก สำหรับการส่งชำระค่าหุ้น และชำระหนี้เงินกู้ สหกรณ์ใช้ระบบการหักเงิน ณ ที่จ่าย ทำให้มีเงินทุนหมุนเวียนไหลเข้า สหกรณ์อย่างสม่ำเสมอทุกเดือน

จุดแข็งของสหกรณ์ออมทรัพย์

1. สหกรณ์ออมทรัพย์ส่วนมากตั้งอยู่ในกลุ่มคนที่มีเงินเดือนหรือค่าจ้างประจำ ทั้งในหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจเอกชน
2. สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์มีระดับการศึกษาค่อนข้างสูง
3. ได้รับการสนับสนุนจากต้นสังกัดในการอำนวยความสะดวกในการหักเงินเดือนหรือค่าจ้างของสมาชิกส่งให้ สหกรณ์เป็นเงินออมและเงินงวดชำระหนี้

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

1. สหกรณ์ออมทรัพย์ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อย มีเงินเดือนประจำ และประกอบอาชีพในหน่วยงานเดียวกัน เรียกว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ของคนมีเงินเดือน ซึ่งสามารถแยกออกตามกลุ่มของสมาชิก ได้แก่ สหกรณ์ออมทรัพย์ในกลุ่มตำรวจ สหกรณ์ออมทรัพย์ในกลุ่มครู สหกรณ์ออมทรัพย์ทั่วไป
2. สหกรณ์ออมทรัพย์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ผู้มีรายได้น้อยไม่แน่นอน ประกอบอาชีพต่าง ๆ กัน แต่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน เรียกว่า สหกรณ์เครดิตยูเนียน

วัตถุประสงค์ของสหกรณ์ออมทรัพย์

จ่านง สมประสงค์ (2531 : 3)

1. ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์โดยการถือหุ้น เพื่อช่วยให้สามารถสงวนส่วนแบ่งรายได้ของตนไว้ในทางอันมั่นคง และได้รับประโยชน์ตามสมควร
2. รับเงินฝากจากสมาชิก
3. ให้สมาชิกกู้เงินตามความจำเป็นหรือมีประโยชน์
4. จัดหาทุนเพื่อกิจการตามวัตถุประสงค์
5. ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงิน
6. ร่วมมือกับทางราชการ สันติบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุมชนสหกรณ์และสหกรณ์อื่น เพื่อส่งเสริมกิจการของสหกรณ์
7. ส่งเสริมการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และช่วยตัวเองในหมู่สมาชิก
8. กระทำการต่าง ๆ ตามที่กฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ให้กระทำได้ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กล่าวข้างต้น

การบริหารสหกรณ์ออมทรัพย์

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด (2527 : 133) สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสหกรณ์ที่อธิบายความหมายของธุรกิจไว้ในชื่ออยู่แล้ว การเข้าเป็นสมาชิกของสหกรณ์ประเภทนี้เพื่อการจะรวบรวมเงินของตนไว้ใช้จ่ายในคราวจำเป็น เพราะการจะออมตามลำพังนั้นย่อมเป็น

การยากและต้องใช้เวลาชานาน จึงจะได้จำนวนเพียงพอแก่การสร้างหลักฐาน หรือในระหว่างการออกหากเกิดความจำเป็นขึ้นก็ต้องเอาเงินที่ออมไว้ไปใช้จ่ายแล้วตั้งต้นออมทรัพย์ใหม่ ซึ่งการออมทรัพย์แบบนี้จะสำเร็จได้โดยยาก จึงต้องใช้วิธีร่วมกันจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ขึ้น มีวิธีดำเนินการโดยกำหนดเป็นข้อบังคับไว้ วัตถุประสงค์หลักของสหกรณ์ประเภทนี้ จึงมีความประสงค์ส่งเสริมให้สมาชิกของสหกรณ์ร่วมกันออมทรัพย์จากรายได้ของตนไว้ด้วยกัน โดยมีความปลอดภัยในเงินที่ตนออมไว้ วิธีการออมทรัพย์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ แยกไว้เป็น 2 ประเภท คือ การออมโดยบังคับ ซึ่งมีเงื่อนไขบังคับไว้ว่า สมาชิกต้องส่งเงินออมไว้กับ สหกรณ์ในจำนวนและเวลาที่แน่นอนเป็นประจำ ประเภทที่ 2 ได้แก่การส่งเสริมให้สมาชิกออมตามความสมัครใจ หรือตามที่สมาชิกมีโอกาสจะออมได้ ได้แก่ วิธีเปิดให้สมาชิกฝากเงินที่เหลือไว้กับ สหกรณ์โดยวิธีฝากประจำและโดยวิธีการฝากออมทรัพย์ ซึ่งได้ดอกเบี้ยเป็นค่าตอบแทน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

ประวัติสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

ตามคำสั่ง กรมตำรวจที่ 1379/2519 ลงวันที่ 14 กันยายน 2519 เรื่อง ให้จัดตั้งสหกรณ์ตำรวจ ได้สั่งการให้หน่วยราชการในระดับกองบังคับการขึ้นไปทุกหน่วย ในราชการบริหารส่วนกลาง และทุกกองกำกับการในราชการบริหารส่วนภูมิภาค ดำเนินการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์และพยายามจัดตั้งให้เสร็จสิ้นภายในเดือนตุลาคม 2519 นั้น ในส่วนของตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรีซึ่งตรงกับสมัย พันตำรวจเอกสมบุญ โภธิผล ดำรงตำแหน่งผู้กำกับการกองกับการตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี จึงได้ร่วมกับคณะข้าราชการตำรวจในสังกัด จัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด และได้ขอ จดทะเบียนก่อตั้งเป็นสหกรณ์ประเภทออมทรัพย์ ต่อ นายทะเบียนสหกรณ์ เมื่อวันที่ 27 ธันวาคม 2519 เลขทะเบียนสหกรณ์ที่ กพร 117/2519 โดยใช้สถานที่ทำการของตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี เป็นสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 66 ถนนราชวิถี ตำบลคลองกระแชง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ตอบสนองนโยบายของกรมตำรวจและได้ดำเนินการมาจนถึงปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด (2544 : 2) สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด มีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดาสมาชิก โดยวิธีช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักสหกรณ์ รวมทั้งในข้อต่อไปนี้

1. ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์ โดยช่วยให้สามารถสงวนส่วนแห่งรายได้ของตนไว้ในทางอันมั่นคงและได้รับประโยชน์ตามสมควร
2. ส่งเสริมการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก
3. รับฝากเงินจากสมาชิกหรือสหกรณ์อื่น

4. จัดหาทุนเพื่อกิจการตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์
5. ให้อุปเงินแก่สมาชิก
6. ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงิน
7. ชื้อหุ้นของธนาคาร ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์
8. ชื้อหุ้นของชุมนุมสหกรณ์หรือสหกรณ์อื่น
9. ชื้อหุ้นของสถาบันที่ประกอบธุรกิจอันทำให้เกิดความสะดวกหรือส่งเสริมความ

เจริญแก่กิจการของสหกรณ์

10. ชื้อหลักทรัพย์ของรัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจ
11. ออกตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงิน
12. ฝากหรือลงทุนอย่างอื่น ตามกฎหมายและตามที่คณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์

แห่งชาติกำหนด

13. ดำเนินการให้อุปเงินเพื่อการเคหะ
14. ให้สวัสดิการและการสงเคราะห์ ตามสมควรแก่สมาชิก และครอบครัวร่วมกับทางราชการสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุมชุมสหกรณ์และสหกรณ์ เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงกิจการ สหกรณ์

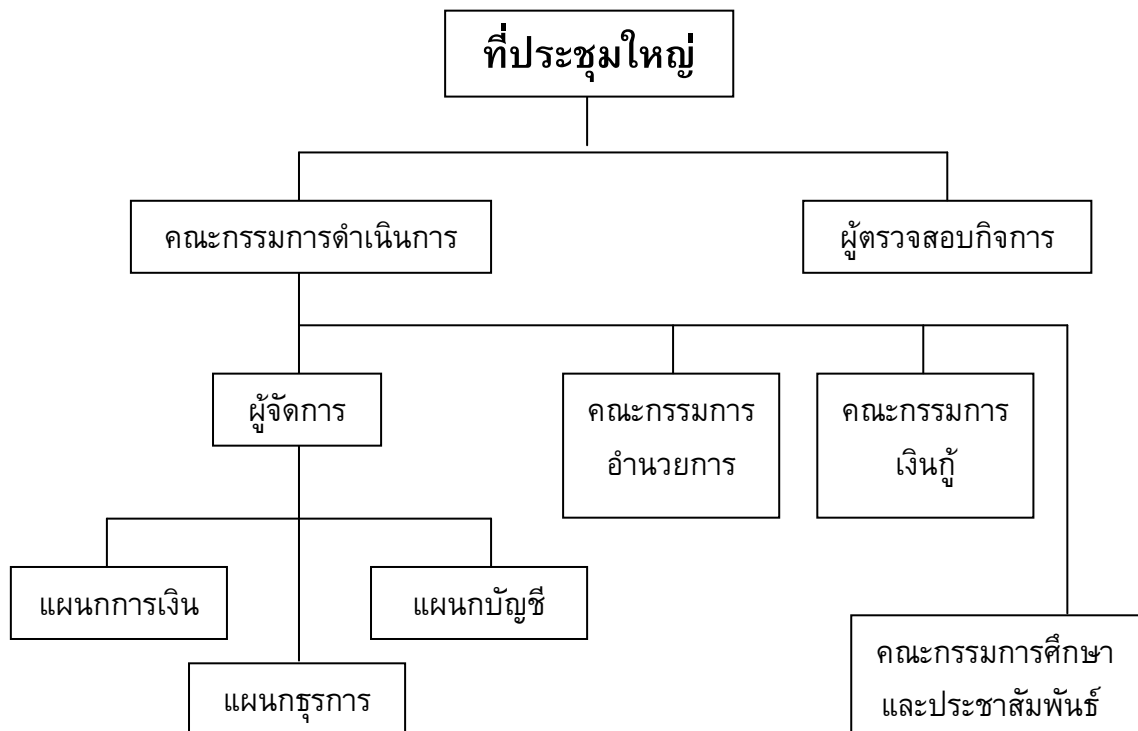
15. กระทำการต่าง ๆ ตามที่อนุญาตไว้ในกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กล่าวข้างต้น รวมถึง ชื้อ ถือกรรมสิทธิ์หรือทรัพย์สิน ครบครัน กู้ ยืม เช่า หรือ ให้เช่า เช่าซื้อหรือให้เช่าซื้อ โอนหรือรับโอนสิทธิการเช่าหรือสิทธิการเช่าซื้อ ขายหรือจำหน่าย จำนองหรือรับ จำนอง จำนำหรือรับจำนำ ด้วยวิธีอื่นใด ซึ่งทรัพย์สินแก่สมาชิก

16. ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่สมาชิก
17. ขอหรือรับความช่วยเหลือทางวิชาทางราชการ หน่วยงานของต่างประเทศหรือบุคคลอื่นใด

18. ดำเนินกิจการอย่างอื่นบรรดาที่เกี่ยวกับหรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์

นโยบายการบริหารของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรเพชรบุรี จำกัด มีนโยบายการบริหารงาน โดยยึดหลักการของสหกรณ์ตามข้อบังคับของสหกรณ์ออมทรัพย์ โดยเริ่มจากที่ประชุมใหญ่ของสมาชิกของสหกรณ์ ซึ่งเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในการวินิจฉัย ปัญหาต่าง ๆ และมติต่าง ๆ จากที่ประชุมใหญ่นั้นผู้บริหารได้ถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดเว้นแต่มติที่นั้นจะฝ่าฝืนกฎหมายหรือข้อบังคับของสหกรณ์ ซึ่งนายทะเบียนมีอำนาจสั่งเพิกถอนมตินั้นได้ ภาพประกอบการบริหารของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด สรุปภาพประกอบ 3 ดังนี้



ภาพประกอบ 3 แสดงการบริหารของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

อำนาจและหน้าที่ในการบริหาร

ที่ประชุมใหญ่ องค์ประกอบของที่ประชุมใหญ่อาจประกอบด้วยสมาชิกหรือผู้แทนสมาชิกเข้าประชุม (เป็นไปตามข้อบังคับสหกรณ์) โดยทั่วไปการประชุมใหญ่สามัญประจำปีจะประชุมภายใน 150 วัน นับแต่วันสิ้นปีทางบัญชีของสหกรณ์

อำนาจหน้าที่ของที่ประชุมใหญ่ ในฐานะที่เป็นองค์สูงสุดของสหกรณ์ที่ประชุมใหญ่ย่อมมีอำนาจสูงสุดในการตัดสินใจหรือลงมติใด ๆ ที่เกี่ยวกับนโยบายและแนวทางการดำเนินงานของสหกรณ์ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับข้อบังคับ จุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์การเลือกตั้งกรรมการดำเนินการ สหกรณ์ การใช้จ่ายเงินสหกรณ์ ฯลฯ หรือกล่าวได้ว่าที่ประชุมใหญ่เป็นองค์กรที่สมาชิกจะมาใช้อำนาจหน้าที่ของตนเองในฐานะเจ้าของสหกรณ์ในการควบคุมดูแลสหกรณ์ของตนตามวิถีทางประชาธิปไตย

คณะกรรมการดำเนินการ องค์ประกอบของคณะกรรมการดำเนินการ ได้แก่ กรรมการซึ่งประชุมใหญ่เลือกตั้งตามจำนวนที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ ตามปกติคณะกรรมการดำเนินการจะเลือกตั้งกรรมการด้วยกันให้ดำรงตำแหน่ง ประธานกรรมการหนึ่งคน รองประธานกรรมการหนึ่งคนหรือหลายคนตามความเหมาะสม อาจจะมีตำแหน่งเหรัญญิกและเลขานุการด้วยก็ได้

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการดำเนินการ คือ การเป็นผู้บริหารสหกรณ์ โดยคณะกรรมการดำเนินการ จะใช้อำนาจหน้าที่ผ่านทางที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ซึ่งปกติจะมีการประชุมกันทุกเดือนอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง เพื่อทำหน้าที่ในการบริหารงานสหกรณ์ และกำกับดูแลการปฏิบัติงานฝ่ายจัดการให้เป็นไปตามนโยบายของที่ประชุมใหญ่ โดยการกำกับดูแลการดำเนินงานของ สหกรณ์นั้นที่ประชุมคณะกรรมการฯ อาจลงมติมอบอำนาจให้กรรมการคนหนึ่งคนใดหรือหลายคนเป็นผู้ดำเนินการเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามความเหมาะสมหรืออาจวางระเบียบขึ้นมาเพื่อให้ฝ่ายจัดการถือปฏิบัติก็ได้ นอกจากนี้คณะกรรมการฯ ยังมีอำนาจหน้าที่สรรหา จัดจ้าง และแต่งตั้งบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเป็นผู้จัดการ หรือพนักงานระดับสูงของสหกรณ์ได้

การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์เพชรบุรี จำกัด จัดให้มีการบริการแก่สมาชิก ใน 4 ด้าน คือ

1. ด้านระเบียบการบริการเงินกู้
2. ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก
3. ด้านการประชาสัมพันธ์
4. ด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ

ด้านระเบียบการบริการเงินกู้

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด (2544 : 14) สหกรณ์ให้เงินกู้ ได้แก่ สมาชิก 2 ประเภท คือ

1. เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน
2. เงินกู้สามัญ

สหกรณ์จะให้เงินกู้เฉพาะสมาชิกเท่านั้น โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. การให้เงินกู้แก่สมาชิก จะให้ได้เฉพาะกรณีเพื่อการอันจำเป็น หรือเป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพ การดำรงชีวิต การศึกษาตามที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร
2. ในการกู้เงินทุกประเภท ผู้กู้ต้องทำหนังสือกู้ และสมาชิกผู้ค้ำประกันต้องทำหนังสือค้ำประกันให้ไว้ต่อสหกรณ์ตามแบบที่กำหนด
3. การขอกู้เงินทุกประเภทให้ผู้กู้แนบหลักฐานใบแจ้งรายการเงินเดือน เดือนก่อนที่จะยื่นคำขอกู้ เว้นแต่เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน
4. สมาชิกผู้กู้ต้องจัดทำหนังสือยินยอมให้สำนักเงินเดือนของตนหักเงินได้รายเดือนเพื่อชำระหนี้ให้สหกรณ์ตามระเบียบของกระทรวงการคลัง ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามแบบที่ นายทะเบียน สหกรณ์กำหนด
5. การส่งเงินงวดชำระหนี้เงินกู้ทุกประเภท ซึ่งผู้กู้ต้องส่งชำระต่อสหกรณ์นั้น ให้ส่งโดย วิธีหักเงินได้รายเดือนของผู้กู้ ณ ที่จ่าย และการส่งเงินงวดชำระหนี้เงินกู้ทุกประเภท

ดอกเบี้ยเงินกู้ รวมทั้งเงินอื่น ๆ ของสมาชิกรวมกัน จะต้องไม่เกินเงินได้รายเดือนสุทธิของสมาชิกนั้น ให้ถือว่าเงินงวดชำระหนี้แต่ละงวด ถึงกำหนดส่งภายในวันสิ้นเดือนนั้น ๆ

ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิก พ.ศ. 2544

หมวด 2 เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน

ข้อ 6 เมื่อสมาชิกมีเหตุฉุกเฉินจำเป็นเร่งด่วน และประสงค์จะขอกู้เงินให้ยื่นคำขอกู้ต่อสหกรณ์ตามแบบที่กำหนดไว้ โดยผ่านการพิจารณาให้ความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาที่สหกรณ์กำหนด

ข้อ 7 สมาชิกผู้ประสงค์จะขอกู้เงินเพื่อเหตุฉุกเฉิน ต้องเป็นสมาชิกสหกรณ์นี้ติดต่อกันมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 เดือน

