

ความรู้ความเข้าใจในสิทธิหน้าที่และการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิก
สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด จังหวัดชลบุรี

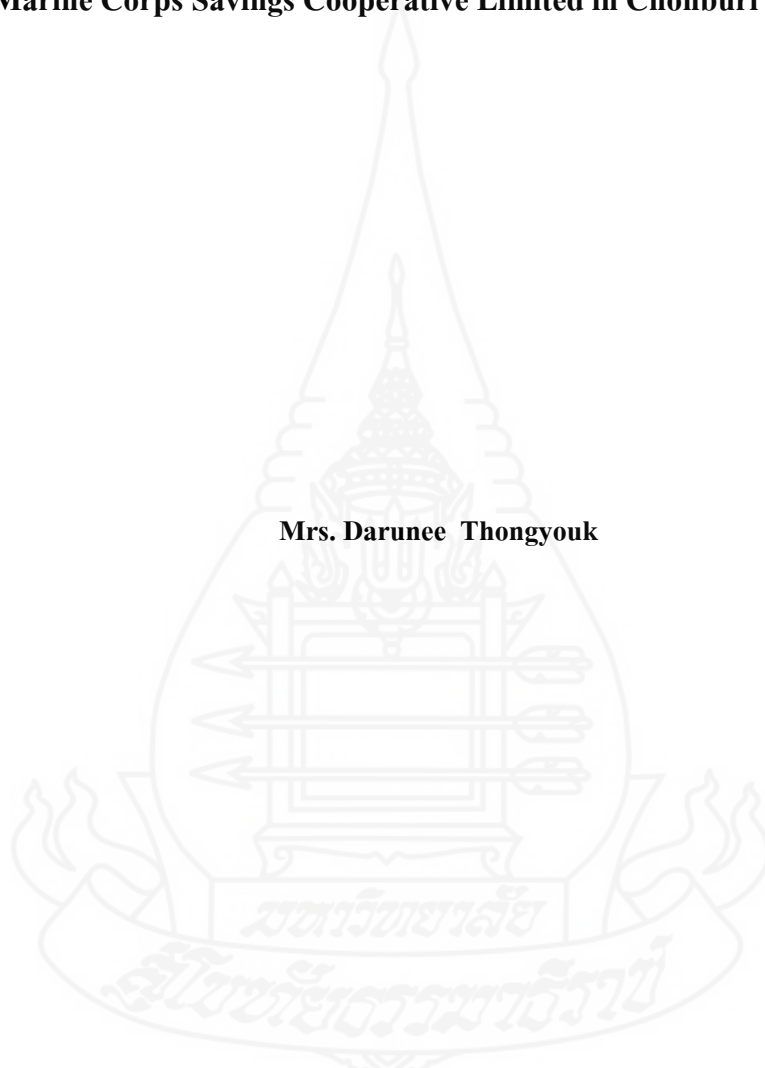


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสหกรณ์ สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2558

**Members' Understanding of the Rights, Duties and Benefits of Membership in the
Marine Corps Savings Cooperative Limited in Chonburi Province**

Mrs. Darunee Thongyouk



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration in Cooperatives

School of Agriculture and Cooperatives

Sukhothai Thammathirat Open University

2015

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความรู้ ความเข้าใจในสิทธิ หน้าที่และการใช้ประโยชน์จากการ
เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด จังหวัดชลบุรี
ชื่อและนามสกุล นางครุณี ทองหยวก
แขนงวิชา สหกรณ์
สาขาวิชา เกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สังเสริม หอมกลิ่น

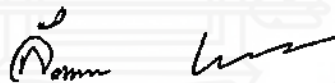
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2559

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



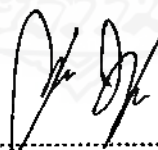
ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์สังเสริม หอมกลิ่น)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สัสดา พิศาลบุตร)



(รองศาสตราจารย์ ดร. มณจีชา พุฒาคำ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์

ชื่อการศึกษา คำนวณอัตรา ความรู้ ความเข้าใจในสิทธิ หน้าที่และการใช้ประโยชน์จากการเป็น
สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด จังหวัดชลบุรี

ผู้ศึกษา นางครุณี ทองหยวก **รหัสนักศึกษา** 2579001831

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ส่งเสริม หอมกลิ่น **ปีการศึกษา** 2558

บทคัดย่อ

การศึกษาความรู้ ความเข้าใจในสิทธิ หน้าที่และการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก สอ.นย. 2) เพื่อศึกษาระดับความรู้ ความเข้าใจในสิทธิ หน้าที่ของสมาชิกต่อการดำเนินงาน สอ.นย. 3) เพื่อศึกษาระดับการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิก สอ.นย. 4) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจจากการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ สมาชิกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถามและแบบทดสอบ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้อมูลทั่วไปของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีชั้นยศ จ.ต.-จ.อ. การศึกษาม.3-ม.6 มีรายได้รายเดือน 15,000-25,000 มีค่าใช้จ่ายรายเดือน 5,001-15,000 และสมาชิกมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 8 ปี 2) มีความรู้ ความเข้าใจในสิทธิ หน้าที่ของสมาชิกต่อการดำเนินงาน สอ.นย. โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) มีการใช้ประโยชน์จาก สอ.นย. ในประเภทเงินฝากออมทรัพย์ เงินกู้สามัญ เงินสวัสดิการของขวัญปีใหม่และ มีการเพิ่มหุ้นรายเดือนมากที่สุด 4) สมาชิกมีความพึงพอใจด้านพนักงาน/เจ้าหน้าที่มากที่สุด 5) สหกรณ์ควรพัฒนาและสร้างความมั่นคงและการประชาสัมพันธ์ให้เป็นประจำและควรพิจารณาอัตราการจ่ายเงินปันผลเงินเฉลี่ยคืนที่ต่ำกว่าสหกรณ์อื่นๆ (ใน ตร.) เพื่อให้สอดคล้องตามความต้องการและแก้ปัญหาด้านความรู้สมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ควรศึกษาความรู้เพิ่มในด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อนำไปวางแผนพัฒนางานสหกรณ์ต่อไป

คำสำคัญ : การศึกษาความรู้ ความเข้าใจในสิทธิ หน้าที่และการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด

Independent Study title: Members' Understanding of the Rights, Duties and Benefits of Membership in the Marine Corps Savings Cooperative Limited in Chonburi Province

Author: Mrs. Darunee Thongyouk; **ID:** 2579001831;

Degree: Master of Business Administration (Cooperatives);

Independent Study advisor: Songserm Homglin, Associate Professor;

Academic year: 2015

Abstract

The objectives of this research were to study 1) personal factors of members of the Marine Corps Savings Cooperative, Ltd.; 2) their level of knowledge and understanding of the rights and duties of members in the cooperative's operations; 3) the level to which they used the benefits of membership; and 4) their level of satisfaction.

This was a survey research. The study population was members of the Marine Corps Savings Cooperative registered as of 30 September 2015, out of which a sample size of 384 was determined using the Taro Yamane method. The research tools were a questionnaire and a test. Statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results showed that 1) the majority of cooperative members were male, 56.5% were aged 40 or over, 34.6% were of rank petty officer first class to petty officer third class, 59.1% were educated to the level of grade 9 or grade 12, 32.0% made income in the range of 15,001-25,000 baht a month, 23.7% made income in the range of 25,001-30,000 baht a month, 48.7% had expenses in the range of 5,001-15,000 baht a month, and 63.3% had been cooperative members for more than 8 years. 2) Overall, the samples had a medium level of knowledge about the rights and duties of members in the cooperative's operations. 3) *For savings*, 73.2% of the samples used the cooperative's savings account service, 32.8% used the special savings service, and 4.5-6.0% used the "permpoon 1, 2, or 3" savings service; *for credit*, each member can use several kinds of loans; the most, 74.0%, used ordinary loans, 68.8% used emergency loans, 32.6% used "quality of life" loans, and a few used other kinds of loans; *for benefits*, 40.4% used new year's gift benefits and 32.3% used children's education fund benefits; *for shareholding*, 52.9% increased their shareholding each month and 38.8% used the annual dividend re-investment plan. 4) Overall, members had a high level of satisfaction with the cooperative in the area of personnel (mean 3.68 points) and loan services (3.48 points). Most members had a medium level of satisfaction with the cooperative's benefits (3.48 points), savings service (3.40 points), public relations (3.34 points) and other benefits (3.23 points). However, for some of the sub-categories the satisfaction level was high, such as the amount of money available for emergency loans and ordinary loans, the service of loan personnel, savings account personnel and benefits personnel, public relations on the cooperative's website, and training offered for sideline occupations.

Keywords: marine corps cooperative, armed services benefits, military personnel savings, satisfaction survey

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลงได้ เพราะผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์ เป็นอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์สงเสริม หอมกลิ่น รองศาสตราจารย์ลัดดา พิศาลบุตร และ คณาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อีกหลายท่านที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการ ค้นคว้าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษา ขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ สมาชิก คณะกรรมการดำเนินการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ นาวิกโยธิน จำกัด ที่ให้ความช่วยเหลือในการรวบรวมแบบทดสอบและแบบสอบถามและให้ความ สะดวก ในการค้นคว้าข้อมูล ตลอดจนสมาชิกผู้ตอบทดสอบและแบบสอบถามทุกท่าน รวมทั้งท่าน ที่ไม่ได้กล่าวนามอีก มากมายที่มีส่วนช่วยให้งานค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์

คุณค่าพึงมีของการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอมอบแด่บิดา มารดา บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ให้การอบรม สั่งสอน และครอบครัวที่ให้การสนับสนุนเป็นกำลังใจ ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จนสำเร็จด้วยดี

ครุณี ทองหยวก

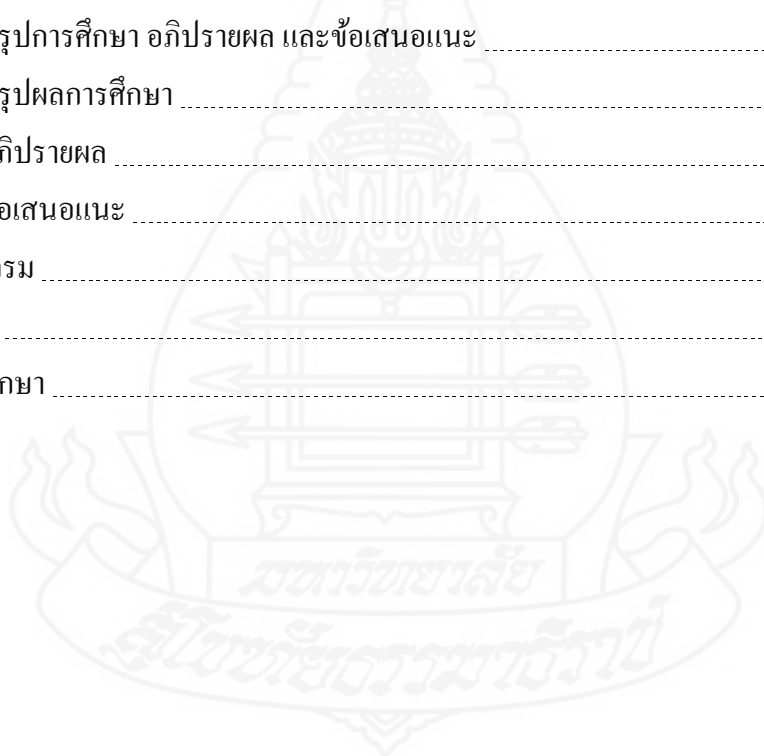
กันยายน 2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
กรอบแนวคิดการศึกษา	3
ขอบเขตของการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บริบทของการสหกรณ์	6
บริบทสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจ	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การวิเคราะห์ข้อมูล	35

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด	36
ตอนที่ 2 ระดับความรู้ความเข้าใจในสิทธิหน้าที่การเป็นสมาชิกและการใช้ประโยชน์ จาก สอ.นย.	38
ตอนที่ 3 ระดับการใช้ประโยชน์ในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ในฐานะสมาชิกสหกรณ์ในปัจจุบัน	42
ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์ในการเป็นสมาชิก ของสหกรณ์	51
ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	54
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	56
สรุปผลการศึกษา	56
อภิปรายผล	60
ข้อเสนอแนะ	64
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	70
ประวัติผู้ศึกษา	79



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	หลักเกณฑ์สำหรับการกู้ของสมาชิก 12
ตารางที่ 2.2	ประเภทเงินฝากและอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก 15
ตารางที่ 2.3	การจ่ายเงินสวัสดิการเนื่องจากสูญเสียอวัยวะ 16
ตารางที่ 2.4	ผลการดำเนินงานประจำเดือน พ.ค.59 19
ตารางที่ 2.5	รายการจัดสรรกำไรสุทธิ 4 ปีย้อนหลัง 19
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของสมาชิกสหกรณ์ 36
ตารางที่ 4.2	ระดับความรู้ความเข้าใจในสิทธิหน้าที่การเป็นสมาชิกและการใช้ประโยชน์ จากการเป็นสมาชิก สอ.นย. 38
ตารางที่ 4.3	การใช้ประโยชน์ในการให้บริการของ สอ.นย. ด้านเงินฝากออมทรัพย์ 42
ตารางที่ 4.4	การใช้ประโยชน์ในการให้บริการของ สอ.นย. ด้านเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ 43
ตารางที่ 4.5	การใช้ประโยชน์ในการให้บริการของ สอ.นย. ด้านเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ เพิ่มพูน 1 44
ตารางที่ 4.6	การใช้ประโยชน์ในการให้บริการของ สอ.นย. ด้านเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ เพิ่มพูน 2 45
ตารางที่ 4.7	การใช้ประโยชน์ในการให้บริการของ สอ.นย. ด้านเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ เพิ่มพูน 3 46
ตารางที่ 4.8	ระดับการใช้ประโยชน์ในการให้บริการของ สอ.นย. ในฐานะสมาชิกสหกรณ์ ในปัจจุบัน (ด้านสินเชื่อ) 47
ตารางที่ 4.9	ระดับการใช้ประโยชน์ในการให้บริการของ สอ.นย. ในฐานะสมาชิกสหกรณ์ ในปัจจุบัน (ด้านสวัสดิการ) 48
ตารางที่ 4.10	ระดับการใช้ประโยชน์ในการให้บริการของ สอ.นย. ในฐานะสมาชิกสหกรณ์ ในปัจจุบัน (ด้านการถือหุ้น) 50
ตารางที่ 4.11	ความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์ในการเป็นสมาชิก ของ สอ.นย. 51
ตารางที่ 4.12	ข้อเสนอแนะอื่นๆ 54

ญ

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา..... 3



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสหกรณ์มีบทบาทสำคัญ และเป็นที่ยึดถือของคนทั่วไป และสหกรณ์มีความสำคัญ ต่อการใช้ชีวิตประจำวันของคนในพื้นที่ ของกลุ่มคนที่มีอาชีพเดียวกัน หรือผู้ที่มีความศรัทธาในระบบสหกรณ์ เนื่องจากสหกรณ์เป็นสถาบันที่ให้การสนับสนุนทั้งในด้านเงินเพื่อการลงทุนในการประกอบอาชีพ เนื่องจากเป็นแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ ลีนปีมีเงินเฉลี่ยคืนจากดอกเบี้ยที่เสียไป หรือแม้แต่เป็นแหล่งเพื่อการลงทุนของสมาชิก ซึ่งสมาชิกสามารถลงทุนการถือหุ้นเพื่อได้รับเงินปันผลประจำปี และเงินฝากออมทรัพย์ที่ได้รับดอกเบี้ยสูง และได้รับการยกเว้นภาษีดอกเบี้ยหัก ณ ที่จ่ายของดอกเบี้ยเงินฝากอีกด้วย ซึ่งทำให้สมาชิกสหกรณ์สามารถใช้บริการจากสหกรณ์เพื่อเป็นแหล่งลงทุนได้ โดยมีความเสี่ยงต่ำและที่ขาดไม่ได้คือการดูแลซึ่งกันและกันในระบบสหกรณ์ โดยสหกรณ์จะจัดสรรงบประมาณที่ได้จากกำไรสุทธิประจำปี ส่วนหนึ่งเป็นเงินสวัสดิการแก่สมาชิกและครอบครัวของผู้ที่เป็นสมาชิกสหกรณ์

สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ชื่อย่อ “สอ.นย.” เป็นอีกสหกรณ์หนึ่งที่ตั้งใจจะสร้างสรรค์สังคมรอบข้างให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี ลดภาระหนี้สินจากการกู้เงินจากนอกระบบที่มีดอกเบี้ยแพง ทำให้คุณภาพชีวิตของคนในชุมชนและสังคมลดลง จึงได้มีจัดตั้ง สอ.นย.ขึ้นจากผู้บังคับบัญชาในหน่วย ในระยะแรกๆ ผู้ที่เข้ามาเป็นสมาชิกอาจจะเป็นสมาชิกโดยการถูกสั่งการจากผู้บังคับบัญชาให้สมัครเป็นสมาชิก ใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิก สอ.นย.ในด้านเงินกู้ยืมมากกว่า เนื่องจากในยุคนั้นมีเงินกู้นอกระบบมาก และสวัสดิการในช่วงก่อตั้ง สอ.นย. ยังมีสวัสดิการให้สมาชิกน้อยอยู่ ส่วนเงินฝากระยะแรกๆ ก็มีน้อยเนื่องจาก ข้าราชการเงินเดือนน้อยเงินไม่พอใช้จึงไม่เหลือเก็บ สอ.นย.ในปัจจุบัน มีการให้บริการสินเชื่อ 14 โครงการสินเชื่อให้บริการเงินฝาก 8 ประเภท (ไม่เสียภาษีหัก ณ ที่จ่าย) มีสวัสดิการ 14 สวัสดิการ

การใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิก สอ.นย.นั้น เป็นเรื่องที่มีความน่าสนใจ การเก็บออมตามแนวคิดใหม่ (เจดน์สุระ วงศ์วิเชียร, 2559)ไม่จำเป็นต้องมีเงินเหลือถึงจะเก็บได้ แต่ต้องเก็บก่อนใช้จ่ายต่างหาก โดยแบ่งเป็นสัดส่วน บัญชีเงินออมเพื่อการลงทุน โดยบัญชีนี้สามารถดึงออกมาได้ถึง 30% บัญชีรายจ่ายประจำ คือค่าใช้จ่ายส่วนตัวประมาณ 30 % บัญชีไลฟ์สไตล์

คือ มีไว้เพื่อตอบสนองการใช้ชีวิตในแบบสบายๆประมาณ 15% บัญชีเงินสำรองเพื่อฉุกเฉิน เช่น เกิดการเจ็บป่วยกระทันหันประมาณ 10 % บัญชีเพื่อปกป้องทรัพย์สินสำหรับบัญชีสุดท้ายนี้ มีไว้เพื่อใช้ปกป้องทรัพย์สินที่เราหามาได้ทั้งหมดหรือพุดง่าย ๆ ก็คือ การซื้อความคุ้มครองต่างๆจากการทำประกันประมาณ 15 % เป็นต้น ส่วนสำคัญที่มีประโยชน์จากการเป็นสมาชิกอีก คือ นำเงินมาฝากออมทรัพย์ได้รับดอกเบี้ย 3.75% ต่อปี สุดท้ายเป็นสมาชิก สอ.นย.มีสวัสดิการให้โดยไม่เสียเงินซื้อสวัสดิการ เพียงเป็นสมาชิกแล้วจ่ายค่าหุ้น ซึ่งค่าหุ้นเมื่อลาออกจากการเป็นสมาชิกก็ยังสามารถถอนเงินหุ้นที่จ่ายไปคืนได้ทุกบาททุกสตางค์ ส่วนการขอรับสนับสนุนเงินสวัสดิการตามลักษณะของสวัสดิการนั้นได้อย่างไร หากเราเข้าใจวิธีการก็ไม่ยุ่งยาก เช่น คลอดบุตรได้รับค่ารับขวัญทายาทใหม่ 1,500 บาท ต้องยื่นภายใน 60 วัน เป็นต้น หากปล่อยล่วงเลยไปทำให้สมาชิกขาดการใช้ประโยชน์และใช้ประโยชน์ไม่ได้เต็มที่ จะทำให้สมาชิกสูญเสียโอกาสที่จะได้รับจาก สอ.นย. (คู่มือสมาชิก สอ.นย. ,2559)

ประโยชน์ที่สมาชิกจะสามารถรับได้โดยตรงจาก สอ.นย. มี 4 ด้าน คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ การมีส่วนร่วมในการควบคุมตรวจสอบ หากสหกรณ์มีสมาชิกที่มีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานของสหกรณ์ ผลิตภัณฑ์ บริการและสวัสดิการของสหกรณ์ไม่มากนัก สอ.นย.ก็จะบริหารงานไม่ประสบผลสำเร็จได้ สำหรับ สอ.นย.นั้น มีสมาชิกเป็นข้าราชการสังกัดกองทัพเรือหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน ซึ่งสมาชิกเป็นผู้มีรายได้น้อย ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการชั้นผู้น้อย ทำให้การบริการส่วนใหญ่เป็นเรื่องเงินกู้มากที่สุด สมาชิกใช้บริการระหว่างปี 2558 มีเงินกู้ ณ วันสิ้นปีสมาชิกมีหนี้สินกับ สอ.นย. จำนวน 9,739 ราย เป็นเงิน 4,475,541,521.26 บาท ในส่วนของเงินฝากรวมทุกประเภท เป็นเงินทั้งสิ้น 2,905,666,841.70 บาท และ ตั้งงบประมาณสวัสดิการในวงเงิน 11,950,000.00 บาท ใช้จ่าย 6,429,529.00 บาท การขอรับสวัสดิการต่าง ๆ ยังน้อยอยู่จากการประมาณการจ่ายเงินสวัสดิการประจำปี (รายงานกิจการประจำปี , 2558) ผู้ศึกษาในฐานะเจ้าหน้าที่สหกรณ์เห็นว่า สมาชิกส่วนใหญ่ใช้บริการเงินกู้มาก ในขณะที่ สอ.นย.มีการให้บริการด้านอื่นๆ ด้วย เช่น ด้านเงินรับฝาก ด้านเงินสวัสดิการ ด้านการทำฌาปนกิจสงเคราะห์ ส่วนการประชาสัมพันธ์ สอ.นย.ได้มีการประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง เช่น Website Facebook SMS Line@ ฯลฯ แต่สมาชิกยังให้ความสนใจในการเข้ามารับรู้ข่าวสาร ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมไม่มากนัก ทำให้สมาชิกไม่ได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิ์ที่ควรได้รับจากการสมาชิก สอ.นย.

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงศึกษาระดับความรู้ ความเข้าใจในสิทธิ หน้าที่ของสมาชิกต่อการดำเนินงาน สอ.นย. ความต้องการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิก สอ.นย. ความพึงพอใจในการ

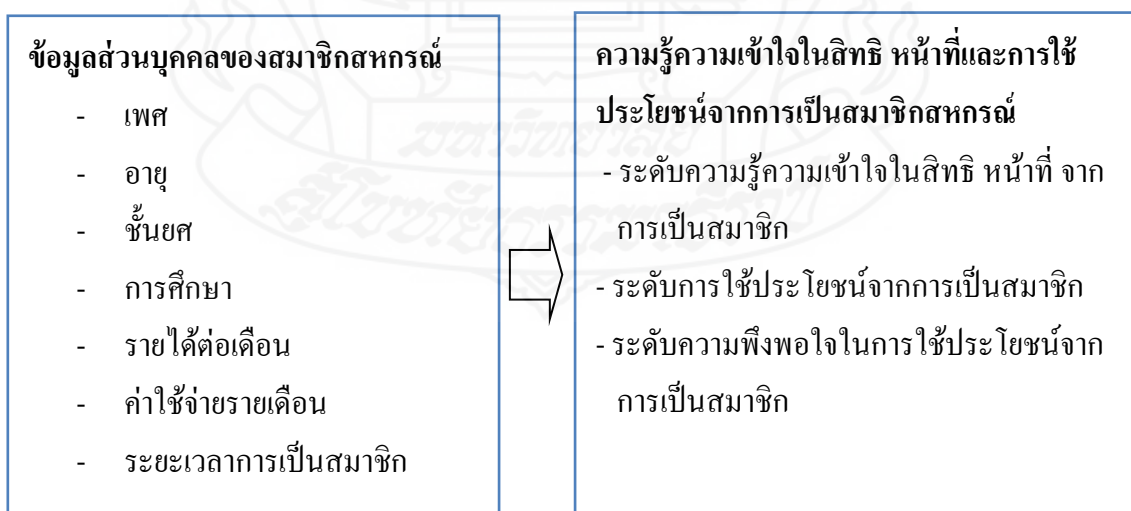
ใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิก ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของ สอ.นย.ให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด
- 2.2 เพื่อศึกษาระดับความรู้ ความเข้าใจในสิทธิ หน้าที่ของสมาชิกต่อการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด
- 2.3 เพื่อศึกษาระดับการประโยชน์จากการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด
- 2.4 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจจากการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาความรู้ ความเข้าใจในสิทธิ หน้าที่และการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิก สอ.นย. แนวคิด และทฤษฎี ของการศึกษา ซึ่งสามารถนำมาเขียนเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษา ความรู้ความเข้าใจในสิทธิหน้าที่ของสมาชิกสหกรณ์ การใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ตามกรอบวัตถุประสงค์ ระเบียบ ข้อบังคับของ สหกรณ์ ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด ในปัจจุบัน

4.2 ขอบเขตด้านประชากร

เป็นการศึกษา สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด จังหวัดชลบุรี ณ วันสิ้นปี มีสมาชิกจำนวน 9,739 คน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน

4.3 ขอบเขตด้านตัวแปร แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

4.3.1 ตัวแปรอิสระ ลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ชั้นยศ 4) การศึกษา 5) รายได้ต่อเดือน 6) ค่าใช้จ่ายรายเดือน 7) ระยะเวลาการเป็นสมาชิก

4.3.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย 1) ระดับความรู้ความเข้าใจจากการเป็นสมาชิก 2) ระดับการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิก 3) ระดับความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิก

4.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีขอบเขตการศึกษาด้านพื้นที่ เป็นการศึกษาจากสมาชิก ของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ตามพื้นที่เขตดำเนินงานของสหกรณ์

4.5 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตั้งแต่ช่วงเดือนมกราคม 2559 - เดือนเมษายน 2559

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด หรือ สอ.นย.