ข้อ 8 คณะกรรมการดำเนินการอาจมอบอำนาจให้ประธานกรรมการ หรือรองประธานกรรมการ หรือกรรมการ หรือผู้จัดการ ตามที่เห็นสมควรเป็นผู้พิจารณาให้เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินแทนคณะกรรมการดำเนินการก็ได้ และให้ผู้ที่ได้รับมอบดังกล่าว แสดงรายการเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินที่ให้กู้ และส่งเงินชำระคืนต่อคณะกรรมการดำเนินการเพื่อทราบทุกเดือน

ข้อ 9 วงเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินที่ให้แก่สมาชิกผู้กู้คนหนึ่ง ๆ นั้น ให้กู้ได้ครั้งหนึ่งแห่งเงินได้รายเดือนของสมาชิกนั้น แต่ต้องไม่เกิน 6,000 บาท และกู้ได้ไม่เกิน 2 สัญญา

ในกรณีที่สมาชิกนั้นยังมีหนี้เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินสัญญาเดิมเหลืออยู่ เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินสัญญาเดิมและสัญญาใหม่รวมกัน จะมีจำนวนเงินต้นเกินกว่าวงเงินกู้ใน ข้อ 9 ไม่ได้

หมวด 3 เงินกู้สามัญ

ข้อ 10 การให้เงินกู้สามัญ ให้คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจในการพิจารณาให้เงินกู้สามัญแก่สมาชิก

คณะกรรมการดำเนินการ อาจแต่งตั้งคณะกรรมการเงินกู้ขึ้นตามความในข้อบังคับสหกรณ์ และมอบอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาให้เงินกู้แก่สมาชิกก็ได้

ข้อ 11 สมาชิกผู้ประสงค์จะขอกู้เงินกู้สามัญ ต้องเป็นสมาชิกติดต่อกันเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน และไม่ขาดส่งชำระค่าหุ้น โดยให้ยื่นคำขอกู้เงินกู้สามัญต่อสหกรณ์ ตามแบบที่กำหนด และต้องผ่านการให้ความเห็นชอบของผู้บังคับบัญชา

ข้อ 12 คณะกรรมการดำเนินการอาจพิจารณาอนุมัติให้เงินกู้สามัญได้ตามหลักเกณฑ์ดังนี้

(1) กรณีใช้หุ้นเป็นหลักประกัน สำหรับเงินกู้ที่ไม่เกินมูลค่าหุ้นของสมาชิกที่มีอยู่ในวัน ขอกู้ ให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 90 ของค่าหุ้นทั้งหมดที่เป็นหลักประกัน

(2) กรณีใช้เอกสารการฝากเงินในสหกรณ์เป็นหลักประกันให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 90 ของมูลค่าหลักประกันนั้น

(3) กรณีใช้สมาชิกค่าประกัน ให้กู้ได้ไม่เกิน 15 เท่าของได้รายเดือนบวกค่าหุ้นทั้งหมดของสมาชิกนั้น แต่ต้องไม่เกิน 300,000 บาท

ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิก
แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549

หมวด 3 เงินกู้สามัญ

ข้อ 12 คณะกรรมการดำเนินการ อาจพิจารณาอนุมัติเงินกู้สามัญได้ตามหลักเกณฑ์
ดังนี้

(1) กรณีใช้หุ้นเป็นหลักประกัน สำหรับเงินกู้ที่ไม่เกินมูลค่าหุ้นของสมาชิกที่มี
อยู่ในวันขอกู้ ให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 90 ของเงินค่าหุ้นทั้งหมดที่เป็นหลักประกัน

(2) กรณีที่เอกสารการฝากเงินในสหกรณ์เป็นหลักประกันให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ
90 ของมูลค่าหลักประกันนั้น

(3) กรณีใช้สมาชิกค่าประกันให้กู้ได้ โดยใช้ทุนเรือนหุ้นเป็นเกณฑ์ในการขอ
เงินแต่ต้องไม่เกิน 400,000 บาท โดยกำหนดหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

มีทุนเรือนหุ้นไม่เกิน 30,000 บาท กู้ได้ไม่เกิน 150,000 บาท

มีทุนเรือนหุ้นตั้งแต่ 30,001 - 50,000 บาท กู้ได้ไม่เกิน 250,000 บาท

มีทุนเรือนหุ้นตั้งแต่ 50,001 - 100,000 บาท กู้ได้ไม่เกิน 300,000 บาท

มีทุนเรือนหุ้นตั้งแต่ 100,001 - 150,000 บาท กู้ได้ไม่เกิน 350,000 บาท

มีทุนเรือนหุ้นตั้งแต่ 150,001 บาท ขึ้นไป กู้ได้ไม่เกิน 400,000 บาท

ทั้งนี้ให้อยู่ในดุลพินิจของคณะกรรมการดำเนินการ

ข้อ 13 ถ้าคณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควรจะให้เงินกู้สามัญแก่สมาชิกที่ยังส่งคืน
เงินกู้สามัญรายก่อนไม่เสร็จสิ้นก็ได้แต่จำนวนเงินกู้สามัญรวมทุกสัญญาของสมาชิกผู้กู้คนหนึ่ง ๆ
ในเวลาใดเวลาหนึ่งจะมีจำนวนเงินต้นไม่เกินกว่า 400,000 บาท ไม่ได้

หมวด 4 หลักประกันเงินกู้

ข้อ 15 หลักประกันสำหรับเงินกู้ ให้มีข้อกำหนด ดังต่อไปนี้

(1) เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน นอกจากหนังสือซึ่งผู้กู้ได้ทำไว้ต่อสหกรณ์แล้วก็ไม่
ต้องมีหลักประกันอย่างอื่น

(2) เงินกู้สามัญ

ถ้าเงินกู้สามัญรายนั้น มีจำนวนไม่เกินกว่าค่าการออมทรัพย์อยู่ใน
สหกรณ์ ก็ไม่ต้องมีหลักประกันอย่างอื่น

ถ้าเงินกู้สามัญรายนั้น มีจำนวนเกินกว่าค่าหุ้นที่ผู้กู้มีอยู่ในสหกรณ์ ต้องมี
หลักประกัน เพื่อความมั่นคงในการให้เงินกู้สามัญ คณะกรรมการดำเนินการ หรือคณะกรรมการ
เงินกู้ มีอำนาจพิจารณาเรียกให้มีผู้ค้ำประกันมากกว่า 1 คน ได้

หมวด 5 เงินงวดการชำระหนี้เงินกู้

ข้อ 16 เงินงวดการชำระหนี้เงินกู้ กำหนดไว้ดังนี้

(1) เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ให้ผู้กู้ส่งชำระคืนเต็มจำนวนพร้อมดอกเบี้ยภายในวันสิ้นเดือนที่คิดดอกเบี้ยเดือนแรก หรือให้ส่งเป็นงวดรายเดือนรวมกัน 2 งวด งวดแรกให้ส่งเงินต้นไม่ต่ำกว่าครึ่งหนึ่งของจำนวนเงินกู้พร้อมด้วยดอกเบี้ยภายในวันสิ้นเดือนที่คิดดอกเบี้ยเดือนแรก ส่วนเงินต้นที่เหลือพร้อมด้วยดอกเบี้ยให้ส่งภายในวันสิ้นเดือนถัดไป ทั้งนี้ โดยไม่มีการผ่อนเวลาแต่อย่างใดอีก

(2) เงินกู้สามัญ ให้คณะกรรมการดำเนินการ หรือคณะกรรมการเงินกู้พิจารณา กำหนดให้ผู้กู้ส่งคืนเป็นงวดรายเดือนเท่ากัน พร้อมด้วยดอกเบี้ย เป็นจำนวนกึ่งงวดสุดท้ายจะเห็นเป็นการสมควรตามฐานะของผู้กู้ จำนวนและความมุ่งหมายแห่งเงินกู้ แต่ต้องไม่เกิน 72 งวด ตั้งแต่เดือนที่คิดดอกเบี้ยเดือนแรก

หมวด 6 ดอกเบี้ยเงินกู้

ข้อ 17 ให้เรียกเพชรรูปทุกประเภทในอัตราไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี โดยจะประกาศให้ทราบเป็นคราว ๆ ไป

ข้อ 18 ดอกเบี้ยนั้นให้คิดคำนวณเป็นรายวันตามจำนวนเงินต้นคงเหลือ

ตามประกาศ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ลง วันที่ 31 ธันวาคม 2544 กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทุกประเภท ร้อยละ 10 ต่อปี ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2545 เป็นต้นไป

ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด (2544 : 5) สหกรณ์อาจรับฝากเงินประเภทออมทรัพย์ หรือประเภทประจำ จากสมาชิกหรือสหกรณ์อื่นได้ตามระเบียบของสหกรณ์

ข้อกำหนดเกี่ยวกับการฝาก ดอกเบี้ย การถอนเงินฝากและอื่น ๆ ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์ที่ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์

ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ว่าด้วยเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ พ.ศ. 2544

ข้อ 3 สหกรณ์รับเงินฝากออมทรัพย์พิเศษจากสมาชิกได้ตามที่เห็นสมควร

ข้อ 6 ผู้ฝากคนหนึ่งเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษได้เพียงบัญชีเดียว โดยจำนวนเงินฝากในบัญชีนั้นในครั้งแรกต้องไม่น้อยกว่า 500 บาท

ข้อ 7 ในการเปิดบัญชีเงินฝากประเภทนี้ สหกรณ์จ้อออกสมุดคู่มือบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษให้ผู้ฝากยึดไว้โดยผู้ฝากต้องรักษาไว้ เพื่อให้สหกรณ์บันทึกรายการเงินฝาก ดอกเบี้ย ถอนเงิน และเงินคงเหลือของตน

ข้อ 8 ในการส่งเงินฝากเข้าบัญชีทุกครั้ง ให้ทำใบส่งเงินฝากออมทรัพย์พิเศษตามแบบของ สหกรณ์ ยื่นพร้อมกับสมุดบัญชีและจำนวนเงินที่ฝากต่อสหกรณ์ เมื่อสหกรณ์ได้ตรวจสอบเป็นการถูกต้องแล้ว จะบันทึกรายการจำนวนฝากที่ได้รับนั้นในสมุดบัญชีให้ผู้ฝาก

ข้อ 9 สหกรณ์จะให้ดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์พิเศษในอัตราไม่เกินร้อยละ 7 ต่อปี โดยจะประกาศอัตราดอกเบี้ยให้ทราบเป็นคราว ๆ ไป และคำนวณดอกเบี้ยให้เป็นรายวันตามจำนวนเงินฝากคงเหลือ

สหกรณ์จะคิดดอกเบี้ยทบต้นเข้าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ ให้ทุกวันที่ 31 ธันวาคม ของทุกปี ให้ผู้ฝากรีบยื่นสมุดคู่ฝากเพื่อสหกรณ์บันทึกการดอกเบี้ยให้

ในกรณีที่จำนวนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษคงเหลือต่ำกว่า 500 บาท สหกรณ์จะไม่คิดดอกเบี้ยให้

ข้อ 10 ผู้ฝากจะถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษของตนได้เมื่อทวงถาม โดยทำใบถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษตามแบบที่สหกรณ์กำหนด

ข้อ 11 การถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ ให้ถอนได้เดือนละหนึ่งครั้งโดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม

ตามประกาศ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ลงวันที่ 31 ธันวาคม 2544 กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ ร้อยละ 5 ต่อปี ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2545 เป็นต้นไป

ด้านการประชาสัมพันธ์

1. จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ที่มีเนื้อหาสาระเป็นประโยชน์ต่อสมาชิก เผยแพร่ให้สมาชิกทราบข่าวสารโดยรวดเร็ว

2. จัดทำให้มีการพบปะกับสมาชิกสหกรณ์ โดยกรรมการหรือเจ้าหน้าที่สหกรณ์ เพื่อสร้างความเข้าใจตลอดจนรับทราบผลการดำเนินงานและอุปสรรคต่าง ๆ และร่วมกับสัมมนาหาข้อคิด ข้อยุติต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

3. การประชาสัมพันธ์ข่าวคราวสำคัญ ๆ ทางใบเสร็จรับเงิน โดยใช้ข้อความย่อ ๆ เพื่อเป็นประโยชน์และทันเหตุการณ์ทุกเดือน

คณะกรรมการดำเนินการอาจแต่งตั้งคณะกรรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์ จำนวนไม่กีดหน้าคนเป็นคณะกรรมการและประชาสัมพันธ์ โดยให้มีตำแหน่งเป็นประธานกรรมการหนึ่งคน และเลขานุการหนึ่งคน นอกนั้นเป็นคณะกรรมการและให้อยู่ในตำแหน่งได้เท่าที่กำหนดเวลาของคณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจและหน้าที่ดำเนินกิจการตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ มติ และคำสั่งของสหกรณ์ ดังนี้

1. ให้การศึกษาและฝึกอบรมสมาชิก กรรมการ ผู้ตรวจสอบกิจการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาสหกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ให้การศึกษาและเผยแพร่ความรู้แก่สมาชิก ถึงวิธีการออมทรัพย์และการให้จ่ายเงินอย่างรอบคอบ การประกอบอาชีพตลอดจนวิชาการต่าง ๆ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและบุคคลในครอบครัว

3. ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ ข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับลักษณะประโยชน์ รวมทั้งผลงานของสหกรณ์แก่สมาชิกและประชาชนทั่วไป

4. ดำเนินการในการหาผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิก

5. ศึกษาและติดตามข่าวความเคลื่อนไหว ด้านการดำเนินงานของสหกรณ์อื่น ทั้งและนอกประเทศ เพื่อนำตัวอย่างที่ดีมาเสนอคณะกรรมการดำเนินการพิจารณาให้บริการแก่สมาชิกตามความเหมาะสม

6. ดำเนินการอื่นของสหกรณ์ตามที่คณะกรรมการดำเนินการมอบหมาย

สมชาย รักเสนาะ (2545 : 16) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การกระทำทั้งสิ้นทั้งหลายทั้งปวงที่เกิดจากการวางแผนล่วงหน้าในการที่จะสร้างความเข้าใจกับสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อก่อให้เกิดการสนับสนุนและความร่วมมือกันเป็นอย่างดี ลักษณะของการประชาสัมพันธ์ มีดังนี้

1. การประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย การใช้สื่อมวลชน (Mass media) และการไม่ใช้สื่อมวลชน (Non-mass media)

2. การประชาสัมพันธ์ เป็นทั้งสื่อที่จ่ายเงิน (Paid media) และเป็นสื่อที่ไม่ต้องจ่ายเงิน (Free media)

3. การประชาสัมพันธ์ มีกลุ่มเป้าหมายหลายกลุ่ม (Multiple target groups)

สมชาย รักเสนาะ (2545 : 17) กล่าวว่า วัตถุประสงค์และเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์ที่ดีจะต้อง ประกอบด้วย

1. การสื่อสารภายในองค์การเป็นไปอย่างคล่องตัว ทั้งจากระดับบริหารสู่ระดับปฏิบัติการและระหว่างพนักงานด้วยกัน

2. ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การ

3. ส่งเสริมให้พนักงานได้มีบทบาทแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยการมีส่วนร่วมในสาธารณกุศลกิจ

4. ส่งเสริมให้พนักงานได้แสดงความสามารถเฉพาะตัวและมีระบบ ซึ่งเป็นการให้การยอมรับบทบาทของพนักงาน

5. ให้ข่าวสารข้อมูลอันจำเป็นที่จะช่วยให้พนักงานได้เกิดความรู้ในการทำงาน เกิดความเข้าใจและภาพพจน์อันดีต่อฝ่ายจัดการและต่อองค์การเป็นส่วนรวม ทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

ไม่ว่ากิจกรรมในการประชาสัมพันธ์ จะดำเนินงานในลักษณะใดก็ตาม สามารถจะรวบรวมสรุปเป็นวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์ได้ 6 ประการ ดังนี้

1. เพื่อแจ้งข่าวสาร (to inform) แก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย
2. เพื่อให้ความรู้ (to educate) แก่ประชาชนในกิจการหรือเรื่องหนึ่งเรื่องใด
3. เพื่อสร้างความเข้าใจ (to make understand) แก่ประชาชนในเรื่องต่าง ๆ ที่จะเป็นการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง จะได้ไม่เกิดความเข้าใจผิดในภายหลัง
4. เพื่อสร้างภาพพจน์ (image) หรือเกียรติคุณ (goodwill) ด้วยการกระทำกิจกรรมหรือเผยแพร่กิจกรรมที่องค์การได้กระทำอันเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม
5. เพื่อแก้ไข (to correct) ความเข้าใจผิดหรือแก้ไขสถานการณ์อันเป็นผลลบต่อองค์การ
6. เพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางการตลาด เช่น การส่งเสริมกิจกรรมหรือส่งเสริมการขายสินค้า หรือการสร้างทัศนคติที่ดีต่อสินค้า (to support marketing efforts)

สมชาย รักเสนาะ (2545 : 17) กล่าวว่า หน้าที่และจุดมุ่งหมายของการประชาสัมพันธ์ ดังนี้

1. การให้ข้อมูลข่าวสารของประชาสัมพันธ์ จะเป็นการเพิ่มคุณค่า (Added value) ให้กับผลิตภัณฑ์ จึงต้องเสนอในรูปของข่าว บทความ การให้สัมภาษณ์ การจัดนิทรรศการ การสัมมนาการทำเป็นสารคดี (Documentary) เผยแพร่ให้คนทราบ
2. การสร้างภาพลักษณ์ (Image building) เป็นการสร้างความรักความชื่นชมในตัวสินค้าและบริษัทรวมถึงความเข้าใจที่ดีต่อกัน เมื่อประชาสัมพันธ์ไปแล้วทำให้เกิดความเข้าใจ (Understanding) เพราะมีความเชื่ออย่างหนึ่งว่า เมื่อชอบแล้ว เมื่อนั้นจะพร้อมให้การสนับสนุน
3. การให้การศึกษา (Education) ปัจจุบันนี้มีสินค้าและบริการใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมายผู้บริโภคอาจยังไม่ยอมรับหรือเป็นสิ่งที่ใหม่เกินไปที่จะยอมรับได้
4. การสร้างความน่าเชื่อถือ (Credibility building) บางครั้งการโฆษณาอย่างเดียวไม่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือได้ เพราะโฆษณาอาจมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีในสายตาผู้บริโภค สิ่งที่น่าอัศจรรย์มากที่สุดก็คือ โฆษณาสามารถทำให้คนรักสินค้าได้มากมาย คนเกิดความต้องการในสินค้า พอใจในสินค้า ให้คนซื้อสินค้าได้

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่เกิดจากการวางแผนล่วงหน้าทำให้สร้างความรู้ความเข้าใจ กับบุคคลที่เกี่ยวข้องก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกัน การส่งเสริมกิจกรรมหรือส่งเสริมการขายสินค้า หรือการสร้างทัศนคติที่ดีต่อสินค้า การสร้างความน่าเชื่อถือ โฆษณาสามารถทำให้คนรักสินค้าได้มากมาย คนเกิดความต้องการในสินค้า พอใจในสินค้า ให้คนซื้อสินค้าได้

ด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ได้กำหนดระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ในการบริการด้านการจัดสวัสดิการ ไว้ 3 ประการ คือ

1. ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ว่าด้วยการใช้ทุนสาธารณประโยชน์
2. ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ว่าด้วยทุนสวัสดิการสงเคราะห์แก่สมาชิกและคู่สมรส
3. ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ว่าด้วยทุนส่งเสริมการศึกษาบุตรสมาชิก

ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ว่าด้วยการใช้ทุนเพื่อสาธารณประโยชน์ พ.ศ. 2544

ข้อ 3 ในระเบียบนี้ “ทุนสาธารณประโยชน์” หมายถึง

- (1) เงินที่ประชุมใหญ่ได้มีมติให้จัดสรรกำไรสุทธิประจำปีของสหกรณ์
- (2) เงินซึ่งมีผู้บริจาค

ข้อ 4 ทุนสาธารณประโยชน์

- (1) จ่ายเพื่อการศึกษา
 - 1.1 เป็นทุนก่อสร้าง หรือซ่อมแซม หรือต่อเติมอาคารเรียน ห้องสมุด และค่ายลูกเสือ เป็นต้น
 - 1.2 เป็นทุนจัดซื้ออุปกรณ์การศึกษา การสอบการเรียน ให้แก่โรงเรียน หรือสถานศึกษาที่สมควรจะได้รับความช่วยเหลือ
 - 1.3 เป็นเงินสมทบในการจัดซื้อยานพาหนะ สำหรับใช้ประโยชน์เกี่ยวกับการศึกษา เช่น ตรวจการศึกษาและจัดเป็นห้องสมุด
- (2) จ่ายเพื่อสาธารณประโยชน์ ได้แก่ เป็นทุนในการก่อสร้าง หรือซ่อมแซม หรือต่อเติมสถานที่อันเป็นสาธารณประโยชน์ทั่วไป เช่น ถนน โรงพยาบาล สะพาน บ่อน้ำ และสวนสาธารณะ เป็นต้น
- (3) จ่ายเพื่อการกุศล ได้แก่
 - 3.1 บำรุงการศาสนา ทั้งทางวัตถุ และทางวิชาการ
 - 3.2 เป็นการสงเคราะห์ผู้ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ เช่น อัคคีภัย อุทกภัย และวาตภัย เป็นต้น
 - 3.3 เป็นการสงเคราะห์นักเรียนที่ยากจน
 - 3.4 เป็นการสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพของสมาชิกหรือคู่สมรส

ข้อ 6 การพิจารณาให้ทุนสาธารณประโยชน์ เพื่อเป็นหลักในการพิจารณาให้ทุนสาธารณประโยชน์ในคราว ๆ หนึ่งให้ถือว่าเป็นความสำคัญก่อนหลัง ดังต่อไปนี้

(1) ทุนสาธารณประโยชน์ที่เป็นการสงเคราะห์อันเกิดจากภัยพิบัติต่าง ๆ แก่สมาชิก ให้ได้รับความช่วยเหลือก่อนเหตุอื่น

(2) ทุนสาธารณประโยชน์ ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่บรรดาสมาชิกโดยทั่วไป ให้ได้รับเป็นอันดับสอง

(3) ทุนสาธารณประโยชน์ ที่จะก่อประโยชน์แก่ส่วนรวมโดยทั่วไป ให้ได้รับเป็นอันดับสาม

(4) ทุนสาธารณประโยชน์ ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิกเพียงบางส่วน ให้ได้รับเป็นอันดับที่สี่

(5) นอกจากที่กล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของคณะกรรมการดำเนินการ

(6) การพิจารณาให้ทุนสาธารณประโยชน์เพื่อการใด ๆ ในคราวหนึ่ง ๆ ไปแล้ว ให้ถือว่าการพิจารณาสำหรับเรื่องนั้น ๆ เป็นอันยุติ

ข้อ 7 วงเงินการอนุมัติจ่ายทุนสาธารณประโยชน์ จำนวนทุนสาธารณประโยชน์ที่จะอนุมัติจ่ายให้แก่หน่วยงานที่ยื่นขอนั้น ตามปกติต้องไม่เกิน 10,000 บาท เว้นแต่ในกรณีที่มีเหตุผลความจำเป็นพิเศษ ก็ให้คณะกรรมการดำเนินการพิจารณาเป็นการเฉพาะราย

ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ว่าด้วยทุนสวัสดิการสงเคราะห์แก่สมาชิกและคู่สมรส พ.ศ. 2544

ข้อ 3 ทุนสวัสดิการสงเคราะห์แก่สมาชิกและคู่สมรส หมายถึง

(1) เงินซึ่งที่ประชุมใหญ่ได้มีมติให้จัดสรรกำไรสุทธิประจำปีของสหกรณ์

(2) เงินซึ่งมีผู้บริจาค

ข้อ 4 ระเบียบนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือในทางการเงินเกี่ยวกับการศพของสมาชิก และคู่สมรสโดยชอบด้วยกฎหมาย

ข้อ 5 สมาชิกผู้ใดถึงแก่กรรมในขณะที่เป็นสมาชิกอยู่ในสหกรณ์ ให้มีสิทธิได้รับเงินสวัสดิการสงเคราะห์แก่สมาชิกและคู่สมรส ตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

(1) เป็นสมาชิกสหกรณ์นี้ ให้ได้รับเงินสวัสดิการสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพรายละ 5,000 บาท

(2) คู่สมรสของสมาชิกผู้ใดถึงแก่กรรม ให้มีสิทธิได้รับเงินสวัสดิการสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพละ 1,000 บาท

การนับเวลาการเป็นสมาชิก ให้นับเฉพาะเวลาที่เป็นสมาชิกติดต่อกับครั้งหลังสุด

ข้อ 6 สหกรณ์จะจ่ายเงินสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพให้แก่บุคคล ดังต่อไปนี้

(1) ในกรณีสมาชิกถึงแก่กรรม ให้จ่ายแก่ผู้มีรายชื่อระบุให้เป็นผู้รับโอนประโยชน์ตามหนังสือทั้งผู้รับโอนประโยชน์ หรือคู่สมรส หรือบุตร หรือบิดา หรือมารดา เป็นผู้รับตามลำดับ

(2) ในกรณีคู่สมรสถึงแก่กรรมให้จ่ายให้แก่สมาชิกเป็นผู้รับ
ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ว่าทุนสวัสดิการสงเคราะห์ศพสมาชิก พ.ศ. 2548 (เพิ่มเติม)

ข้อ 5 ให้สหกรณ์ฯ ตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีไว้ปีละไม่น้อยกว่า 500,000 บาท เพื่อจ่ายเป็นกองทุนสวัสดิการสงเคราะห์ศพสมาชิกที่ถึงแก่กรรม ในกรณีที่สมาชิกถึงแก่กรรมในปีหนึ่งเกินกว่างบประมาณที่ตั้งไว้ ให้สหกรณ์ฯ สำรองจ่ายไปก่อนและตั้งงบประมาณทดแทนในปีถัดไป

ข้อ 6 การจ่ายทุนสวัสดิการสงเคราะห์ศพเมื่อสมาชิกสหกรณ์ถึงแก่กรรม สหกรณ์จะจ่ายทุนสวัสดิการสงเคราะห์ศพแก่ทายาท ดังนี้

การพิจารณาทุนสวัสดิการสงเคราะห์ศพ ใช้เกณฑ์ทุนเรือนหุ้นของสมาชิกสหกรณ์เป็นตัวกำหนด ดังนี้

| | |
|--|---------------------------|
| ทุนเรือนหุ้นต่ำกว่า 20,000 บาท | จ่ายรายละเอียด 5,000 บาท |
| ทุนเรือนหุ้นตั้งแต่ 20,000 - 50,000 บาท | จ่ายรายละเอียด 10,000 บาท |
| ทุนเรือนหุ้นตั้งแต่ 50,000 - 100,000 บาท | จ่ายรายละเอียด 20,000 บาท |
| ทุนเรือนหุ้นมากกว่า 100,000 บาท ขึ้นไป | จ่ายรายละเอียด 30,000 บาท |

ข้อ 7 เมื่อสมาชิกสหกรณ์ถึงแก่กรรม ให้ทายาทที่มีสิทธิ์ตามข้อ 9 นำใบมรณะบัตรหรือสำเนาใบมรณะบัตรพร้อมสำเนาทะเบียนบ้าน และบัตรประจำตัวประชาชน มาขึ้นเพื่อขอรับทุนสวัสดิการสงเคราะห์ศพและสหกรณ์ฯ จะจ่ายทุนสวัสดิการสงเคราะห์ศพให้ภายใน 30 วัน นับแต่วันยื่นขอรับเงิน ในกรณีที่ใช้สำเนาเป็นหลักฐานทุกฉบับต้องมีหัวหน้าหน่วยงานหรือข้าราชการประจำในตำแหน่งที่ไม่ต่ำกว่านายตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นผู้รับรอง

ข้อ 8 ทุนสวัสดิการสงเคราะห์ศพนี้ไม่ถือเป็นมรดก สหกรณ์ฯ ทรงไว้ซึ่งสิทธิ์จะจ่ายให้แก่บุคคลที่ระบุไว้ในข้อ 9 แห่งระเบียบนี้ และมติคณะกรรมการในการอนุมัติจ่ายเงินถือเป็นที่สุด จะนำไปฟ้องร้องไม่ได้

ข้อ 9 ทายาทผู้มีสิทธิ์ได้รับทุนสวัสดิการสงเคราะห์ศพให้อยู่ลำดับต่อไปนี้

- 9.1 ผู้ที่สมาชิกระบุไว้ในหนังสือแต่งตั้งผู้รับผลประโยชน์ไว้กับสหกรณ์
- 9.2 คู่สมรส
- 9.3 บุตร
- 9.4 บิดามารดา

ทายาทในลำดับก่อนย่อมตัดสิทธิ์ของทายาทในลำดับหลัง

ข้อ 10 หากสมาชิกถึงแก่กรรมแต่ยังคงมีหนี้ผูกพันกับสหกรณ์ฯ สหกรณ์ฯ ขอสงวนสิทธิ์ที่จะนำทุนสวัสดิการสงเคราะห์ศพมาชำระหนี้ก่อนได้

ข้อ 11 ให้ประธานกรรมการสหกรณ์ฯ เป็นผู้รักษาการให้เป็นไปตามระเบียบนี้
ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ว่าด้วยทุนส่งเสริมการศึกษามูลนิธิ พ.ศ. 2544

ข้อ 3 ในระเบียบนี้ “ทุนส่งเสริมการศึกษามูลนิธิ” หมายถึง

- (1) เงินซึ่งที่ประชุมใหญ่ได้มีมติให้จัดสรรกำไรสุทธิประจำปีของสหกรณ์
- (2) เงินซึ่งมีผู้บริจาค

ข้อ 4 ทุนส่งเสริมการศึกษามูลนิธิในปีหนึ่ง ๆ จำแนกการให้ทุนดังต่อไปนี้

| | | | |
|-------------------------|-------|-------|-----|
| (1) ชั้นอนุบาล | ทุนละ | 1,000 | บาท |
| ชั้นประถมต้น | ทุนละ | 1,000 | บาท |
| ชั้นประถมปลาย | ทุนละ | 1,500 | บาท |
| ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น | ทุนละ | 2,000 | บาท |
| ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย | ทุนละ | 2,500 | บาท |
| ชั้นอนุปริญญา หรือ ปวส. | ทุนละ | 3,000 | บาท |
| ชั้นปริญญาตรี | ทุนละ | 3,500 | บาท |

(2) จำนวนทุนส่งเสริมการศึกษามูลนิธิแต่ละปีนั้น ขึ้นอยู่กับผลการจัดสรรกำไรสุทธิในปีนั้น ๆ ตามที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร

ข้อ 5 คุณสมบัติของผู้รับทุนมีดังนี้

- (1) เป็นบุตรสมาชิก แต่ไม่รวมถึงบุตรบุญธรรม
- (2) ผู้ขอรับทุนทุกระดับ ต้องสอบไล่ได้คะแนนตั้งแต่ร้อยละ 75 ขึ้นไป
- (3) มีความประพฤติเรียบร้อย
- (4) มีสุขภาพดี
- (5) กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันศึกษาของทางราชการ หรือสถาบันศึกษาของเอกชนที่ทางราชการรับรอง

เอกชนที่ทางราชการรับรอง

- (6) ต้องไม่เป็นผู้ได้รับทุนการศึกษาอื่นใดในปีที่ยื่นคำขอรับทุน
- (7) ต้องไม่เป็นผู้ได้รับทุนส่งเสริมการศึกษามูลนิธิสหกรณ์ ติดต่อกัน

ทุกปี

(8) สมาชิกคนหนึ่งมีสิทธิขอรับทุนได้เพียง 1 ทุน ถ้าบิดาและมารดาต่างเป็นสมาชิกก็ให้ได้รับทุนเพียง 1 ทุน

สมชาย รักเสนาะ. (2545 : 19 - 20) โดยทั่วไปสมาชิกสหกรณ์ที่ทำงานอยู่ในหน่วยราชการหรือบริษัทเอกชน แม้ว่าหน่วยงานที่ตนทำงานอยู่จะมีสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่ข้าราชการหรือพนักงานในหน่วยงานอยู่แล้ว เช่น เงินช่วยเหลือรักษาพยาบาล เงินช่วยเหลือบุตร เงิน

ทดแทนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นเนื่องจากการทำงานการให้เงินกู้ยืมช่วยเหลือ เมื่อเกิดความต้องการแต่
 ละแห่งมีการให้สวัสดิการในรูปแบบที่แตกต่างกันอาจจะไม่สมบูรณ์ทุกรูปแบบ ในข้อเท็จจริง
 สหกรณ์ออมทรัพย์มีการจัดสวัสดิการเสริมให้แก่สมาชิกและให้สวัสดิการ ในรูปแบบที่หน่วย
 ราชการหรือบริษัทที่สมาชิกทำงานอยู่ยังมีได้ให้สวัสดิการชนิดเดียวกันกับที่สหกรณ์ออมทรัพย์ได้
 จัดเสริมให้อันมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการส่งเสริมศรัทธาของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์สร้าง
 เสถียรภาพของครอบครัวสมาชิก และมีผลต่อครอบครัวสมาชิก โดยเฉพาะเมื่อเผชิญกับ
 เหตุการณ์ที่คาดไม่ถึง เช่น ความตายที่สมาชิกต้องประสบโดยมิได้คาดคิด ประสบภัยพิบัติ
 สูญเสียผู้หาเลี้ยงครอบครัว การไร้งาน ความเจ็บป่วย ดังนั้น การจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออม
 ทรัพย์ จึงถือได้ว่าอยู่ในส่วนหนึ่งของการส่งเสริมความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้น ซึ่งการจัด
 สวัสดิการในสหกรณ์ออมทรัพย์ มีการดำเนินการอยู่หลายด้านด้วยกัน ได้แก่

1. ด้านที่อยู่อาศัย
 - จัดหาที่ดินให้แก่สมาชิก
 - บริการห้องชุด
2. ด้านการศึกษา
 - ทูนการศึกษา
 - จัดการอบรม สัมมนา ศึกษางานแก่สมาชิก
 - ให้ข่าวสาร ข้อมูลด้านต่าง ๆ แก่สมาชิก
 - จัดทัศนศึกษาแก่สมาชิกในที่ต่าง ๆ
 - จัดนิทรรศการตามโอกาสอันควร
3. ด้านสาธารณสุข
 - ประกันสุขภาพ
 - ให้ความช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาลแก่สมาชิกและครอบครัว
 - ตรวจสุขภาพประจำปีแก่สมาชิก
4. ด้านการมีงานทำและรายได้
 - ฝึกสอนอาชีพให้แก่สมาชิกและครอบครัว
5. ด้านความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน
 - หุ่นสะสม
 - ประกันชีวิต
 - ประกันอุบัติเหตุ
 - ประกันยานพาหนะ
 - ประกันอสังหาริมทรัพย์

6. ด้านนันทนาการ
 - บริการจองโรงแรมที่พักแก่สมาชิกในการพักผ่อน
 - ออกกำลังกาย รื่นเริงสังสรรค์
7. ด้านเศรษฐกิจ
 - ช่วยเหลืองานบวช แต่งงาน คลอดบุตร
 - ช่วยค่าฌาปนกิจศพ
 - ออกบัตรส่วนลดการซื้อสินค้าแก่สมาชิก
 - ค่าอาหารกลางวันเจ้าหน้าที่
 - ค่าเครื่องแบบเจ้าหน้าที่
 - เงินโบนัสเจ้าหน้าที่

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า การจัดสวัสดิการ หมายถึง การดำเนินงานหรือการจัดกิจกรรมให้แก่สมาชิกสหกรณ์ให้ได้รับการบริการด้านสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ให้ทุนการศึกษาบุตร ให้เงินสมทบ ช่วยเหลือสมาชิกถึงแก่กรรม

หลักการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

หลักการสหกรณ์ ถือเป็นหลักการร่วมกันของทุกสหกรณ์ ซึ่งรวมทั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ดังนี้ คือ

1. การเป็นสมาชิกโดยสมัครใจและเปิดกว้าง
2. การควบคุมโดยสมาชิกตามหลักประชาธิปไตย
3. การมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจโดยสมาชิก
4. การปกครองตนเองและอิสระภาพ
5. การให้การศึกษ การฝึกอบรม และสารสนเทศ
6. การร่วมมือระหว่างสหกรณ์
7. ความเอื้ออาทรต่อชุมชน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

สมชาย รักเสนาะ (2545 : 57 - 61) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ผลการวิจัยพบว่าสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานที่ปฏิบัติ ในด้านประชาสัมพันธ์ ด้านการให้บริการ ด้านการจัดสวัสดิการ และด้านบุคลากร โดยรวมและรายด้านว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์

ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ที่มีระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน และระยะเวลาเป็นสมาชิกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานทั้ง 4 ด้าน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ที่มีขนาดครอบครัวต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านสวัสดิการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการให้บริการ และด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รัชนี้ ฉัตรวิริยะวงษ์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการ และด้านบุคลากร สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบสมาชิกที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสวัสดิการ มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คะนิง คลังสิน (2545 : 39 - 40) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ว่ามีความเหมาะสมโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบสมาชิกที่มีระดับชั้นยศ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และมีจำนวนหุ้นต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เสาวนีย์ ฤทธิ์รุ่ง (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาฬสินธุ์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัย พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุการเป็นสมาชิกสหกรณ์มากกว่า 16 ปีขึ้นไป เหตุผลที่สมัครเป็นสมาชิกสหกรณ์เพื่อต้องการออมทรัพย์และกู้เงินมาใช้บริการมากกว่า 1 -

2 ครั้งต่อเดือน ระยะทางที่ใช้ในการเดินทางจากหน่วยงานที่สมาชิกสังกัดเข้ามาที่สหกรณ์ 1 - 15 กิโลเมตรใช้เวลาในการเดินทางมากกว่า 51 นาทีขึ้นไป สมาชิกเข้าไปใช้บริการฝ่ายการเงิน และด้านเงินกู้สามัญมากที่สุด การรับทราบข่าวสารของสมาชิกทางวารสารสหกรณ์ และมีปัญหาเรื่องไม่รับทราบข่าวสารของสหกรณ์ล่วงหน้า สมาชิกสหกรณ์พึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์จำนวน 5 ด้าน ทุกด้านอยู่ระดับมาก โดยมีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ด้านภาพพจน์ของสหกรณ์ ด้านการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามลำดับ แต่สมาชิกมีความพึงพอใจด้านข่าวสารของสหกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง

เทิม มิตระจิต (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์สหยูเนี่ยนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด พบว่าสมาชิกที่มีอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน จำนวนเงินหุ้นต่างกัน และอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปราณี ศรีจันทร์ (2538 : 134) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ในสถาบันการศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า สหกรณ์ไม่ได้เผยแพร่อุดมการณ์ ปรัชญาของสหกรณ์ เพื่อให้สมาชิก มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักและวิธีการของสหกรณ์ อย่างแท้จริง จึงทำให้สมาชิกมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสหกรณ์แตกต่าง

ปฏุล เปรมปรีดี (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกที่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านสวัสดิการ และด้านการประชาสัมพันธ์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจพบว่า สมาชิกที่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก รายได้ต่อเดือนและจำนวนหุ้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน ระยะเวลาที่เป็นสมาชิกต่างกัน รายได้ต่อเดือนต่างกัน และจำนวนหุ้นต่างกัน โดยรวมและรายด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สุนทร แซ่เตียว (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ผลการวิจัย พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด โดยรวมและ

รายด้านอยู่ในระดับมาก และสมาชิกที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจำบศิริพันธ์ จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนสมาชิกที่มีระยะทาง ระยะเวลาการเป็นสมาชิก รายได้ต่อเดือน และจำนวนหุ้นต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจำบศิริพันธ์ จำกัด โดยรวมและรายด้านต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จันทกานต์ มณีสุด (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบทบาทของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครบาล จำกัด กับการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจของสมาชิก ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจและสถานภาพทางเศรษฐกิจของสมาชิกที่สำคัญ คือ สมาชิกส่วนใหญ่เป็นข้าราชการตำรวจชั้นผู้น้อยมีรายได้น้อย มีรายได้ทางเดียวเพราะ ไม่ได้ประกอบอาชีพเสริม คู่สมรสส่วนใหญ่ไม่ได้ประกอบอาชีพ ประกอบกับภาระการฝึกเคื่องทางเศรษฐกิจ ทำให้สถานภาพเศรษฐกิจของสมาชิกในปัจจุบันต้องประสบปัญหาทางการเงินเป็นอย่างมาก และสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครบาล จำกัด เป็นสถาบันการเงินที่มีความสำคัญอย่างมากในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจของสมาชิก และแบบแผนการใช้จ่ายสินเชื่อและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากสหกรณ์ที่สำคัญ คือ สมาชิกส่วนใหญ่ใช้บริการเงินกู้ในแต่ละเดือนเป็นจำนวนมาก เนื่องจากมีอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น และสมาชิกส่วนใหญ่ไม่มีแบบแผนการใช้จ่ายสินเชื่อ ใช้เงินไปในทางที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มพูน ส่วนใหญ่กู้ไปเพื่อการบริโภคมากกว่าการลงทุน ประกอบอาชีพเสริม และจะยื่นกู้ใหม่เมื่อมีสิทธิยื่นกู้ได้ ทำให้สมาชิกไม่สามารถหมดภาระหนี้สินได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้นสมาชิกจะต้องมีการวางแผนการใช้จ่ายเงินที่ถูกวิธี และกัยืมเงินเมื่อมีความจำเป็นหรือเพื่อประกอบอาชีพเสริม ขอรับสวัสดิการที่สหกรณ์มีให้แก่สมาชิก และดำเนินชีวิตอย่างเรียบง่าย เพื่อสมาชิกจะได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ปราศจากหนี้สิน และสามารถมีเงินเหลือออมไว้ใช้ในยามจำเป็น และแนวทางการให้บริการที่สำคัญ คือ ด้านบุคลากร ควรสรรหาบุคลากรมืออาชีพ โดยการจ้างบุคคลภายนอกที่มีความรู้ความสามารถมาเป็นผู้จัดการ เพื่อให้สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแก้ระเบียบผู้มีอำนาจในการเบิกถอนเงิน เจ้าหน้าที่สหกรณ์ต้องเลือกสรรบุคคลที่มีประวัติที่ดี ไม่มีเรื่องเสื่อมเสียในด้านการเงิน เพิ่มกาประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกทราบอย่างน้อยเดือนละครั้ง พัฒนาด้านข้อมูลทราบอย่างน้อยเดือนละครั้ง พัฒนาด้านข้อมูลข่าวสารโดยการใช้อีสื่อต่าง ๆ ให้เป็นประโยชน์ต่อมวลสมาชิก เพิ่มสวัสดิการด้านการประกันชีวิตและอุบัติเหตุให้แก่สมาชิก จัดสรรกำไรให้มากขึ้น เพื่อรองรับการมอบทุนการศึกษาและทุนด้านสาธารณประโยชน์ สร้างที่ทำการใหม่ให้มีความทันสมัย เพิ่มสินเชื่อเพื่อเหตุฉุกเฉินและเพื่อการศึกษา เพิ่มบริการเงินฝากเพื่อการศึกษา และในด้านการลงทุนนั้น เพื่อลดความเสี่ยงในการนำเงินไปลงทุนประเภทอื่น ควรนำเงินที่เหลือจากสมาชิกกู่ให้สหกรณ์ที่จัดตั้งในส่วนราชการกู่ไปเพื่อบรรเทาความเดือนร้อน

กนต์พัฒน์ เอี่ยมผิง (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาบริการและสวัสดิการให้กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครบาล จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากสหกรณ์อย่างเพียงพอไม่เข้าใจในอุดมการณ์ที่แท้จริงของสหกรณ์ มีเพียงร้อยละ 0.8 ที่รู้และใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์พิเศษซึ่งได้ดอกเบี้ยสูงกว่าออมทรัพย์ธรรมดา สมาชิกมีหนี้สินหลายแหล่ง และส่งผลต่อการชำระหนี้ต่อสหกรณ์ จนบางครั้งต้องใช้บริการเงินกู้นอกระบบเพื่อมาชำระให้แก่สหกรณ์ สมาชิกเกือบทั้งหมดไม่เคยเข้าร่วมประชุมสมัชชาสามัญประจำปี เพราะติดหน้าที่เวรยาม ไม่เห็นความสำคัญของการประชุม และไม่มีโอกาสเลือกตั้งคณะกรรมการโดยอิสระ นอกจากนี้แล้วสมาชิกร้อยละ 68 ไม่เคยได้รับสวัสดิการจากสหกรณ์เลย และมีบางส่วนต้องกู้เงินนอกระบบมาใช้ในกรณีฉุกเฉิน เพราะไม่สามารถกู้เงินตามระบบปกติของสหกรณ์ ซึ่งเปิดให้กู้เพียงเดือนละ 2 ครั้ง ในส่วนของสหกรณ์ ยังมีปัญหาเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการแก่สมาชิก เพราะเครื่องมือ อุปกรณ์ไม่เพียงพอ และเนื่องจากการจัดระบบให้เจ้าหน้าที่เฉพาะรายดูแลแต่ละพื้นที่บริการ หากเจ้าหน้าที่ผู้นั้นไม่อยู่สมาชิกในเขตบริการนั้นก็ต้องเสียเวลารอ สมาชิกมีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการศึกษาของบุตรหลาน และต้องการให้สหกรณ์เพิ่มทุนการศึกษาทั้งในด้านวงเงินรวม วงเงินต่อทุนการศึกษาและเพิ่มประเภททุนโดยเปิดโอกาสให้บุตรหลานที่เรียนระดับปริญญาตรีและก่อนวัยเรียนได้ทุนการศึกษาด้วย การเพิ่มทุนการศึกษา ทุนสาธารณประโยชน์ และการปรับปรุงบริการเงินกู้ฉุกเฉินอยู่ในเงื่อนไขที่สามารถปฏิบัติได้ เพราะสหกรณ์ความพร้อมด้านการเงิน ความสามารถในการปฏิบัติงานและเวลาของเจ้าหน้าที่ ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ให้สหกรณ์เพิ่มมาตรการในการให้การศึกษาแก่สมาชิกทั้งด้านอุดมการณ์สหกรณ์ การบริหารเงินในครอบครัว และอาชีพเสริมปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานโดยจัดระบบงานและเพิ่มอุปกรณ์ด้วย รวมทั้งจัดบริหารและสวัสดิการที่มีความเป็นไปได้ให้ตรงกับความต้องการของสมาชิก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด จังหวัดเพชรบุรี ปี พ.ศ. 2551 จำนวน 16 หน่วย รวมทั้งสิ้น 1,256 คน (รายงานการประชุมคณะกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ประจำเดือนมกราคม 2551)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี ปี พ.ศ. 2551 จำนวน 16 หน่วย โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Krejcie and Morgan (ยุทธ ไกรวรรณ. 2549 : 101) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้กลุ่มตัวอย่าง 340 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น จำแนกตามชั้นยศ จำแนกตามตารางดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นยศ

| หน่วยงานย่อย | ระดับชั้นยศ | | | | | |
|---------------------------------|-------------|---------------|---------|---------------|---------|---------------|
| | สัญญาบัตร | | ประทวน | | รวม | |
| | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง |
| กองบังคับการตำรวจภูธรฯ | 19 | 5 | 67 | 18 | 86 | 23 |
| วิทยาการเขต 16 จังหวัดเพชรบุรี | 4 | 1 | 12 | 3 | 16 | 4 |
| หน่วยปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรฯ | - | - | 29 | 8 | 29 | 8 |
| สถานีตำรวจภูธรเมืองเพชรบุรี | 19 | 5 | 203 | 55 | 222 | 60 |
| สถานีตำรวจภูธรชะอำ | 19 | 5 | 142 | 38 | 161 | 43 |
| สถานีตำรวจภูธรท่าช้าง | 9 | 2 | 114 | 31 | 123 | 33 |
| สถานีตำรวจภูธรหนองจอก | 3 | 1 | 46 | 31 | 49 | 13 |
| สถานีตำรวจภูธรท่าไม้รวก | 6 | 2 | 43 | 12 | 49 | 14 |
| สถานีตำรวจภูธรแก่งกระจาน | 7 | 2 | 56 | 12 | 63 | 17 |
| สถานีตำรวจภูธรบ้านลาด | 13 | 4 | 103 | 15 | 116 | 32 |
| สถานีตำรวจภูธรไร่สะทอน | 4 | 1 | 33 | 9 | 37 | 10 |
| สถานีตำรวจภูธรเขาย้อย | 11 | 3 | 86 | 23 | 97 | 26 |
| สถานีตำรวจภูธรหนองหญ้าปล้อง | 4 | 1 | 44 | 12 | 48 | 13 |
| สถานีตำรวจภูธรบ้านแหลม | 10 | 3 | 52 | 14 | 62 | 17 |
| สถานีตำรวจภูธรบางตะบูน | 3 | 1 | 40 | 11 | 43 | 12 |
| สถานีตำรวจภูธรหาดเจ้าสำราญ | 5 | 1 | 50 | 14 | 55 | 15 |
| รวม | 136 | 37 | 1,120 | 303 | 1,256 | 340 |

ที่มา : Robert V. Krejcie ; & Eayrle W. Morgan. (1970). *Educational and Psychological Measurement*. pp 608 – 609.

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของสมาชิกมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบได้แก่ ชั้นยศ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก และจำนวนหุ้น

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านระเบียบการบริการเงินกู้

ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ โดยกำหนดน้ำหนักของคะแนน ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2549 : 104 - 105)

| | | | |
|------------------|---|---------|-------------------|
| ระดับความพึงพอใจ | 4 | หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด |
| ระดับความพึงพอใจ | 3 | หมายถึง | พึงพอใจมาก |
| ระดับความพึงพอใจ | 2 | หมายถึง | พึงพอใจน้อย |
| ระดับความพึงพอใจ | 1 | หมายถึง | พึงพอใจน้อยที่สุด |

วิธีการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการบริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาพิจารณากำหนดเนื้อหาของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกให้ครอบคลุมเนื้อหาแนวคิดใน 4 ด้าน ให้มากที่สุด จึงได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดขอบข่ายของข้อความเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา มาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ใน 4 ด้าน ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะและความมุ่งหมายของการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและขอคำแนะนำเพิ่มเติมของข้อความ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง และอาจารย์ภัคกร สกลรักษ์ ตรวจสอบความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหาภาษาใช้

5. นำแบบสอบถามไปหาค่า IOC รายข้อได้ค่า IOC ผู้วิจัยได้คัดเลือกข้อความที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์พิจารณาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

6. มีการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงทางเนื้อหา และนำผลการตรวจสอบเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อปรับปรุงแก้ไขเป็นครั้งสุดท้าย

7. นำแบบสอบถามที่ได้มีการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ .9573

8. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัย ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปถึงประธาน กรรมการ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลในการทำสารนิพนธ์จากสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

2. ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากสมาชิกด้วยตนเอง โดยขอให้สมาชิก สหกรณ์ตอบแบบสอบถามระหว่างเดือน พฤษภาคม - มิถุนายน 2551

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องและวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถาม การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์

2. นำแบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี มาวิเคราะห์หาความถี่จำแนกเป็น ชั้นยศ การศึกษา รายได้ ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก และจำนวนหุ้น เป็นร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด

3. นำแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อ การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ทำการ วิเคราะห์ข้อมูล โดยการตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อ แล้วหาโดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และความ เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และใช้เกณฑ์การแปลผลดังนี้

| | | |
|-----------------------|---------|-------------------------|
| ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย |
| ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

4. เพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี ระหว่างกลุ่มสมาชิก 2 กลุ่ม ตามตัวแปรอิสระ ได้แก่ ชั้นยศ การศึกษา โดยใช้การทดสอบค่าที (t - test)

5. เพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี ระหว่างกลุ่มสมาชิก 3 กลุ่มขึ้นไป ตามตัวแปรอิสระ ได้แก่ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก และจำนวนหุ้น โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธีการของ Scheffe'

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อนำไปใช้ในการแปรผล ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2546 : 35)

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

| | | | |
|----------|-----------|-----|-------------------------|
| เมื่อ | \bar{X} | แทน | ค่าเฉลี่ย |
| $\sum X$ | | แทน | ผลรวมของคะแนนทั้งหมด |
| n | | แทน | จำนวนคนของกลุ่มตัวอย่าง |

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2546 : 65)

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

| | | | |
|-------|--------------|-----|--|
| เมื่อ | S.D | แทน | ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง |
| | $\sum X^2$ | แทน | ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง |
| | $(\sum X)^2$ | แทน | ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง |
| | n | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง |

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าความเที่ยงตรงเชิงพินิจรายข้อใช้สูตร IOC (Item - Operational Definition Congruence Index) ใช้ค่าตั้งแต่ 0.5 ใช้สูตร (บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. 2548 :1)

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

| | | | |
|-------|----------|-----|---|
| เมื่อ | IOC | แทน | ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามรายข้อ |
| | $\sum R$ | แทน | ผลรวมคะแนนความพึงพอใจของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด |
| | N | แทน | จำนวนผู้เชี่ยวชาญ |

2.2 ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2523 : 98 - 99)

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

| | | | |
|-------|--------------|-----|--|
| เมื่อ | n | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น |
| | α | แทน | จำนวนข้อของแบบสอบถาม |
| | $\sum s_i^2$ | แทน | ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ |
| | s_t^2 | แทน | ค่าความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ |

3. สถิติทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม โดยใช้ t - test for Independent Samples โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2546 : 166)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