5.2 สมาชิก หมายถึง สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด

5.3 ข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิก หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ชั้นยศ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ค่าใช้จ่ายรายเดือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ที่มีผลต่อการเข้าใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ตามแต่ละลักษณะของบุคคลนั้นๆ

5.4 สิทธิและหน้าที่การเป็นสมาชิก หมายถึง การเข้าถึงหลักการสหกรณ์ที่แท้จริง และนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสหกรณ์ ทั้งด้านการเข้าร่วมเป็นกรรมการสหกรณ์ และมีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งคณะกรรมการประจำปี และช่วยเหลือ ป้องกัน การดำเนินงานของสหกรณ์ไม่ให้สหกรณ์เกิดความเสียหายจากการบริหารงานของสหกรณ์ได้

5.5 การใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกสหกรณ์ หมายถึง การเป็นสมาชิกและสมาชิกสามารถสร้างประโยชน์จากสหกรณ์ได้ในทุกด้าน อาทิเช่น ด้านเงินรับฝาก เงินกู้ยืม เงินปันผล และเงินสวัสดิการในฐานะสมาชิก

5.6 ความพึงพอใจ หมายถึง มีความพึงพอใจจากสหกรณ์ที่มาติดต่อทำธุรกรรมกับสหกรณ์โดยตรงหรือโดยอ้อม ซึ่งเป็นสิ่งสมาชิกสหกรณ์จะได้รับ และตรงตามความคาดหวัง ได้รับความสะดวกและประทับใจเหนือความคาดหวัง ส่งผลดีต่อสมาชิกและสหกรณ์ ทำให้เกิดความรักและศรัทธาจากการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเงินให้กู้ ด้านเงินฝาก ด้านสวัสดิการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านพนักงาน/เจ้าหน้าที่ และด้านการใช้ประโยชน์ด้านอื่น ๆ

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 สหกรณ์มีข้อมูลพื้นฐานและปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกได้อย่างถูกต้อง

6.2 ทำให้สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ได้รู้ระดับความรู้ ความเข้าใจของสมาชิกในสิทธิหน้าที่ซึ่งมีผลต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ เพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพสมาชิกให้มีความรู้ความเข้าใจในระบบสหกรณ์ อันจะส่งผลให้สหกรณ์เข้มแข็ง

6.3 ทำให้สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาระดับความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองและใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิก เพื่อก่อให้เกิดสมาชิกที่มีคุณภาพและการพัฒนาสหกรณ์แบบยั่งยืนต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความรู้ ความเข้าใจในสิทธิหน้าที่และการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด” นั้นผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้า เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ศึกษาขอแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. บริบทการสหกรณ์
2. บริบทสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. บริบทของการสหกรณ์

1.1 ความหมายของการสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (<http://webhost.cpd.go.th/rlo/knowledge.html> , 2559) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สหกรณ์ คือ “องค์การของบรรดา บุคคล ซึ่งรวมกลุ่มกันโดยสมัครใจในการดำเนินวิสาหกิจที่พวกเขาเป็นเจ้าของร่วมกัน และควบคุมตามหลักประชาธิปไตย เพื่อสนองความต้องการ (อันจำเป็น) และความหวังร่วมกันทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม”

“สหกรณ์” ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542 หมายความว่า คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542 ดังนั้น สหกรณ์จึงตั้งขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่แก้ปัญหาในด้านการทำมาหากินที่เหมือน หรือคล้ายๆ กัน หรือความต้องการบริการที่เหมือนกันและเป็นปัญหาที่สมาชิกแต่ละคนไม่สามารถแก้เองได้ตามลำพัง หรือตั้งขึ้นมาเพื่อดำเนินการ ให้สมาชิกได้รับประโยชน์ในการประกอบอาชีพของตนมากกว่าที่แต่ละคนเคยได้จากการดำเนินกิจการเองตามลำพัง

สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา (<http://ab.cmcat.ac.th/main/sahakorn/w002.html>, 2559) ได้นำแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญทางด้านสหกรณ์ของต่างประเทศ อธิบายคำว่า การสหกรณ์ในรูปลักษณะต่างๆ คือ

ดร.แฮนซ์ เยบฮาร์ด (Dr. Hanns Gebhard) นักเศรษฐศาสตร์และสหกรณ์ชาวฟินแลนด์ อธิบายไว้ว่า “สหกรณ์เป็นที่รวมคน ตั้งขึ้นตามหลักแห่งความเสมอภาคไม่จำกัดจำนวนสมาชิกและเพื่อวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินงานตามหลักเศรษฐกิจ เพื่อส่งเสริมฐานะทางการเงินและการดำเนินอาชีพของสมาชิกโดยวิธีช่วยตนเองตามลำพัง หรือช่วยตนเองด้วยความสนับสนุนของรัฐบาล โดยมีข้อแม้ว่าผลกำไรจากการกระทำร่วมกันจะต้องแบ่งตามส่วนของงานที่สมาชิกคนหนึ่งๆ กระทำแบ่งตามส่วนแบ่งทุน”

ตาล มาคี (SS. Talmaki) นักสหกรณ์ชาวอินเดีย “สหกรณ์ คือวิธีการจัดงานชนิดหนึ่ง ซึ่งบุคคลหลายคนช่วยกันด้วยใจสมัครตามหลักแห่งความเสมอภาค เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจโดยวิธีสุจริต” ยูเคนไซ โคลมีเดีย บริเตนนิกา อธิบายศัพท์ว่า “สหกรณ์ คือชุมชนที่รวมกันเป็นองค์การด้วยความสมัครใจและยึดถือหลักประชาธิปไตยเป็นที่ตั้ง โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะจัดหาสินค้ามาจำหน่ายแก่สมาชิก หรือเพื่อให้สมาชิกประกอบการผลิตกรรมเพื่อจำหน่าย หรือจัดการขายผลิตผลของสมาชิกหรือจัดหาทุนให้สมาชิกกู้ยืม หรือรวมวัตถุประสงค์เหล่านี้เข้าด้วยกันและในขณะเดียวกันก็เฉลี่ยผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการนี้ให้แก่สมาชิกตามส่วนซึ่งได้ตกลงเห็นพ้องกันว่าเป็นการที่เที่ยงธรรมสำหรับสมาชิกแต่ละคนและสำหรับหมู่คณะ”

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า “สหกรณ์เป็นองค์การที่มีคุณลักษณะพิเศษแตกต่างไปจากองค์การอื่นที่มีอยู่ ซึ่งการที่องค์การใดจะเรียกว่าเป็นสหกรณ์ได้จะต้องประกอบด้วยเงื่อนไขหลายประการ และเงื่อนไขของการเป็นสหกรณ์ คือ หลักการสหกรณ์นั่นเอง”

1.2 ประเภทสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (<http://webhost.cpd.go.th/rlo/knowledge.html> , 2559) ได้กล่าวว่า ประเภทสหกรณ์ คือ กลุ่มสหกรณ์ที่มีความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์หลักอย่างเดียวกัน ประเทศไทยได้กำหนดประเภทของสหกรณ์ ตามกฎกระทรวงเกษตรและ สหกรณ์ พ.ศ.2548 ออกเป็น 7 ประเภท ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์แต่ละประเภท มีลักษณะดังนี้

1.2.1 สหกรณ์การเกษตร: ดำเนินธุรกิจอเนกประสงค์ มีสมาชิกทั้งหมดเป็นเกษตรกร มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการอาชีพเกษตรกร

1.2.2 สหกรณ์ประมง: ดำเนินธุรกิจอเนกประสงค์ มีสมาชิกทั้งหมดเป็นชาวประมง มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนชาวประมง

1.2.3 สหกรณ์นิคม: ดำเนินธุรกิจอเนกประสงค์ มีสมาชิกทั้งหมดเป็นเกษตรกรหรือชาวนาเกลือ มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการเกี่ยวกับการถือครองที่ดินทำกินของสมาชิกสหกรณ์

1.2.4 สหกรณ์ร้านค้า : ดำเนินธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง มีสมาชิกได้หลากหลายอาชีพ มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือผู้บริโภค

1.2.5 สหกรณ์บริการ: ดำเนินธุรกิจผลิตสินค้าหรืออำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิก ผู้ใช้บริการโดยตรง

1.2.6 สหกรณ์ออมทรัพย์: ดำเนินธุรกิจอเนกประสงค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการออมทรัพย์และให้สินเชื่อแก่สมาชิก

1.2.7 สหกรณ์เครดิตยูเนียน: ดำเนินธุรกิจอเนกประสงค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการออมทรัพย์ของสมาชิกในชุมชน รวมทั้งช่วยเหลือในการ รวบรวม ผลิตภัณฑ์หรือจำหน่ายสิ่งของให้แก่บรรดาสมาชิก

1.3 หลักการสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (<http://webhost.cpd.go.th/rlo/knowledge.html> , 2559) ได้กล่าวไว้ว่า หลักการสหกรณ์ คือ "แนวทางที่สหกรณ์ยึดถือปฏิบัติเพื่อให้คุณค่าของสหกรณ์เกิดผล เป็นรูปธรรม" ซึ่ง ประกอบด้วยหลักการที่สำคัญรวม 7 ประการ กล่าวคือ

1.3.1 หลักการที่ 1 การเป็นสมาชิกโดยสมัครใจและเปิดกว้าง (Voluntary and Open Membership) สหกรณ์เป็นองค์กรแห่งความสมัครใจ เปิดรับบุคคลทั่วไปที่สามารถใช้บริการ สหกรณ์ได้และเต็มใจจะรับผิดชอบในฐานะสมาชิก เข้าเป็นสมาชิกโดยปราศจากการกีดกันทางเพศ ฐานะทางสังคม เชื้อชาติ การเมือง หรือศาสนา

1.3.2 หลักการที่ 2 การควบคุมโดยสมาชิกตามหลักประชาธิปไตย (Democratic Member Control) สหกรณ์เป็นองค์กรประชาธิปไตยที่มีการควบคุมโดยสมาชิก ซึ่งมีส่วนร่วม อย่างแข็งขัน ในการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจ บุรุษและสตรีที่ได้รับการเลือกตั้งจากที่ ประชุมใหญ่ให้เป็นผู้แทนสมาชิก ต้องรับผิดชอบต่อสมาชิก ในสหกรณ์ชั้นปฐมสมาชิกมีสิทธิใน การออกเสียงเท่าเทียมกัน (สมาชิกหนึ่งคนหนึ่งเสียง) สำหรับสหกรณ์ในระดับอื่นๆ ก็ดำเนินการ ตามแนวทางประชาธิปไตยเช่นเดียวกัน

1.3.3 หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจของสมาชิก (Member Economic Participation) สมาชิกมีส่วนร่วมในการลงทุน (ซื้อหุ้น) ในสหกรณ์ของตนเองอย่างเสมอภาคกัน และมีส่วนในการควบคุมการใช้เงินทุนของสหกรณ์ตามแนวทางประชาธิปไตย เงินของสหกรณ์ อย่างน้อยๆ ส่วนหนึ่งต้องเป็นทรัพย์สินส่วนรวมของสหกรณ์ โดยปกติสมาชิกจะได้รับ ผลตอบแทน (ถ้ามี) ในอัตราที่จำกัดตามเงินลงทุน (หุ้น) ที่กำหนดเป็นเงื่อนไขของการเข้าเป็น สมาชิก สมาชิกสามารถจัดสรรเงินส่วนเกินของสหกรณ์เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งหรือทุกอย่าง ตามข้อบังคับดังนี้ คือ

1) เพื่อการพัฒนาสหกรณ์ โดยอาจกันไว้เป็นทุนสำรองซึ่งอย่างน้อย ๆ จะต้องมีส่วนหนึ่งที่น่ามาแบ่งปันกันไม่ได้

2) เพื่อตอบแทนแก่สมาชิก ตามสัดส่วนของปริมาณธุรกิจที่สมาชิกได้ทำกับสหกรณ์

3) เพื่อสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่มวลสมาชิกเห็นชอบ

1.3.4 หลักการที่ 4 การปกครองตนเองและความเป็นอิสระ (Autonomy and Independence) สหกรณ์เป็นองค์กรที่พึ่งพาตนเองและปกครองตนเอง โดยการควบคุมของมวลสมาชิก หากสหกรณ์จะต้องมีข้อตกลงผูกพันกับองค์กรอื่นใด ซึ่งรวมถึงหน่วยงานของรัฐบาลด้วย หรือจะต้องเพิ่มเงินลงทุน โดยอาศัยแหล่งเงินทุนจากภายนอกสหกรณ์ สหกรณ์จะต้องกระทำการดังกล่าวภายใต้เงื่อนไขที่มั่นใจได้ว่ามวลสมาชิกจะยังคงชำระไว้ซึ่งอำนาจในการควบคุมสหกรณ์ตามแนวทางประชาธิปไตย และสหกรณ์ยังคงดำรงความเป็นอิสระ

1.3.5 หลักการที่ 5 การศึกษาฝึกอบรมและสารสนเทศ (Education, Training and Information) สหกรณ์พึงให้การศึกษและการฝึกอบรมแก่สมาชิก ผู้แทนสมาชิกที่ได้รับการเลือกตั้ง ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์ เพื่อให้บุคลากรเหล่านี้สามารถมีส่วนช่วยพัฒนาสหกรณ์ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพึงให้ข่าวสารแก่สาธารณชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเยาวชนและบรรดาผู้นำทางความคิดในเรื่องคุณลักษณะและคุณประโยชน์ของสหกรณ์

1.3.6 หลักการที่ 6 การร่วมมือระหว่างสหกรณ์ (Cooperation among Cooperatives) สหกรณ์จะสามารถให้บริการแก่สมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ขบวนการสหกรณ์ได้ โดยร่วมมือกันในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ ระดับภูมิภาค และระดับนานาชาติ

1.3.7 หลักการที่ 7 การเอื้ออาทรต่อชุมชน (Concern for Community) สหกรณ์พึงดำเนินกิจการต่างๆ เพื่อการพัฒนาชุมชนให้มีความเจริญยั่งยืนตามนโยบาย ที่มวลสมาชิกเห็นชอบ

1.4 อุดมการณ์สหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (<http://webhost.cpd.go.th/rlo/principles.html,2559>) ได้กล่าวไว้ว่า อุดมการณ์สหกรณ์ (Cooperative Ideology) คือความเชื่อร่วมกันที่ว่า “การช่วยเหลือตนเอง และการช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักการสหกรณ์ จะนำไปสู่การกินดี อยู่ดี มีความเป็นธรรมและสันติสุขในสังคม”

2. บริบทสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด

2.1 ประวัติสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด

คู่มือสมาชิก (2559 : 5-90) สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ได้จัดตั้งขึ้นมา มีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิกให้มีความกินดี อยู่ดี มีความสุข ผู้บังคับบัญชาในอดีตที่ผ่านมา มีความรู้สึกห่วงใยผู้ใต้บังคับบัญชามาตลอด ไม่อยากเห็นความยากจนของลูกน้องบางคนที่ต้องไปกู้เงินนอกระบบมาใช้ ต้องเสียดอกเบี้ยแพง ต้องพบวิธีการทวงหนี้รูปแบบต่างๆ นานา ทำให้มีผลกระทบต่อการทำงาน ผู้บังคับบัญชาทุกท่านที่ผ่านมา ต่างพยายามหาทางช่วยเหลือทุกรูปแบบ สรุปสุดท้ายวิธีการช่วยเหลือที่ดีที่สุด และช่วยเหลือได้ตลอดชีวิตของผู้ใต้บังคับบัญชา นั่นก็คือ “การจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ในหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน” ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงได้มีการจัดตั้งสหกรณ์ขึ้นมาเป็นรูปธรรม โดยจัดให้มีการประชุมข้าราชการและลูกจ้างประจำ สังกัด หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน เมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2537 ณ หอประชุมนาวิกโยธิน เพื่อแจ้งให้ผู้มาประชุมทราบ และเข้าใจในความจำเป็นต้องจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ ขึ้นใน หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน มีการเลือกตั้ง คณะผู้จัดตั้งสหกรณ์ จำนวน 10 คน จากผู้มาร่วมประชุม เพื่อทำหน้าที่ร่วมกันลงลายมือชื่อยื่นคำขอจดทะเบียนขอตั้งสหกรณ์ พร้อมกับบัญชีรายชื่อของข้าราชการ และลูกจ้างประจำ สังกัด หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน จำนวน 247 คน ต่อมา นายทะเบียนสหกรณ์ (ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์) ได้รับจดทะเบียน ให้สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด เป็นสหกรณ์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2537 และเปิดดำเนินการ ตั้งแต่วันที่ 11 มกราคม 2538 เป็นต้นมา โดยตั้งสำนักงานอยู่ร่วมกับอาคารการเงินหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน มีสมาชิกร่วมก่อตั้งเพียง 247 คน ทุนดำเนินงาน 20 ล้านบาทเศษ

ปัจจุบันปี 2559 สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 2509 ม.1 ค่ายกรมหลวงชุมพร ต.สัตหีบ อ.สัตหีบ จ.ชลบุรี บริเวณด้านหลังอาคารนาวิกบริการ 2 (ตลาดลานมะริน) กำหนดให้วันที่ 11 มกราคม ของทุกปี เป็นวัน “สถาปนาสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด” อันเนื่องมาจากวันที่ 11 มกราคม 2538 เป็นวันที่คณะผู้จัดตั้งสหกรณ์ ได้จัดให้มีการประชุมใหญ่สามัญประจำปี เพื่อเลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินการชุดแรก และเป็นการประชุมใหญ่สามัญประจำปีครั้งแรกของสหกรณ์

2.2 สิทธิและหน้าที่สมาชิก สอ.นย.

คู่มือสมาชิก สอ.นย. (2559 : 15-20) สหกรณ์เป็นของสมาชิก และสมาชิกทุกคน มีบทบาทที่จะควบคุมการบริหารงานของสหกรณ์ โดยใช้สิทธิและปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิก

ให้ถูกต้องและสม่ำเสมอการร่วมประชุมใหญ่ เป็นทั้งสิทธิและหน้าที่อันสำคัญยิ่งของสมาชิกทุกคน ควรจะต้องเข้าร่วมประชุมใหญ่ของสหกรณ์ ซึ่งเป็น โอกาสที่สมาชิกจะแสดงบทบาท หน้าที่ ในการ รักษาสิทธิและปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของตน ตลอดจนการติดตามผลการดำเนินงาน การ จัดสรรผลประโยชน์กลับสู่สมาชิกอย่างยุติธรรม กำหนดนโยบายการดำเนินงานรวม ทั้งคัดเลือก กรรมการดำเนินการที่มีความสามารถ และมอบภารกิจในการดำเนินการต่อไปในแนวทางอันเป็น ประโยชน์ต่อมวลสมาชิก เสริมสร้างความเจริญมั่นคงให้กับสหกรณ์ โดยสมาชิกที่เข้าร่วมประชุม ทุกคนจะต้องร่วมกันอภิปรายปัญหา แสดงความคิดเห็น ออกเสียง และยอมรับมติของที่ประชุม ซึ่ง ไม่ขัดต่อกฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบ เพื่อให้สหกรณ์ดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือ เป้าหมายที่กำหนดไว้ทุกประการ โดยร่วมกันพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ ต่อไป

2.2.1 สิทธิของสมาชิก มีดังนี้

- 1) เข้าร่วมประชุมใหญ่เพื่อเสนอความคิดเห็นหรือลงคะแนน
- 2) เข้าชื่อเรียกประชุมใหญ่วิสามัญ
- 3) เสนอหรือได้รับเลือกเป็นกรรมการดำเนินการ หรือผู้ตรวจสอบกิจการ
- 4) ได้รับบริการทางธุรกิจและทางวิชาการจากสหกรณ์
- 5) ได้รับสิทธิอื่น ๆ ที่กำหนดไว้ในข้อบังคับและระเบียบสหกรณ์

สหกรณ์

2.2.2 หน้าที่ของสมาชิก มีดังนี้

- 1) ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ มติ และคำสั่งของ
- 2) เข้าร่วมประชุมทุกครั้งที่สหกรณ์นัดหมาย
- 3) ส่งเสริมสนับสนุนกิจการสหกรณ์ เพื่อให้ สหกรณ์เป็นองค์กรที่เข้มแข็ง
- 4) ร่วมมือกับคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ พัฒนาสหกรณ์ให้

สหกรณ์

เจริญรุ่งเรืองและมั่นคง

2.3 การดำเนินงานของ สอ.นย.

คู่มือสมาชิก สอ.นย. (2559 : 7-8) สหกรณ์ออมทรัพย์ดำเนินงานโดยสมาชิก กล่าวคือ เมื่อได้ มีการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ขึ้นแล้ว สมาชิกจะเลือกตั้งตัวแทนจากที่ประชุมใหญ่ ให้เข้ามาบริหาร งานในสหกรณ์ ตัวแทนสมาชิกเหล่านี้เรียกว่า “คณะกรรมการดำเนินการ” มีไม่เกิน 15 คน ตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของสหกรณ์

คณะกรรมการดำเนินการ จะทำหน้าที่บริหารกิจการสหกรณ์ โดยจะมีการประชุม อย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง เพื่อกำหนดนโยบายในการทำงานแล้วจึงมอบให้ “ฝ่ายจัดการ” รับผิดชอบ

ปฏิบัติงานต่อไป ฝ่ายจัดการนั้นประกอบด้วย ผู้จัดการ รองผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ซึ่งการกำหนดโครงสร้างและอัตราเจ้าหน้าที่นั้นจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายๆ อย่าง เช่น จำนวนสมาชิก ภาระหน้าที่และสภาพแวดล้อมองค์กร โดยฝ่ายจัดการนั้นนอกจากจะมีหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิกที่มาติดต่อทำธุรกิจกับสหกรณ์แล้ว ยังต้องปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ มติ และคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

ทุนดำเนินงาน

สหกรณ์ออมทรัพย์ได้ทุนดำเนินงานมาจาก เงินค่าหุ้น เงินรับฝากจากสมาชิก ทุนสำรองและทุนสะสมอื่นๆ เงินกู้ยืม และเงินอุดหนุนหรือทรัพย์สินที่ได้รับบริจาค

คู่มือสมาชิก สอ.นย. (2559 : 22-39) การให้เงินกู้แก่สมาชิก สหกรณ์จะนำเงินค่าหุ้นและเงินฝากของสมาชิกมาหมุนเวียนให้สมาชิกที่มีความเดือดร้อนกู้ยืม โดยคิดอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าการกู้จากเอกชน

เงินกู้ที่สหกรณ์จ่ายให้สมาชิกมี 3 ประเภท คือ เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน เงินกู้สามัญ และเงินกู้พิเศษ

ตารางที่ 2.1 หลักเกณฑ์สำหรับการกู้ของสมาชิก

ประเภทเงินกู้	ระยะเวลาเป็นสมาชิก	เท่า/เงินได้รายเดือน	วงเงินกู้สูงสุด (บาท)	ผ่อนชำระ (งวด)	ดอกเบี้ย (%)	เงินเหลือสุทธิหลังหักหนึ่งงวดแรก (%)
1. ลูกเงิน	6 เดือน – 2 ปี	1 เท่า	50,000			
	2 ปีขึ้นไป	2 เท่า	100,000	12	7.6	10
2. ลูกเงิน อส.ท.นย., พนักงานราชการ	6 เดือน – 2 ปี	1/2 เท่า	ไม่เกินค่าหุ้นและหรือ เงินฝาก	12	7.6	10
	2 ปีขึ้นไป	1 เท่า				
3. ลูกเงินสมาชิกสมทบ	6 เดือนขึ้นไป	90 % ของหุ้นและหรือ เงินฝาก	100,000	12	7.6	
4. เงินกู้สามัญ	6 เดือน – 2 ปี	30 เท่า+หุ้น	1,500,000	150	7.6	30
	6 เดือน – 2 ปี	5 เท่า	50,000	36		
	2 ปี – 5 ปี	10 เท่า	100,000	60	7.6	30
5. สามัญ อส.ท.นย., พนักงานราชการ	5 ปี ขึ้นไป	15 เท่า	150,000	84		
	6 เดือน	ตามราคาจริง	70,000	60	7.6	30
6. เพื่อซื้ออาวุธปืนประจำกาย (ปืนพก)	6 เดือน	ตามราคาจริง	70,000	60	7.6	30
7. เพื่อส่งเสริมการประหยัดพลังงาน (ติดตั้งแก๊สรถยนต์ LPG หรือ NGV)	6 เดือน	ตามราคาจริง	100,000	60	6.6	30

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ประเภทเงินกู้	ระยะเวลา เป็นสมาชิก	เท่า/เงินได้ รายเดือน	วงเงินกู้สูงสุด (บาท)	ผ่อน ชำระ (งวด)	ดอกเบี้ย (%)	เงินเหลือสุทธิ หลังหัก หนึ่งงวดแรก (%)
8.เพื่อซื้อ คอมพิวเตอร์ฯ	6 เดือน	ตาม ราคาจริง	80,000	60	6.6	30
9.เพื่อซื้อจักรยานฯ	6 เดือน	ตาม ราคาจริง	60,000	60	6.6	30
10.เพื่อส่งเสริม คุณภาพชีวิต	6 เดือน	-	200,000	120 และ 150	7.1	30
11.เพื่อช่วยเหลือผู้ค้า ประกัน	เฉพาะผู้ชำระ หนี้แทนผู้กู้	-	ตามจำนวนที่ ชำระแทน ผู้กู้	240 คงยอด	5.6	เหลือพอหัก ชำระหนี้
	เฉพาะผู้ชำระ หนี้แทนผู้กู้	-	หนี้ตัวเอง+ ชำระแทนผู้กู้	240 คงยอด	6.6	เหลือพอหัก ชำระหนี้
12.เพื่อส่งเสริม การศึกษา	6 เดือน	ตามค่าใช้จ่าย ตลอดหลักสูตร	ไม่จำกัด	240 คงยอด	6.6	30
13.เพื่อการเปลี่ยนหนี้ ใหม่	ไม่น้อยกว่า 1 ปี	-	หนี้สามัญเดิม + ค่านายประกัน	360 คงยอด (65 ปี)	7.1	30
14.พิเศษเพื่อการ เคหะสงเคราะห์	ไม่น้อยกว่า 1 ปี	-	3 ล้านบาท	360 คงยอด (70 ปี)	6.1	30

* เงินได้รายเดือน = เงินเดือน + พสร. + เงินเพิ่มพิเศษรายเดือน

การให้บริการเงินรับฝากสมาชิก

คู่มือสมาชิก สอ.นย. (2559 : 57-65) การให้บริการเงินรับฝาก มี 3 ประเภท เงินฝากออมทรัพย์สำหรับสมาชิก เปิดบัญชีขั้นต่ำ 100 บาท ฝากได้สูงสุด 5 ล้านบาท/บัญชี สามารถฝากเงินโดยตัดผ่านจากเงินเดือนได้ สามารถถอนเงินกี่ครั้งก็ได้ภายในเดือน คิดดอกเบี้ยเป็นรายวัน จ่ายดอกเบี้ยทุก 6 เดือน (ทุกต้นเดือนเมษายน และ ต้นเดือนตุลาคม)

เงินรับฝากสหกรณ์อื่น เงินฝากออมทรัพย์ เปิดบัญชีขั้นต่ำ 100 บาท ฝากได้สูงสุด 5 ล้านบาท/บัญชี สามารถถอนเงินกี่ครั้งก็ได้ภายในเดือน ถัดดอกเบี้ยเป็นรายวัน จ่ายดอกเบี้ยทุก 6 เดือน (สามารถนำสมุดมาปรับดอกเบี้ยได้ทุกต้นเดือนเมษายน และ ต้นเดือนตุลาคม) เงินรับฝากตามโครงการ การเปิดบัญชีเงินฝาก และการฝากเงินเข้าบัญชี สามารถฝากได้ตามระยะเวลาการรับเงินฝากที่สหกรณ์กำหนด และต้องมีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เพื่อรองรับดอกเบี้ยเงินฝากของทุกสิ้นเดือน ฝากได้สูงสุด 10 ล้านบาท/บัญชี

ตารางที่ 2.2 ประเภทเงินฝากและอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก

ประเภทเงินฝาก	ระยะเวลา	เปิดบัญชี	อัตรา คบ. %	คบ. ถอนก่อน กำหนด%	จำกัดบัญชี
เงินฝากออมทรัพย์		100	3.75	-	-
เงินฝากออมทรัพย์สหกรณ์อื่น		100	3.75	-	-
ออมทรัพย์พิเศษเพิ่มทุน 1	1 ปี	250,000	4.00	1.50	
ออมทรัพย์พิเศษเพิ่มทุน 2	2 ปี	500,000	4.25	1.75	10,000,000
ออมทรัพย์พิเศษเพิ่มทุน 3	3 ปี	1,000,000	4.50	2.00	

2.4 สวัสดิการของสมาชิก สอ.นย.