โดยมี

$$df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 1}}$$

| | | | |
|-------|------------------------|-----|--|
| เมื่อ | t | แทน | ค่าที่ใช้พิจารณาใน t - Distribution |
| | \bar{X}_1, \bar{X}_2 | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 |
| | n_1, n_2 | แทน | ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 |
| | s_1^2, s_2^2 | แทน | ขนาดของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 |

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2546 : 236)

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

| | | | |
|-------|--------|-----|-------------------------------------|
| เมื่อ | F | แทน | ค่าที่ใช้พิจารณาใน F - Distribution |
| | MS_B | แทน | ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม |
| | MS_w | แทน | ความแปรปรวนภายในกลุ่ม |

3.3 ถ้าผลการทดสอบในข้อ 3.2 พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีสำคัญทางสถิติจะต้องตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการทดสอบของ Scheffe' (ล้วน สายยศ ; และ อังคณา สายยศ. 2538 : 140)

$$S = \sqrt{(K-1)F(\alpha; df_1, df_2)} \sqrt{MS_E \left[\frac{\sum_{j=1}^k (c_j)^2}{n_j} \right]}$$

| | | | |
|-------|------------------------|---|--|
| เมื่อ | S | = | ค่าวิกฤตของ Scheffe' |
| | K | = | จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาเปรียบเทียบกัน |
| | MS_E | = | ค่าความคลาดเคลื่อนของความแปรปรวนในตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน |
| | C_j | = | สัมประสิทธิ์ Contrast ซึ่งจะมีค่าเป็น 1, -1, 1, -1... |
| | n_j | = | จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม |
| | $(\alpha; df_1, df_2)$ | = | เปิดค่า F ในตารางการแจกแจงค่า F ที่ α มีค่า .05 หรือ ที่ .01 และ df_1 คือค่า df_B ถ้าเป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียวหรือ df_C หรือ df_R ถ้าเป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทิศทางใน ตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน ส่วน df_2 คือ df_w คือ df_E ค่าใดค่าหนึ่งนั่นเอง |

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ และการแปลผลตามลำดับ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

| | | |
|-----------|-----|--|
| \bar{X} | แทน | ค่าเฉลี่ย (Mean) |
| n | แทน | จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง |
| S.D | แทน | ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| t | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - test |
| F | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F - test |
| Prob. | แทน | ค่าความน่าจะเป็น (Probability) |
| df | แทน | ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom) |
| SS | แทน | ผลรวมของคะแนนค่าเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares) |
| MS | แทน | ค่าเฉลี่ยของคะแนนที่เบี่ยงเบนจากค่าเฉลี่ยยกกำลังสอง (Mean Squares) |
| * | แทน | แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 |
| ** | แทน | แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 |

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ ด้าน ระเบียบการบริการเงินฝาก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ใน 4 ด้าน โดยจำแนกตาม ชั้นยศ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก และจำนวนหุ้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาแจกแจงจำนวนความถี่และร้อยละ โดยจำแนกตาม ชั้นยศ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก และจำนวนหุ้น ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของสมาชิกสหกรณ์ จำแนกตาม ชั้นยศ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก และจำนวนหุ้น

| ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------|------------|--------|
| 1. ชั้นยศ | | |
| 1.1 ชั้นประทวน | 303 | 89.1 |
| 1.2 ชั้นสัญญาบัตร | 37 | 10.9 |
| รวม | 340 | 100.0 |
| 2. การศึกษา | | |
| 2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี | 205 | 60.3 |
| 2.2 ปริญญาตรีขึ้นไป | 135 | 39.7 |
| รวม | 340 | 100.0 |
| 3. รายได้ต่อเดือน | | |
| 3.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท | 25 | 7.4 |
| 3.2 10,000 – 20,000 บาท | 252 | 74.1 |
| 3.3 สูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป | 63 | 18.5 |
| รวม | 340 | 100.0 |
| 4. ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก | | |
| 4.1 ต่ำกว่า 5 ปี | 45 | 13.2 |
| 4.2 5 – 10 ปี | 143 | 42.1 |
| 4.3 มากกว่า 10 ปี | 152 | 44.7 |
| รวม | 340 | 100.0 |
| 5. จำนวนหุ้น | | |
| 5.1 น้อยกว่า 5,000 หุ้น | 133 | 39.1 |
| 5.2 5,000 – 10,000 หุ้น | 119 | 35.0 |
| 5.3 มากกว่า 10,000 หุ้นขึ้นไป | 88 | 25.9 |
| รวม | 340 | 100.0 |

ผลการวิเคราะห์ตาราง 2 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 340 คน สมาชิกส่วนใหญ่มียศชั้นประทวน จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 89.1 มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1 มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิกมากกว่า 10 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 และมีจำนวนหุ้น น้อยกว่า 5,000 หุ้น จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

เป็นการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ โดยจำแนกตามชั้นยศ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก และจำนวนหุ้น ดังแสดงในตาราง 3 - 7

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้าน

| ความพึงพอใจของสมาชิก ที่มีต่อการบริการ | \bar{X} | S.D | ระดับ ความพึงพอใจ |
|---|-----------|-----|----------------------|
| ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ | 2.70 | .63 | มาก |
| ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก | 2.68 | .62 | มาก |
| ด้านการประชาสัมพันธ์ | 2.28 | .77 | น้อย |
| ด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ | 2.49 | .79 | น้อย |
| รวม | 2.54 | .58 | มาก |

ผลการวิเคราะห์ตาราง 3 พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์โดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ และด้านระเบียบการบริการเงินฝากอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านระเบียบการบริการเงินกู้โดยรวมและรายข้อ

| ข้อ | ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ | \bar{X} | S.D | ระดับความพึงพอใจ |
|-----|--|-----------|------|------------------|
| 1. | สมาชิกจะกู้เงินเพื่อเหตุฉุกเฉินได้ต้องเป็นสมาชิก สหกรณ์ติดต่อกันมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 เดือน | 3.04 | .88 | มาก |
| 2. | สมาชิกจะกู้เงินสามัญได้ต้องเป็นสมาชิกสหกรณ์ติดต่อกันมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน | 2.83 | .88 | มาก |
| 3. | วงเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินให้สมาชิกกู้ได้ครึ่งหนึ่งของเงินได้รายเดือน แต่ไม่เกิน 6,000 บาท | 2.55 | .92 | มาก |
| 4. | วงเงินกู้สามัญให้ได้ไม่เกิน 15 เท่าของรายได้ต่อเดือนบวกค่าหุ้นแต่ไม่เกิน 400,000 บาท | 2.59 | .92 | มาก |
| 5. | วงเงินสามัญใช้ทุนเรือนหุ้นเป็นเกณฑ์แต่ไม่เกิน 400,000 บาท | 2.57 | .94 | มาก |
| 6. | การผ่อนชำระเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินกำหนดให้ผ่อนชำระได้ 2 งวด | 2.54 | .89 | มาก |
| 7. | ระยะเวลาการส่งเงินงวดเงินกู้สามัญต้องไม่เกิน 72 งวด | 2.74 | .88 | มาก |
| 8. | การขอกู้เงินสามัญสามารถใช้หุ้นหรือเอกสารฝากเงินค้ำประกันกู้ได้ไม่เกิน 90% ของค่าหุ้นทั้งหมดที่เป็นหลักประกัน | 2.75 | .81 | มาก |
| 9. | กู้สามัญ กรณีใช้เอกสารฝากเงินในสหกรณ์เป็นหลักประกันให้กู้ได้ไม่เกิน ร้อยละ 90 ของมูลค่าหลักประกัน | 2.70 | .80 | มาก |
| 10. | กู้สามัญ กรณีใช้สมาชิกค้ำประกันให้กู้ได้โดยใช้หุ้นเป็นเกณฑ์แต่ต้องไม่เกิน 400,000 บาท | 2.69 | .89 | มาก |
| 11. | สมาชิกเป็นผู้ค้ำประกันเงินกู้มากกว่า 2 คน ในเวลาเดียวกันไม่ได้ | 2.51 | .94 | มาก |
| 12. | สมาชิกได้รับเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินภายในระยะเวลา 24 ชั่วโมง | 2.95 | .89 | มาก |
| 13. | สมาชิกที่ทำเรื่องเงินกู้สามัญจะได้รับเงินภายในระยะเวลา 1 เดือน | 2.79 | 1.00 | มาก |
| 14. | การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ฉุกเฉินและเงินกู้สามัญ ร้อยละ 8.75 ต่อปี | 2.53 | .89 | มาก |
| | รวม | 2.70 | .63 | มาก |

ผลการวิเคราะห์ตาราง 4 พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านระเบียบการบริการเงินฝากโดยรวมและรายข้อ

| ข้อ | ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก | \bar{X} | S.D | ระดับความพึงพอใจ |
|-----|--|-----------|-----|------------------|
| 1. | การรับฝากเงินออมทรัพย์พิเศษเป็นความสมัครใจของสมาชิก | 2.92 | .89 | มาก |
| 2. | สมาชิกสามารถเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษได้เพียงบัญชีเดียว | 2.70 | .87 | มาก |
| 3. | การเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษครั้งแรกต้องไม่ต่ำกว่า 500 บาท | 2.77 | .86 | มาก |
| 4. | การรับฝากเงินออมทรัพย์พิเศษ กระทำได้ภายในระยะเวลา 20 นาที | 2.92 | .84 | มาก |
| 5. | การบริการรับเงินฝากออมทรัพย์พิเศษรับเฉพาะสมาชิกเท่านั้น | 2.74 | .86 | มาก |
| 6. | การถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ ได้รับเงินภายในระยะเวลา 20 นาที | 2.87 | .86 | มาก |
| 7. | การถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษกรณีเกิน 100,000 บาท จะต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน | 2.42 | .85 | น้อย |
| 8. | การถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษให้กระทำได้ เดือนละ 1 ครั้ง | 2.48 | .88 | น้อย |
| 9. | การปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษจะต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน | 2.51 | .85 | มาก |
| 10. | ดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์พิเศษร้อยละ 5 ต่อปี | 2.55 | .87 | มาก |
| 11. | เงินฝากออมทรัพย์พิเศษคิดดอกเบี้ยให้กับสมาชิก ปีละ 1 ครั้ง | 2.65 | .86 | มาก |
| | รวม | 2.68 | .62 | มาก |

ผลการวิเคราะห์ตาราง 5 พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษกรณีเกิน 100,000 บาท จะต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน และการถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษให้กระทำได้ เดือนละ 1 ครั้ง ส่วนข้ออื่นๆ สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านการประชาสัมพันธ์โดยรวมและรายข้อ

| ข้อ | ด้านการประชาสัมพันธ์ | \bar{X} | S.D | ระดับความพึงพอใจ |
|-----|--|-----------|------|------------------|
| 1. | มีวารสารประชาสัมพันธ์แจ้งให้กับสมาชิก | 2.40 | 1.03 | น้อย |
| 2. | ความสม่ำเสมอของข้อมูลข่าวสารผ่านใบปลิวที่แจ้งไปยังหน่วยงานของสมาชิกที่สังกัดอยู่ตลอดทุกเดือน | 2.34 | .98 | น้อย |
| 3. | ความชัดเจนของป้ายประกาศและประชาสัมพันธ์ที่ติดไว้ที่ทำการสหกรณ์ | 2.29 | .91 | น้อย |
| 4. | ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ข่าวสารสหกรณ์ทางโทรศัพท์ | 2.19 | .90 | น้อย |
| 5. | ความชัดเจนในการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของสหกรณ์ ทางวิทยุกระจายเสียงประจำจังหวัดเพชรบุรี | 2.18 | .91 | น้อย |
| 6. | ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกทราบในโครงการสหกรณ์พบสมาชิก | 2.14 | .90 | น้อย |
| 7. | การได้รับประโยชน์จากสมุดบันทึกประจำปีที่แจ้งให้กับสมาชิก | 2.24 | .89 | น้อย |
| 8. | ความพอเพียงและความเหมาะสมของปฏิทินตั้งโต๊ะที่แจกให้กับสมาชิก | 2.15 | .92 | น้อย |
| 9. | ความชัดเจนของรายละเอียดใบใบเสร็จรับเงินที่สมาชิกได้รับในแต่ละเดือน | 2.57 | .93 | มาก |
| 10. | การจัดประชุมสามัญประจำปี เพื่อแจ้งผลการดำเนินงานให้สมาชิกทราบเป็นที่น่าสนใจ | 2.35 | .93 | น้อย |
| 11. | ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคมกับหน่วยงานภายนอกอื่นๆ | 2.25 | .89 | น้อย |
| | รวม | 2.28 | .77 | น้อย |

ผลการวิเคราะห์ตาราง 6 พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความชัดเจนของรายละเอียดใบใบเสร็จรับเงินที่สมาชิกได้รับในแต่ละเดือน ส่วนข้ออื่น ๆ สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านระเบียบการจัดสวัสดิการโดยรวมและรายข้อ

| ข้อ | ด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ | \bar{X} | S.D | ระดับความพึงพอใจ |
|-----|---|-----------|------|------------------|
| 1. | สหกรณ์มีการให้ทุนสาธารณประโยชน์จำนวนวงเงิน ไม่เกิน 10,000 บาท ในแต่ละครั้ง | 2.54 | .92 | มาก |
| 2. | สหกรณ์มีทุนสาธารณประโยชน์เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่สมาชิกได้ | 2.61 | .98 | มาก |
| 3. | สหกรณ์มีทุนสวัสดิการสงเคราะห์แก่สมาชิกและคู่สมรส แก่ บิดา มารดา และบุตรของสมาชิกด้วย | 2.61 | 1.01 | มาก |
| 4. | ขั้นตอนการขอรับเงินทุนสวัสดิการสงเคราะห์แก่สมาชิกและคู่สมรส สามารถรับเงินได้ภายในระยะเวลา 1 เดือน | 2.56 | .98 | มาก |
| 5. | เงินทุนสวัสดิการสงเคราะห์ศพ กรณีคู่สมรสของสมาชิกเสียชีวิต สมาชิกจะได้รับเงิน 1,000 บาท | 2.19 | .90 | น้อย |
| 6. | เงินทุนสวัสดิการสงเคราะห์ศพกรณีสมาชิกเสียชีวิต ทายาทจะได้รับเงิน 5,000 - 30,000 บาท ตามจำนวนหุ้น | 2.43 | .95 | น้อย |
| 7. | สหกรณ์จัดให้มีสวัสดิการทุนส่งเสริมการศึกษามูลนิธิสมาชิก ผู้ขอรับทุนต้องสอบไล่ได้คะแนนร้อยละ 75 ขึ้นไป | 2.36 | .98 | น้อย |
| 8. | สหกรณ์มีทุนส่งเสริมการศึกษามูลนิธิสมาชิก ทุกระดับการศึกษา | 2.63 | 1.01 | มาก |
| | รวม | 2.49 | .79 | น้อย |

ผลการวิเคราะห์ตาราง 7 พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ ด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ เงินทุนสวัสดิการสงเคราะห์ศพ กรณีคู่สมรสของสมาชิกเสียชีวิต สมาชิกจะได้รับเงิน 1,000 บาท สหกรณ์จัดให้มีสวัสดิการทุนส่งเสริมการศึกษามูลนิธิสมาชิก ผู้ขอรับทุนต้องสอบไล่ได้คะแนนร้อยละ 75 ขึ้น และเงินทุนสวัสดิการสงเคราะห์ศพกรณีสมาชิกเสียชีวิต ทายาทจะได้รับเงิน 5,000 - 30,000 บาท ตามจำนวนหุ้น ส่วนข้ออื่น ๆ สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยจำแนกตามชั้นยศ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก และจำนวนหุ้น

เป็นการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยจำแนกตามชั้นยศ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก และจำนวนหุ้น โดยรวมและรายด้าน ดังแสดงในตาราง 8 – 24

ตาราง 8 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านจำแนกตามชั้นยศ

| ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการ | ชั้นยศ | | | | | | t | Prob. |
|---------------------------------------|-----------------------|-----|------------------|-------------------------|-----|------------------|-------|-------|
| | ชั้นประทวน n = 303 | | | ชั้นสัญญาบัตร n = 37 | | | | |
| | \bar{X} | S.D | ระดับความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D | ระดับความพึงพอใจ | | |
| ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ | 2.73 | .60 | มาก | 2.45 | .75 | น้อย | 2.15* | .03 |
| ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก | 2.70 | .60 | มาก | 2.55 | .78 | มาก | 1.13 | .26 |
| ด้านการประชาสัมพันธ์ | 2.30 | .77 | น้อย | 2.06 | .76 | น้อย | 1.85 | .06 |
| ด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ | 2.51 | .78 | มาก | 2.33 | .81 | น้อย | 1.30 | .19 |
| รวม | 2.56 | .57 | มาก | 2.35 | .63 | น้อย | 2.13* | .03 |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 8 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีชั้นยศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 9 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ เพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านจำแนกตามการศึกษา

| ความพึงพอใจของสมาชิก ที่มีต่อการบริการ | การศึกษา | | | | | | t | Prob. |
|---|-----------------------------|-----|----------------------|----------------------------|-----|----------------------|------|-------|
| | ต่ำกว่าปริญญาตรี n = 205 | | | ปริญญาตรีขึ้นไป n = 135 | | | | |
| | \bar{X} | S.D | ระดับ ความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D | ระดับ ความพึงพอใจ | | |
| ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ | 2.71 | .62 | มาก | 2.68 | .64 | มาก | .34 | .73 |
| ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก | 2.67 | .62 | มาก | 2.70 | .63 | มาก | .46 | .64 |
| ด้านการประชาสัมพันธ์ | 2.34 | .78 | น้อย | 2.19 | .74 | น้อย | 1.73 | .08 |
| ด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ | 2.49 | .80 | น้อย | 2.48 | .76 | น้อย | .11 | .91 |
| รวม | 2.55 | .58 | มาก | 2.52 | .58 | มาก | .58 | .56 |

ผลการวิเคราะห์ตาราง 9 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 10 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| ความพึงพอใจ ของสมาชิก ที่มีต่อการบริการ | รายได้ต่อเดือน | | | | | | | | |
|---|------------------------------|-----|----------------------|--------------------------------|-----|----------------------|---------------------------------------|-----|----------------------|
| | ต่ำกว่า 10,000 บาท n = 25 | | | 10,000 - 20,000 บาท n = 252 | | | สูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป n = 63 | | |
| | \bar{X} | S.D | ระดับ ความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D | ระดับ ความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D | ระดับ ความพึงพอใจ |
| ด้านระเบียบการ บริการเงินกู้ | 2.58 | .88 | มาก | 2.67 | .58 | มาก | 2.86 | .66 | มาก |
| ด้านระเบียบการ บริการเงินฝาก | 2.36 | .78 | น้อย | 2.67 | .60 | มาก | 2.88 | .61 | มาก |
| ด้านการ ประชาสัมพันธ์ | 2.08 | .76 | น้อย | 2.28 | .75 | น้อย | 2.36 | .83 | น้อย |
| ด้านระเบียบการจัด สวัสดิการ | 1.67 | .76 | น้อย | 2.52 | .74 | มาก | 2.70 | .81 | มาก |
| รวม | 2.17 | .62 | น้อย | 2.53 | .55 | มาก | 2.70 | .59 | มาก |

ผลการวิเคราะห์ตาราง 10 พบว่า

สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการ
ของสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระเบียบบริการ
เงินกู้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท และ สูงกว่า 20,000 บาท
ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้าน พบว่า ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก และด้านระเบียบ
การจัดสวัสดิการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับน้อย

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการ | แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F | Prob. |
|---------------------------------------|------------------|-----|--------|------|---------|-------|
| ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ | ระหว่างกลุ่ม | 2 | 2.32 | 1.16 | 2.99 | .06 |
| | ภายในกลุ่ม | 337 | 130.68 | .38 | | |
| | รวม | 339 | 133.01 | | | |
| ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก | ระหว่างกลุ่ม | 2 | 5.10 | 2.55 | 6.74** | .00 |
| | ภายในกลุ่ม | 337 | 127.57 | .37 | | |
| | รวม | 339 | 132.68 | | | |
| ด้านการประชาสัมพันธ์ | ระหว่างกลุ่ม | 2 | 1.38 | .69 | 1.17 | .31 |
| | ภายในกลุ่ม | 337 | 199.39 | .59 | | |
| | รวม | 339 | 200.67 | | | |
| ด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ | ระหว่างกลุ่ม | 2 | 19.74 | 9.87 | 17.38** | .00 |
| | ภายในกลุ่ม | 337 | 191.29 | .56 | | |
| | รวม | 339 | 211.03 | | | |
| รวม | ระหว่างกลุ่ม | 2 | 4.99 | 2.49 | 7.77** | .00 |
| | ภายในกลุ่ม | 337 | 108.16 | .32 | | |
| | รวม | 339 | 113.15 | | | |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 11 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 ผลการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน | ต่ำกว่า 10,000 บาท | 10,000 - 20,000 บาท | สูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป |
|--------------------------|--------------------|---------------------|--------------------------|
| \bar{X} | 2.17 | 2.53 | 2.70 |
| ต่ำกว่า 10,000 บาท | - | .36** | .53** |
| 10,000 - 20,000 บาท | 2.53 | - | .16 |
| สูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป | 2.70 | | - |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 12 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป และ 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 ผลการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านระเบียบการบริการเงินฝากด้วยวิธีการของ เซฟเฟ้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน | ต่ำกว่า 10,000 บาท | 10,000 - 20,000 บาท | สูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป |
|--------------------------|--------------------|---------------------|--------------------------|
| \bar{X} | 2.36 | 2.67 | 2.88 |
| ต่ำกว่า 10,000 บาท | - | .31 | .52** |
| 10,000 - 20,000 บาท | 2.67 | - | .21 |
| สูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป | 2.88 | | - |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 13 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ด้านระเบียบการบริการเงินฝากมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 14 ผลการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านระเบียบการจัดสวัสดิการด้วยวิธีการของเซฟเฟอ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน | | ต่ำกว่า 10,000 บาท | 10,000 - 20,000 บาท | สูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป |
|--------------------------|-----------|-----------------------|------------------------|-----------------------------|
| | \bar{X} | 1.67 | 2.52 | 2.70 |
| ต่ำกว่า 10,000 บาท | 1.67 | - | .85** | 1.03** |
| 10,000 - 20,000 บาท | 2.52 | | - | .17 |
| สูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป | 2.70 | | | - |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 14 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือน สูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป และ 10,000 - 20,000 บาทมีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ มีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 15 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านจำแนกตามระยะเวลาที่เป็นสมาชิก

| ความพึงพอใจของ สมาชิก ที่มีต่อการบริการ | ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก | | | | | | | | |
|---|------------------------|-----|----------------------|----------------------|-----|----------------------|--------------------------------|-----|----------------------|
| | ต่ำกว่า 5 ปี n = 45 | | | 5 - 10 ปี n = 143 | | | มากกว่า 10 ปีขึ้นไป n = 152 | | |
| | \bar{X} | S.D | ระดับ ความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D | ระดับ ความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D | ระดับ ความพึงพอใจ |
| ด้านระเบียบการ บริการเงินกู้ | 2.57 | .69 | มาก | 2.66 | .63 | มาก | 2.77 | .60 | มาก |
| ด้านระเบียบการ บริการเงินฝาก | 2.50 | .70 | มาก | 2.59 | .61 | มาก | 2.83 | .59 | มาก |
| ด้านการ ประชาสัมพันธ์ | 2.35 | .71 | น้อย | 2.23 | .77 | น้อย | 2.31 | .79 | น้อย |
| ด้านระเบียบการจัด สวัสดิการ | 2.21 | .81 | น้อย | 2.41 | .76 | น้อย | 2.65 | .78 | มาก |
| รวม | 2.41 | .61 | น้อย | 2.47 | .58 | น้อย | 2.64 | .55 | มาก |

ผลการวิเคราะห์ตาราง 15 พบว่า

สมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิก ต่ำกว่า 5 ปี และ 5 – 10 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระเบียบบริการเงินกู้ และด้านระเบียบการบริการเงินฝากมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

สมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิกมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านระเบียบการบริการเงินกู้ ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านจำแนกตามระยะเวลาที่เป็นสมาชิก

| ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการ | แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F | Prob. |
|---------------------------------------|------------------|-----|--------|------|--------|-------|
| ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ | ระหว่างกลุ่ม | 2 | 1.89 | .94 | 2.42 | .09 |
| | ภายในกลุ่ม | 337 | 131.12 | .38 | | |
| | รวม | 339 | 133.01 | | | |
| ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก | ระหว่างกลุ่ม | 2 | 5.87 | 2.93 | 7.80** | .00 |
| | ภายในกลุ่ม | 337 | 126.81 | .37 | | |
| | รวม | 339 | 132.68 | | | |
| ด้านการประชาสัมพันธ์ | ระหว่างกลุ่ม | 2 | .81 | .40 | .68 | .50 |
| | ภายในกลุ่ม | 337 | 199.86 | .59 | | |
| | รวม | 339 | 200.67 | | | |
| ด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ | ระหว่างกลุ่ม | 2 | 8.20 | 4.10 | 6.81** | .00 |
| | ภายในกลุ่ม | 337 | 202.83 | .60 | | |
| | รวม | 339 | 211.03 | | | |
| รวม | ระหว่างกลุ่ม | 2 | 3.03 | 1.51 | 4.64** | .01 |
| | ภายในกลุ่ม | 337 | 110.11 | .32 | | |
| | รวม | 339 | 113.15 | | | |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 16 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 ผลการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ จำแนกตาม ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก

| ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก | | ต่ำกว่า 5 ปี | 5 - 10 ปี | มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป |
|-----------------------|-----------|--------------|-----------|-------------------------|
| | \bar{X} | 2.41 | 2.47 | 2.64 |
| ต่ำกว่า 5 ปี | 2.41 | - | .06 | .23 |
| 5 - 10 ปี | 2.47 | | - | .17* |
| มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป | 2.64 | | | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 17 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิกมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิก 5 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 ผลการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านระเบียบการบริการเงินฝากด้วยวิธีการของ เซฟเฟ้ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นสมาชิก

| ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก | | ต่ำกว่า 5 ปี | 5 - 10 ปี | มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป |
|-----------------------|-----------|--------------|-----------|-------------------------|
| | \bar{X} | 2.50 | 2.59 | 2.83 |
| ต่ำกว่า 5 ปี | 2.50 | - | .09 | .32** |
| 5 - 10 ปี | 2.59 | | - | .24** |
| มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป | 2.83 | | | - |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 18 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิกมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ด้านระเบียบการบริการเงินฝากมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิก ต่ำกว่า 5 ปี และ 5 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านระเบียบการบริการจัดสวัสดิการด้วยวิธีการ ของเซฟเฟ้ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นสมาชิก

| ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก | | ต่ำกว่า 5 ปี | 5 - 10 ปี | มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป |
|-----------------------|-----------|--------------|-----------|-------------------------|
| | \bar{X} | 2.21 | 2.41 | 2.65 |
| ต่ำกว่า 5 ปี | 2.21 | - | .20 | .44** |
| 5 - 10 ปี | 2.41 | | - | .23* |
| มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป | 2.65 | | | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 19 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิกมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ด้านระเบียบการบริการจัดสวัสดิการมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิก ต่ำกว่า 5 ปี และ 5 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านจำแนกตามจำนวนหุ้น

| ความพึงพอใจของ สมาชิก ที่มีต่อการบริการ | จำนวนหุ้น | | | | | | | | |
|---|--------------------------------|-----|----------------------|--------------------------------|-----|----------------------|--|-----|----------------------|
| | น้อยกว่า 5,000 หุ้น n = 133 | | | 5,000 - 10,000 หุ้น n = 119 | | | มากกว่า 10,000 หุ้นขึ้นไป n = 88 | | |
| | \bar{X} | S.D | ระดับ ความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D | ระดับ ความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D | ระดับ ความพึงพอใจ |
| ด้านระเบียบการ บริการเงินกู้ | 2.60 | .62 | มาก | 2.75 | .64 | มาก | 2.77 | .60 | มาก |
| ด้านระเบียบการ บริการเงินฝาก | 2.55 | .65 | มาก | 2.76 | .59 | มาก | 2.78 | .60 | มาก |
| ด้านการ ประชาสัมพันธ์ | 2.19 | .73 | น้อย | 2.32 | .77 | น้อย | 2.36 | .81 | น้อย |
| ด้านระเบียบการจัด สวัสดิการ | 2.28 | .79 | น้อย | 2.62 | .76 | มาก | 2.62 | .77 | มาก |
| รวม | 2.41 | .57 | น้อย | 2.61 | .56 | มาก | 2.64 | .58 | มาก |

ผลการวิเคราะห์ตาราง 20 พบว่า

สมาชิกสหกรณ์ที่มีจำนวนหุ้นน้อยกว่า 5,000 หุ้น มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระเบียบบริการเงินกู้ และด้านระเบียบการบริการเงินฝากมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

สมาชิกสหกรณ์ที่มีจำนวนหุ้น 5,000 - 10,000 หุ้น และมากกว่า 10,000 หุ้นขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านจำแนกตามจำนวนหุ้น

| ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการ | แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F | Prob. |
|---------------------------------------|------------------|-----|--------|------|--------|-------|
| ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ | ระหว่างกลุ่ม | 2 | 2.03 | 1.02 | 2.61 | .07 |
| | ภายในกลุ่ม | 337 | 130.98 | .39 | | |
| | รวม | 339 | 133.01 | | | |
| ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก | ระหว่างกลุ่ม | 2 | 3.75 | 1.87 | 4.90** | .00 |
| | ภายในกลุ่ม | 337 | 128.93 | .38 | | |
| | รวม | 339 | 132.68 | | | |
| ด้านการประชาสัมพันธ์ | ระหว่างกลุ่ม | 2 | 1.83 | .92 | 1.55 | .21 |
| | ภายในกลุ่ม | 337 | 198.8๓ | .59 | | |
| | รวม | 339 | 200.68 | | | |
| ด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ | ระหว่างกลุ่ม | 2 | 9.22 | 4.61 | 7.70** | .00 |
| | ภายในกลุ่ม | 337 | 201.81 | .60 | | |
| | รวม | 339 | 211.04 | | | |
| รวม | ระหว่างกลุ่ม | 2 | 3.73 | 1.87 | 5.74** | .00 |
| | ภายในกลุ่ม | 337 | 109.42 | .32 | | |
| | รวม | 339 | 113.15 | | | |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 21 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีจำนวนหุ้นต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 22 ผลการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ จำแนกตาม จำนวนหุ้น

| จำนวนหุ้น | \bar{X} | น้อยกว่า 5,000 | 5,000 - 10,000 | มากกว่า 10,000 |
|---------------------------|-----------|----------------|----------------|----------------|
| | | หุ้น | หุ้น | หุ้นขึ้นไป |
| | | 2.41 | 2.61 | 2.64 |
| น้อยกว่า 5,000 หุ้น | 2.41 | - | .20* | .22* |
| 5,000 - 10,000 หุ้น | 2.61 | | - | .02 |
| มากกว่า 10,000 หุ้นขึ้นไป | 2.64 | | | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 22 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีจำนวนหุ้นมากกว่า 10,000 หุ้นขึ้นไป และ 5,000 – 10,000 หุ้น มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีจำนวนหุ้นน้อยกว่า 5,000 หุ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 23 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านระเบียบการบริการเงินฝากด้วยวิธีการของ เซฟเฟ้ จำแนกตามจำนวนหุ้น

| จำนวนหุ้น | \bar{X} | น้อยกว่า 5,000 | 5,000 - 10,000 | มากกว่า 10,000 |
|---------------------------|-----------|----------------|----------------|----------------|
| | | หุ้น | หุ้น | หุ้นขึ้นไป |
| | | 2.55 | 2.76 | 2.78 |
| น้อยกว่า 5,000 หุ้น | 2.55 | - | .20* | .22* |
| 5,000 - 10,000 หุ้น | 2.76 | | - | .02 |
| มากกว่า 10,000 หุ้นขึ้นไป | 2.78 | | | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 23 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีจำนวนหุ้นมากกว่า 10,000 หุ้นขึ้นไป และ 5,000 - 10,000 หุ้น มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ ด้านระเบียบการบริการเงินฝากมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีจำนวนหุ้นน้อยกว่า 5,000 หุ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 24 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านระเบียบการบริการจัดสวัสดิการด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ จำแนกตามจำนวนหุ้น

| จำนวนหุ้น | \bar{X} | น้อยกว่า 5,000 | 5,000 - 10,000 | มากกว่า 10,000 |
|---------------------------|-----------|----------------|----------------|----------------|
| | | หุ้น | หุ้น | หุ้นขึ้นไป |
| | | 2.28 | 2.62 | 2.62 |
| น้อยกว่า 5,000 หุ้น | 2.28 | - | .33** | .33** |
| 5,000 - 10,000 หุ้น | 2.62 | | - | .00 |
| มากกว่า 10,000 หุ้นขึ้นไป | 2.62 | | | - |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 24 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีจำนวนหุ้นมากกว่า 10,000 หุ้นขึ้นไป และ 5,000 - 10,000 หุ้น มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ ด้านระเบียบการบริการจัดสวัสดิการมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีจำนวนหุ้นน้อยกว่า 5,000 หุ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ โดยจำแนกตามชั้นยศ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก และจำนวนหุ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยมีจุดมุ่งหมายเฉพาะดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ใน 4 ด้าน โดยจำแนกตามชั้นยศ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก และจำนวนหุ้น

ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด เป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางให้คณะกรรมการดำเนินการ เจ้าหน้าที่สหกรณ์นำไปเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี ให้ดียิ่งขึ้นไป เพื่อสร้างความมั่นใจ ความเชื่อมั่น ความศรัทธา ขวัญและกำลังใจ แก่มวลสมาชิกของสหกรณ์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สมาชิก

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ปี พ.ศ. 2551 จำนวน 16 หน่วย รวมทั้งสิ้น 1,256 คน (รายงานการประชุมคณะกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ประจำเดือนมกราคม 2551)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี พ.ศ. 2551 จำนวน 16 หน่วย โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Krejcie and Morgan (ยุกท ไกรวรรณ. 2549 : 101) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้กลุ่มตัวอย่าง 340 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น จำแนกตามชั้นยศ

สมมติฐานของการวิจัย

1. สมาชิกสหกรณ์ที่มีชั้นยศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. สมาชิกสหกรณ์ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. สมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. สมาชิกสหกรณ์ที่มีจำนวนหุ้นต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด จังหวัดเพชรบุรี ปี พ.ศ. 2551 จำนวน 16 หน่วย รวมทั้งสิ้น 1,256 คน รวมทั้งหมด 340 ฉบับ ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืน จำนวน 340 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพของสมาชิกมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบได้แก่ ชั้นยศ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก และจำนวนหุ้น

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก น้อย และปานกลาง จำนวน 44 ข้อ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ จำนวน 14

ข้อ ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก จำนวน 11 ข้อ ด้านการประชาสัมพันธ์ จำนวน 11 ข้อ และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ จำนวน 8 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามนี้ก่อนนำไปใช้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแล้ว ได้ค่าความเชื่อมั่น .9573