สวัสดิการเพื่อรับขวัญทายาทคู่มือสมาชิก สอ.นย. (2559: 70-80)

1. ใหม่ของสมาชิก

จ่ายเพื่อรับขวัญทายาทใหม่ของสมาชิก เพื่อเป็นการบำรุงขวัญและกำลังใจแก่สมาชิก จำนวน 1,500 บาทต่อทายาท 1 คน กำหนดยื่นแบบขอรับเงินสงเคราะห์ภายใน 60 วัน นับตั้งแต่วันที่บุตรเกิด โดยเสนอรายงานผ่านผู้บังคับบัญชาของตนเอง ถึงระดับ ผบ.พัน.หรือเทียบเท่า

2. สวัสดิการทุนส่งเสริมการศึกษามูลนิธิสมาชิก

สมาชิกคนหนึ่งมีสิทธิขอรับทุนได้ปีละ 1 ทุน เท่านั้น และไม่เกิน 2 ปีติดต่อกัน สมาชิกที่สังกัดหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน ให้เสนอรายงานต่อผู้บังคับบัญชาของตนเอง สำหรับสมาชิกที่ไม่ได้สังกัดหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน ให้เสนอรายงานต่อประธานกรรมการดำเนินการ สอ.นย. (ประมาณเดือน มี.ค. ของทุกปี) จำนวนเงินทุนส่งเสริมการศึกษา แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

- อนุบาล ทุนละ 2,000 บาท
- ประถมศึกษา ทุนละ 2,500 บาท

- มัธยมศึกษา ทุนละ 3,000 บาท
- ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ทุนละ 3,500 บาท
- ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง /อุดมศึกษา ทุนละ 4,000 บาท

3. สวัสดิการเงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลแก่สมาชิก

จ่ายให้แก่สมาชิกที่เข้ารับการรักษา และเป็นคนไข้ในของ สถานพยาบาลของทางราชการและสถานพยาบาลของเอกชนในอัตราคืนละ 300 บาทแต่ไม่เกิน 1,500 บาทต่อครั้งปี ปีละไม่เกิน 3 ครั้ง กำหนดขึ้นแบบขอรับเงินสงเคราะห์ภายใน 60 วัน นับตั้งแต่วันที่ออกจากสถานพยาบาล โดยเสนอรายงานผ่านผู้บังคับบัญชาของตนเองถึงระดับผู้บังคับกองพันหรือเทียบเท่า

4. สวัสดิการของขวัญปีใหม่ สมาชิกในวันปีใหม่แต่ละปีสหกรณ์จ่ายเงินสวัสดิการเป็นค่าซื้อหุ้ให้แก่สมาชิกตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ

5. สวัสดิการเงินสงเคราะห์เพื่อการดำรงชีพแก่สมาชิกที่ทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง

สูญเสียอวัยวะหลักเกณฑ์การจ่ายเงินสงเคราะห์ (ในเวลาปกติ) สมาชิกที่บาดเจ็บ หรือเจ็บป่วยจนทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง สมาชิก หรือผู้ได้รับมอบอำนาจ หรือผู้อนุญาต ต้องแจ้งความจำเป็นในการขอรับสวัสดิการเงินสงเคราะห์ฯ ภายใน 60 วัน นับตั้งแต่วันที่แพทย์ของสถานพยาบาลที่ให้การรักษายาบาลให้การวินิจฉัย สมาชิกที่บาดเจ็บ หรือเจ็บป่วยจนสูญเสียอวัยวะ

ตารางที่ 2.3 การจ่ายเงินสวัสดิการเนื่องจากสูญเสียอวัยวะ

สูญเสียอวัยวะ	อายุการเป็นสมาชิก / เงินสงเคราะห์		
	ไม่ถึง 3 ปี	3 ปีแต่ไม่ถึง 7 ปี	7 ปีขึ้นไป
	รวมแล้วไม่เกิน 10,000 บาท	รวมแล้วไม่เกิน 20,000 บาท	รวมแล้วไม่เกิน 30,000 บาท
แขนขาดข้างหนึ่ง	6,000	12,000	18,000
ขาขาดข้างหนึ่ง	5,000	10,000	15,000
ตาบอดข้างหนึ่ง	5,000	10,000	15,000
สูญเสียอวัยวะสี่พันธุ์	8,000	16,000	24,000
หูหนวกข้างหนึ่ง	5,000	10,000	15,000

การสูญเสียอวัยวะหลายส่วนให้คำนวณเงินสงเคราะห์ทุกส่วน แต่เมื่อรวมแล้วต้องไม่เกินที่กำหนดไว้ สมาชิกที่ได้รับเงินสงเคราะห์ตามหลักเกณฑ์การจ่ายเงินสงเคราะห์ (ในเวลาปกติ)

ไปแล้ว เป็นอันหมดสิทธิรับเงิน ตามสมาชิกที่บาดเจ็บ หรือเจ็บป่วยจนสูญเสียอวัยวะ สมาชิกที่ได้รับเงินสงเคราะห์ตามสมาชิกที่บาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจนสูญเสียอวัยวะแล้วหากต่อมาเป็นบุคคลทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง ให้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ ตามหลักเกณฑ์การจ่ายเงินสงเคราะห์ (ในเวลาปกติ) ได้อีก

6. สวัสดิการเงินสงเคราะห์กรณีสมาชิกบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจนทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง สูญเสียอวัยวะ (เพิ่มเติมสวัสดิการเงินสงเคราะห์เพื่อการดำรงชีพแก่สมาชิกที่ทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง สูญเสียอวัยวะ) จ่ายสมาชิกที่บาดเจ็บ หรือเจ็บป่วยจนทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง หรือสูญเสียอวัยวะจากการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาเหตุฉุกเฉิน ได้รับเงินสงเคราะห์เพิ่มเติมอีก เป็นเงิน 20,000 บาท สมาชิกที่บาดเจ็บ หรือเจ็บป่วยจนทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง หรือสูญเสียอวัยวะสืบเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาเหตุฉุกเฉิน ได้รับเงินสงเคราะห์เพิ่มเติมอีก เป็นเงิน 10,000 บาท สมาชิก หรือผู้ได้รับมอบอำนาจ หรือผู้อนุบาล ต้องแจ้งความจำเป็นในการขอรับสวัสดิการเงินสงเคราะห์ฯ ภายใน 120 วัน นับตั้งแต่วันที่แพทย์ของสถานพยาบาลที่ให้การรักษายาบาลให้การวินิจฉัย

7. สวัสดิการเงินเยี่ยมสมาชิกที่บาดเจ็บจากการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาฉุกเฉิน จ่ายเงินบำรุงขวัญให้แก่สมาชิกที่เข้ารับรักษาเป็นคนไข้ในของสถานพยาบาลติดต่อกันไม่น้อยกว่า 7 วัน รายละ 2,000 บาท

8. สวัสดิการเพื่อบำเหน็จสมาชิก จ่ายเงินสวัสดิการสมาชิกผู้มีสิทธิได้รับเงิน ต้องเป็นผู้เกษียณอายุราชการ หรืออายุการทำงาน หรือลาออกจากราชการ หรือลาออกจากการทำงาน โดยมีอายุการเป็นสมาชิกติดต่อกันไม่น้อยกว่า 10 ปี การคิดคำนวณเงินสวัสดิการ ให้คำนวณจากจำนวนปีที่ เป็นสมาชิกคูณด้วยหนึ่งร้อย ทั้งนี้จำนวนเงินบำเหน็จต้องไม่เกิน 3,000 บาท สมาชิกต้องยื่นแบบขอรับเงินสวัสดิการภายในหนึ่งปี นับแต่วันที่เกษียณอายุราชการ หรืออายุการทำงาน หรือลาออกจากราชการ หรือลาออกจากการทำงาน

9. สวัสดิการเพื่อสงเคราะห์กรณีสมาชิกเสียชีวิตการจ่ายสวัสดิการ เงินสงเคราะห์จัดการศพ 10,000 บาท กำหนดยื่นแบบขอรับเงินสงเคราะห์ภายใน 60 วัน นับตั้งแต่วันที่สมาชิกเสียชีวิต

10. สวัสดิการเพื่อสงเคราะห์กรณีสมาชิกเสียชีวิต (เพิ่มเติม) จ่ายเงินสวัสดิการสมาชิก ที่เสียชีวิตจากการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาเหตุฉุกเฉินจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัว (เพิ่มเติม) เป็นเงิน 30,000 บาท สมาชิกที่เสียชีวิตสืบเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาเหตุฉุกเฉินจ่ายสงเคราะห์ครอบครัว (เพิ่มเติม) เป็นเงิน 15,000 บาท การพิจารณาให้การสงเคราะห์กรณีเสียชีวิตจากการปฏิบัติหน้าที่สืบเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ จะพิจารณาจากหนังสือรับรองการปฏิบัติหน้าที่จากหน่วยต้นสังกัดระดับกองพันหรือเทียบเท่าขึ้นไป กำหนดยื่นแบบขอรับเงินสวัสดิการ

สงเคราะห์กรณีเสียชีวิตจากการปฏิบัติหน้าที่ และสืบเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาเหตุฉุกเฉิน ขึ้นแบบขอรับสวัสดิการภายใน 120 วัน พร้อมเอกสารอื่นที่จำเป็นเพื่อประกอบในการพิจารณา

11. สวัสดิการกรณีบุคคลในครอบครัวของสมาชิกเสียชีวิต จ่ายเงินสวัสดิการ ให้การสงเคราะห์กรณีบุคคลในครอบครัวของสมาชิกเสียชีวิต รายละ 1,500 บาท กรณีสมาชิกจัดพงหรือคิดในนาม สอ.นย.จ่ายเพิ่มไม่เกิน 1,000 บาท (ตามใบเสร็จ) และให้คำจำกัดความดังนี้ “ครอบครัว” หมายถึง คู่สมรส บิดา มารดา และบุตรที่ชอบด้วยกฎหมายของสมาชิก เว้นบุตรบุญธรรม กำหนดขึ้นแบบขอรับเงินสงเคราะห์ภายใน 60 วัน นับตั้งแต่วันที่ครอบครัวของสมาชิกเสียชีวิต

12. สวัสดิการสงเคราะห์สมาชิกประสบภัยพิบัติต่างๆจ่ายเงินสวัสดิการ กรณีทรัพย์สินของสมาชิกได้รับความเสียหาย เนื่องจากประสบภัยพิบัติต่างๆ มูลค่าความเสียหาย 30,000 บาท ขึ้นไป ได้รับเงินสงเคราะห์ 4,000 บาท ให้สมาชิกหรือทายาทของสมาชิกผู้ประสบภัยพิบัติเท่านั้น ขึ้นคำร้องขอรับเงินสงเคราะห์ด้วยตนเอง ภายใน 120 วัน นับตั้งแต่วันประสบเหตุ

13. สวัสดิการเงินสงเคราะห์พิเศษเพื่อช่วยเหลือผู้ค้าประกันเงินกู้จ่ายเงินสวัสดิการสงเคราะห์พิเศษร้อยละ 50 ของจำนวนหุ้น ที่ผู้กู้มีอยู่ในสหกรณ์ ณ วันที่สหกรณ์โอนหนี้ให้แก่ผู้ค้าประกันแต่ไม่เกิน 50,000 บาท และไม่เกินหนี้สินคงเหลือ หลังจากสหกรณ์นำค่าหุ้น เงินฝากและสิทธิเรียกร้องที่ผู้กู้หรือบุคคลในครอบครัว หรือทายาทที่มีอยู่ในสหกรณ์ รวมถึงเงินประกันชีวิต หรือเงินประกันหนี้สิน หรือเงินสงเคราะห์จาก สสอท.และ สส. ชสอ.มาหักชำระหนี้แล้ว สิทธิครอบคลุมถึงผู้รับผิดชอบชำระหนี้แทนผู้กู้

14. สวัสดิการสมาชิกสมทบเสียชีวิตจ่ายเงินสวัสดิการ ให้การสงเคราะห์ครอบครัวสมาชิกสมทบเสียชีวิต รายละ 1,500 บาท กรณีญาติจัดพงหรือคิดในนาม สอ.นย.จ่ายเพิ่มไม่เกิน 1,000 บาท (ตามใบเสร็จ)ญาติของสมาชิกสมทบหรือผู้ได้รับมอบอำนาจจากญาติของสมาชิกสมทบ ต้องแจ้งความจำนงขอรับเงินสวัสดิการ ภายใน 60 วัน นับตั้งแต่วันที่สมาชิกสมทบเสียชีวิต

2.5 สรุปข้อมูลทางการเงินของ สอ.นย.

ตารางที่ 2.4 ผลการดำเนินงานประจำเดือน พฤษภาคม 2559

ผลการดำเนินงานของสหกรณ์ ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2559		
จำนวนสมาชิก	9,390	ราย
ทุนดำเนินงาน	5,272,268,757.91	บาท
เงินรับฝาก	3,277,322,338.64	บาท
ทุนเรือนหุ้น	1,492,682,550.00	บาท
ทุนสำรอง	275,050,686.05	บาท
ทุนสะสมอื่น ๆ	46,881,574.08	บาท
กำไรสุทธิสะสม (ต.ค.58-พ.ค.59)	161,034,290.33	บาท

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจ

3.1 แนวคิดความต้องการ

มาสโลว์ (Dr. Abraham H. Maslow) นักจิตวิทยาากลุ่มมนุษยนิยมได้อธิบายเรื่องความต้องการของมนุษย์ว่าเป็นลำดับทั้งหมด 5 ชั้น (Five general system of needs) โดยเขียนเป็นรูปพีระมิดแห่งความต้องการไว้ แสดงความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ (Basic needs) เป็นทฤษฎี

ตารางที่ 2.5 รายการจัดสรรกำไรสุทธิ 4 ปีซ้อนหลัง

กำไรสุทธิ	รายการจัดสรรกำไรสุทธิ 4 ปีซ้อนหลัง								
	ทุนสำรอง	ปันผล	%	เฉลี่ยคืน	%	ทุนรักษาฯ	ทุนสาธารณฯ	ทุนสวัสดิการฯ	
2555 119,329,302.00	25,500,000.00	59,188,705.43	7%	20,036,798.48	11%	31,798.09	1,700,000.00	7,950,000.00	
%	21.37 %	49.60 %		16.79 %		0.03 %	1.42 %	6.66 %	
2556 155,750,469.20	37,430,000.00	67,102,791.00	7%	33,009,172.50	12.35%	64,505.70	1,750,000.00	10,250,000.00	
%	24.03 %	43.08 %		21.20 %		0.04 %	1.12 %	6.58 %	
2557 181,443,727.69	43,600,000.00	78,472,229.00	7.10%	38,438,603.25	12.50%	107,895.44	1,850,000.00	11,950,000.00	
%	24.03 %	43.25 %		21.18 %		0.06 %	1.02 %	6.59 %	
2558 201,687,223.43	48,000,000.00	90,070,396.75	7.10%	41,149,027.75	12.50%	182,798.93	1,900,000.00	12,950,000.00	
%	23.80 %	44.66 %		20.40 %		0.09 %	0.94 %	6.43 %	

การจูงใจ ซึ่งเป็นคนแรกที่ได้เขียนขึ้น เรียกว่า “Maslow’s General theory of human mativation” มาสโลว์จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ไว้อย่างมีระเบียบเรียกว่า Hierarchy of human needs เรียงลำดับขั้นจากต่ำไปสูง ถ้าความต้องการในขั้นแรกๆ ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ก็ยังไม่มีความต้องการในขั้นสูงถัดไป ดังนี้ (มาสโลว์, 2559)

1) ความต้องการพื้นฐานทางสรีระ (Basic physiological needs or Biological Needs , Physical Needs) คือความต้องการบำบัดความหิวกระหาย ต้องการพักผ่อน ต้องการเรื่องกามารมณ์ ต้องการบำบัดความเจ็บปวดและ ความไม่สมดุลทางร่างกายต่างๆ

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs and security) คือ ต้องการความมั่นคง ต้องการการป้องกัน อันตราย ต้องการระเบียบ ต้องการทำนายอนาคต

3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging Needs or Social Needs) คือ ต้องการเพื่อน ต้องการผู้ร่วมงาน ต้องการครอบครัว ต้องการเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม ต้องการใกล้ชิดกับเพศตรงข้าม

4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs, Self-Esteem Needs) คือ ต้องการความนับถือ ต้องการความมั่นคงซึ่งอยู่บนพื้นฐานของความเห็นของคน โดยทั่วไป ต้องการความพอใจ ชมเชย นิยม ต้องการความมั่นใจในตนเอง ต้องการคุณค่าในตนเอง ต้องการยอมรับตนเอง

5) ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs, Self-realization , Self-fulfillment Needs) คือต้องการไปให้ถึงความสามารถสูงสุดของตนเอง ต้องการที่จะพัฒนาศักยภาพของตน ต้องการทำสิ่งที่เหมาะสมที่สุด ต้องการความงอกงามและขยายความต้องการให้ถึงที่สุด ค้นพบความจริง สร้างสรรค์ความงาม ส่งเสริมความยุติธรรม สร้างระเบียบ

นอกจากนี้ Maslow (1970: 49) ยังได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ โดยได้ตั้งสมมุติฐานของความต้องการ ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการของมนุษย์จะเรียงลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงเมื่อความต้องการขั้นต้นได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงจะเป็นแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมต่อไป
3. ความต้องการขั้นที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมต่อไป ดังนั้นความต้องการที่มีอิทธิพลในการแสดงพฤติกรรม คือความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

ระดับความต้องการต่างๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นแสดงให้เห็นว่า มนุษย์มีความต้องการด้านร่างกายก่อนจึงจะเกิดความต้องการทางด้านจิตใจ ซึ่งระดับความต้องการมีการพัฒนา

เป็นลำดับขั้นโดยมีความต้องการขั้นพื้นฐานไปสู่ความต้องการระดับสูง กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีความต้องการที่จะเกิดแรงงูใจในการตอบสนองความต้องการ และเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว จึงจะมีความต้องการความปลอดภัย แต่ถ้าบุคคลยังไม่รู้สึกว่าปลอดภัย ความต้องการด้านอื่นที่สูงขึ้นไปก็จะยังไม่เกิดขึ้น จึงส่งผลให้การเกิดแรงงูใจในการตอบสนองความต้องการของแต่ละคนอาจไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 5 ชั้นเหมือนกันทุกคน

ความต้องการตามหลักพุทธศาสนา

พระธรรมปิฎก ป.อ. ปยุตโต (2538: 67 – 70) ในทางพุทธศาสนา กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ หรือความอยากซึ่งเรียกว่า กิเลส มีอยู่ 3 อย่าง คือ

1) *กามตัณหา* คือ ความอยากในกามคุณทั้ง 5 คือ ความอยากหรือปรารถนาในสิ่งน่ารักใคร่พอใจ ซึ่งอาจเป็น รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส มิใช่หมายถึงความต้องการทางเพศเพียงอย่างเดียว อย่างเช่นที่คนส่วนใหญ่เข้าใจกัน

2) *ภวตัณหา* คือ ความอยากมี อยากเป็น อยากได้

3) *วิภวตัณหา* คือ ความไม่อยากมี ไม่อยากเป็น ไม่อยากได้เมื่อเทียบกับหลักธรรมของพุทธศาสนา เปรียบได้กับอริหารมณ 4 คือ

- 1) ลาก ซึ่งได้แก่ ทรัพย์ ศฤงคาร(สิ่งที่ทำให้เกิดความรัก, ความใคร่) เงินทอง
- 2) ยศ ได้แก่ ตำแหน่ง เหยียญตรา ปริญญา วิทยฐานะ
- 3) สรรเสริญ ได้แก่ ความเคารพ นับถือจากผู้อื่น
- 4) ความสุข ทั้งในร่างกายและจิตใจ

กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534 : 219 – 220) ได้สรุป ความต้องการที่เหมือนกันของมนุษย์ ว่ามนุษย์มีความต้องการมากมายหลายอย่าง แต่ในแง่ของความสัมพันธ์ มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานที่เหมือนกันทุกคนก็คือ

1. ความรู้สึก “เป็นคนสำคัญ” ฉะนั้นจึงทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าเขาเป็นคนสำคัญ ยกให้เขาเป็นคนสำคัญ เช่น การใส่ใจกับผู้อื่น จำชื่อเพื่อนได้ มีของมาฝาก ขอรับคำปรึกษาหรือความช่วยเหลือ

2. มนุษย์มีความต้องการอีกอย่างหนึ่ง คือ “ความยกย่อง หรือ ชื่นชม ” ดังนั้น ควรฝึกหัดยกย่องผู้อื่นเป็นประจำทุกครั้งที่เห็นใครกระทำสิ่งดี ๆ หรือ มีความคิดดี ๆ แต่ควรระวัง ทำด้วยความจริงใจ ไม่เสแสร้งแก่ง้งทำ

3. อยากให้คนอื่น “รัก” และ “ชอบ” ตน ยิ่งคนรักยิ่งชอบมากเท่าไร ยิ่งปลาบปลื้มใจมากขึ้นเท่านั้น ด้วยเหตุนี้จึงควร ทำให้เขาเกิดความรู้สึกนี้ให้มากขึ้น

4. มนุษย์ทุกคนอยากสบายแต่ “จี๋เกียด” และต้องการแนวร่วมคือ คน “จี๋เกียด” เหมือนเขา จึงบอกว่าท่านจี๋เกียดมากกว่าเขาเสียอีก เขาจะอุ่นใจขึ้นและคบท่านได้อีกนาน แต่อย่าไปบอกว่าคุณท่านขยันกว่าเขาก็แล้วกัน ทำให้เขามีความหวัง และรู้สึกว่ายังมีคนสู้เขาไม่ได้อีกมากมาย เขาจะอยู่ในโลกนี้อย่างเป็นสุข และรักท่านขึ้นอีกหลายเท่า

มนุษย์อยากได้สิ่งทั้งสิ่งนี้ มนุษย์ต่อสู้ คีร์นรณ ลงทุน ทำงานหนัก เล่นการพนัน เป็นโจร ปล้นฆ่า ก็เพื่อชีวิตจะได้รับสิ่งทั้งสิ่งนี้เท่านั้น แม้ว่ามนุษย์จะมีความต้องการอื่นอีกมากมาย แต่ความปรารถนาทั้งสี่ประการดังกล่าว เป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องการมากในการติดต่อสัมพันธ์กัน นอกจากนั้นแล้วมนุษย์ยังต้องการสิ่งอื่นๆ อีกมากมายได้แก่ ความสุข มนุษย์ทุกคนล้วนแล้วแต่ต้องการความสุข ไม่อยากพบกับความทุกข์ ถ้าไม่อยากพบกับความทุกข์ จะทำอย่างไรดีละ ? พระพุทธเจ้าทรงกล่าวไว้ว่า “เว้นเหตุแห่งทุกข์ย่อมมีสุขในที่ทั้งปวง” คำถามต่อมา แล้วอะไรจะเป็นเหตุแห่งทุกข์ ? จะรู้ได้อย่างไร ? คำตอบคือต้องมีปัญญา คิด ไตร่ตรองให้รอบคอบในทุกๆ เรื่อง มีสติที่ระลึกรู้อยู่ตลอดเวลาว่าจะทำอะไร และที่เราจะทำนั้นก่อให้เกิดผลใดบ้าง เกิดความเดือดร้อนต่อตนเองและผู้อื่น เรียกว่า พิจารณาให้ถ่องแท้แน่ใจเสียก่อนจึงจะลงมือกระทำ หรือปฏิบัติ ซึ่งต้องอยู่บนพื้นฐานของ “ความถูกต้อง ความดีงาม ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ผู้อื่น” นั่นแหละจึงจะเป็นความสุขที่เป็นความสุขจริงๆ ไม่ใช่เป็นความสุขที่นำความทุกข์มาให้เราภายหลัง เมื่อทราบแล้วว่า มนุษย์ส่วนใหญ่มีความต้องการสิ่งใดบ้าง ย่อมช่วยให้เราพอใจจะเห็นแนวทางในการตอบสนอง ความต้องการดังกล่าวของมนุษย์ที่เราติดต่อ โดยมุ่งหวังให้เกิดความรู้สึกนี้รักใคร่ พึงพอใจต่อกัน อันจะนำไปสู่มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีและยาวนาน

3.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

3.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

คณิต ดวงหัตถ์ (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้น จะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษารวบรวมและสรุปของ มีดังนี้

- 1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่าง ๆ
- 2) สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบการกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
- 3) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
- 4) ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบการ

3.2.2 ความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

Herzberg ได้ศึกษาทฤษฎีจูงใจค้ำจุน (Motivation Maintenance Theory) หรือ ทฤษฎีจูงใจสุขอนามัย (Motivation Hygiene Theory) เป็นทฤษฎีที่ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยทั้งสองได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยสุขอนามัย หรือ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor)

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ปัจจัยจูงใจมี 5 ประการคือ

- 1) ความสำเร็จของงาน (Achievement)
- 2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
- 3) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement)
- 4) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work Itself)
- 5) ความรับผิดชอบ (Responsibility)

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่เป็นปัจจัยที่จะค้ำจุนให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคล ปัจจัยค้ำจุนนี้เป็นสิ่งจำเป็นเพราะถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้บุคคลในองค์กรอาจเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยค้ำจุน 10 ประการ คือ

- 1) นโยบาย และการบริหารงานของหน่วย (Company Policy And Administration)

- 2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility Growth)
- 3) ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation to Superior, Subordinate, Peer)
- 4) เงินเดือน (Salary)
- 5) สถานะของอาชีพ (Occupation)
- 6) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personnel Life)
- 7) ความมั่นคงในงาน (Security)
- 8) สถานการทำงาน (Working Conditions)
- 9) เทคนิคของผู้นิเทศ (Supervisor Technical)
- 10) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)

3.2.3 ความพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

ความพอใจของลูกค้า มีจุดมุ่งหมายด้านการตลาด นอกจากทำให้องค์กรธุรกิจบรรลุเป้าหมายด้านกำไรและเติบโตแล้ว สิ่งสำคัญยิ่งคือ การสร้างให้ลูกค้าเกิดความพอใจ ในที่นี้จะอธิบายถึงความหมายของความพอใจลูกค้า การประเมินความพอใจ และการจัดการด้านคุณภาพเพื่อความพอใจของลูกค้า

3.2.4 ความพอใจ (Satisfaction)

ความพอใจ คือ ความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือความผิดหวังอันเป็นผลสืบเนื่องจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้หรือบริโภคผลิตภัณฑ์จริง ๆ โดยสัมพันธ์กับความคาดหวังเดิมของเขา ดังนั้นอาจแสดงด้วยสมการสั้น ๆ ดังนี้

$$\text{ความพอใจ (Satisfaction)} = \frac{\text{การบริการที่ได้รับ/ผลจากการใช้งานสินค้า} \text{ (Perceived Performance)}}{\text{ความคาดหวัง} \text{ (Expectation)}}$$

ถ้าผลจากการใช้งาน/การบริการที่ได้รับมีค่าต่ำกว่าค่าคาดหวัง ผู้บริโภคนั้นย่อมเกิดความไม่พอใจถ้าสิ่งที่ได้รับตรงกับที่คาดหวังถือว่ามีความพอใจกิจการต่าง ๆ ในปัจจุบันมักมุ่งหวังสร้างค่าความพอใจในระดับสูง เพราะยังมีค่าความพอใจสูงมากเท่าใด โอกาสที่ลูกค้าจะหันเหไปใช้ตราหืออื่นยังมีน้อยลง บริษัทชั้นนำหลาย ๆ แห่ง เช่น บริษัท Xerox รถยนต์ Honda ฯลฯ มุ่งการยกระดับความคาดหวังและสร้างสรรค์ผลลัพธ์ของการบริการหรือการใช้งานของสินค้าให้สูงขึ้นอยู่ตลอดเวลา เช่น กำหนดโปรแกรม TCS (Total Customer Satisfaction) โดยมีโปรแกรม "รับประกันความพอใจ 100%" โดยเริ่มตั้งแต่ก่อนที่ลูกค้าจะซื้อสินค้าจนกระทั่งติดตามภายหลัง

การซื้อ เพื่อสร้างความพอใจและความหวังจากลูกค้าที่ได้ซื้อและใช้สินค้านั้น ๆ แล้ว ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้ามีความภักดีต่อ สินค้า/องค์กร ประเด็นสำคัญ คือ องค์กรต้องพยายามสร้างคุณค่าที่เหนือกว่า คู่แข่งขัน นำเสนอคุณค่านั้น ๆ ผู้ผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง และองค์กรพึงพยายามรักษาพันธะสัญญาต่าง ๆ ที่มีให้กับผู้บริโภคเสมอ

3.2.5 การติดตามและประเมินวัดความพอใจลูกค้า (Tools for Tracking and Measuring Customer Satisfaction) สิ่งสำคัญยิ่งเพื่อรักษาให้ลูกค้าเกิดความพอใจในระดับสูงต่อสินค้าของเราอย่างต่อเนื่องนั้น คือ องค์กรต้องหมั่นตรวจสอบและติดตามเพื่อประเมินวัดความพอใจซึ่งมีวิธีการได้ 4 วิธีดังนี้คือ

1) ตรวจสอบข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากลูกค้า (Complaint and Suggestion System) ฝ่ายดูแลลูกค้าหรือลูกค้าสัมพันธ์ของหลาย ๆ บริษัทจะพยายามเอื้ออำนวยให้ลูกค้าได้เสนอหรือร้องเรียนต่อว่าในประเด็นต่าง ๆ เช่น มีแบบฟอร์ม มีกล่องรับข้อเสนอแนะ จัดให้มีโทรศัพท์สายด่วน หรือโทรศัพท์ฟรีสำหรับลูกค้า ขณะเดียวกันองค์กรจะประเมินถึงจำนวนคำต่อว่าหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ว่ามีจำนวนมากน้อยเพียงใด อยู่ในระดับที่ยอมรับได้หรือไม่ เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข

2) สำรวจความพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Surveys) องค์กรควรมีการสำรวจความพอใจของลูกค้าเป็นระยะ ๆ โดยอาจส่งแบบสอบถามหรือการสำรวจทางโทรศัพท์ด้วยการสุ่มตัวอย่างเพื่อถามข้อมูลขณะเดียวกันอาจให้ลูกค้าเปรียบเทียบความพึงพอใจกับคู่แข่งด้วยการสำรวจความพอใจของลูกค้ายังสามารถถามข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะซื้อซ้ำได้อีกด้วย ตามปกติถ้าความพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับสูงย่อมแสดงถึงว่าลูกค้าจะบอกถึงข้อมูลต่าง ๆ ของ สินค้าไปทางที่ดีและแนะนำผู้อื่นให้ใช้สินค้าของเราอีกด้วย

3) การปลอมตัวเพื่อซื้อสินค้า (Ghost Shopping) องค์กรอาจจ้างบุคคลภายนอกมาสร้างทำเสมือนกับว่าจะซื้อสินค้าขององค์กรและสินค้าคู่แข่ง พร้อมทั้งให้รายงานผลเชิงเปรียบเทียบให้องค์กรทราบ ขณะเดียวกันจะสามารถทราบได้ว่าพนักงานขายขององค์กรมีการจัดการกับลูกค้าอย่างไรตั้งแต่การต้อนรับ การตอบปัญหาและการติดตามบริการการขาย บางครั้งผู้บริหารขององค์กรอาจโทรศัพท์เสมือนหนึ่งเป็นลูกค้าหรือปลอมตัวมาตรวจเยี่ยมร้านค้าของตนและคู่แข่ง

4) การวิเคราะห์ลูกค้าที่สูญเสียไป (Lost Customer Analysis) องค์กรควรพยายามติดต่อลูกค้ากรณีที่ถูกตัดซื้อสินค้าของเรา หรือไปซื้อยี่ห้ออื่นแทนเพื่อหาสาเหตุที่ลูกค้าไม่ซื้อสินค้าของเราอีกต่อไป ขณะเดียวกันองค์กรควรตรวจสอบอัตราของลูกค้าที่สูญหายไปว่าอย่างไร อัตราที่สูงและเพิ่มขึ้นแสดงถึงว่าองค์กรไม่สามารถทำให้ลูกค้ามีความพอใจ

3.2.6 การจัดการคุณภาพทั้งองค์กรเพื่อความพอใจลูกค้า (Total Quality Management TQM for Customer Satisfaction) คุณค่าประการหนึ่งที่ลูกค้ามักจะคาดหวังจากผู้ขายคือสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูง ผู้บริหารองค์กรปัจจุบันยอมรับว่ากิจกรรมและงานเพื่อการปรับปรุงคุณภาพและบริการจัดว่ามีความสำคัญเป็นอันดับแรก ๆ การจัดการคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) คือ การที่ทั้งองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการทำงานและคุณภาพของสินค้า/บริการอย่างต่อเนื่อง

คุณภาพ (Quality) หมายถึง รูปร่าง ลักษณะ และองค์ประกอบโดยรวมทั้งหมดของสินค้า/บริการที่สามารถสนองความพอใจและความต้องการของลูกค้าได้ แรงผลักดันเพื่อจะผลิตสินค้าให้มีคุณภาพในกิจการระดับชั้นนำในตลาดโลกทำให้ประเทศหรือกลุ่มประเทศได้กำหนดรางวัลเกียรติยศเพื่อมอบให้แก่ธุรกิจองค์กรซึ่งมีคุณภาพดีเด่น อาทิเช่น

1) ประเทศญี่ปุ่นเป็นชาติแรกที่มีการมอบรางวัลระดับชาติในปี ค.ศ.1951 ที่เรียกว่ารางวัล "Deming" แก่กิจการที่มีการปรับปรุงคุณภาพทั้งระบบ

2) ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ก่อตั้งรางวัล Malcolm Baldrige National Quality Award ในปี ค.ศ. 1980 เกณฑ์ในการตัดสินสำหรับรางวัลนี้พิจารณาจากรางวัลในองค์ประกอบ 7 ประการ ซึ่งสามารถกำหนดเป็นคะแนนได้ อันได้แก่ การมุ่งเน้นลูกค้าและความพอใจ (คะแนนสูงสุด) คุณภาพและผลการดำเนินงาน การจัดการด้านกระบวนการคุณภาพ การจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การวางแผนคุณภาพเชิงกลยุทธ์ ข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลและความเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูง บริษัทชั้นนำของโลก เช่น Xerox, Motorola, IBM, Federal Express ฯลฯ ล้วนแต่เคยชนะรางวัลนี้มาแล้ว

3) ยุโรป มีการก่อตั้งรางวัลในปี ค.ศ. 1993 เรียกว่า The European Quality Award โดยสถาบัน/มูลนิธิที่เกี่ยวกับการจัดการคุณภาพโดยเกณฑ์ที่ใช้พิจารณา คือ ความเป็นผู้นำ การจัดการบุคคล นโยบายและกลยุทธ์ทรัพยากร กระบวนการความพอใจของบุคลากรในองค์กร ความพอใจของลูกค้า ผลกระทบต่อสังคม ตลอดจนผลลัพธ์ทางธุรกิจ ยุโรปได้ริเริ่มการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพซึ่งเราเรียกว่า ISO 9000 ซึ่งกลายเป็นมาตรฐานที่ยอมรับกันในวงกว้าง และองค์กรธุรกิจทั้งหลายต่างต้องการได้วุฒิบัตรเพื่อรับรองตามมาตรฐานนี้และเมื่อได้แล้วยังต้องผ่านการตรวจทุก ๆ 6 เดือนคุณภาพทั้งหมดในทุก ๆ จุดอาจกล่าวได้ว่าเป็นกุญแจสำคัญยิ่งในการสร้างคุณค่าแก่ลูกค้าและสามารถบรรลุความพอใจ คุณภาพทั้งหมดหรือทั้งระบบ เป็นหน้าที่ของทุก ๆ ฝ่ายที่จะต้องร่วมมือและช่วยกันทุกฝ่าย เช่นเดียวกับงานการตลาด ที่ทุกคนในองค์กรควรมีจิตสำนึกในการเป็นนักการตลาด

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปราณี สุทราภัยเพ็ชร์ และคณะฯ (2532 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาบทบาทต่อการดำเนินงานสหกรณ์ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิกับหน้าที่ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการตำรวจจังหวัดนครราชสีมา จำกัด โดยความมุ่งหมายของงานวิจัยเพื่อ ศึกษาความรู้ความเข้าใจ ในเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของสมาชิก รวมถึงเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจของสมาชิกระหว่างอายุการเป็นสมาชิกที่ยังไม่ถึง 2 ปี และ 2 ปีขึ้นไป พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการตำรวจจังหวัดนครราชสีมา จำกัด ส่วนใหญ่เป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 88.22 และเป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 11.78 ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการชั้นประทวน คิดเป็นร้อยละ 85.31 นอกนั้นเป็นข้าราชการชั้นสัญญาบัตรคิดเป็นร้อยละ 14.08 และลูกจ้างคิดเป็นร้อยละ 0.58 ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการสมัครเข้าเป็นสมาชิก คือ ต้องการออมเงินคิดเป็นร้อยละ 47.13 รองลงมาต้องการกู้เงิน คิดเป็นร้อยละ 44.80 และที่ถูกบังคับคิดเป็นร้อยละ 0.29 รองลงมาสมัครตามเพื่อคิดเป็นร้อยละ 2.59 เมื่อพิจารณาแล้ว สมาชิกมีบทบาทในการรับเงินปันผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา มีบทบาทในการชำระคืนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ย และบทบาทของสมาชิกที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ บทบาทในการสมัครเป็นกรรมการดำเนินการ และการมีการเลือกตั้ง และบทบาทในการแนะนำบุคคลอื่นเป็นสมาชิกสหกรณ์

วิไลพร วรจิตตานนท์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมการปฏิบัติตนตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจและระดับพฤติกรรมการปฏิบัติตนตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจกับพฤติกรรมการปฏิบัติตนตาม หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบโควตา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบวัดความรู้ความเข้าใจตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งคำถามมีลักษณะเป็นแบบถูก-ผิด จำนวน 10 ข้อ และเป็นแบบเลือกตอบ 3 ตัวเลือก จำนวน 10 ข้อ มีเกณฑ์การให้คะแนนคือ ข้อที่ตอบถูกต้องให้ 1 คะแนน ส่วนข้อที่ตอบไม่ถูกต้อง ไม่ตอบ หรือตอบมากกว่า 1 ข้อ ให้ 0 คะแนน รวมทั้งหมด 20 ข้อ และแบบวัดพฤติกรรมการปฏิบัติตนตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งมีลักษณะเป็นสถานการณ์ให้นักศึกษาได้ศึกษา แล้วกำหนดคำตอบเป็นแบบเลือกตอบจำนวน 3 ตัวเลือก จำนวน 20 ข้อ คะแนนของแต่ละข้อคำถาม คือ 1-3 คะแนน สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และสหสัมพันธ์ Pearson Product ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทุกสาขาวิชาและโดยรวม มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอยู่ในระดับปานกลาง มีพฤติกรรมการปฏิบัติตนตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอยู่ในระดับ พอใช้ และ ความรู้ความเข้าใจของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติตนตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

รุ่งนภา ถานุญเรื่อง และ สุชาดา ภัยหลีกถี้ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้เรื่องสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตนที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลหนองบัวลำภู โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ เพื่อ เปรียบเทียบความรู้เรื่องสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมตามปัจจัยบุคคล ประสบการณ์และ ช่องทางการรับรู้ โดยใช้แบบทดสอบระหว่างเดือนพฤศจิกายน – ธันวาคม 2557 วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แบบทดสอบได้รับการตอบกลับจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 97.10 ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกันตนมีระดับความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกันสังคม พื้นฐานและความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณีอยู่ในระดับต่ำ โดยจาก คำถามทั้งหมด 39 ข้อ คะแนนเฉลี่ยความรู้ = 13.99, S.D. = 7.41 และเมื่อจำแนกตามรายชื่อพบว่า ผู้ประกันตนประมาณสามในสี่ ตอบถูกต้องเกี่ยวกับผู้ประกันตนสามารถเข้ารับรักษาพยาบาลใน สถานพยาบาลที่ระบุชื่อในบัตรรับรองสิทธิโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น ผู้ประกันตนต้องมีอายุ ไม่ต่ำกว่า 18 ปี บริบูรณ์และไม่เกิน 60 ปี บริบูรณ์ และการประกันสังคมมีแหล่งเงินทุนจากการจ่าย สมทบร่วม ซึ่งจ่ายโดยนายจ้าง ลูกจ้างและรัฐบาล (ร้อยละ 71.10-74.50) และข้อที่ตอบถูกประมาณ สองในสาม คือ เงินค่าคลอดบุตรเหมาจ่าย คือ 13,000 บาท/ครั้ง ส่วนประเด็นอื่นๆ ตอบถูกต่ำกว่า ร้อยละ 60.00 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยบุคคลกับระดับความรู้ของผู้ประกันตน พบว่าอายุ งานที่เป็นผู้ประกันตนและประสบการณ์การเคยเข้ารับอบรม/ชี้แจงจะมีค่าเฉลี่ยความรู้เพิ่มขึ้นทุกหมวดความรู้

วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจการใช้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพุนผล จังหวัดภูเก็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพุนผล จังหวัดภูเก็ตและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพุนผล จังหวัดภูเก็ต โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่เชิง

อนุมานประกอบด้วย Independent samples t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี Fisher's Least Significant Different (LSD) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุ 21-30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนหรือลูกจ้าง รายได้ 15,001 – 30,000 บาทต่อเดือน ส่วนมากติดต่อธนาคารในช่วงเช้ามืดก่อน 11.00 น. โดยทำธุรกรรมในด้านการฝากเงิน-ถอนเงินมากที่สุดและใช้เวลาในการทำธุรกรรมกับธนาคารน้อยกว่า 15 นาที ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านรูปลักษณ์เป็นด้านลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจส่วนด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยเมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ามีความแตกต่างกัน เมื่อลูกค้ามีระดับการศึกษา รายได้ ช่วงเวลาที่ติดต่อธนาคาร การทำธุรกรรมด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การเปิดบัญชี และเวลาในการทำธุรกรรมแตกต่างกัน สำหรับลูกค้าที่มีเพศ อายุ อาชีพ การทำธุรกรรมด้านการลงทุนและการออมทรัพย์รูปแบบอื่น การกู้เงินและการทำธุรกรรมอื่น ๆ แตกต่างกัน ไม่ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารแตกต่างกัน

ก่าพล แก้วสมนึก (2552: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท พีริซิชั่น ทูสต์เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท พีริซิชั่น ทูสต์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัทฯ และพฤติกรรมการซื้อของลูกค้า โดยใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยและการหาความสัมพันธ์โดยการทดสอบไคสแคว

ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านทรัพยากรในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการด้านความพร้อมในการให้บริการด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการและด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านทรัพยากรในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของบริษัทฯ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสั่งซื้อของลูกค้า ได้แก่ ยอดการสั่งซื้อสินค้าโดยเฉลี่ยในแต่ละเดือนที่สั่งซื้อสินค้ากับบริษัทฯ และระยะเวลาในการติดต่อกิจการกับบริษัทฯ

ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยที่ได้ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านทรัพยากรในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของบริษัทฯ นั้นมีความสัมพันธ์กับการซื้อของลูกค้า ได้แก่ ยอดในการสั่งซื้อ และระยะเวลาในการติดต่อธุรกิจที่มีกับบริษัทฯ ส่งผลให้กิจการสามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน โดยผลการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของบริษัทฯ โดยเปรียบเทียบกับความพึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อบริษัทคู่แข่งกัน เพื่อที่จะสามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาทำการปรับปรุงกลยุทธ์ทางการแข่งขันได้อย่างเหมาะสมต่อไป และควรทำการศึกษาถึงปัจจัยและระดับความพึงพอใจของพนักงานในบริษัทฯ เนื่องจากหากพนักงานในบริษัทฯ มีระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากจะสามารถให้บริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

สร้อยรุจิ อินทรศร (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาจังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ โดยใช้แบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ในส่วนของการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินค้าและบริการ ราคา สถานที่บริการ และการส่งเสริมแนะนำบริการของห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาจังหวัดนครปฐม สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test วิเคราะห์ตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ F-test สำหรับตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 76.8 มีอายุ 20 – 34 ปี ร้อยละ 62.5 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 52.5 ทำงานเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 48.5 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 31.0 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสินค้าและบริการ ราคา สถานที่บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจด้านการส่งเสริมแนะนำบริการอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการด้านสินค้าและบริการ สถานที่บริการ และการส่งเสริมแนะนำบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ลูกค้าที่มีอายุและรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสินค้าและบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันด้านสินค้าและบริการ ราคา สถานที่บริการ และการส่งเสริมแนะนำบริการ

แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความรู้ ความเข้าใจในสิทธิ หน้าที่และการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวิธีการดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการในสังกัดกองทัพเรือที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ซึ่งมีสมาชิก ณ วันสิ้นปี (30 ก.ย.58) จำนวน 9,736 คน (สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด. ,2559)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการในสังกัดกองทัพเรือที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด โดยใช้วิธีคำนวณจากสูตร (Taro Yamane) จากจำนวนประชากร 9,736 คน

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

โดย n = ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

N = จำนวนประชากรที่ทราบค่า

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้

ถ้ากำหนดระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะใช้ค่า 0.05

1.2 การกำหนดขนาดตัวอย่างประชากร การเลือกตัวอย่างเพื่อนำมาศึกษาจะใช้การสุ่มตัวอย่างจากข้าราชการสังกัดกองทัพเรือ เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เป็นตัวแทนทั้งหมด โดยผู้วิจัยได้

กำหนดตัวอย่างโดยใช้ตาราง Yamane ที่ระดับช่วงความเชื่อมั่น 95% ขนาดของประชากร (N) คือ 9,736 คน ใช้ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่าง 384 กลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

2.1 แบบสอบถาม และแบบทดสอบโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

2.1.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้สำหรับสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทั่วไปของสมาชิก สอ.นย. โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed Form) ได้แก่ เพศ และ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก จะเป็นแบบเลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่งจากสองคำตอบ (Dichotomous Questions) ส่วนอายุ ชั้นยศ ระดับการศึกษา เงินเดือน ค่าใช้จ่ายรายเดือน จะเป็นแบบเลือกคำตอบเดียวจากหลายคำตอบ (Multiple Choice Questions)

2.1.2 ส่วนที่ 2 ทดสอบความรู้ ความเข้าใจ ในสิทธิ หน้าที่การเป็นสมาชิก และการใช้ประโยชน์ เครื่องมือที่ใช้ในงานศึกษาทางด้านความรู้ ความเข้าใจ เป็นสิ่งที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เพื่อนำไปวิเคราะห์แล้วสรุปออกมาเป็นผลของการศึกษา แบบถูกผิด (True - False) คำถามชนิดนี้ถามถึงความจริง หลักการ กฎต่าง ๆ และการตีความ โดยให้เขียนเครื่องหมาย(✓) ลงในหน้าข้อที่ท่านเห็นว่าถูกต้อง หรือ(✗)ลงหน้าข้อที่ท่านเห็นว่าไม่ถูกต้อง

2.1.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านการใช้ประโยชน์ในการให้บริการของ สอ.นย.ในฐานะสมาชิกสหกรณ์ปัจจุบัน และการรับรู้ข้อมูลในด้านต่าง ๆ เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยทางการใช้ประโยชน์กับการให้บริการของสหกรณ์ และใช้ไม่ใช่อะไร กำหนดเป็นตัวเลือก 2 ข้อ โดยใช้เป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในสิ่งที่กำลังดำเนินการ หรือเสร็จสิ้นไปแล้ว ว่าได้กระทำหรือไม่ใช้ประเมินความถี่ในการกระทำ

2.1.4 ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิก เครื่องมือที่ใช้วัดนี้จะถามความรู้สึกหรือเจตคติต่อการให้บริการของสหกรณ์ให้สมาชิกเลือกระดับความรู้สึกจากมากไปหาน้อย จะเป็นคำถามปลายปิด (Close ended question) ซึ่งเป็นคำถามแสดงถึงความคิดเห็นของสมาชิกในหน้าที่สมาชิกที่มีต่อการบริหารงานสหกรณ์ที่มีต่อสมาชิกที่เป็นข้าราชการ สังกัดกองทัพเรือและเป็นสมาชิก สอ.นย. ซึ่งจะให้ความสำคัญ ใน 5 มิติ เพื่อความมากน้อยในความต้องการที่จะให้ สอ.นย.พัฒนาในด้านต่างๆ ซึ่งให้คะแนนเป็น 5 , 4 , 3 , 2 , 1 ตามลำดับ

2.1.5 ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการพัฒนาในงานด้านต่าง ๆ ของ สอ.นย. ในสิ่งที่สมาชิกต้องการให้ สอ.นย.พัฒนา เป็นการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะในการที่จะให้ สอ.นย.พัฒนาต่อไปลักษณะคำถามจะเป็นแบบเขียนตอบปลายเปิด (Open End)

2.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ การสร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้ดำเนินการตามกระบวนการและมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

2.2.1 ศึกษาเอกสาร ตำรางานวิจัยและแบบสอบถามที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

2.2.2 ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างแบบสอบถามและแบบทดสอบ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาแบบสอบถามและแบบทดสอบที่ได้นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาให้คำแนะนำ และมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามและแบบทดสอบ เพื่อหาความเที่ยงตรงของเครื่องมือ สามารถรวบรวมข้อมูลได้ตรงกับสิ่งที่ผู้ศึกษาที่ต้องการวัด

2.2.3 นำแบบสอบถามและแบบทดสอบไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มสมาชิกที่อยู่ต่างสหกรณ์ จำนวน 30 ชุด เพื่อทดสอบ (Pre-test) ในการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือได้ (Reliability) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาค่าความเชื่อมั่นของข้อมูลค่าที่ได้คือ 0.947

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนนี้ โดยวิธีการสำรวจจากการสร้างและออกแบบสอบถามและแบบทดสอบ

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากการค้นคว้าเอกสารทางวิชาการ ผลงานวิจัยต่าง ๆ เช่น รายงานกิจการของสหกรณ์ รวมทั้งสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมจาก Internet และ Website ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.3 การดำเนินการศึกษา ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เลือกใช้ การตอบแบบสอบถามและแบบทดสอบ (Test/Questionnaires) ซึ่งดำเนินการส่งเจ้าหน้าที่ไปทำความเข้าใจ, ชี้แจงเกี่ยวกับโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระของแบบสอบถามและแบบทดสอบ ทำความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหา รูปแบบคำถาม ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.3.1 ผู้ศึกษาเตรียมแบบสอบถามและแบบทดสอบ จำนวน 384 ชุด แจกไปยังกลุ่มตัวอย่างและเก็บแบบสอบถามและแบบทดสอบคืนทั้งหมด

3.3.2 เมื่อผู้ศึกษารวบรวมแบบสอบถามและแบบทดสอบ คั้นได้ทั้งหมดแล้ว นำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและแบบทดสอบ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามและแบบทดสอบ เรียบร้อยแล้ว จะนำข้อมูลในแบบสอบถามและแบบทดสอบ มาเปลี่ยนแปลงเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกรหัสลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

4.1 ลักษณะของการวิเคราะห์ข้อมูล จะมีข้อสังเกตดังนี้

4.1.1 แบบสอบถามและแบบทดสอบ เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป ใช้วิธีการหาค่าความถี่ โดยสรุปออกมาเป็นคำร้อยละ

4.1.2 แบบสอบถามและแบบทดสอบ ที่เป็นการสำรวจทัศนคติเกี่ยวกับความคิดเห็น ใช้สถิติ โดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าเฉลี่ยร้อยละ

4.1.3 ข้อมูลสรุปผลแบบทดสอบความรู้และความเข้าใจในสิทธิ หน้าที่ และการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิก จำนวน 26 ข้อ โดยวิเคราะห์ค่าความถี่และร้อยละ ผู้ศึกษากำหนดเกณฑ์การแปลความหมายดังนี้

ช่วงระดับความถูกต้อง	การแปลความหมาย
ร้อยละ 90 – 100	มีความรู้ ความเข้าใจ ในสิทธิ หน้าที่และการใช้ประโยชน์ในระดับดีมาก
ร้อยละ 80 – 99.99	มีความรู้ ความเข้าใจ ในสิทธิ หน้าที่และการใช้ประโยชน์ในระดับมาก
ร้อยละ 70 – 79.99	มีความรู้ ความเข้าใจ ในสิทธิ หน้าที่และการใช้ประโยชน์ในระดับปานกลาง
ร้อยละ 60 – 69.99	มีความรู้ ความเข้าใจ ในสิทธิ หน้าที่และการใช้ประโยชน์ในระดับน้อย
ต่ำกว่าร้อยละ 60	มีความรู้ ความเข้าใจในสิทธิ หน้าที่และการใช้ประโยชน์ในระดับควรปรับปรุง

4.2 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากการใช้ประโยชน์ในฐานะสมาชิกสหกรณ์ เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อเป็นการสรุปผลของสมาชิกเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการจากสหกรณ์เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงการบริการสหกรณ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง “ความรู้ ความเข้าใจในสิทธิหน้าที่และการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด 2) เพื่อศึกษาระดับความรู้ ความเข้าใจในสิทธิ หน้าที่ของสมาชิกต่อการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด 3) เพื่อศึกษาระดับการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด 4) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ จากการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด และ 5) เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรค ในการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด

การศึกษานี้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด จำนวน 384 คน โดยใช้แบบสอบถามและแบบทดสอบ โดยมีผลการศึกษาดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด

ข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิก สอ.นย. ประกอบด้วย เพศ อายุ ชั้นยศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ค่าใช้จ่ายรายเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก รายละเอียดตาม ตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของสมาชิกสหกรณ์

n = 384

ข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1.ชาย	335	87.2
2.หญิง	49	12.8

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.0
2. 20 -29 ปี	82	21.4
3. 30-39ปี	81	21.1
4. 40 ปีขึ้นไป	217	56.5
ชั้นยศ		
1.จ.ต.- จ.อ.	133	34.6
2.พ.จ.ต. – พ.จ.อ.	112	29.2
3.ร.ต. – ร.อ.	71	18.5
4.น.ต. – สูงขึ้นไป	26	6.8
5.อื่นๆ เช่น นาย นาง	42	10.9
ระดับการศึกษา		
1. ม.3 - ม.6	227	59.1
2. ปวช. - ปวส.	39	10.2
3. ปริญญาตรี	106	27.6
4. สูงกว่าปริญญาตรี	12	3.1
รายได้ต่อเดือน		
1. ต่ำกว่า 15,000 บาท	86	22.4
2. 15,001-25,000 บาท	123	32.0
3. 25,001-30,000 บาท	91	23.7
4. 30,001 บาทขึ้นไป	84	21.9
ค่าใช้จ่ายรายเดือน		
1. ต่ำกว่า 5,000 บาท	27	7.0
2. 5,001-15,000 บาท	187	48.7
3. 15,001-25,000 บาท	121	31.5
4. 25,001 บาทขึ้นไป	49	12.8

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาการเป็นสมาชิก		
1. น้อยกว่า 3 ปี	62	16.1
2. 3-5 ปี	48	12.5
3. 6-8 ปี	31	8.1
4. มากกว่า 8 ปี	243	63.3

จากตารางที่ 4.1 พบว่า สมาชิกทั้งหมด 384 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จากสมาชิกทั้งหมด เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 87.2 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 12.8 และ เรียงลำดับเฉพาะที่มากที่สุด ดังนี้ มีอายุ 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 56.5 มีระดับชั้นยศ อยู่ในระดับ จ.ต- จ.อ. คิดเป็นร้อยละ 34.6 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับ ม.3- ม.6 คิดเป็นร้อยละ 59.1 มีเงินได้ต่อเดือน ระหว่าง 15,000-25,000 คิดเป็นร้อยละ 32.0 มีค่าใช้จ่ายรายเดือนอยู่ระหว่าง 5,001-15,000 คิดเป็นร้อยละ 48.7 และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิก มากกว่า 8 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.3

ตอนที่ 2 ระดับความรู้ความเข้าใจในสิทธิหน้าที่การเป็นสมาชิกและการใช้ประโยชน์จากสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด

ระดับความรู้ความเข้าใจในสิทธิหน้าที่การเป็นสมาชิก และการใช้ประโยชน์จากการ สอ.นย. ด้านความรู้พื้นฐานในการดำเนินงานตามหลักการสหกรณ์ และเพื่อประมวลความรู้ของสมาชิกในด้านสหกรณ์ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.2 ระดับความรู้ความเข้าใจในสิทธิหน้าที่การเป็นสมาชิกและการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิก สอ.นย.

ประเด็นความรู้ ความเข้าใจ	n = 384				การแปลผล
	ถูก		ผิด		
	n	%	n	%	
1. อุดมการณ์สหกรณ์คือ แนวความคิดที่จะให้สังคมอยู่ดี กิน ดี ด้วยการช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สมาชิก สอ.นย. ควรมีอุดมการณ์สหกรณ์	343	89.3	41	10.7	ดี

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ประเด็นความรู้ ความเข้าใจ	ถูก		ผิด		การแปลผล
	n	%	n	%	
2. หลักการสหกรณ์เป็นแนวทางที่สหกรณ์ยึดถือปฏิบัติให้ คุณค่าของสหกรณ์เกิดผลเป็นรูปธรรม สอ.นย. จำเป็นต้องปฏิบัติหรือไม่ก็ได้	184	47.9	198	51.6	ปรับปรุง
3. สมาชิก สอ.นย. ทุกคนมีสิทธิเข้าร่วมประชุมใหญ่เพื่อ เสนอความคิดเห็นหรือลงคะแนน	330	85.9	54	14.1	ดี
4. สมาชิก สอ.นย. มีสิทธิเข้าชื่อเรียกประชุมใหญ่วิสามัญได้	317	82.6	67	17.4	ดี
5. สมาชิก สอ.นย. มีสิทธิเสนอชื่อผู้รับเลือกตั้งกรรมการ ดำเนินการสหกรณ์ได้	344	89.6	40	10.4	ดี
6. สมาชิก สอ.นย. มีสิทธิได้รับเลือกเป็นกรรมการ ดำเนินการสหกรณ์ได้	332	86.5	52	13.5	ดี
7. สมาชิก สอ.นย. มีสิทธิได้รับเลือกตั้งเป็นผู้ตรวจสอบ กิจการสหกรณ์ได้	284	74.0	100	26.0	ปานกลาง
8. สมาชิก สอ.นย. มีสิทธิได้รับบริการต่างๆ จากสหกรณ์ได้	364	94.8	20	5.2	ดีมาก
9. สมาชิก สอ.นย. มีสิทธิได้รับบริการทางวิชาการ เช่น การ อบรม สัมมนา จากสหกรณ์ได้	332	86.5	52	13.5	ดี
9. สมาชิก สอ.นย. มีสิทธิได้รับบริการทางวิชาการ เช่น การ อบรม สัมมนา จากสหกรณ์ได้	224	58.3	160	41.7	ปรับปรุง
11. สมาชิก สอ.นย. มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตาม กฎหมาย และ ข้อบังคับของสหกรณ์	349	90.9	35	9.1	ดีมาก
12. สมาชิก สอ.นย. มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตาม มติ ของ สหกรณ์ แม้ว่าจะขัดแย้งกับข้อบังคับของสหกรณ์	159	41.4	225	58.6	ปรับปรุง
13. สมาชิก สอ.นย. มีหน้าที่ต้องเข้าร่วมประชุมทุกครั้งเมื่อ สหกรณ์นัดหมาย	278	72.4	106	27.6	ปานกลาง
14. การที่สมาชิก สอ.นย. ฝากเงินสหกรณ์ เป็นหน้าที่ของ สมาชิกในส่งเสริม สนับสนุนกิจการสหกรณ์	268	69.8	116	30.2	น้อย
15. สมาชิกสหกรณ์ มีหน้าที่ร่วมมือกับคณะกรรมการ ดำเนินการสหกรณ์	311	81.0	73	19.0	ดี

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ประเด็นความรู้ ความเข้าใจ	ถูก		ผิด		แปลผล
	n	%	n	%	
16. หน้าที่พัฒนาสหกรณ์ให้เจริญรุ่งเรืองและมั่นคง เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการ และฝ่ายจัดการ ไม่ใช่หน้าที่ของสมาชิกสหกรณ์	155	40.4	229	59.6	ปรับปรุง
17. การดำเนินงานของสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับหลักประชาธิปไตยโดยสมาชิกทุกคนมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	351	91.4	33	8.6	ดีมาก
18. บัญชีเงินฝากพิเศษ ของสมาชิก สอ.นย.จะมอบสมุดให้ผู้เป็นเจ้าของบัญชีฝากและถอนตามจำนวนที่ต้องการได้ ภายใต้งบเงินที่ตกลงไว้กับสหกรณ์	345	89.8	39	10.2	ดี
19. สมาชิกผู้ค้าประกันหนี้เงินของสมาชิกสหกรณ์ของ สอ.นย มีหน้าที่ต้องส่งชำระหนี้คืนสหกรณ์ถ้าผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้ได้	301	78.4	83	21.6	ปานกลาง
20. สมาชิกของ สอ.นย. ที่กู้ยืมเงินกับสหกรณ์ มีสิทธิได้รับเงินเฉลี่ยตามส่วนดอกเบี้ยเงินกู้ ที่จ่ายให้สหกรณ์	362	94.3	22	5.7	ดีมาก
21. สมาชิกของ สอ.นย. ทุกคนมีสิทธิได้รับสวัสดิการต่างๆ ที่สหกรณ์จัดให้อย่างเป็นธรรม	365	95.1	19	4.9	ดีมาก
22. สมาชิกของ สอ.นย. ทุกคนมีหน้าที่ควบคุม ตรวจสอบ การดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการ	325	84.6	59	15.4	ดี
23. สมาชิกของ สอ.นย. มีหน้าที่ให้ข้อมูลในการขอกู้ยืมเงินกับสหกรณ์อย่างถูกต้องครบถ้วน ไม่ปิดบัง และใช้เงินกู้ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการกู้ยืม	347	90.4	37	9.6	ดีมาก
24. การควบคุม ตรวจสอบการดำเนินงานของฝ่ายจัดการ สอ.นย. เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการดำเนินการ สหกรณ์ไม่ใช่หน้าที่ของสมาชิก	115	29.9	269	70.1	ปรับปรุง
25. ผู้ตรวจสอบกิจการของ สอ.นย. มีหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ และฝ่ายจัดการสหกรณ์	359	93.5	25	6.5	ดีมาก
26. ถ้าสมาชิก สอ.นย. คนใดคนหนึ่งมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เป็นไปในทางที่มีชอบ หน้าที่ของสมาชิกทุกคนที่ต้องทักท้วง และแจ้งข้อมูลดังกล่าวต่อคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์	338	88.0	46	12.0	ดี
รวม	77.95		22.05		ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า สมาชิกทั้งหมด 384 คน มีระดับความรู้ ความเข้าใจในสิทธิหน้าที่และการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็น

ร้อยละ 77.95 ซึ่งสามารถลำดับความรู้ความเข้าใจและการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิก สอ.นย. โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับ คือ ลำดับแรก สมาชิกของ สอ.นย. ทุกคนมีสิทธิได้รับสวัสดิการต่างๆ ที่สหกรณ์จัดให้อย่างเป็นธรรม คิดเป็นร้อยละ 95.1 ลำดับที่สอง สมาชิก สอ.นย. มีสิทธิได้รับบริการต่างๆ จากสหกรณ์ได้ คิดเป็นร้อยละ 94.8 สมาชิกของ สอ.นย. ที่กู้ยืมเงินกับสหกรณ์ มีสิทธิได้รับเงินเฉลี่ยตามส่วนดอกเบี้ยเงินกู้ที่จ่ายให้สหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 94.3 และมีความรู้ความเข้าใจที่ต้องปรับปรุง ที่มีระดับต่ำกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 ดังนี้

1. หลักการสหกรณ์เป็นแนวทางที่สหกรณ์ยึดถือปฏิบัติให้คุณค่าของสหกรณ์เกิดผลเป็นรูปธรรม สอ.นย. จำเป็นต้องปฏิบัติหรือไม่ก็ได้ คิดเป็นร้อยละ 47.9
2. สมาชิก สอ.นย. มีสิทธิได้รับบริการทางวิชาการ เช่น การอบรม สัมมนา จากสหกรณ์ได้ คิดเป็นร้อยละ 58.3
3. สมาชิกสหกรณ์ สอ.นย. มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตาม มติ ของสหกรณ์ แม้ว่าจะขัดแย้งกับข้อบังคับของสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 41.4
4. หน้าที่พัฒนาสหกรณ์ให้เจริญรุ่งเรืองและมั่นคง เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการ และฝ่ายจัดการ ไม่ใช่หน้าที่ของสมาชิกสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 40.4

ตอนที่ 3 ระดับการใช้ประโยชน์ในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ในฐานะสมาชิกสหกรณ์ในปัจจุบัน ดังนี้

ตารางที่ 4.3 การใช้ประโยชน์ในการให้บริการของ สอ.นย. ด้านเงินฝากออมทรัพย์

n = 384

ปริมาณการใช้/ปริมาณการรับรู้ ด้านเงินรับฝากออมทรัพย์	การใช้ประโยชน์		
	ใช้	ไม่ใช้	%
เงินฝากออมทรัพย์		103	26.8
100 - 100,000	210		54.7
100,001 - 500,000	51		13.3
500,001 - 1,000,000	18		4.7
1,000,001 ขึ้นไป	2		0.5
รวม	281	103	100.0

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ปริมาณการใช้/ปริมาณการรับรู้ ด้านเงินรับฝากออมทรัพย์	การใช้ประโยชน์		
	ใช่	ไม่ใช่	%
การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	รับรู้	ไม่รู้	%
รับรู้ข้อมูลข่าวสาร	352		91.7
ไม่รู้ข้อมูลข่าวสาร		32	8.3
รวม	352	32	100.0

ตารางที่ 4.3 พบว่า สมาชิกทั้งหมด 384 คน มีระดับการใช้ประโยชน์ในการให้บริการประเภทเงินฝากออมทรัพย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.7 มีปริมาณผู้ใช้บริการทั้งหมด 210 คน ขอเรียงลำดับระดับช่วงการใช้บริการจากมากไปหาน้อย 3 ระดับ คือ ลำดับที่หนึ่ง ช่วง 100-100,000 ของเงินฝากออมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 54.7 ลำดับที่สอง ช่วง 100,001-500,000 คิดเป็นร้อยละ 13.3 อันดับที่สาม ช่วง 500,001 - 1,000,000 คิดเป็นร้อยละ 4.7 และไม่ใช้เงินฝากประเภทออมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 26.8 และพบว่า สมาชิกู้ข้อมูลข่าวสารด้านเงินฝากออมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 91.7 สมาชิกไม่รู้ข้อมูลข่าวสารด้านเงินฝากออมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 8.3

ตารางที่ 4.4 การใช้ประโยชน์ในการให้บริการของ สอ.นย. ด้านเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ

n = 384

ปริมาณการใช้/ปริมาณการรับรู้ ด้านเงินรับฝากออมทรัพย์พิเศษ	การใช้ประโยชน์		
	ใช่	ไม่ใช่	%
เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ		258	67.2
10,000 - 100,000	86		22.4
100,001 - 500,000	31		8.1
500,001 - 1,000,000	3		0.8
1,000,001 ขึ้นไป	6		1.5
รวม	126	258	100
การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	รับรู้	ไม่รู้	%
รับรู้ข้อมูลข่าวสาร	333		86.7
ไม่รู้ข้อมูลข่าวสาร		51	13.3
รวม	333	51	100.0

ตารางที่ 4.4 พบว่า สมาชิกทั้งหมด 384 คน มีระดับการใช้ประโยชน์ในการให้บริการประเภทเงินฝากออมทรัพย์พิเศษมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.4 มีปริมาณผู้ใช้บริการทั้งหมด 86คน ขอเรียงลำดับระดับช่วงการใช้บริการจากมากไปหาน้อย 3 ระดับ คือ ลำดับที่หนึ่ง ช่วง 10,000-100,000 ของเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ คิดเป็นร้อยละ 22.4 ลำดับที่สอง ช่วง 100,001-500,000 คิดเป็นร้อยละ 8.1 อันดับที่สาม ช่วง 1,000,001 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.5 และสมาชิกไม่ใช้เงินฝากประเภทออมทรัพย์พิเศษ คิดเป็นร้อยละ 67.2 และพบว่า สมาชิกรู้ข้อมูลข่าวสารด้านเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ คิดเป็นร้อยละ 86.7 สมาชิกไม่รู้ข้อมูลข่าวสารด้านเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ คิดเป็นร้อยละ 13.3

ตารางที่ 4.5 การใช้ประโยชน์ในการให้บริการของ สอ.นย. ด้านเงินฝากออมทรัพย์พิเศษเพิ่มทุน 1

n = 384

ปริมาณการใช้/ปริมาณการรับรู้ ด้านเงินรับฝากทรัพย์พิเศษเพิ่มทุน 1	การใช้ประโยชน์		
	ใช้	ไม่ใช้	%
เงินฝากออมทรัพย์พิเศษเพิ่มทุน 1		361	94.0
250,000 - 1,000,000	17		4.5
1,000,001 - 2,500,000	2		0.5
5,000,001 - 7,500,000	2		0.5
7,500,001 ขึ้นไป	2		0.5
รวม	23	361	100
การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	รับรู้	ไม่รู้	%
รับรู้ข้อมูลข่าวสาร	246		64.1
ไม่รู้ข้อมูลข่าวสาร		138	36.9
รวม	246	138	100.0

ตารางที่ 4.5 พบว่า สมาชิกทั้งหมด 384 คน มีระดับการใช้ประโยชน์ในการให้บริการประเภทเงินฝากออมทรัพย์พิเศษเพิ่มพูน 1 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.5 มีปริมาณผู้ใช้บริการทั้งหมด 17 คน ขอเรียงลำดับระดับช่วงการให้บริการจากมากไปหาน้อย 3 ระดับ คือ ลำดับที่หนึ่ง ช่วง 250,000-1,000,000 ของเงินฝากออมทรัพย์พิเศษเพิ่มพูน 1 คิดเป็นร้อยละ 4.5 ลำดับที่สอง ช่วง 1,000,001-2,500,000 ช่วง 5,000,001-7,500,000 และ ช่วง 7,500,001 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.5 และสมาชิกไม่ใช้เงินฝากประเภทออมทรัพย์พิเศษเพิ่มพูน 1 คิดเป็นร้อยละ 64.1 และพบว่า สมาชิกไม่รู้ข้อมูลข่าวสารด้านเงินฝากออมทรัพย์เพิ่มพูน 1 คิดเป็นร้อยละ 86.7 สมาชิกไม่รู้ข้อมูลข่าวสารด้านเงินฝากออมทรัพย์พิเศษเพิ่มพูน 1 คิดเป็นร้อยละ 36.9

ตารางที่ 4.6 การใช้ประโยชน์ในการให้บริการของ สอ.นย. ด้านเงินฝากออมทรัพย์พิเศษเพิ่มพูน 2

n = 384

ปริมาณการใช้/ปริมาณการรับรู้ ด้านเงินรับฝากทรัพย์พิเศษเพิ่มพูน 2	การใช้ประโยชน์		
	ใช้	ไม่ใช้	%
เงินฝากออมทรัพย์พิเศษเพิ่มพูน 2		363	94.5
500,000 - 1,000,000	14		3.7
1,000,001 - 2,500,000	2		0.5
2,500,001 - 5,000,000	1		0.3
5,000,001 - 7,500,000	2		0.5
7,500,001 ขึ้นไป	2		0.5
รวม	21	363	100
การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	รับรู้	ไม่รู้	%
รับรู้ข้อมูลข่าวสาร	247		64.3
ไม่รู้ข้อมูลข่าวสาร		137	35.7
รวม	247	137	100.0

ตารางที่ 4.6 พบว่า สมาชิกทั้งหมด 384 คน มีระดับการใช้ประโยชน์ในการให้บริการประเภทเงินฝากออมทรัพย์พิเศษเพิ่มพูน 2 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.7 มีปริมาณผู้ใช้บริการทั้งหมด 14 คน ขอเรียงลำดับระดับช่วงการให้บริการจากมากไปหาน้อย 3 ระดับ คือ ลำดับที่หนึ่ง ช่วง 500,000-1,000,000 ของเงินฝากออมทรัพย์พิเศษเพิ่มพูน 2 คิดเป็นร้อยละ 3.7 ลำดับที่สอง ช่วง 1,000,001-2,500,000 ช่วง 5,000,001-7,500,000 และ ช่วง 7,500,001 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.5 ลำดับที่สาม ช่วง 2,500,001-5,000,000 คิดเป็นร้อยละ 0.3 และสมาชิกไม่ใช้เงินฝากประเภทออมทรัพย์พิเศษเพิ่มพูน 2 คิดเป็นร้อยละ 94.5 และพบว่า สมาชิกไม่รู้ข้อมูลข่าวสารด้านเงินฝาก

ออมทรัพย์เพิ่มพูน 2 คิดเป็นร้อยละ 64.3 สมาชิกไม่รู้ข้อมูลข่าวสารด้านเงินฝากออมทรัพย์พิเศษเพิ่มพูน 2 คิดเป็นร้อยละ 35.7

ตารางที่ 4.7 การใช้ประโยชน์ในการให้บริการของ สอ.นย. ด้านเงินฝากออมทรัพย์พิเศษเพิ่มพูน 3

n = 384

ปริมาณการใช้/ปริมาณการรับรู้ ด้านเงินรับฝากทรัพย์พิเศษเพิ่มพูน 3	การใช้ประโยชน์		
	ใช้	ไม่ใช้	%
เงินฝากออมทรัพย์พิเศษเพิ่มพูน 3		363	94.5
1,000,001 - 2,500,000	14		3.6
2,500,001 - 5,000,000	3		0.8
5,000,001 - 7,500,000	4		1.1
รวม	21	363	100
การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	รับรู้	ไม่รู้	%
รับรู้ข้อมูลข่าวสาร	243		63.3
ไม่รู้ข้อมูลข่าวสาร		141	36.7
รวม	243	141	100.0

ตารางที่ 4.7 พบว่า สมาชิกทั้งหมด 384 คน มีระดับการใช้ประโยชน์ในการให้บริการประเภทเงินฝากออมทรัพย์พิเศษเพิ่มพูน 3 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.6 มีปริมาณผู้ใช้บริการทั้งหมด 14 คน ขอเรียงลำดับระดับช่วงการใช้บริการจากมากไปหาน้อย 3 ระดับ คือ ลำดับที่หนึ่ง ช่วง 1,000,001-2,500,000 คิดเป็นร้อยละ 3.6 ลำดับที่สอง ช่วง 5,000,001-7,500,000 คิดเป็นร้อยละ 1.1 ลำดับที่สาม ช่วง 2,500,001-5,000,000 คิดเป็นร้อยละ 0.8 และสมาชิกไม่ใช้เงินฝากประเภทออมทรัพย์พิเศษเพิ่มพูน 3 คิดเป็นร้อยละ 94.5 และพบว่า สมาชิกรู้ข้อมูลข่าวสารด้านเงินฝากออมทรัพย์เพิ่มพูน 3 คิดเป็นร้อยละ 63.3 สมาชิกไม่รู้ข้อมูลข่าวสารด้านเงินฝากออมทรัพย์พิเศษเพิ่มพูน 3 คิดเป็นร้อยละ 36.7

ตารางที่ 4.8 ระดับการใช้ประโยชน์ในการให้บริการของ สอ.นย. ในฐานะสมาชิกสหกรณ์ในปัจจุบัน

n = 384

ปริมาณการใช้/ปริมาณการรับรู้ ด้านสินเชื่อ	การใช้ประโยชน์				การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร			
	ใช้		ไม่ใช้		รู้		ไม่รู้	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. เงินกู้ฉุกเฉิน	264	68.8	120	31.3	366	95.3	18	4.7
2. กู้เงิน อส.ทพ.นย. , พนักงานราชการ	64	16.7	320	83.0	219	57.0	165	43.0
3. กู้เงินสมาชิกสมทบ	73	19.0	311	81.0	250	65.1	134	34.9
4. เงินกู้สามัญ	284	74.0	100	26.0	359	93.5	25	6.5
5. เงินกู้สามัญ อส.ทพ.นย. , พนักงานราชการ	61	15.9	323	84.1	243	63.3	141	36.7
6. เงินกู้สามัญเพื่อซื้ออู่รถป็นประจำกาย (ป็น พก)	81	21.1	303	78.9	285	74.2	99	25.8
7. เงินกู้สามัญเพื่อส่งเสริมการประหยัดพลังงาน (ติดตั้งแก๊สรถยนต์ LPG หรือ NGV)	63	16.4	321	83.6	275	71.9	108	28.1
8.เงินกู้สามัญเพื่อซื้อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์								
9.เงินกู้สามัญเพื่อซื้อจักรยานและอุปกรณ์	83	21.6	301	78.4	297	77.3	87	22.7
10. เงินกู้สามัญเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต								
11. เงินกู้สามัญเพื่อช่วยเหลือผู้ค้าประกัน	71	18.5	313	81.5	294	76.6	90	23.4
12. เงินกู้สามัญเพื่อส่งเสริมการศึกษา	125	32.6	259	67.4	304	79.2	80	20.8
	71	18.5	313	81.5	259	67.4	125	32.6
	81	21.1	303	78.9	265	69.0	119	31.0
13.เงินกู้สามัญเพื่อการแปลงหนี้ใหม่	73	19.0	311	81.0	254	66.1	130	33.9
14.เงินกู้พิเศษเพื่อการเกษตรเคราะห์	86	22.4	298	77.6	303	78.9	81	21.1

ตารางที่ 4.8 พบว่า สมาชิกทั้งหมด 384 คน มีระดับการใช้ประโยชน์ในการให้บริการประเภทสินเชื่อ เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละประเภทเงินกู้แล้วขอเรียงลำดับการใช้ประโยชน์จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ลำดับที่หนึ่ง เงินกู้สามัญ คิดเป็นร้อยละ 74.0 ลำดับที่สอง เงินกู้ฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 68.8 ลำดับที่สาม เงินกู้สามัญเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต คิดเป็นร้อยละ 32.6 และขอเรียงลำดับประเภทสินเชื่อที่ไม่ใช้บริการมากที่สุด 3 ลำดับ คือ ลำดับที่หนึ่ง เงินกู้สามัญ อส.ทพ.นย. , พนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 84.1 ลำดับที่สอง เงินกู้สามัญเพื่อส่งเสริมการประหยัดพลังงาน คิดเป็นร้อยละ 83.6 และ ลำดับที่สาม เงินกู้ฉุกเฉิน อส.ทพ.นย. , พนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 83.0

และพบว่า สมาชิกไม่รู้ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ลำดับที่หนึ่ง กู้เงิน อส.ทพ.นย. ,พนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 43.0 ลำดับที่สอง เงินกู้สามัญ

อส.ทพ.นย. , พนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 36.7 และลำดับที่สาม จุกเงินสมาชิกสมทบ คิดเป็นร้อยละ 34.9

ตารางที่ 4.9 ระดับการใช้ประโยชน์ในการให้บริการของ สอ.นย. ในฐานะสมาชิกสหกรณ์
ในปัจจุบัน

n = 384

ปริมาณการใช้/ปริมาณการรับรู้ ด้านสวัสดิการ	การใช้ประโยชน์				การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร			
	ใช้		ไม่ใช้		รู้		ไม่รู้	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. สวัสดิการเพื่อรับขวัญทายาทใหม่ของสมาชิกสูงสุด 1,500 บาทต่อบุตร 1 คน และไม่จำกัดจำนวนบุตร	110	28.6	274	71.4	281	73.2	103	26.8
2. สวัสดิการทุนส่งเสริมการศึกษาบุตรสมาชิก จ่ายสวัสดิการตามเกณฑ์ที่สหกรณ์กำหนดสูงสุดไม่เกิน 4,000 บาท	124	32.3	260	67.7	284	74.0	100	26.0
3. สวัสดิการเงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลแก่สมาชิก จ่ายสวัสดิการ สูงสุดไม่เกิน 1,500 บาทต่อครั้ง	110	28.6	274	71.4	275	71.6	109	28.4
4. สวัสดิการของขวัญปีใหม่สมาชิก จ่ายตามมติคณะกรรมการและจะจ่ายเป็นเงินค่าหูนทุกปี	155	40.4	229	59.6	283	73.7	101	26.3
5. สวัสดิการเงินสงเคราะห์เพื่อการดำรงชีพแก่สมาชิกที่ ทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง สูญเสียอวัยวะสูงสุด 30,000 บาท	74	19.3	310	80.7	253	65.9	131	34.1

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปริมาณการใช้/ปริมาณการรับรู้ ด้านสวัสดิการ	การใช้ประโยชน์				การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร			
	ใช้		ไม่ใช้		รู้		ไม่รู้	
	n	%	n	%	n	%	n	%
6. สวัสดิการเงินสงเคราะห์กรณีสมาชิก บาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจนทุพพลภาพถาวร สิ้นเชิง สูญเสียอวัยวะสูงสุด 24,000 บาท แล้วแต่ ประเภทของการสูญเสีย	72	18.8	312	81.3	258	67.2	126	32.8
7. สวัสดิการเงินเยี่ยมสมาชิกที่บาดเจ็บจาก การปฏิบัติหน้าที่ในเวลาฉุกเฉินสูงสุด 2,000 บาท	64	16.7	320	83.3	251	65.4	133	34.6
8. สวัสดิการเพื่อบำเหน็จสมาชิก สูงสุด 3,000 บาท	79	20.6	305	79.4	240	62.5	144	37.5
9. สวัสดิการเพื่อสงเคราะห์กรณีสมาชิก เสียชีวิต สูงสุด 100,000 บาท	80	20.8	304	79.2	289	75.3	95	24.7
10. สวัสดิการเพื่อสงเคราะห์กรณีสมาชิก เสียชีวิต(จ่ายเพิ่มเติม)สูงสุด30,000 บาท	81	21.1	303	78.9	250	65.1	134	34.9
11. สวัสดิการกรณีบุคคลในครอบครัวของสมาชิก เสียชีวิต สูงสุด 2,500 บาท	100	26.0	284	74.0	270	70.3	114	29.7
12. สวัสดิการสงเคราะห์สมาชิกประสบภัย พิบัติต่างๆ กรณีทรัพย์สินของสมาชิก ได้รับความเสียหาย สูงสุด 4,000 บาท	66	17.2	284	82.8	252	65.6	132	34.4
13. สวัสดิการเงินสงเคราะห์พิเศษเพื่อ ช่วยเหลือผู้ค้าประกันเงินกู้ สูงสุด 50,000 บาท	71	18.5	313	81.5	237	61.7	147	38.3
14. สวัสดิการสมาชิกสมทบเสียชีวิต สูงสุด 2,500 บาท	72	18.8	312	81.3	255	66.4	129	33.6

ตารางที่ 4.9 พบว่า สมาชิกทั้งหมด 384 คน มีระดับการใช้ประโยชน์ในการให้บริการประเภทสวัสดิการ เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละประเภทการจ่ายสวัสดิการแล้วขอเรียงลำดับการใช้ประโยชน์จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ลำดับที่หนึ่ง สวัสดิการของขวัญปีใหม่สมาชิก ตามมติคณะกรรมการ และจะจ่ายเป็นเงินค่าหุ้นทุกปี คิดเป็นร้อยละ 40.4 ลำดับที่สอง สวัสดิการเป็นทุนส่งเสริมการศึกษาบุตรสมาชิก ตามเกณฑ์ที่สหกรณ์กำหนดสูงสุดไม่เกิน 4,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.3 ลำดับที่สาม

สวัสดิการเพื่อรับขวัญทายาทใหม่ของสมาชิกสูงสุด 1,500 บาทต่อบุตร 1 คน และไม่จำกัดจำนวนบุตร/สวัสดิการเงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลแก่สมาชิก จ่ายสวัสดิการสูงสุดไม่เกิน 1,500 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.6 และขอเรียงลำดับประเภทสวัสดิการที่ไม่ใช้บริการมากที่สุด 3 ลำดับ คือ ลำดับที่หนึ่ง สวัสดิการเงินเยี่ยมสมาชิกที่บาดเจ็บจากการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาฉุกเฉินสูงสุด 2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 83.3 ลำดับที่สอง สวัสดิการสงเคราะห์สมาชิกประสบภัยพิบัติต่างๆ กรณีทรัพย์สินของสมาชิกได้รับความเสียหาย สูงสุด 4,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 82.8 และ ลำดับที่สาม สวัสดิการเงินสงเคราะห์พิเศษเพื่อช่วยเหลือผู้ค้าประกันเงินกู้ สูงสุด 50,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 81.5

และพบว่า สมาชิกไม่รู้ข้อมูลข่าวสารด้านสวัสดิการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ลำดับที่หนึ่ง สวัสดิการเงินสงเคราะห์พิเศษเพื่อช่วยเหลือผู้ค้าประกันเงินกู้ สูงสุด 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.3 ลำดับที่สอง สวัสดิการเพื่อบำเหน็จสมาชิก สูงสุด 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.5 และลำดับที่สาม สวัสดิการเพื่อสงเคราะห์กรณีสมาชิกเสียชีวิต (จ่ายเพิ่มเติม) สูงสุด 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.9

ตารางที่ 4.10 ระดับการใช้ประโยชน์ในการให้บริการของ สอ.นย. ในฐานะสมาชิกสหกรณ์
ในปัจจุบัน

n = 384

ปริมาณการใช้/ปริมาณการรับรู้ ด้านการถือหุ้น	การใช้ประโยชน์				การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร			
	ใช้		ไม่ใช้		รู้		ไม่รู้	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1.การเพิ่มหุ้นรายเดือน	203	52.9	181	47.1	352	91.7	32	8.3
2.การลดหุ้นรายเดือน	110	28.6	274	71.4	304	79.2	80	20.8
3.การงดส่งเงินค่าหุ้น	65	16.9	319	83.1	287	74.7	97	25.3
4.การโอนเงินปันผล-เงินเฉลี่ยคืน ประจำปี สมทบเงินทุนเรือนหุ้น	149	38.8	235	61.2	343	89.3	41	10.7
5.การซื้อหุ้นเป็นครั้งคราวเมื่อ เปิดให้มีการซื้อหุ้นได้	97	25.3	287	74.7	265	69.0	119	31.0

ตารางที่ 4.10 พบว่า สมาชิกทั้งหมด 384 คน มีระดับการใช้ประโยชน์ในการให้บริการด้านการถือหุ้น เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละประเภทการถือหุ้นแล้วขอเรียงลำดับการใช้ประโยชน์จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ลำดับที่หนึ่ง การเพิ่มหุ้นรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 52.9 ลำดับที่สอง

การโอนเงินปันผล-เงินเฉลี่ยคืนประจำปี สมทบเงินทุนเรือนหุ้น คิดเป็นร้อยละ 38.8 ลำดับที่สาม การลดหุ้นรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 28.6 และขอเรียงลำดับประเภทการถือหุ้นที่ไม่ใช้บริการมากที่สุด 3 ลำดับ คือ ลำดับที่หนึ่ง การงดส่งเงินค่าหุ้น คิดเป็นร้อยละ 83.1 ลำดับที่สอง การซื้อหุ้นเป็นครั้งคราวเมื่อ สอ.นย.เปิดให้มีการซื้อหุ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 74.7 และ ลำดับที่สาม การลดหุ้นรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 71.4

และพบว่า สมาชิกไม่รู้ข้อมูลข่าวสารด้านการถือหุ้นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ลำดับที่หนึ่ง การซื้อหุ้นเป็นครั้งคราวเมื่อ สอ.นย.เปิดให้มีการซื้อหุ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 31.0 ลำดับที่สอง การงดส่งเงินค่าหุ้น คิดเป็นร้อยละ 25.3 และลำดับที่สาม การลดหุ้นรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 20.8

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์ในการเป็นสมาชิก ของสหกรณ์

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์ในการเป็นสมาชิก ของ สอ.นย.

n = 384			
ความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านเงินให้กู้			
1. วงเงินกู้เงินกู้ฉุกเฉิน	3.85	0.98	มาก
2. วงเงินกู้สามัญ	3.87	0.97	มาก
3. วงเงินกู้พิเศษ	3.42	0.97	ปานกลาง
4. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมทุกประเภท	2.99	1.09	ปานกลาง
5. อัตราการจ่ายเงินเฉลี่ยคืนตามส่วนเงินกู้	3.29	0.97	ปานกลาง
6. ขั้นตอนการขึ้นกู้	3.49	0.92	ปานกลาง
7. ระยะเวลาการจ่ายเงินกู้	3.29	1.01	ปานกลาง
8. การบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสินเชื่อ	3.63	0.90	มาก
เฉลี่ยรวม	3.48	0.98	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านเงินฝาก			
1.เงินฝากออมทรัพย์	3.53	0.92	มาก
2.เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ	3.44	0.93	ปานกลาง
3. เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ โครงการเพิ่มพูน 1,2,3	3.25	0.89	ปานกลาง
4. เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ โครงการทวีสุข 1,2,3	3.17	0.85	ปานกลาง
5. การบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินฝาก	3.62	0.93	มาก
เฉลี่ยรวม	3.40	0.90	ปานกลาง
ด้านสวัสดิการ			
1.ขั้นตอนการยื่นขอรับสวัสดิการ	3.56	0.86	มาก
2.ระยะเวลาของการยื่นเรื่องขอรับสวัสดิการแต่ละประเภท	3.41	0.92	ปานกลาง
3. จำนวนเงินของสวัสดิการแต่ละประเภท	3.42	0.98	ปานกลาง
4. ประเภทของสวัสดิการเพียงพอต่อความต้องการ	3.37	0.96	ปานกลาง
5. สวัสดิการเป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต	3.53	0.96	มาก
6.การบริการของเจ้าหน้าที่สวัสดิการ	3.57	0.95	มาก
เฉลี่ยรวม	3.48	0.94	ปานกลาง
ด้านการประชาสัมพันธ์			
1.เว็บไซต์สหกรณ์ Website	3.54	0.84	มาก
2.เฟสบุ๊ก Facebook	3.44	0.82	ปานกลาง
3. ไลน์ Line@	3.39	0.85	ปานกลาง
4. ข้อความ SMS	3.37	0.90	ปานกลาง
5. ใบเสร็จรับเงินและข้อความประชาสัมพันธ์	3.35	0.96	ปานกลาง
6.วิทยุชุมชน/เคเบิลทีวี	3.09	0.90	ปานกลาง
7.แผ่นพับประชาสัมพันธ์	3.18	0.86	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.34	0.88	ปานกลาง
ด้านพนักงาน/เจ้าหน้าที่			
1.การแสดงถึงความเต็มใจให้บริการ	3.71	0.79	มาก
2.การแสดงถึงความมีน้ำใจช่วยเหลือ	3.68	0.94	มาก
3.การแสดงถึงความกระตือรือร้นในการบริการ	3.64	0.94	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์	\bar{x}	S.D.	แปลผล
4. การแสดงถึงความมีมนุษยสัมพันธ์กับสมาชิก	3.68	0.88	มาก
5. การแสดงถึงความถูกต้อง แม่นยำ ในการให้ข้อมูล	3.68	0.93	มาก
เฉลี่ยรวม	3.68	0.90	มาก
ด้านการใช้ประโยชน์ด้านอื่นๆ			
1. ด้านการให้การฝึกอบรมอาชีพเสริมสมาชิก	3.68	0.93	มาก
2. ด้านการให้การฝึกอบรมความรู้แก่สมาชิก	3.18	0.96	ปานกลาง
3. ด้านการให้เข้าร่วมเป็นกรรมการ	3.04	0.95	ปานกลาง
4. ด้านการให้การเข้าร่วมประชุมใหญ่สามัญประจำปี	3.16	0.96	ปานกลาง
5. ด้านการให้การส่งเสริมสนับสนุนกิจการสหกรณ์	3.16	0.91	ปานกลาง
6. ด้านการรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์เพื่อเข้าร่วมกิจกรรม	3.19	0.94	ปานกลาง
7. ด้านการสนับสนุน พัฒนา สังคมและชุมชน	3.17	0.95	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.23	0.94	ปานกลาง

จากตาราง 4.11 พบว่า สมาชิกทั้งหมด 384 คน มีระดับความพึงพอใจในด้านเงินให้กู้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.41$) มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจสูงสุด คือ วงเงินกู้สามัญ ($\bar{x} = 3.87$) ส่วนข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจต่ำสุด คือ อัตราการจ่ายเงินเฉลี่ยคืนตามส่วนเงินกู้/ระยะเวลาการจ่ายเงินกู้ ($\bar{x} = 3.29$)

1) มีความพึงพอใจในด้านเงินฝาก ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$) มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินฝาก ($\bar{x} = 3.62$) ส่วนข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจต่ำสุด คือ เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ โครงการทวิสุข 1,2,3 ($\bar{x} = 3.17$)

2) มีความพึงพอใจในด้านสวัสดิการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.48$) มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การบริการของเจ้าหน้าที่สวัสดิการ ($\bar{x} = 3.57$) ส่วนข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ประเภทของสวัสดิการเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{x} = 3.37$)

3) มีความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$) มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สมาชิกมีความ

พึงพอใจสูงสุด คือ เว็บไซต์สหกรณ์ Website ($\bar{x} = 3.54$) ส่วนข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจต่ำสุด คือ วิทยุชุมชน/เคเบิลทีวี ($\bar{x} = 3.09$)

4) มีความพึงพอใจในด้านพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.68$) มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การแสดงถึงความเต็มใจให้บริการ ($\bar{x} = 3.71$) ส่วนข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจต่ำสุด คือ การแสดงถึงความกระตือรือร้นในการบริการ ($\bar{x} = 3.64$)

5) มีความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์ในด้านอื่น ๆ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.23$) มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการให้การฝึกอบรมอาชีพเสริมสมาชิก ($\bar{x} = 3.68$) ส่วนข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการให้เข้าร่วมเป็นกรรมการ ($\bar{x} = 3.04$)

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

สมาชิก สอ.นย.ได้เสนอแนะประเด็นต่าง ๆ ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรพัฒนาและสร้างความมั่นคง และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิ ผลตอบแทนสมาชิกเป็นประจำ และควรพิจารณาอัตราการจ่ายเงินปันผลน้อยกว่าสหกรณ์อื่นๆ (ใน ทร.) และควรเพิ่มสาขาให้ครอบคลุมทุกหน่วย	8	22.85
2. เงินกู้ สอ.นย.เมื่อกู้ไปแล้วกู้ใหม่ 18 งวด กู้ผ่านยากมากและเปอร์เซ็นต์ไม่ผ่านเกณฑ์ 30% ซึ่ง โครงการเงินกู้บาง โครงการขาดผลสัมฤทธิ์ และสหกรณ์ควรรหาวิธีการช่วยสมาชิกที่ติด Backlist ในฐานะผู้ค้ำประกัน อัตราดอกเบี้ยควรลดลงเพื่อเป็นสวัสดิการ ในขณะที่การทำประกันชีวิตไม่ได้ช่วยอะไรสมาชิกนอกจากเสียเงินทำประกัน	7	20.00
3. ควรมีระบบ ATM. เพื่อลดขั้นตอนการกู้ และเงินฝากเนื่องจากสมาชิกถอนเงินหน้าเคาน์เตอร์ใช้เวลารอนาน	6	17.19
4. สหกรณ์ควรดำเนินการเพื่อสวัสดิการของสมาชิกอย่างแท้จริงไม่หวังกำไรมากเกินไป โดยควรจัดให้มีการแจกของขวัญให้แก่สมาชิกทุกคน และลูกจ้างที่ตัดเงินฝากรายเดือนควรลดหย่อนภาษีได้	3	8.57

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
5. การค้าประกันต้องทำประกันชีวิต และต้องมีคนค้าสหกรณ์การหาวิธีที่ดีกว่านี้ เพราะสุดท้ายผู้ค้าประกันก็โดนตัด ควรมีวิธีดำเนินการช่วยเหลือผู้ค้าประกันเพิ่มขึ้น	3	8.57
6. ควรเปิดโครงการกู้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต	2	5.71
7. งดการศึกษาดูงาน	2	5.71
8. มีปัญหาด้านการติดต่อประสานงานในการโอน ย้าย หรือลาออก	1	2.86
9. ควรลดวงเงินทุนสาธารณประโยชน์เพราะมากเกินไป	1	2.86
10. เว็บไซต์ข้อมูลสมาชิกไม่เป็นปัจจุบัน	1	2.86
11. สวัสดิการของขวัญปีใหม่ควรเพิ่มวงเงินปัจจุบันน้อยไป	1	2.86
ค่าเฉลี่ยรวม	35	9.12

จากตารางที่ 4.12 พบว่า สมาชิกทั้งหมด 384 คน มีข้อเสนอแนะอื่นๆ ทั้งสิ้น 35 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 9.12 พบว่า สมาชิกมีข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ข้อเสนอแนะลำดับที่หนึ่ง ควรพัฒนาและสร้างความมั่นคง และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ ความรู้เกี่ยวกับสิทธิ ผลตอบแทนสมาชิกเป็นประจำ และควรพิจารณาอัตราการจ่ายเงินปันผลน้อยกว่าสหกรณ์อื่นๆ (ในกองทัพเรือ) และควรเพิ่มสาขาให้ครอบคลุมทุกหน่วย คิดเป็นร้อยละ 22.85 ข้อเสนอแนะลำดับที่สอง เงินกู้ สอ.นย.เมื่อกู้ไปแล้วกู้ใหม่ 18 งวดกู้ผ่านยากมากและเปอร์เซ็นต์ไม่ผ่านเกณฑ์ 30% ซึ่ง โครงการเงินกู้บาง โครงการขาดผลสัมฤทธิ์ และสหกรณ์ควรหาวิธีการช่วยสมาชิกที่ติด Backlist ในฐานะผู้ค้าประกัน อัตราดอกเบี้ยควรลดลงเพื่อเป็นสวัสดิการ ในขณะที่การทำประกันชีวิตไม่ได้ช่วยอะไรสมาชิกนอกจากเสียเงินทำประกัน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และข้อเสนอแนะลำดับที่ควรมีระบบ ATM. เพื่อลดขั้นตอนการกู้ และเงินฝาก เนื่องจากสมาชิกถอนเงินหน้าเคาน์เตอร์ใช้เวลารอนาน คิดเป็นร้อยละ 17.19

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความรู้ “ความเข้าใจในสิทธิหน้าที่และการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด 2) เพื่อศึกษาระดับความรู้ ความเข้าใจในสิทธิ หน้าที่ของสมาชิกต่อการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด 3) เพื่อศึกษาระดับประโยชน์จากการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด และ 4) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจจากการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างสมาชิกสหกรณ์ สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด จากกลุ่มตัวอย่างสมาชิก 384 คน สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลในแต่ละด้าน พบว่า จากสมาชิกทั้งหมดเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 87.2 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 12.8 และเรียงลำดับเฉพาะที่มากที่สุด ดังนี้ มีอายุ 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 56.5 มีระดับชั้นยศ อยู่ในระดับ จ.ต-จ.อ. คิดเป็นร้อยละ 34.6 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับ ม.3-ม.6 คิดเป็นร้อยละ 59.1 มีเงินได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000-25,000 คิดเป็นร้อยละ 32.0 มีค่าใช้จ่ายรายเดือนอยู่ระหว่าง 5,001-15,000 คิดเป็นร้อยละ 48.7 และมีอายุการเป็นสมาชิกมากกว่า 8 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.3

1.2 ระดับความรู้ ความเข้าใจในสิทธิ หน้าที่จากการเป็นสมาชิก จากกลุ่มตัวอย่างสมาชิก 384 คน สรุปได้คือ สมาชิกมีระดับความรู้ ความเข้าใจในสิทธิหน้าที่และการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิก สอ.นย. ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 77.95 ซึ่งสามารถลำดับความรู้ ความเข้าใจและการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิก สอ.นย. โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับ คือ ลำดับแรก สมาชิกของ สอ.นย. ทุกคนมีสิทธิได้รับสวัสดิการต่างๆ ที่สหกรณ์จัดให้อย่างเป็นทางการ คิดเป็น ร้อยละ 95.1 ลำดับที่สอง สมาชิก สอ.นย. มีสิทธิได้รับบริการต่างๆ

จากสหกรณ์ได้ คิดเป็นร้อยละ 94.8 สมาชิกของ สอ.นย. ที่กู้ยืมเงินกับสหกรณ์ มีสิทธิได้รับเงินเฉลี่ยคืนตามส่วนดอกเบี้ยเงินกู้ ที่จ่ายให้สหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 94.3

มีความรู้ ความเข้าใจที่ต้องปรับปรุง มีระดับต่ำกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 คือ หลักการสหกรณ์เป็นแนวทางที่สหกรณ์ยึดถือปฏิบัติให้คุณค่าของสหกรณ์เกิดผลเป็นรูปธรรม สอ.นย. จำเป็นต้องปฏิบัติหรือไม่ก็ได้ คิดเป็นร้อยละ 47.9 สมาชิก สอ.นย. มีสิทธิได้รับบริการทางวิชาการ เช่น การอบรม สัมมนาจากสหกรณ์ได้ คิดเป็นร้อยละ 58.3 สมาชิกสหกรณ์ สอ.นย. มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตาม มติ ของสหกรณ์ แม้ว่าจะขัดแย้งกับข้อบังคับของสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 41.4 และหน้าที่พัฒนาสหกรณ์ให้เจริญรุ่งเรืองและมั่นคง เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการ และฝ่ายจัดการ ไม่ใช่หน้าที่ของสมาชิกสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 40.4

1.3 ระดับการใช้ประโยชน์และการรับรู้ข้อมูลในบริการของ สอ.นย. ในฐานะสมาชิก

1.3.1 ด้านการใช้ประโยชน์เงินฝาก

1) มีการใช้ประโยชน์ในการให้บริการประเภทเงินฝาก สมาชิกใช้ประโยชน์จากเงินฝากประเภทออมทรัพย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.2 มีจำนวนสมาชิกใช้บริการสูงสุด 281 คน ขอเรียงลำดับระดับช่วงการใช้บริการจากมากไปหาน้อย 3 ระดับ คือ ลำดับที่หนึ่ง ช่วง 100-100,000 ของเงินฝากออมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 54.7 ลำดับที่สอง ช่วง 10,000 - 100,000 ของเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ คิดเป็นร้อยละ 22.4 อันดับที่สาม ช่วง 100,001 - 500,000 ของเงินฝากออมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 13.3

2) ประเภทเงินฝากที่ไม่ใช้บริการ สมาชิกไม่มีการใช้ประโยชน์จากเงินฝากประเภทต่างๆ ขอเรียงลำดับมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ลำดับที่หนึ่ง เงินฝากออมทรัพย์พิเศษเพิ่มพูน 3 และ เงินฝากออมทรัพย์พิเศษเพิ่มพูน 2 คิดเป็นร้อยละ 94.5 ลำดับที่สองเงินฝากออมทรัพย์พิเศษเพิ่มพูน 1 คิดเป็นร้อยละ 94.0 และลำดับที่สาม เงินฝากออมทรัพย์พิเศษเพิ่มพูน 2 คิดเป็นร้อยละ 67.2

3) สมาชิกไม่รู้ข้อมูลข่าวสารด้านเงินฝาก การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเรื่องเงินรับฝาก สมาชิกไม่รู้ข้อมูลข่าวสารโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ลำดับที่หนึ่ง ฝากออมทรัพย์พิเศษเพิ่มพูน 3 คิดเป็นร้อยละ 36.7 ลำดับที่สอง เงินฝากออมทรัพย์พิเศษเพิ่มพูน 1 คิดเป็นร้อยละ 35.9 และลำดับที่สาม เงินฝากออมทรัพย์พิเศษเพิ่มพูน 2 คิดเป็นร้อยละ 35.7

1.3.2 ด้านการใช้ประโยชน์สินเชื่อ

1) มีการใช้ประโยชน์ในการให้บริการประเภทสินเชื่อ พิจารณาแต่ละประเภทเงินกู้ขอเรียงลำดับการใช้ประโยชน์จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ลำดับที่หนึ่ง เงินกู้

สามัญ คิดเป็นร้อยละ 74.0 ลำดับที่สอง เงินกู้ฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 68.8 ลำดับที่สาม เงินกู้สามัญเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต คิดเป็นร้อยละ 32.6

2) *ประเภทสินเชื่อที่ไม่ใช้บริการ* พิจารณาประเภทเงินกู้ที่สมาชิกไม่ใช้บริการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ลำดับที่หนึ่ง เงินกู้สามัญ อส.ทพ.นย. , พนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 84.1 ลำดับที่สอง เงินกู้สามัญเพื่อส่งเสริมการประหยัดพลังงาน คิดเป็นร้อยละ 83.6 และลำดับที่สาม เงินกู้ฉุกเฉิน อส.ทพ.นย. , พนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 83.0

3) *สมาชิกไม่รู้ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อ* พิจารณาถึงการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเรื่องสินเชื่อ สมาชิกไม่รู้ข้อมูลข่าวสารโดยขอเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ลำดับที่หนึ่ง เงินกู้ฉุกเฉิน อส.ทพ.นย. , พนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 43.0 ลำดับที่สอง เงินกู้สามัญ อส.ทพ.นย. , พนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 36.7 และลำดับที่สาม เงินกู้ฉุกเฉินสมาชิกสมทบ คิดเป็นร้อยละ 34.9

1.3.3 ด้านการใช้ประโยชน์สวัสดิการ

1) *มีการใช้ประโยชน์ในการให้บริการประเภทสวัสดิการ* พิจารณาเป็นแต่ละประเภทการจ่ายสวัสดิการขอเรียงลำดับการใช้ประโยชน์จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ลำดับที่หนึ่ง สวัสดิการของขวัญปีใหม่สมาชิก ตามมติคณะกรรมการและจะจ่ายเป็นเงินค่าหุ้นทุกปี คิดเป็นร้อยละ 40.4 ลำดับที่สอง สวัสดิการเป็นทุนส่งเสริมการศึกษาบุตรสมาชิกตามเกณฑ์ที่สหกรณ์กำหนดสูงสุดไม่เกิน 4,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.3 ลำดับที่สาม สวัสดิการเพื่อรับขวัญทายาทใหม่ของสมาชิกสูงสุด 1,500 บาทต่อบุตร 1 คน และไม่จำกัดจำนวนบุตร/ สวัสดิการเงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลแก่สมาชิก จ่ายสวัสดิการสูงสุดไม่เกิน 1,500 บาทต่อครั้ง คิดเป็น ร้อยละ 28.6

2) *ประเภทสวัสดิการที่สมาชิกไม่ใช้บริการ* พิจารณาแต่ละประเภทการใช้บริการด้านสวัสดิการ ขอเรียงลำดับที่สมาชิกไม่ใช้ประโยชน์จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ลำดับที่หนึ่ง สวัสดิการเงินเยี่ยมสมาชิกที่บาดเจ็บจากการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาฉุกเฉินสูงสุด 2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 83.3 ลำดับที่สอง สวัสดิการสงเคราะห์สมาชิกประสบภัยพิบัติต่างๆ กรณีทรัพย์สินของสมาชิกได้รับความเสียหาย สูงสุด 4,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 82.8 และลำดับที่สาม สวัสดิการเงินสงเคราะห์พิเศษเพื่อช่วยเหลือผู้ค้าประกันเงินกู้ สูงสุด 50,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 81.5

3) *สมาชิกไม่รู้ข้อมูลข่าวสารด้านสวัสดิการ* พิจารณาแต่ละประเภทการรับรู้ข้อมูลด้านสวัสดิการ ขอเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ลำดับที่หนึ่ง สวัสดิการเงินสงเคราะห์พิเศษเพื่อช่วยเหลือผู้ค้าประกันเงินกู้ สูงสุด 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.3 ลำดับที่สอง สวัสดิการเพื่อบำเหน็จสมาชิก สูงสุด 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.5 และลำดับที่สาม สวัสดิการเพื่อสงเคราะห์กรณีสมาชิกเสียชีวิต (จ่ายเพิ่มเติม) สูงสุด 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.9

1.3.4 ด้านการใช้ประโยชน์การถือหุ้น

1) มีการใช้ประโยชน์ในการให้บริการด้านการถือหุ้น พิจารณาเป็นแต่ละประเภทการถือหุ้น ขอเรียงลำดับการใช้ประโยชน์จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ลำดับที่หนึ่ง การเพิ่มหุ้นรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 52.9 ลำดับที่สอง การโอนเงินปันผล-เงินเฉลี่ยคืนประจำปี สมทบเงินทุนเรือนหุ้น คิดเป็นร้อยละ 38.8 ลำดับที่สาม การลดหุ้นรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 28.6

2) การถือหุ้นที่ไม่ใช้บริการ พิจารณาเป็นแต่ละประเภทการถือหุ้น ขอเรียงลำดับการที่สมาชิกไม่ใช้ประโยชน์จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ลำดับที่หนึ่ง การงดส่งเงินค่าหุ้น คิดเป็นร้อยละ 83.1 ลำดับที่สอง การซื้อหุ้นเป็นครั้งคราวเมื่อ สอ.นย.เปิดให้มีการซื้อหุ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 74.7 และ ลำดับที่สาม การลดหุ้นรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 71.4

3) สมาชิกไม่รู้ข้อมูลข่าวสารด้านการถือหุ้น พิจารณาเป็นแต่ละประเภทการถือหุ้น ขอเรียงลำดับการใช้ประโยชน์จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ลำดับที่หนึ่ง การซื้อหุ้นเป็นครั้งคราวเมื่อ สอ.นย.เปิดให้มีการซื้อหุ้นได้ คิดเป็นร้อยละ 31.0 ลำดับที่สอง การงดส่งเงินค่าหุ้น คิดเป็นร้อยละ 25.3 และลำดับที่สาม การลดหุ้นรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 20.8

1.4 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของ สอ.นย. ในฐานะสมาชิก

1.4.1 ความพึงพอใจในด้านเงินให้กู้ ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจสูงสุด คือวงเงินกู้สามัญส่วนข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจต่ำสุด คือ อัตราการดอกเบี้ยเงินกู้ยืม

1.4.2 ความพึงพอใจในด้านเงินฝาก ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินฝาก ส่วนข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจต่ำสุด คือ เงินฝากออมทรัพย์พิเศษโครงการทวีสุข 1,2,3

1.4.3 ความพึงพอใจในด้านสวัสดิการ ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การบริการของเจ้าหน้าที่สวัสดิการ ส่วนข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ประเภทของสวัสดิการเพียงพอต่อความต้องการ

1.4.4 ความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เว็บไซต์สหกรณ์ Website ส่วนข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจต่ำสุด คือ วิทยุชุมชน/เคเบิลทีวี

1.4.5 ความพึงพอใจในด้านพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การแสดงถึงความเต็มใจให้บริการ ส่วนข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจต่ำสุด คือ การแสดงถึงความกระตือรือร้นในการบริการ

1.4.6 ความพึงพอใจในด้านการใช้ประโยชน์ในด้านอื่น ๆ ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการให้การฝึกอบรมอาชีพเสริมสมาชิก ส่วนข้อที่สมาชิกมีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ด้านการให้เข้าร่วมเป็นกรรมการ

1.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

มีข้อเสนอแนะอื่นๆ ทั้งสิ้น 35 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 9.12 พบว่า สมาชิกข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้

1) ควรพัฒนาและสร้างความมั่นคง และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิ ผลตอบแทนสมาชิกเป็นประจำ และควรพิจารณาอัตราการจ่ายเงินปันผลน้อยกว่าสหกรณ์อื่นๆ (ในกองทัพเรือ) และควรเพิ่มสาขาให้ครอบคลุมทุกหน่วย

2) เงินกู้ สอ.นย. เมื่อกู้ไปแล้วกู้ใหม่ 18 งวดกู้ผ่านยากมากและเปอร์เซ็นต์ไม่ผ่านเกณฑ์ 30% ซึ่ง โครงการเงินกู้บางโครงการขาดผลสัมฤทธิ์ และสหกรณ์ควรหาวิธีการช่วยสมาชิกที่ติด Backlist ในฐานะผู้ค้าประกัน อัตราดอกเบี้ยควรลดลงเพื่อเป็นสวัสดิการ ในขณะที่การทำประกันชีวิตไม่ได้ช่วยอะไรสมาชิกนอกจากสมาชิกเสียเงินทำประกันชีวิต

3) ควรมีระบบ ATM. เพื่อลดขั้นตอนการกู้ และเงินฝากเนื่องจากสมาชิกถอนเงินหน้าเคาน์เตอร์ใช้เวลารอนาน

2. อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ ความเข้าใจในสิทธิหน้าที่และการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิก สอ.นย. มีประเด็นที่น่าสนใจ ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 ด้านความรู้ ความเข้าใจสิทธิหน้าที่ จากการเป็นสมาชิก สอ.นย.

สมาชิกมีระดับความรู้ ความเข้าใจในสิทธิ หน้าที่และการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความรู้ความเข้าใจและการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิก สอ.นย. ที่มีความรู้ ความเข้าใจมากที่สุดคือ สมาชิกของ สอ.นย. ทุกคนมีสิทธิได้รับสวัสดิการต่างๆ ที่สหกรณ์จัดให้อย่างเป็นธรรม และระดับความรู้ความเข้าใจที่ต้องปรับปรุง คือ หน้าที่พัฒนาสหกรณ์ให้เจริญรุ่งเรืองและมั่นคง เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการและฝ่ายจัดการ ไม่ใช่หน้าที่ของสมาชิกสหกรณ์ ทำให้ทราบว่าสมาชิกขาดความรู้ในหลักการและแนวทางที่ถูกต้องของสหกรณ์ ขาดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสหกรณ์ โดยให้เป็นภาระหน้าที่ในการบริหารงานสหกรณ์เป็นของคณะกรรมการและฝ่ายจัดการเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

ปราณี สุหรั่งเพ็ชร และคณะฯ (2532:บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาบทบาทต่อการดำเนินงานสหกรณ์ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิกับหน้าที่ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการตำรวจจังหวัดนครราชสีมา จำกัด พบว่า บทบาทของสมาชิกที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บทบาทในการสมัครเป็นกรรมการดำเนินการ และการมีการเลือกตั้ง และบทบาทในการแนะนำบุคคลอื่นเป็นสมาชิกสหกรณ์ และ วิไลพร วรจิตตานนท์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมการปฏิบัติตนตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่า นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทุกสาขาวิชา และโดยรวม มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอยู่ในระดับปานกลาง มีพฤติกรรมการปฏิบัติตนตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอยู่ในระดับ พอใช้ และ ความรู้ความเข้าใจของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติตนตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การที่ผลการศึกษาได้ผลดังกล่าว เกิดจากการที่สหกรณ์ให้การศึกษาดูแบบ หลักการอุดมการณ์และวิธีการสหกรณ์ไม่ทั่วถึง มีเฉพาะตามหลักสูตรที่สมาชิกเข้าเรียนรู้ทางการทหาร แต่ไม่กระจายความรู้แก่สมาชิกตามหน่วยงานที่ตั้งของสมาชิก เจ้าหน้าที่สหกรณ์ขาดทักษะการนำเสนอต่อที่ชุมชนไม่จูงใจผู้ฟัง ทำให้สมาชิกขาดความสนใจในการเรียนรู้เพิ่มเติม อีกทั้งการสมาชิก สอ.นย.เป็นข้าราชการทหารและมีการออกราชการบ่อยครั้ง ส่งผลให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์น้อยลง และทำให้ความรู้ ความเข้าใจและการใช้ประโยชน์ มีปัญหาอุปสรรค ดังกล่าว

2.2 ด้านการใช้ประโยชน์ในการให้บริการของสมาชิก สอ.นย.

2.2.1 *การใช้ประโยชน์ในการบริการเงินฝาก* สมาชิกมีการใช้ประโยชน์ในการฝากเงินประเภทเงินฝากออมทรัพย์มากที่สุด ส่วนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษเพิ่มพูน 2,3 มีการใช้ประโยชน์น้อยที่สุด และมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากกว่าการไม่รู้ข้อมูลข่าวสาร

2.2.2 *การใช้ประโยชน์ในการให้บริการสินเชื่อ* สมาชิกมีการใช้บริการประเภทเงินกู้สามัญมากที่สุด ส่วนเงินกู้สามัญ อส.ทพ.นย.,พนักงานราชการมีการใช้ประโยชน์น้อยที่สุด และมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากกว่าการไม่รู้ข้อมูลข่าวสาร

2.2.3 *การใช้ประโยชน์ในการให้บริการสวัสดิการ* สมาชิกขอรับสวัสดิการของ-ขวัญปีใหม่สมาชิก จ่ายตามมติคณะกรรมการ และจ่ายเป็นค่าหุ้นทุกปีมากที่สุด ส่วนสวัสดิการเงิน

เยี่ยมสมาชิกที่บาดเจ็บจากการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาฉุกเฉินมีการใช้ประโยชน์น้อยที่สุด และมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากกว่าการไม่รู้ข้อมูลข่าวสาร

2.2.4 การใช้ประโยชน์ในการให้บริการการถือหุ้น สมาชิกมีการใช้ประโยชน์ในการเพิ่มหุ้นรายเดือนมากที่สุด ส่วนการงดส่งค่าหุ้นสมาชิกมีการใช้ประโยชน์มากที่สุด และมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากกว่าการไม่รู้ข้อมูลข่าวสาร

ผลที่ได้ สมาชิก สอ.นย.มีการใช้ประโยชน์ในด้านสินเชื่อบริษัทผู้ใช้ประโยชน์มากกว่าทุกด้าน ซึ่งทำให้เห็นถึงคุณภาพชีวิตของสมาชิก สอ.นย.นั้นยังไม่ดีเท่าที่ควร มุ่งเน้นการกู้เงินมากกว่าการเก็บออม และในวัตถุประสงค์การกู้เพื่อใช้จ่ายในครอบครัวมากที่สุด (สถิติการกู้เงิน สมาชิก สอ.นย.) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ Maslow (1970, น. 49) ที่กล่าวไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการด้านร่างกายก่อนจึงจะเกิดความต้องการทางด้านจิตใจ ซึ่งระดับความต้องการมีการพัฒนาเป็นลำดับขั้น โดยมีความต้องการขั้นพื้นฐานไปสู่ความต้องการระดับสูง กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีความต้องการก็จะเกิดแรงจูงใจในการตอบสนองความต้องการ และเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว จึงจะมีความต้องการความปลอดภัย แต่ถ้าบุคคลยังไม่รู้สึกปลอดภัย ความต้องการด้านอื่นที่สูงขึ้นไปก็จะยังไม่เกิดขึ้น จึงส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการตอบสนองความต้องการของแต่ละคนอาจไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการทั้ง 5 ชั้นเหมือนกันทุกคน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534 , 219 – 220) ได้สรุปความต้องการที่เหมือนกันของมนุษย์ ว่า มนุษย์มีความต้องการมากมายหลายอย่าง แต่ในแง่ของความสัมพันธ์ มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานที่เหมือนกันทุกคน เช่น มนุษย์มีความรู้สึก อยากเป็นคนสำคัญ การยกย่อง ชื่นชม อยากให้คนอื่นรัก ชอบ และมนุษย์ทุกคนก็เกี่ยวข้อง

2.3 ด้านความพึงพอใจ

2.3.1 ความพึงพอใจในด้านเงินให้กู้ สมาชิกมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสมาชิกมีระดับความพึงพอใจในการติดต่อทำธุรกรรมเงินกู้ประเภทเงินกู้สามัญมากที่สุด สมาชิกมีความพึงพอใจต่ออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมทุกประเภทน้อยที่สุด

2.3.2 ความพึงพอใจในด้านเงินฝาก สมาชิกมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสมาชิกมีความพึงพอใจในการใช้บริการฝากเงินน้อยกว่าบริการของเจ้าหน้าที่ สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินมากที่สุด สมาชิกมีความพึงพอใจในเงินฝากออมทรัพย์พิเศษโครงการทวิสุข 1,2,3 น้อยที่สุด

2.3.3 ความพึงพอใจในด้านสวัสดิการ สมาชิกมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสมาชิกมีความพึงพอใจจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่สวัสดิการมากที่สุด สมาชิกมีความพึงพอใจประเภทของสวัสดิการเพียงพอต่อความต้องการน้อยที่สุด

2.3.4 ความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ สมาชิกมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและสมาชิกมีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนการประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุชุมชน/เคเบิลทีวี มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.3.5 ความพึงพอใจในด้านพนักงาน/เจ้าหน้าที่ สมาชิกมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสมาชิกมีความพึงพอใจในการแสดงถึงความเต็มใจให้บริการมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจในด้านพนักงาน/เจ้าหน้าที่ที่แสดงถึงความกระตือรือร้นในการบริการน้อยที่สุด

2.3.6 ความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์ในด้านอื่น ๆ สมาชิกมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสมาชิกมีความพึงพอใจการให้ได้รับการฝึกอบรมอาชีพเสริมมากที่สุด และมีความพึงพอใจในด้านการใช้ประโยชน์ในด้านการเข้าร่วมเป็นกรรมการ สอ.นย. น้อยที่สุด

การที่ผลการศึกษาพบว่า สมาชิก สอ.นย.มีระดับความพึงพอใจโดยส่วนรวมของสหกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง ในด้านที่สมาชิกให้ความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ซึ่งมีการให้คะแนนสูงในระดับมากทุกข้อคำถาม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กำพล แก้วสมนึก (2552: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ฟริชชั่น ทูลส์เชอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัดระดับความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านทรัพยากรในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการด้านความพร้อมในการให้บริการด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการและด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านทรัพยากรในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของบริษัทฯ ดังนั้น สอ.นย.ต้องรักษาระดับความพึงพอใจนี้ไว้เพื่อเป็นที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อไป

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

3.1.1 ด้านความรู้ ความเข้าใจ และการใช้ประโยชน์ พบว่า สมาชิกมีระดับความรู้ความเข้าใจในสิทธิ หน้าที่และการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความรู้ที่ต้องปรับปรุง คือ หน้าที่พัฒนาสหกรณ์ให้เจริญรุ่งเรืองและมั่นคง เป็นหน้าที่ของ

คณะกรรมการ และฝ่ายจัดการ ไม่ใช่หน้าที่ของสมาชิกสหกรณ์ ซึ่งถือได้ว่า สอ.นย.มีปัญหาตั้งแต่ขั้นตอนการรับสมัครสมาชิกที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน เพราะหลักการสหกรณ์คือ การช่วยเหลือตนเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน บริหารด้วยระบบสมาชิกโดยการสมัครเข้ามาเป็นคณะกรรมการเพราะสหกรณ์ไม่ใช่หน่วยงานเอกชนผู้ที่เข้ามาเป็นสมาชิกมุ่งหวังเพื่อแสวงหาผลกำไรอย่างเดียว แต่สหกรณ์นี้เป็นนิติบุคคลที่ก่อตั้งโดยสมาชิกบริหารด้วยสมาชิก และช่วยเหลือสมาชิก ดังนั้นผลกำไรที่ได้หลังจากหักค่าใช้จ่ายประจำปีจะกลับคืนสู่สมาชิกเป็นส่วนใหญ่ หากสมาชิกยังไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินธุรกิจจะส่งผลถึงการดำเนินงานสหกรณ์ได้ เพื่อแก้ปัญหาและเพื่อเป็นการพัฒนาสมาชิกให้เข้มแข็ง เช่น

1) *ปรับปรุงวิธีการรับสมัครสมาชิกใหม่* โดยการให้สมาชิกให้ประจำเดือน เข้ารับการอบรมหรือปฐมนิเทศการเป็นสมาชิกใหม่ สหกรณ์ให้ความรู้แก่สมาชิก ด้านหลักการ อุดมการณ์ ปรัชญาสหกรณ์ และที่ขาดเสียไม่ได้คือ การบริหารเงินกับยุคเศรษฐกิจปัจจุบัน โดยเน้นปลูกฝังให้สมาชิกเก็บออมมากกว่าการเป็นหนี้ และให้ความรู้เรื่องสิทธิ หน้าที่ของการเป็นสมาชิกสหกรณ์ เพื่อให้สมาชิกได้ทราบว่าเมื่อตนเองเข้ามาเป็นสมาชิกสหกรณ์แล้วต้องปฏิบัติตนอย่างไร

2) *ให้การศึกษอบรมเป็นประจำและทั่วถึง* อันดับแรกของการให้ความรู้คือเรื่องสิทธิ หน้าที่ของการเป็นสมาชิกสหกรณ์ โดยการเข้าไปให้ความรู้ยังหน่วยต้นสังกัดสมาชิก เพื่อให้สมาชิกได้ทราบว่าเมื่อตนเองเข้ามาเป็นสมาชิกสหกรณ์แล้วต้องปฏิบัติตนอย่างไร และได้ทราบถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ซึ่งสหกรณ์ต้องให้ความสำคัญต่อสมาชิกเป็นสำคัญ

3.1.2 ด้านการใช้ประโยชน์และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า สมาชิก สอ.นย.มีการใช้ประโยชน์ในด้านสินเชื่อมีปริมาณผู้ใช้ประโยชน์มากกว่าทุก ๆ ด้าน และพบว่าผู้มีเงินกู้ส่วนใหญ่มีการใช้ประโยชน์ไม่ถึง 50% ซึ่งถือได้ว่า สอ.นย.มีปัญหาในด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์ในด้านสินค้าและบริการที่ไม่ตรงตามความต้องการของสมาชิก เพื่อแก้ไขปัญหา โดย

1) *ตรวจดูข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากลูกค้า* (Complaint and Suggestion System) ฝ่ายดูแลลูกค้าหรือลูกค้าสัมพันธ์ของหลาย ๆ บริษัทจะพยายามเอื้ออำนวยให้ลูกค้าได้เสนอหรือร้องเรียนต่อว่าในประเด็นต่าง ๆ เช่น มีแบบฟอร์ม มีกล่องรับข้อเสนอแนะ จัดให้มีโทรศัพท์สายด่วน หรือโทรศัพท์ฟรีสำหรับลูกค้า ขณะเดียวกันองค์กรจะประเมินถึงจำนวนคำต่อว่าหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ว่ามีจำนวนมากน้อยเพียงใด อยู่ในระดับที่ยอมรับได้หรือไม่ เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข

2) **สำรวจความพอใจของลูกค้า** (Customer Satisfaction Surveys) องค์กรควรมีการสำรวจความพอใจของลูกค้าเป็นระยะ ๆ โดยอาจส่งแบบสอบถามหรือการสำรวจทางโทรศัพท์ด้วยการสุ่มตัวอย่างเพื่อถามข้อมูล ขณะเดียวกันอาจให้ลูกค้าเปรียบเทียบความพึงพอใจกับคู่แข่งชั้นด้วยการสำรวจความพอใจของลูกค้ายังสามารถถามข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะซื้อซ้ำได้อีกด้วย ตามปกติถ้าความพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับสูงย่อมแสดงถึงว่าลูกค้าจะบอกถึงข้อมูลต่าง ๆ ของสินค้าไปทางที่ดีและแนะนำผู้อื่นให้ใช้สินค้าของเราอีกด้วย

3) **การบริหารความแตกต่างจากคู่แข่งชั้น** (Managing Competitive Differentiation) งานการตลาดของผู้ขายบริการ จะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งชั้นอย่างเด่นชัดในความรู้สึกของลูกค้า การพัฒนาคุณภาพ การให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้นสามารถทำได้ คือ คุณภาพการให้บริการ (service quality) สิ่งสำคัญ สิ่งหนึ่งในการสร้างความต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก ฯลฯ ตลอดจนการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เกี่ยวข้อง เข้ามาใช้ในการพัฒนาการให้บริการแก่สมาชิกซึ่งจะสามารถบริการสมาชิกได้อย่างทั่วถึง เช่น การศึกษาระบบการบริหารงาน ATM. ที่สมาชิกมีความพึงพอใจและสามารถใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกได้ทุกที่ทุกเวลา

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 **ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์** ที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ในเชิงคุณภาพ เพื่อจะได้พัฒนาคุณภาพของกลุ่มคน 3 กลุ่ม คือ กรรมการ สมาชิก และฝ่ายจัดการ ตามการวิจัย ในเชิงสำรวจ

3.2.2 **ควรมีการศึกษาวิจัย** ในเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้ประโยชน์ต่อการใช้ประเภทเงินกู้ เงินฝากและสวัสดิการของสหกรณ์ ในแต่ละประเภท/แนวทางการพัฒนาในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์/แรงจูงใจในการเลือกใช้ประโยชน์จากเงินกู้ยืม เงินฝาก ตลอดจนสวัสดิการของสหกรณ์ในแต่ละประเภทที่สามารถตอบสนองความต้องการสมาชิกได้เพื่อนำไปวางแผนพัฒนางานสหกรณ์ในแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการ จากประเด็นต่างๆ ที่พบจากการศึกษาในครั้งนี้



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. (2559). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสหกรณ์*. สืบค้นจาก <http://webhost.cpd.go.th/rlo/knowledge.html> เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2559
- (2559). *อุดมการณ์สหกรณ์* สืบค้นจาก <http://webhost.cpd.go.th/rlo/principles.html> เมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2559
- กฤษฎา ศักดิ์ศรี (2534). *ความต้องการที่เหมือนกันของมนุษย์* สืบค้นจาก http://l-horoscope.blogspot.com/2010/11/blog-post_26.html เมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2559
- กำพล แก้วสมนึก (2552). *การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ ของบริษัท ฟริชชั่น ทูลส์เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด*
- คณิต ดวงหัตถ์ดี (2537). *สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบท ของจังหวัดขอนแก่น. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.*
- เจตน์สุระ วงศ์วิเชียร (2559). บทความ “การเก็บออมตามแนวคิดใหม่” สืบค้นจาก <http://www.alife.co.th/web/article.php?catid=23&id=382> เมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2559
- ปราณี สุหรั่งเพชร และคณะ (2532). *การศึกษายาทบาทต่อการดำเนินงานสหกรณ์ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิกับหน้าที่ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการตำรวจจังหวัดนครราชสีมา จำกัด*
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2559). *แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการตลาด เรื่อง ความพอใจของลูกค้า* สืบค้นจาก <http://www.stou.ac.th/stouonline/lom/data/sms/market/Unit1/MENUUNIT1.htm> เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2559
- รุ่งนภา ภาบุญเรือง และ สุชาดา ภัยหลีกถึ (2557). *ความรู้เรื่องสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตนที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลหนองบัวลำภู*
- วิรุฬ พรรณเทวี (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.*

- วิไลพร วรจิตตานนท์ (2551). ความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมการปฏิบัติตนตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555). ความพึงพอใจการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต
- สหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด (2559). หนังสือคู่มือสมาชิก (พิมพ์ครั้งที่ 2) ชลบุรี _____ (2558). หนังสือรายงานกิจการประจำปี 2558 สหกรณ์ออมทรัพย์นำวิกโยธิน จำกัด
- สร้อยรุจิ อินทรสร (2546). ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาจังหวัดนครปฐม
- สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา (2559). แนวคิดของผู้เชี่ยวชาญทางด้านสหกรณ์ของต่างประเทศ. สืบค้นจาก <http://ab.cmcat.ac.th/main/sahakorn/w002.html> เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2559
- Maslow, A.H. (1970). Motivation and personality. New York: Harpers Et Row.
- _____. (1970). ทฤษฎี “ความต้องการของมนุษย์”. สืบค้นจาก http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Maslow_Theories.htm เมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2559



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แบบสอบถามและแบบทดสอบ

เรื่อง การใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นักวิทย์นิกโยธิน จำกัด จังหวัดชลบุรี

เรียน สมาชิกสหกรณ์ทุกท่าน

ด้วยข้าพเจ้านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชา สหกรณ์ สาขาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีความประสงค์ศึกษา ถึงความรู้ความเข้าใจในสิทธิหน้าที่ และการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นักวิทย์นิกโยธิน จำกัด รวมถึงความคาดหวังในการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาสหกรณ์ออมทรัพย์นักวิทย์นิกโยธิน จำกัด ต่อไป

การศึกษาค้างนี้เป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชา สหกรณ์ สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและแบบทดสอบที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด ข้อมูลทั้งหมดจะเป็นความลับไม่กระทบต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด

แบบสอบถามและแบบทดสอบนี้มีด้วยกัน 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจในสิทธิหน้าที่การเป็นสมาชิกและการใช้ประโยชน์ของ สอ.นย.

ตอนที่ 3 การใช้ประโยชน์จากการให้บริการของ สอ.นย.

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์ในการเป็นสมาชิกของ สอ.นย.

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอขอบคุณท่านสมาชิกเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความอนุเคราะห์ในครั้งนี้

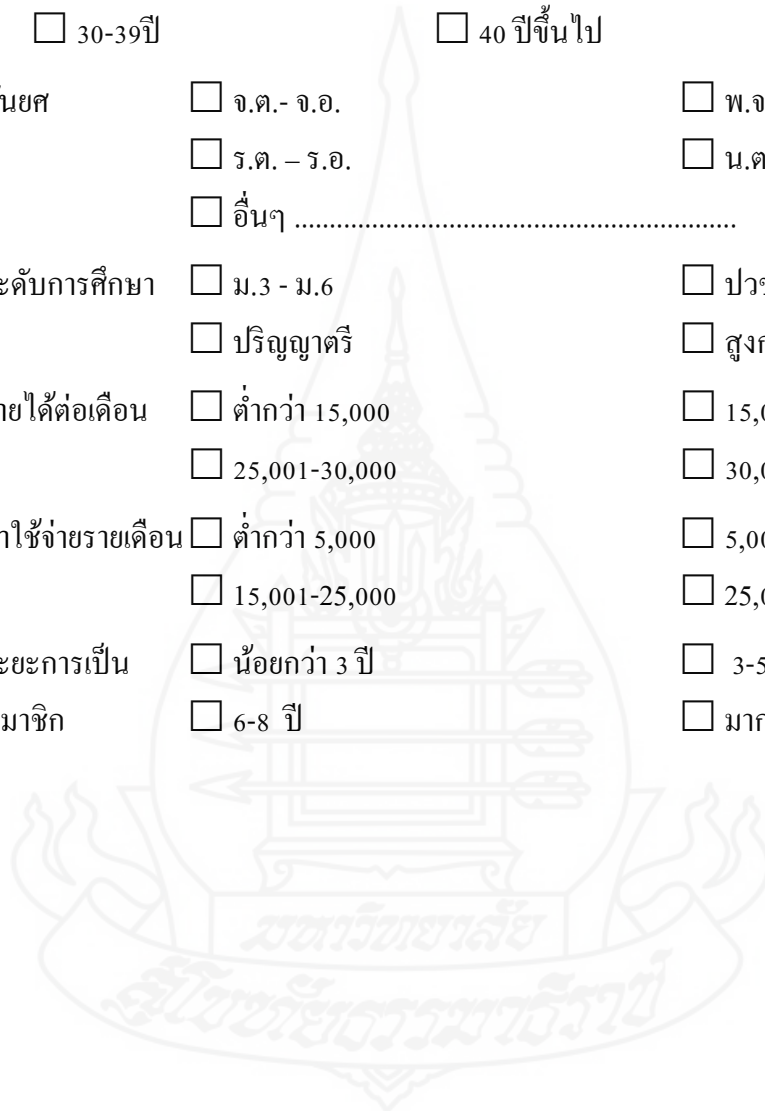
นางครุณี ทองหยวก

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

คำชี้แจง ขอให้ท่านกรุณาทำเครื่องหมาย หน้าตัวเลือกที่ตรงตามสภาพความเป็นจริงของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20 -29 ปี
 30-39ปี 40 ปีขึ้นไป
3. ชั้นยศ จ.ต.- จ.อ. พ.จ.ต. – พ.จ.อ..
 ร.ต. – ร.อ. น.ต. – สูงขึ้นไป
 อื่นๆ
4. ระดับการศึกษา ม.3 - ม.6 ปวช. - ปวส.
ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
5. รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 15,001-25,000
 25,001-30,000 30,001 ขึ้นไป
6. ค่าใช้จ่ายรายเดือน ต่ำกว่า 5,000 5,001-15,000
 15,001-25,000 25,001 ขึ้นไป
7. ระยะเวลาเป็นสมาชิก น้อยกว่า 3 ปี 3-5 ปี
 6-8 ปี มากกว่า 8 ปี



ตอนที่ 2 การทดสอบความรู้ความเข้าใจในสิทธิหน้าที่การเป็นสมาชิกและการใช้ประโยชน์ของ สอ.นย.

ข้อแนะนำ จงใส่เครื่องหมาย ✓ ตรงหน้าข้อที่ เห็นว่า ถูกต้อง และ X ตรงหน้าข้อที่ เห็นว่า ไม่ถูกต้อง
แบบทดสอบทั้งหมดมี 25 ข้อ ดังนี้

คำตอบ	ข้อความ
	1. อุดมการณ์สหกรณ์คือ แนวความคิดที่จะให้สังคมอยู่ดี กินดี ด้วยการช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สมาชิก สอ.นย. ควรมีอุดมการณ์สหกรณ์
	2. หลักการสหกรณ์เป็นแนวทางที่สหกรณ์ยึดถือปฏิบัติให้คุณค่าของสหกรณ์เกิดผลเป็นรูปธรรม สอ.นย. จำเป็นต้องปฏิบัติหรือไม่ก็ได้
	3. สมาชิก สอ.นย. ทุกคนมีสิทธิเข้าร่วมประชุมใหญ่เพื่อเสนอความคิดเห็นหรือลงคะแนน
	4. สมาชิก สอ.นย. มีสิทธิเข้าชื่อเรียกประชุมใหญ่วิสามัญได้
	5. สมาชิก สอ.นย. มีสิทธิเสนอชื่อผู้รับเลือกตั้งกรรมการดำเนินการสหกรณ์ได้
	6. สมาชิก สอ.นย. มีสิทธิได้รับเลือกเป็นกรรมการดำเนินการสหกรณ์ได้
	7. สมาชิก สอ.นย. มีสิทธิได้รับเลือกตั้งเป็นผู้ตรวจสอบกิจการสหกรณ์ได้
	8. สมาชิก สอ.นย. มีสิทธิได้รับบริการต่างๆ จากสหกรณ์ได้
	9. สมาชิก สอ.นย. มีสิทธิได้รับบริการทางวิชาการ เช่น การอบรม สัมมนา จากสหกรณ์ได้
	10. สมาชิก สอ.นย. มีสิทธิได้รับสิทธิอื่นๆ ได้เมื่อร้องขอ แม้ยังมีได้กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์
	11. สมาชิกสหกรณ์ สอ.นย. มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตาม กฎหมาย และ ข้อบังคับของสหกรณ์
	12. สมาชิกสหกรณ์ สอ.นย. มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตาม มติ ของสหกรณ์ แม้ว่าจะขัดแย้งกับข้อบังคับ ของสหกรณ์
	13. สมาชิกสหกรณ์ สอ.นย. มีหน้าที่ต้องเข้าร่วมประชุมทุกครั้งเมื่อสหกรณ์นัดหมาย
	14. การที่สมาชิกสหกรณ์ สอ.นย. ฝากเงินสหกรณ์ เป็นหน้าที่ของสมาชิกในส่งเสริมสนับสนุนกิจการสหกรณ์
	15. สมาชิกสหกรณ์ สอ.นย. มีหน้าที่ร่วมมือกับคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์
	16. หน้าที่พัฒนาสหกรณ์ให้เจริญรุ่งเรืองและมั่นคง เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการ และฝ่ายจัดการไม่ใช่หน้าที่ของสมาชิกสหกรณ์ สอ.นย.
	17. การดำเนินงานของสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับหลักประชาธิปไตยสมาชิกทุกคนมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

คำตอบ	ข้อความถาม
	18. บัญชีเงินฝากพิเศษ ของสมาชิก สอ.นย.จะมอบสมุดให้ผู้เป็นเจ้าของบัญชีฝากและถอนตามจำนวนที่ต้องการ ได้ภายใต้เงื่อนไขที่ตกลงไว้กับสหกรณ์
	19. สมาชิกผู้ค้าประกันหนี้เงินของสมาชิกสหกรณ์ของ สอ.นย มีหน้าที่ต้องส่งชำระหนี้คืนสหกรณ์ ถ้าผู้ที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้
	20. สมาชิกของ สอ.นย. ที่กู้ยืมเงินกับสหกรณ์ มีสิทธิได้รับเงินเฉลี่ยตามส่วนดอกเบี้ยเงินกู้ที่จ่ายให้ สหกรณ์
	21. สมาชิกของ สอ.นย. ทุกคนมีสิทธิได้รับสวัสดิการต่างๆ ที่สหกรณ์จัดให้อย่างเป็นทางการ
	22. สมาชิกของ สอ.นย. ทุกคนมีหน้าที่ควบคุม ตรวจสอบการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์
	23. สมาชิกของ สอ.นย. มีหน้าที่ให้ข้อมูลในการขอกู้ยืมเงินกับสหกรณ์อย่างถูกต้องครบถ้วน ไม่ปิดบัง และใช้เงินกู้ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการกู้ยืม
	24. การควบคุม ตรวจสอบการดำเนินงานของฝ่ายจัดการ สอ.นย. เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ไม่ใช่หน้าที่ของสมาชิก
	25. ผู้ตรวจสอบกิจการของ สอ.นย. มีหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ และฝ่ายจัดการสหกรณ์
	26. ถ้าสมาชิก สอ.นย. คนใดคนหนึ่งมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เป็นไปในทางที่มีชอบ หน้าที่ของสมาชิกทุกคนที่ต้องทักท้วง และแจ้งข้อมูลดังกล่าวต่อคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์

ตอนที่ 3 การใช้ประโยชน์ในการให้บริการของ สอ.นย. ในฐานะสมาชิกสหกรณ์ใน
ปัจจุบัน

การใช้ประโยชน์ในการให้บริการของสหกรณ์ สอ.นย.	ปริมาณการใช้ประโยชน์		การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	
	ใช้	ไม่ใช้	รู้ว่า มี	ไม่รู้ ว่ามี
ด้านธุรกิจรับฝากเงิน				
เงินฝากออมทรัพย์	<input type="checkbox"/> 100-100,000 <input type="checkbox"/> 100,001-500,000 <input type="checkbox"/> 500,001-1,000,000 <input type="checkbox"/> 1,000,001 ขึ้นไป	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ	<input type="checkbox"/> 10,000 -100,000 <input type="checkbox"/> 100,001 -500,000 <input type="checkbox"/> 500,001 -1,000,000 <input type="checkbox"/> 1,000,001 ขึ้นไป	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
เงินฝากออมทรัพย์เพิ่มทุน 1 ปี (วงเงิน 250,000 -10,000,000 บาท)	<input type="checkbox"/> 250,001 -1,000,000 <input type="checkbox"/> 1,000,001-2,500,000 <input type="checkbox"/> 2,500,001-5,000,000 <input type="checkbox"/> 5,000,001-7,500,000 <input type="checkbox"/> 7,500,001 ขึ้นไป	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
เงินฝากออมทรัพย์เพิ่มทุน 2 ปี (วงเงิน 500,000 -10,000,000 บาท)	<input type="checkbox"/> 500,001 -1,000,000 <input type="checkbox"/> 1,000,001-2,500,000 <input type="checkbox"/> 2,500,001-5,000,000 <input type="checkbox"/> 5,000,001-7,500,000 <input type="checkbox"/> 7,500,001 ขึ้นไป	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
เงินฝากออมทรัพย์เพิ่มทุน 3 ปี (วงเงิน 1,000,000 -10,000,000 บาท)	<input type="checkbox"/> 1,000,001-2,500,000 <input type="checkbox"/> 2,500,001-5,000,000 <input type="checkbox"/> 5,000,001-7,500,000 <input type="checkbox"/> 7,500,001 ขึ้นไป	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านธุรกิจสินเชื่อ				
1. เงินกู้ฉุกเฉิน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. กู้เงิน อส.ทพ.นย. , พนักงานราชการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. กู้เงินสมาชิกสมทบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. เงินกู้สามัญ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. เงินกู้สามัญ อส.ทพ.นย. , พนักงานราชการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

การใช้ประโยชน์ในการให้บริการของสหกรณ์ สอ.นย.	ปริมาณการใช้ประโยชน์		การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	
	ใช่	ไม่ใช่	รู้ว่ามี	ไม่รู้ว่ามี
6. เงินกู้สามัญเพื่อซื้ออาหารประจำวัน (เป็นพก)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. เงินกู้สามัญเพื่อส่งเสริมการประหยัดพลังงาน LPG/NGV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. เงินกู้สามัญเพื่อซื้อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ฯ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. เงินกู้สามัญเพื่อซื้อจักรยานและอุปกรณ์ฯ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. เงินกู้สามัญเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. เงินกู้สามัญเพื่อช่วยเหลือผู้ค้าประกัน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. เงินกู้สามัญเพื่อส่งเสริมการศึกษา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. เงินกู้สามัญเพื่อการแปลงหนี้ใหม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. เงินกู้พิเศษเพื่อการเกษตรสหกรณ์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านสวัสดิการ				
1. สวัสดิการเพื่อรับขวัญทายาทใหม่ของสมาชิกสูงสุด 1,500 บาทต่อบุตร 1 คน และไม่จำกัดจำนวนบุตร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. สวัสดิการทุนส่งเสริมการศึกษานุเคราะห์สมาชิก จ่ายสวัสดิการตามเกณฑ์ที่สหกรณ์กำหนดสูงสุดไม่เกิน 4,000 บาท	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. สวัสดิการเงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลแก่สมาชิก จ่ายสวัสดิการ สูงสุดไม่เกิน 1,500 บาทต่อครั้ง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. สวัสดิการของขวัญปีใหม่สมาชิก จ่ายตามมติคณะกรรมการ และจะจ่ายเป็นเงินค่าหุ้นทุกปี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. สวัสดิการเงินสงเคราะห์เพื่อการดำรงชีพแก่สมาชิกที่ทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง สูญเสียอวัยวะสูงสุด 30,000 บาท	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. สวัสดิการเงินสงเคราะห์กรณีสมาชิกบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจนทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง สูญเสียอวัยวะสูงสุด 24,000 บาท	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. สวัสดิการเงินเยี่ยมสมาชิกที่บาดเจ็บจากการปฏิบัติหน้าที่ ในเวลาฉุกเฉินสูงสุด 20,000 บาท	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. สวัสดิการเพื่อบำเหน็จสมาชิก สูงสุด 3,000 บาท	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. สวัสดิการเพื่อสงเคราะห์กรณีสมาชิกเสียชีวิต สูงสุด 100,000 บาท ตามปีการเป็นสมาชิก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. สวัสดิการเพื่อสงเคราะห์กรณีสมาชิกเสียชีวิต (จ่ายเพิ่มเติม) สูงสุด 30,000 บาท	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

การใช้ประโยชน์ในการให้บริการของสหกรณ์ สอ.นย.	ปริมาณการใช้ประโยชน์		การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	
	ใช่	ไม่ใช่	รู้ว่ามี	ไม่รู้ว่ามี
11. สวัสดิการกรณีบุคคลในครอบครัวของสมาชิกเสียชีวิต สูงสุด 2,500 บาท	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. สวัสดิการสงเคราะห์สมาชิกประสบภัยพิบัติต่างๆ กรณีทรัพย์สินของสมาชิกได้รับความเสียหาย สูงสุด 4,000 บาท	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. สวัสดิการเงินสงเคราะห์พิเศษเพื่อช่วยเหลือผู้ค้าประกัน เงินกู้สูงสุด 50,000 บาท	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. สวัสดิการสมาชิกสมทบเสียชีวิต สูงสุด 2,500 บาท	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านการถือหุ้น				
1. การเพิ่มหุ้นรายเดือน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. การลดหุ้นรายเดือน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. การงดส่งเงินค่าหุ้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. การโอนเงินปันผล-เงินเฉลี่ยคืนประจำปี สมทบเงินทุนเรือนหุ้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. การซื้อหุ้นเป็นครั้งคราวเมื่อ สอ.นย.เปิดให้มีการซื้อหุ้นได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์ในการเป็นสมาชิก ของ สอ.นย.

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจ ในการใช้ประโยชน์ในการเป็นสมาชิก สอ.นย.	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1. ด้านเงินให้กู้					
1.1 วงเงินกู้เงินกู้ฉุกเฉิน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 วงเงินกู้สามัญ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 วงเงินกู้พิเศษ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมทุกประเภท	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 อัตราการจ่ายเงินเฉลี่ยคืนตามส่วนเงินกู้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6 ขั้นตอนการยื่นกู้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7 ระยะเวลาการจ่ายเงินกู้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.8 การบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสินเชื่อ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ด้านเงินฝาก					
2.1 เงินฝากออมทรัพย์ (เงื่อนไขและอัตราดอกเบี้ย)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ (เงื่อนไขและอัตราดอกเบี้ย)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ โครงการเพิ่มพูน 1,2,3 (เงื่อนไขและอัตราดอกเบี้ย)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4 เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ โครงการทวิสุข 1,2,3 (เงื่อนไขและอัตราดอกเบี้ย)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5 การบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินฝาก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ความพึงพอใจ ในการใช้ประโยชน์ในการเป็นสมาชิก สอ.นย.	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
3. ด้านสวัสดิการ					
3.1 ขั้นตอนการยื่นขอรับสวัสดิการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 ระยะเวลาของการยื่นเรื่องขอรับสวัสดิการ แต่ละประเภท	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3 จำนวนเงินของสวัสดิการแต่ละประเภท	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4 ประเภทของสวัสดิการเพียงพอต่อความต้องการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5 สวัสดิการเป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6 การบริการของเจ้าหน้าที่สวัสดิการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ด้านการประชาสัมพันธ์					
4.1 เว็บไซต์สหกรณ์ Website	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 เฟสบุ๊ก Facebook	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3 ไลน์ Line@	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4 ข้อความ SMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5 โบรชัวร์รับเงินและข้อความประชาสัมพันธ์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6 วิทยุชุมชน/เคเบิลทีวี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.7 แผ่นพับประชาสัมพันธ์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ด้านพนักงานเจ้าหน้าที่					
5.1 การแสดงถึงความเต็มใจให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2 การแสดงถึงความมีน้ำใจช่วยเหลือ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3 การแสดงถึงความกระตือรือร้นในการบริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4 การแสดงถึงความมีมนุษยสัมพันธ์กับสมาชิก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.5 การแสดงถึงความถูกต้อง แม่นยำ ในการให้ ข้อมูล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ความพึงพอใจ ในการใช้ประโยชน์ในการเป็นสมาชิก สอ.นย.	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
6. การใช้ประโยชน์ด้านอื่น ๆ					
6.1 ด้านการให้การฝึกอบรมอาชีพเสริมสมาชิก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2 ด้านการให้การฝึกอบรมความรู้แก่สมาชิก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3 ด้านการให้เข้าร่วมเป็นกรรมการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.4 ด้านการให้การเข้าร่วมประชุมใหญ่สามัญ ประจำปี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.5 ด้านการให้การส่งเสริมสนับสนุนกิจการสหกรณ์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.6 ด้านการรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์เพื่อเข้าร่วม กิจกรรม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.7 ด้านการสนับสนุน พัฒนา สักคมและชุมชน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ข้อเสนอแนะ

อื่นๆ.....

.....

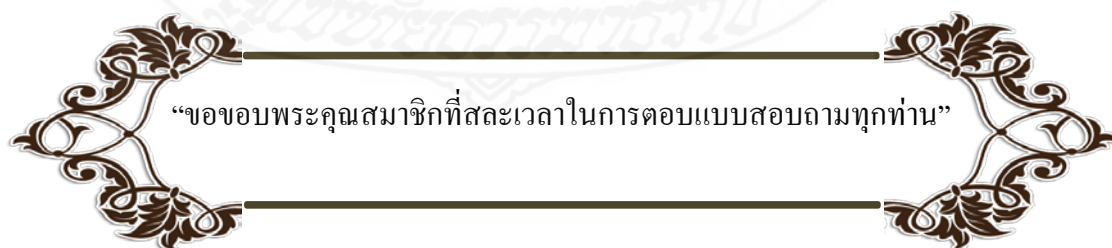
.....

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางครุณี ทองหยวก
วัน เดือน ปีเกิด	18 กรกฎาคม พ.ศ.2516
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สหกรณ์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปีการศึกษา 2558
สถานที่ทำงาน	สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด เลขที่ 2509 หมู่ที่ 1 ตำบลสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
ตำแหน่ง	หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