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัย ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปถึงประธานกรรมการ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำสารนิพนธ์จากสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด
2. ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากสมาชิกด้วยตนเอง โดยขอให้สมาชิกสหกรณ์ตอบแบบสอบถามระหว่างเดือน พฤษภาคม - มิถุนายน 2551 ได้รับคืนมาสมบูรณ์จำนวน 340 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.0
3. นำแบบสอบถามมาตรวจความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ววิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถาม การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์
2. นำแบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี มาวิเคราะห์หาความถี่จำแนกเป็น ชั้นยศ การศึกษา รายได้ ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก และจำนวนหุ้น เป็นร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
3. นำแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อ แล้วหาโดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และใช้เกณฑ์การแปลผลดังนี้

| | | |
|-----------------------|---------|-------------------------|
| ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย |
| ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |
4. เพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี ระหว่างกลุ่มสมาชิก 2 กลุ่ม ตามตัวแปรอิสระ ได้แก่ ชั้นยศ การศึกษา โดยใช้การทดสอบค่าที (t - test)

5. เพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี ระหว่างกลุ่มสมาชิก 3 กลุ่มขึ้นไป ตามตัวแปรอิสระ ได้แก่ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก และจำนวนหุ้น โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธีการของ Scheffe'

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 340 คน สมาชิกส่วนใหญ่มียศชั้นประทวน จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 89.1 มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1 มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิกมากกว่า 10 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 และมีจำนวนหุ้น น้อยกว่า 5,000 หุ้น จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ ปรากฏว่า พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การถอนเงินฝากออมทรัพย์ พิเศษกรณีเกิน 100,000 บาท จะต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน และการถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษให้กระทำได้ เดือนละ 1 ครั้ง ส่วนข้ออื่น ๆ สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความชัดเจนของรายละเอียดในใบเสร็จรับเงินที่สมาชิกได้รับในแต่ละเดือน ส่วนข้ออื่น ๆ สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

2.4 ด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ เงินทุนสวัสดิการสงเคราะห์ศพ กรณีคู่สมรสของสมาชิกเสียชีวิต สมาชิกจะได้รับเงิน 1,000 บาท สหกรณ์จัดให้มีสวัสดิการทุนส่งเสริมการศึกษาบุตรสมาชิก ผู้ขอรับทุนต้องสอบไล่ได้คะแนนร้อยละ 75 ขึ้น และเงินทุนสวัสดิการสงเคราะห์ศพกรณีสมาชิกเสียชีวิต ทายาทจะได้รับเงิน 5,000 - 30,000 บาท ตามจำนวนหุ้น ส่วนข้ออื่น ๆ สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจเพชรบุรี จำกัด จำกัด ตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ปรากฏผลดังนี้

3.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีชั้นยศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3.3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบรายคู่พบว่า

3.3.1 ผลการทดสอบความแตกต่าง พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป และ 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3.2 ผลการทดสอบความแตกต่าง พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ด้านระเบียบการบริการเงินฝากมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3.3 ผลการทดสอบความแตกต่าง พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือน สูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป และ 10,000 - 20,000 บาทมีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ มีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3.4.1 ผลการทดสอบความแตกต่าง พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิกมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิก 5 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4.2 ผลการทดสอบความแตกต่าง พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิกมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ด้านระเบียบการบริการเงินฝากมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิก ต่ำกว่า 5 ปี และ 5 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4.3 ผลการทดสอบความแตกต่าง พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิกมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ด้านระเบียบการการจัดสวัสดิการมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิก ต่ำกว่า 5 ปี และ 5 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีจำนวนหุ้นต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3.5.1 ผลการทดสอบความแตกต่าง พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีจำนวนหุ้นมากกว่า 10,000 หุ้นขึ้นไป และ 5,000 - 10,000 หุ้น มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์

โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีจำนวนหุ้นน้อยกว่า 5,000 หุ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5.2 ผลการทดสอบความแตกต่าง พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีจำนวนหุ้นมากกว่า 10,000 หุ้นขึ้นไป และ 5,000 - 10,000 หุ้น มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ด้านระเบียบการบริการเงินฝากมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีจำนวนหุ้นน้อยกว่า 5,000 หุ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5.3 ผลการทดสอบความแตกต่าง พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีจำนวนหุ้นมากกว่า 10,000 หุ้นขึ้นไป และ 5,000 - 10,000 หุ้น มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ด้านระเบียบการบริการจัดสวัสดิการมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีจำนวนหุ้นน้อยกว่า 5,000 หุ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจต่อการบริการเงินกู้ของสหกรณ์ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ สมาชิกมีความเข้าใจและยอมรับได้ในระเบียบการบริการเงินกู้ ที่คณะกรรมการสหกรณ์ได้กำหนดให้เป็นข้อตกลงร่วมกันไว้ สำหรับมวลสมาชิก เช่น การเป็นสมาชิกครบ 1 เดือนจึงจะสามารถกู้เหตุฉุกเฉินได้ หรือ ระยะเวลาที่จะได้รับเงินกู้ภายในเวลา 24 ชั่วโมง ข้อบังคับหรือระเบียบการบริการเงินกู้เหล่านี้ทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจปานกลาง แต่สิ่งที่สำคัญ และเป้าหมายสูงสุดของการบริการ คือ การให้บริการแล้วสมาชิกเกิดความพึงพอใจมากที่สุด แต่จากผลการวิเคราะห์ แสดงให้เห็นว่าสมาชิกสหกรณ์ ยังคงต้องการที่จะมีความพึงพอใจมากกว่านี้ จึงเห็นควรให้ปรับปรุงแก้ไขระเบียบด้านบริการเงินกู้ เพื่อให้สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาย รักเสนาะ (2545 : 57 - 61) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการบริการของสหกรณ์ โดยรวมและรายด้านว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การถอนเงินเงิน

ฝากออมทรัพย์พิเศษกรณีเกิน 100,000 บาท จะต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน และการถอนเงินฝากเงินออมทรัพย์พิเศษให้กระทำได้ เดือนละ 1 ครั้ง สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้เป็นเพราะ สมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านการบริการเงินฝากที่ใช้ระยะเวลาในการบริการได้รวดเร็วทันใจของสมาชิก และการเปิดอิสระในการตัดสินใจของสมาชิก ที่จะสามารถฝากเงินได้ตามความต้องการ แต่ในข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจน้อยนั้น แสดงให้เห็นว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นข้าราชการผู้มีรายได้น้อย และมีความจำเป็นที่จะต้องการใช้เงินบางครั้งก็ต้องการอย่างเร่งด่วน แต่จากกฎระเบียบของสหกรณ์ ทำให้สมาชิกไม่ได้รับความสะดวกในเรื่องนี้ เป็นผลทำให้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย แต่ผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตความพึงพอใจด้านบริการเงินฝากมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางนั้น แสดงให้เห็นได้ว่าสมาชิกยังมีความต้องการที่จะมีความพึงพอใจมากกว่านี้ จึงเห็นควรปรับปรุงแก้ไขระเบียบด้านบริการเงินฝาก เพื่อให้สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับคณะนี้ คลังสิน (2545 : 39 - 40) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านการบริการเงินฝาก ว่ามีความเหมาะสมโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความชัดเจนของรายละเอียดในใบเสร็จรับเงินที่สมาชิกได้รับในแต่ละเดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะ ความชัดเจนของรายละเอียดในใบเสร็จรับเงินมีเนื้อหาข้อความครบถ้วนสมบูรณ์ ทำให้มีความพึงพอใจในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง แต่ในด้านนี้โดยรวมและรายข้ออื่นๆ สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้เป็นเพราะ การประชาสัมพันธ์ยังไม่เป็นไปอย่างไม่ทั่วถึง และข่าวสารในการประชาสัมพันธ์ยังไม่เป็นที่น่าสนใจเท่าที่ควร ความไม่สม่ำเสมอในการแจกวารสารประชาสัมพันธ์ให้กับสมาชิก และการจัดประชุมสามัญประจำปีข้อมูลข่าวสารที่แจ้งให้สมาชิกทราบยังไม่เพียงพอ ด้วยเหตุนี้สหกรณ์ ควรหาวิธีการประชาสัมพันธ์โดยเน้นให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ต่างๆ และหาข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกด้านของผลประโยชน์มาใช้ในการประชาสัมพันธ์ ถ้าการประชาสัมพันธ์ดีก็จะทำให้สมาชิกเข้าใจในระบบของสหกรณ์มากยิ่งขึ้น และกลุ่มบุคคลที่ยังไม่ได้ตัดสินใจเข้าเป็นสมาชิกของสหกรณ์ ก็จะมีข้อมูลข่าวสารประกอบการตัดสินใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราณี ศรีจันทร์ (2538 : 134) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ในสถาบันการศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า สหกรณ์ไม่ได้เผยแพร่ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ของสหกรณ์ เพื่อให้สมาชิก มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักและวิธีการของสหกรณ์ อย่างแท้จริง จึงทำให้สมาชิกมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสหกรณ์แตกต่าง

1.4 ด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อสหกรณ์มีทุนส่งเสริมการศึกษามูลนิธิทุกระดับการศึกษา สหกรณ์มีทุนสาธารณประโยชน์เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่สมาชิกได้ และสหกรณ์มีทุนสวัสดิการสงเคราะห์แก่สมาชิกและคู่สมรส แก่บิดามารดา และบุตรของสมาชิกด้วย มีความพึงพอใจมากที่สุดของระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะระเบียบการจัดสวัสดิการของสหกรณ์กำหนดไว้หลายด้านก็จริง แต่สมาชิกส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า มีอะไรบ้าง นอกจากสมาชิกที่มีประสบการณ์ตรง หรือผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงินของแต่ละสถานี ตำรวจนั้นๆ จึงจะรู้รายละเอียด เพราะว่าสวัสดิการที่จัดให้สมาชิกนั้นมีระเบียบข้อบังคับข้อกำหนดที่แตกต่างออกไปจะต้องได้รับข้อมูลอย่างละเอียดถึงจะเข้าใจ ทำให้สมาชิกบางครั้งก็เสียโอกาสที่จะได้รับสวัสดิการดังกล่าวไป ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาย รักเสนาะ (2545 : 57 - 61) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานที่ปฏิบัติ ด้านการจัดสวัสดิการ โดยรวมและรายด้านว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยจำแนกตาม ชั้นยศ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก และจำนวนหุ้น เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ปรากฏผลดังนี้

2.1 สมาชิกสหกรณ์ที่มีชั้นยศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยสมาชิกที่มีระดับชั้นยศประทวนมีความพึงพอใจมากกว่า ระดับชั้นสัญญาบัตร ทั้งนี้เป็นเพราะสมาชิกระดับชั้นยศประทวน เป็นข้าราชการตำรวจชั้นผู้น้อยทำให้มีพึงพอใจไม่กล้าขัดแย้งกับคณะกรรมการสหกรณ์ ซึ่งส่วนใหญ่มาจากผู้บังคับบัญชาของตนเอง จะต้องเชื่อฟังคำสั่งผู้บังคับบัญชาของตนอย่างเคร่งครัด สำหรับสมาชิกที่มีชั้นยศระดับสัญญาบัตรมีความกล้าที่แสดงความคิดเห็น เสนอแนะต่อการบริการของสหกรณ์มากกว่า เพราะอยู่ในระดับผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาย รักเสนาะ (2545 : 57 - 61) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ที่มีระดับชั้นยศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานทั้ง 4 ด้าน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.2 สมาชิกสหกรณ์ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าในปัจจุบันสมาชิกส่วนใหญ่ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับอุดมการณ์ และวิธีการของสหกรณ์เท่ากัน โดยระดับการศึกษาไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญที่มี

ต่อความพึงพอใจของสมาชิกแต่อย่างใด ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของคะเนิง คลังสิน (2545 : 39 - 40) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป และ 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เป็นเพราะ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยนั้น มีความจำเป็นที่จะต้องใช้บริการในการกู้มากกว่าผู้ที่มีรายได้สูง สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ด้านระเบียบการบริการเงินฝากมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ และสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือน สูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป และ 10,000 - 20,000 บาทมีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ มีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาย รักเสนาะ (2545 : 57 - 61) ได้ศึกษา งานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ที่มีระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน และระยะเวลาเป็นสมาชิกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.4 สมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะ สมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิกมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิก 5 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ สมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาที่เป็น

สมาชิกมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก มีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิก ต่ำกว่า 5 ปี และ 5 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิกมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ด้านระเบียบการบริการจัดสวัสดิการมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิก ต่ำกว่า 5 ปี และ 5 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฎล เปรมปรีดี (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า สมาชิกที่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก รายได้ต่อเดือนและจำนวนหุ้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน ระยะเวลาที่เป็นสมาชิกต่างกัน รายได้ต่อเดือนต่างกัน และจำนวนหุ้นต่างกัน โดยรวมและรายด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสุนทร แซ่เตียว (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ผลการวิจัย พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และสมาชิกที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก รายได้ต่อเดือน และจำนวนหุ้นต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด โดยรวมและรายด้านต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 สมาชิกสหกรณ์ที่มีจำนวนหุ้นต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะ สมาชิกสหกรณ์ที่มีจำนวนหุ้นมากกว่า 10,000 หุ้นขึ้นไป และ 5,000 – 10,000 หุ้น มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีจำนวนหุ้นน้อยกว่า 5,000 หุ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สมาชิกสหกรณ์ที่มีจำนวนหุ้นมากกว่า 10,000 หุ้นขึ้นไป และ 5,000 - 10,000 หุ้น มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ ด้านระเบียบการบริการเงินฝากมีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีจำนวนหุ้นน้อยกว่า 5,000

หุ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสมาชิกสหกรณ์ที่มีจำนวนหุ้นมากกว่า 10,000 หุ้นขึ้นไป และ 5,000 - 10,000 หุ้น มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ ด้านระเบียบการบริการจัดสวัสดิการมีความพึงพอใจมากกว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีจำนวนหุ้นน้อยกว่า 5,000 หุ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเทิม มิตรจิต (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์สหยูเนี่ยนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่า เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด พบว่าสมาชิกที่มีอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน จำนวนเงินหุ้นต่างกัน และอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด มีดังนี้

1. ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ ควรเสนอให้คณะกรรมการสหกรณ์พิจารณาแก้ไขปรับปรุงระเบียบการบริการเงินกู้ ให้เหมาะสมกับภาวะปัจจุบัน โดยเฉพาะสมาชิกเป็นผู้ค้ำประกันเงินกู้มากกว่า 2 คน ในเวลาเดียวกันไม่ได้ การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ถูกเงินและเงินกู้สามัญ ร้อยละ 8.75 ต่อปี และการผ่อนชำระเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินกำหนดให้ผ่อนชำระได้ 2 งวด ซึ่งจากงานวิจัยพบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2. ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก ควรเสนอให้คณะกรรมการสหกรณ์พิจารณาแก้ไขปรับปรุงระเบียบการบริการเงินฝาก ให้เหมาะสมกับความเป็นจริงเพราะการถอนเงิน การปิดบัญชีเงินฝากเป็นสิทธิของสมาชิกที่ควรจะได้รับบริการโดยและสะดวกไม่ควรที่จะล่าช้ากว่าความเป็นจริง โดยเฉพาะการถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษกรณีเกิน 100,000 บาท จะต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน การถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษให้กระทำได้ เดือนละ 1 ครั้ง และการปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษจะต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน

3. ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรเสนอให้คณะกรรมการสหกรณ์พิจารณาแก้ไขปรับปรุงและให้ความสำคัญด้านการประชาสัมพันธ์ ให้มากกว่าที่เป็นอยู่เนื่องจากสมาชิกได้รับข้อมูลข่าวสารจากสหกรณ์น้อยมากเห็นได้จากงานวิจัยที่สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของสหกรณ์โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับน้อยอย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกทราบในโครงการสหกรณ์พบสมาชิก ความพอเพียงและ

ความเหมาะสมของปฏิทินตั้งโต๊ะที่แจกให้กับสมาชิก และความชัดเจนในการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของสหกรณ์ ทางวิทยุกระจายเสียงประจำจังหวัดเพชรบุรี

4. ด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ ควรเสนอให้คณะกรรมการสหกรณ์พิจารณาแก้ไขปรับปรุงด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ ในการเพิ่มเงินทุนสวัสดิการให้เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจและค่าครองชีพในยุคนปัจจุบัน เพื่อเป็นขวัญ กำลังใจ และเป็นสวัสดิการสามารถช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนสำหรับสมาชิกอย่างแท้จริง โดยเฉพาะเงินทุนสวัสดิการสงเคราะห์ศพ กรณีคู่สมรสของสมาชิกเสียชีวิต สมาชิกจะได้รับเงิน 1,000 บาท สหกรณ์จัดให้มีสวัสดิการทุนส่งเสริมการศึกษามบุตรสมาชิก ผู้ขอรับทุนต้องสอบไล่ได้คะแนนร้อยละ 75 ขึ้นไป และเงินทุนสวัสดิการสงเคราะห์ศพกรณีสมาชิกเสียชีวิต ทายาทจะได้รับเงิน 5,000 - 30,000 บาท ตามจำนวนหุ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจเพชรบุรี จำกัด อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและทันสมัยต่อสภาวะการณ์ในปัจจุบัน
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ในด้านต่าง ๆ ของสหกรณ์

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- คะเนิง คลังสิน. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริหารของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจเพชรบุรี จำกัด จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จำนง สมประสงค์. (2531). คู่มือการปฏิบัติงานสหกรณ์ออมทรัพย์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2523). เอกสารประกอบการสอนวิชาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ และ สังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- _____. (2546). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- दनัย เทียมพุดม. (2543). นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ O.N.G.
- เทิม มิตรจิต. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธัญวรัตน์ กฤษณรัตน์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) หลังการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการปฏิบัติงานของสาขาศึกษาเฉพาะกรณีสาขายะลา. ภาคนิพนธ์ ศป.ม. (นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธำรง อุดมไพจิตรกุล. (2527). การสหกรณ์. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. (2548). เอกสารประกอบการเรียนวิชาสัมมนาการวิจัยธุรกิจศึกษา. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปฏุล เปรมปรีดี. (2545). ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปราณี ศรีจันทิ. (2538). การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ในสถาบันการศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- พสุ สัตถาภรณ์. (2533). การบริหารสหกรณ์. กรุงเทพฯ : ไอเดียเนสต์. 30.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2539). เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการและดำเนินการสหกรณ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- มัทธนา อันแสง. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ยุท ไกรวรรณ. (2549). สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- รัชนี้ ฉัตรวิริยะวงศ์. (2547). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ล้วน สายยศ ; และอังคณา สายยศ. (2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ศรัทธา วุฒิพงศ์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันดี อำเภอหนอง จังหวัดนครศรีธรรมราช. ภาคนิพนธ์ ศป.ม. (นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2542). นโยบายธุรกิจการบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : S.M. Circuit Press.
- สมชาติ กิจบรรจง. (2543). ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : ธีระป้อมวรรณกรรม.
- สมชาย รักเสนาะ. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด. (2527). พระราชบัญญัติสหกรณ์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เมอะแคนอิเคิลจัจ.
- _____. (2542). พระราชบัญญัติสหกรณ์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เมอะแคนอิเคิลจัจ.
- _____. (2544) ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด. เพชรบุรี : ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี.
- _____. (2544). ข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด. เพชรบุรี : ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี.
- _____. (2544). รายงานกิจการประจำปี 2544. เพชรบุรี : ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี.
- _____. (2551). รายงานการประชุมคณะกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ประจำเดือนมกราคม 2551.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (ศิลปศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- สุทธิชาติ อ่ำมาตย์หิน. (2543). *ความพึงพอใจของเกษตรกรในการบริการตลาดข้าวของตลาดกลางผลิตผลเกษตรกร ประจำตำบลในจังหวัดอุดรธานี*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ส่งเสริมการเกษตร). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- สุนทร แซ่เตียว. (2546). *ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่น (ภาคคำ)*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การประชาสัมพันธ์ : ทฤษฎีและปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- เสาวนีย์ ฤทธิ์รุ่ง. (2545). *ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูภาพสินธุ์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- อดิเรก พงษ์กายี. (2540). *ความพึงพอใจในการใช้บริการสาธารณสุขของประชาชนที่มีบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณี สุขเรือง. (2546). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Desler. (1993). *Human Behavior : Improving Performance of Work*. Verginia : Reston Publishing.
- Fay, C. R. (1948). *Co-operative of Kome Abroad*. 2 Vols. 5th ed. London : Staples Press Ltd.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management : The Millennium Education*. 10th ed. Englewood. Chiffs : Prentice - Hall Inc.
- Robert V. Krejcie ; & Earyle W. Morgan. (1970). *Educational and Psychological Measurement*. 5(46) p.608 – 609.
- Roy, Ewell Paul. (1969). *Cooperative : Today and Tomorrow*. 2nd ed. Danville, Millionis : The Interstate Printer & Pudliaher, Inc.
- Schars, A. Marvin. (1973). *Cooperative. Principle and Practices*. Madison : University.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดประสงค์เพื่อต้องการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด มีทั้งหมด 2 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี
ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ
 2. คำตอบของสมาชิกจะไม่มีผลกระทบต่อสมาชิกในด้านใด ๆ ทั้งสิ้น แต่จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์มาเป็นข้อมูลในการดำเนินงานของสหกรณ์ และนำมาพัฒนาปรับปรุงการบริการของสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
 3. ขอให้สมาชิกตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อทุกส่วน เพื่อความสมบูรณ์ในการประมวลผลการวิจัยทางการศึกษา ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ต่อไป
- ผู้วิจัยขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของสมาชิกสหกรณ์ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ร.ต.อ.นธีร์ สุขฤณา
นิสิตปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
คณะสังคมศาสตร์ สาขาวิชาเอกธุรกิจศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. **ชั้นยศ**
 - 1.1 ชั้นประทวน
 - 1.2 ชั้นสัญญาบัตร

2. **การศึกษา**
 - 2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 2.2 ปริญญาตรีขึ้นไป

3. **รายได้ต่อเดือน**
 - 3.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท
 - 3.2 10,000 - 20,000 บาท
 - 3.3 สูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

4. **ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก**
 - 4.1 ต่ำกว่า 5 ปี
 - 4.2 5 - 10 ปี
 - 4.3 มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

5. **จำนวนหุ้น**
 - 5.1 น้อยกว่า 5,000 หุ้น
 - 5.2 5,000 - 10,000 หุ้น
 - 5.3 มากกว่า 10,000 หุ้นขึ้นไป

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ซึ่งมี เกณฑ์พิจารณา

| | | | |
|------------------|---|---------|-------------------------|
| ระดับความพึงพอใจ | 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| ระดับความพึงพอใจ | 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| ระดับความพึงพอใจ | 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย |
| ระดับความพึงพอใจ | 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

| ข้อ | ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|-----|---|----------------------|----------------|-----------------|-----------------------|
| | | ความพึงพอใจมากที่สุด | ความพึงพอใจมาก | ความพึงพอใจน้อย | ความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| | ด้านระเบียบการบริการเงินกู้ | | | | |
| 1. | สมาชิกจะกู้เงินเพื่อเหตุฉุกเฉินได้ต้องเป็นสมาชิก สหกรณ์ติดต่อกันมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 เดือน | | | | |
| 2. | สมาชิกจะกู้เงินสามัญได้ต้องเป็นสมาชิกสหกรณ์ติดต่อกันมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน | | | | |
| 3. | วงเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินให้สมาชิกกู้ได้ครึ่งหนึ่งของเงินได้รายเดือน แต่ไม่เกิน 6,000 บาท | | | | |
| 4. | วงเงินกู้สามัญให้ได้ไม่เกิน 15 เท่าของรายได้ต่อเดือนบวกค่าหุ้น แต่ไม่เกิน 400,000 บาท | | | | |
| 5. | วงเงินสามัญ ใช้ทุนเรือนหุ้นเป็นเกณฑ์แต่ไม่เกิน 400,000 บาท | | | | |
| 6. | การผ่อนชำระเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินกำหนดให้ผ่อนชำระได้ 2 งวด | | | | |
| 7. | ระยะเวลาการส่งเงินงวดเงินกู้สามัญต้องไม่เกิน 72 งวด | | | | |
| 8. | การขอกู้เงินสามัญสามารถใช้หุ้นหรือเอกสารฝากเงินค้ำประกัน กู้ได้ไม่เกิน 90% ของค่าหุ้นทั้งหมดที่เป็นหลักประกัน | | | | |
| 9. | กู้สามัญ กรณีใช้เอกสารฝากเงินในสหกรณ์เป็นหลักประกัน ให้กู้ได้ไม่เกิน ร้อยละ 90 ของมูลค่าหลักประกัน | | | | |

| ข้อ | ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|-----|---|----------------------|----------------|-----------------|-----------------------|
| | | ความพึงพอใจมากที่สุด | ความพึงพอใจมาก | ความพึงพอใจน้อย | ความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| 10. | กู้สามัญ กรณีใช้สมาชิกค้ำประกันให้กู้ได้โดยใช้หุ้นเป็นเกณฑ์แต่ต้องไม่เกิน 400,000 บาท | | | | |
| 11. | สมาชิกเป็นผู้ค้ำประกันเงินกู้มากกว่า 2 คน ในเวลาเดียวกันไม่ได้ | | | | |
| 12. | สมาชิกได้รับเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินภายในระยะเวลา 24 ชั่วโมง | | | | |
| 13. | สมาชิกที่ทำเรื่องเงินกู้สามัญจะได้รับเงินภายในระยะเวลา 1 เดือน | | | | |
| 14. | การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ฉุกเฉินและเงินกู้สามัญ ร้อยละ 8.75 ต่อปี | | | | |
| | ด้านระเบียบการบริการเงินฝาก | | | | |
| 1. | การรับฝากเงินออมทรัพย์พิเศษเป็นความสมัครใจของสมาชิก | | | | |
| 2. | สมาชิกสามารถเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษได้เพียงบัญชีเดียว | | | | |
| 3. | การเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษครั้งแรกต้องไม่ต่ำกว่า 500 บาท | | | | |
| 4. | การรับฝากเงินออมทรัพย์พิเศษ กระทำได้ภายในระยะเวลา 20 นาที | | | | |
| 5. | การบริการรับเงินฝากออมทรัพย์พิเศษรับเฉพาะสมาชิกเท่านั้น | | | | |
| 6. | การถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ ได้รับเงินภายในระยะเวลา 20 นาที | | | | |
| 7. | การถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษกรณีเกิน 100,000 บาท จะต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน | | | | |
| 8. | การถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษให้กระทำได้ เดือนละ 1 ครั้ง | | | | |
| 9. | การปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษจะต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน | | | | |
| 10. | ดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์พิเศษร้อยละ 5 ต่อปี | | | | |
| 11. | เงินฝากออมทรัพย์พิเศษคิดดอกเบี้ยให้กับสมาชิก ปีละ 1 ครั้ง | | | | |

| ข้อ | ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|-----|--|----------------------|----------------|-----------------|-----------------------|
| | | ความพึงพอใจมากที่สุด | ความพึงพอใจมาก | ความพึงพอใจน้อย | ความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| | ด้านการประชาสัมพันธ์ | | | | |
| 1. | มีวารสารประชาสัมพันธ์แจ้งให้กับสมาชิก | | | | |
| 2. | ความสม่ำเสมอของข้อมูลข่าวสารผ่านใบปลิวที่แจ้งไปยังหน่วยงานของสมาชิกที่สังกัดอยู่ตลอดทุกเดือน | | | | |
| 3. | ความชัดเจนของป้ายประกาศและประชาสัมพันธ์ที่ติดไว้ที่ทำการสหกรณ์ | | | | |
| 4. | ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ข่าวสารสหกรณ์ทางโทรศัพท์ | | | | |
| 5. | ความชัดเจนในการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของสหกรณ์ ทางวิทยุกระจายเสียงประจำจังหวัดเพชรบุรี | | | | |
| 6. | ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกทราบในโครงการสหกรณ์พบสมาชิก | | | | |
| 7. | การได้รับประโยชน์จากสมุดบันทึกประจำปีที่แจ้งให้กับสมาชิก | | | | |
| 8. | ความพอเพียงและความเหมาะสมของปฏิทินตั้งโต๊ะที่แจกให้กับสมาชิก | | | | |
| 9. | ความชัดเจนของรายละเอียดในใบเสร็จรับเงินที่สมาชิกได้รับในแต่ละเดือน | | | | |
| 10. | การจัดประชุมสามัญประจำปี เพื่อแจ้งผลการดำเนินงานให้สมาชิกทราบเป็นที่น่าสนใจ | | | | |
| 11. | ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคมกับหน่วยงานภายนอกอื่นๆ | | | | |

| ข้อ | ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|-----------------------------------|---|----------------------|----------------|-----------------|-----------------------|
| | | ความพึงพอใจมากที่สุด | ความพึงพอใจมาก | ความพึงพอใจน้อย | ความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| ด้านระเบียบการจัดสวัสดิการ | | | | | |
| 1. | สหกรณ์มีการให้ทุนสาธารณประโยชน์จำนวนวงเงิน ไม่เกิน 10,000 บาท ในแต่ละครั้ง | | | | |
| 2. | สหกรณ์มีทุนสาธารณประโยชน์เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่สมาชิกได้ | | | | |
| 3. | สหกรณ์มีทุนสวัสดิการสงเคราะห์แก่สมาชิกและคู่สมรส แก่บิดามารดา และบุตรของสมาชิกด้วย | | | | |
| 4. | ขั้นตอนการขอรับเงินทุนสวัสดิการสงเคราะห์แก่สมาชิกและคู่สมรส สามารถรับเงินได้ภายในระยะเวลา 1 เดือน | | | | |
| 5. | เงินทุนสวัสดิการสงเคราะห์ศพ กรณีคู่สมรสของสมาชิกเสียชีวิต สมาชิกจะได้รับเงิน 1,000 บาท | | | | |
| 6. | เงินทุนสวัสดิการสงเคราะห์ศพกรณีสมาชิกเสียชีวิต ทายาทจะได้รับเงิน 5,000 - 30,000 บาท ตามจำนวนหุ้น | | | | |
| 7. | สหกรณ์จัดให้มีสวัสดิการทุนส่งเสริมการศึกษามูลนิธิสมาชิก ผู้ขอรับทุนต้องสอบไล่ได้คะแนนร้อยละ 75 ขึ้นไป | | | | |
| 8. | สหกรณ์มีทุนส่งเสริมการศึกษามูลนิธิสมาชิก ทุกระดับการศึกษา | | | | |

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

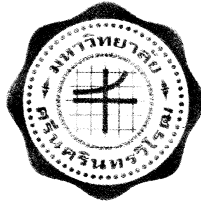
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลีมไทย อาจารย์พิเศษ ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. อาจารย์ภัคกร สกลรักษ์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์ทำสารนิพนธ์

Srinakharinwitot University
Central Campus at Prasarnmit
Sukhumvit Road Soi 23
Bangkok 10110, THAILAND



Department of Business Administration
Faculty of social Science
TEL :0-2664-0013, 0-2664-1000 Ext. 5530,5
FAX : (662)0-664-0194, 0-2664-0193

30 มกราคม 2551

เรื่อง ขออนุญาตให้นิติระดับบัณฑิตศึกษา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธร จังหวัดเพชรบุรี”

เรียน พล.ต.ต. คเชนทร์ คชพลายุกต์
ผู้บังคับการตำรวจภูธร จังหวัดเพชรบุรี

ด้วย ร.ต.อ. นธีร์ สุคณา รหัส 49199080443 นิสิตหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอก
ธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ มีความประสงค์จะทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อ
การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธร จังหวัดเพชรบุรี” ในการนี้ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงขออนุญาตให้ ร.ต.อ. นธีร์ สุคณา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง
“ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธร จังหวัดเพชรบุรี”
และขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธร จังหวัดเพชรบุรี พร้อมกับขออนุญาต
เก็บข้อมูล เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการทำสารนิพนธ์เรื่องดังกล่าว

ทั้งนี้ถ้าหากท่านอนุญาตให้ ร.ต.อ. นธีร์ สุคณา ทำสารนิพนธ์เรื่องดังกล่าวได้ ขอความ
อนุเคราะห์ตอบกลับมายังภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
เป็นลายลักษณ์อักษรด้วย จะขอบคุนยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะ
ได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(อาจารย์สิทธิฐานกร ชูทรัพย์)
หัวหน้าภาควิชาบริหารธุรกิจ



ที่ พบ 0029.111/ 836

ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี
ถนนราชวิถี จังหวัดเพชรบุรี
76000

๗ กุมภาพันธ์ 2551

เรื่อง ขออนุญาตให้ ร้อยตำรวจเอก นธีร์ สุคนธา ทำสารนิพนธ์

เรียน อาจารย์ สិฏฐากร ชูทรัพย์

ตามหนังสือ อาจารย์ สิฏฐากร ชูทรัพย์ หัวหน้าภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ลงวันที่ 30 มกราคม 2551 ขออนุญาตให้ ร้อยตำรวจเอก นธีร์ สุคนธา นายเวร (สบ 1) ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี" พร้อมเก็บข้อมูล เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการทำสารนิพนธ์เรื่องดังกล่าว นั้น

ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ได้พิจารณาแล้วอนุญาตให้ ร้อยตำรวจเอก นธีร์ ๗ ทำสารนิพนธ์เรื่องดังกล่าวได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

พันตำรวจเอก *OH n.*

(นนทวิชร์ ปานแก้ว)

รองผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี
ปฏิบัติราชการแทนผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี

งาน 1 ฝ่ายอำนวยการ

โทร. 032 - 400374

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์เชิญผู้เชี่ยวชาญและ
หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/3585

วันที่ 10 เมษายน 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย ร.ต.อ.นธีร์ สุคุณา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครเพชรบุรี” โดยมี อาจารย์สถิตฐากร ชูทรัพย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง และ อาจารย์ภัคกร สกลรักษ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครเพชรบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ ร.ต.อ.นธีร์ สุคุณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

๒๙.๓.๕๑

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/3586



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

10 เมษายน 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิมไทย

เนื่องด้วย ร.ต.อ.นธีร์ สุकुณา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรเพชรบุรี” โดยมี อาจารย์สิทธิฐากร ชูทรัพย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรเพชรบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ ร.ต.อ.นธีร์ สุकुณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089-4666-653

ที่ ศช 0519.12/3738



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

24 เมษายน 2551

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี

เนื่องด้วย ร.ต.อ.นธีร์ สุकुณา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรเพชรบุรี” โดยมี อาจารย์สัญญากร ชุทรัพย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรเพชรบุรี จำนวน 390 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรเพชรบุรี ในระหว่างเดือนพฤษภาคม - มิถุนายน 2551

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ ร.ต.อ.นธีร์ สุकुณา ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 032-413-821, 089-466-6653

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

| | |
|------------------------------|--|
| ชื่อ ชื่อสกุล | ร้อยตำรวจเอก นธีร์ สุขุณา |
| วันเดือนปีเกิด | 16 มีนาคม 2518 |
| สถานที่เกิด | อำเภอลำปาง จังหวัดมหาสารคาม |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน | 68 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ถนนราชวิถี ตำบลคลองกระแซง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000 |
| ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน | ตำรวจ |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน | ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ถนนราชวิถี ตำบลคลองกระแซง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000 |
| ประวัติการศึกษา | |
| พ.ศ. 2533 | มัธยมศึกษาปีที่ 3 จากโรงเรียนเสื่อโก้ววิทยาสรรค์ อำเภอลำปาง จังหวัดมหาสารคาม |
| พ.ศ. 2536 | มัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนมัธยมวัดธาตุทอง กรุงเทพมหานคร |
| พ.ศ. 2545 | รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (ตร.) จากโรงเรียนนายร้อยตำรวจสามพราน อำเภอสสามพราน จังหวัดนครปฐม |
| พ.ศ. 2551 | การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร |