

ความต้องการของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
พนักงานโตโยต้า จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ

นางนิสากร ทักษิณ

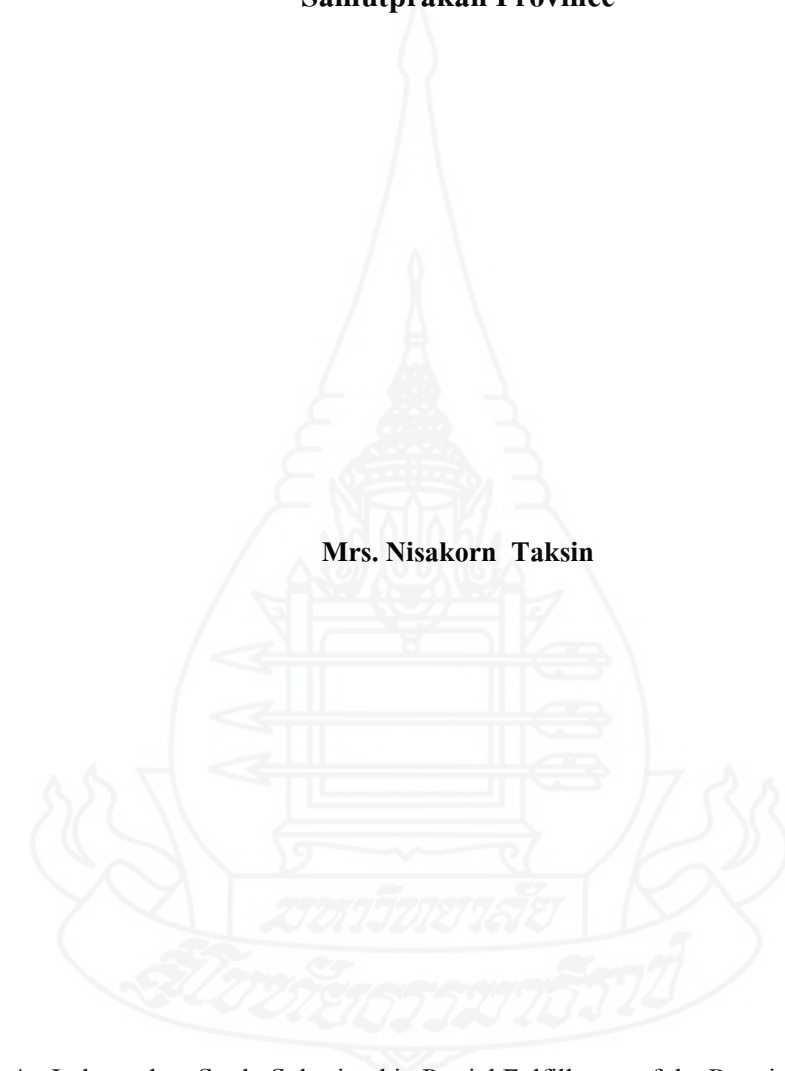


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสหกรณ์ สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2556

**Demand for Member's of Toyota Saving Cooperatives Ltd,
Samutprakan Province**

Mrs. Nisakorn Taksin



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

2013

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความต้องการของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์พนักงาน โตโยต้า จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ
ชื่อและนามสกุล นางนิสากร ทักษิณ
แขนงวิชา สหกรณ์
สาขาวิชา เกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. อนุชา ภูมิพันธุ์ภิญโญ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2557

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

อนุชา ภูมิพันธุ์ภิญโญ

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. อนุชา ภูมิพันธุ์ภิญโญ)

Am

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. สักดา วัจนะสารีกากุล)

อจจรา จิตตลดากร

(รองศาสตราจารย์ ดร. อจจรา จิตตลดากร)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์

ชื่อการศึกษา คั่นคว้ออิสระ ความต้องการของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
พนักงานโตโยต้า จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ

ผู้ศึกษา นางนิสากร ทักษิณ รหัสนักศึกษา 2559001991 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สหกรณ์)

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. อนุชา ภูริพันธุ์ภิญโญ **ปีการศึกษา** 2556

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพทั่วไปของสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัดที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน 3) เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางแก้ไข เกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ทั้งหมด 4,662 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยใช้สูตรทาโรยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 368 คน เครื่องมือที่ใช้ในเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอ้างอิง ได้แก่ T-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยวิธีของเซฟเฟ

ผลการศึกษาพบว่า 1) สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีความพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการดำเนินงาน ด้านสถานที่ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ พบว่ามีความพอใจในระดับมากทุกๆด้าน 2) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ที่มีข้อมูลพื้นฐานที่แตกต่างกัน พบว่าสมาชิกส่วนใหญ่ที่มีข้อมูลพื้นฐานแตกต่างกัน มีความต้องการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ ที่สำคัญได้แก่ ต้องการให้สหกรณ์พิจารณาลดจำนวนผู้ค้าประกันและขั้นตอนในการกู้เงินแบบสามัญ และ ลูกเงิน

คำสำคัญ ความต้องการ การให้บริการ สมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

Independent Study title: Demand for Members' of Toyota Saving Cooperatives Ltd,
Samutprakan Province

Author: Mrs. Nisakorn Taksin **ID:** 2559001991;

Degree: Master of Business Administration (Cooperatives);

Independent Study advisor: Dr. Anucha Puripanpinyo, Associate Professor;

Academic year: 2013

Abstract

The study was to study 1) The generality of Members of Toyota Saving Co-operatives Ltd. Ltd 2) The comparison of demand for Members who had the difference in individual factor 3) The problem of Co-operatives and find out the guidances in order to solve the problems of demand for Co-operatives services.

The population was 4,662 Co-operatives members applied Taro Yamane's formula with 95 percents of confident interval in order to gain 368 Co-operatives members as sample size of this study. The tool of data collecting was questionnaire. Statistics for data analysis was comprised of descriptive statistics such as arithmetic mean, standard deviation, and inferential statistics such as T-test, Analysis of variance (ANOVA), the analysis of difference by Sheffe's methodology.

The study found that 1) Most of Co-operatives members were male, members' satisfaction on Co-operatives service was in the high level. In order to concern of individual aspect the results found that the aspects of officers' services, Co-operatives operation, Operation Place, Operation instruments as well as Co-operatives' information was in the high level of satisfaction. 2) There was no different demand of members who had different individual basic factor at 0.05 statistically significant. 3) The main problems of members service demand were the decreased members of loan guarantee both of normal loan and emergency loan.

Keywords: Services, demand, member, Toyota Employees Cooperative Limited.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “ความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด” ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดีด้วยความเมตตากรุณาอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร. อนุชา ภูริพันธุ์ภิญโญ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก รองศาสตราจารย์ ส่งเสริม หอมกลิ่น ที่ได้เสียสละเวลาในการให้คำแนะนำ ข้อคิด ข้อแนะนำด้วยดีมาตลอด ส่งผลให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สมบูรณ์ สามารถนำมาเสนอเพื่อเป็นประโยชน์ในปัจจุบัน และจะเกิดประโยชน์อย่างที่สุดในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของท่านอาจารย์เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน

เพื่อนนักศึกษา แขนงวิชาสหกรณ์ ที่ให้คำปรึกษาและแนะนำด้วยดีมาตลอดเวลาที่ได้ศึกษาด้วยกัน ขอขอบพระคุณ คุณรัชนิ ศรีมณี ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ที่ให้ความกรุณาในการให้ข้อมูลของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด และกรุณาตอบแบบสอบถามให้ด้วยความเต็มใจและยินดีพร้อมเจ้าหน้าที่สหกรณ์ทุกๆ ท่าน สมาชิกทุกท่าน การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าไม่มี คุณพ่อบุญเหลือ คุณแม่บัวเรียม ทุงฤทธิ์ คุณทวีศักดิ์ ทักษิณ ผู้ให้การสนับสนุนและให้โอกาสแก่ผู้ศึกษา

ผู้ศึกษาหวังว่า รายงานผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะต้องเป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์ ผู้สนใจศึกษา และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและส่งเสริมพัฒนาระบบสหกรณ์ในโอกาสต่อไป ประโยชน์ใดๆ ที่จะได้รับจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอ น้อมอุทิศคุณความดีทั้งหมดทั้งมวล แต่ผู้มีพระคุณ และผู้มีส่วนช่วยเหลือทุกท่าน หากมีสิ่งหนึ่ง ประการใดที่ขาดตกบกพร่อง หรือ ผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว และกราบขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

นิสากร ทักษิณ

กุมภาพันธ์ 2557

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดการศึกษา	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	20
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสหกรณ์	27
บริบทของสหกรณ์	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	50
การสร้างเครื่องมือ	50
วิธีการดำเนินการวิจัย	51
การวิเคราะห์ข้อมูล	52

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	53
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของสมาชิก	54
ตอนที่ 2 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด	58
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความต้องการของสมาชิก ในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอายุการเป็นสมาชิก	62
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของสมาชิกในการให้ บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด	72
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	73
สรุปการวิจัย	73
อภิปรายผล	77
ข้อเสนอแนะ	79
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	84
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ	85
ข แบบสอบถาม	87
ค ข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด	93
ประวัติผู้ศึกษา	103

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	แสดงการเปรียบเทียบแนวคิดความต้องการของ มาสโลว์ และ อัลเดอร์เฟอร์ 14
ตารางที่ 2.2	แสดงการเปรียบเทียบทฤษฎีของมาสโลว์, เฮิร์ชเบอร์ก, อัลเดอร์เฟอร์ และความต้องการจากการเรียนรู้ แมคคิลเลนดจ์ 19
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลพื้นฐานของสมาชิก เรื่องเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา 54
ตารางที่ 4.2	ข้อมูลพื้นฐานของสมาชิก เรื่อง รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ และเหตุผลที่สมัครเป็นสมาชิก 55
ตารางที่ 4.3	ข้อมูลพื้นฐานของสมาชิก เรื่อง เรื่อง การเข้าไปใช้บริการ การเข้าไปติดต่อฝ่ายต่างๆ และการติดต่อใช้บริการด้านต่างๆ 56
ตารางที่ 4.4	ข้อมูลพื้นฐานของสมาชิก เรื่องการรับทราบข่าวสารสหกรณ์ 57
ตารางที่ 4.5	ความต้องการของสมาชิกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 58
ตารางที่ 4.6	ความต้องการของสมาชิกด้านการดำเนินงาน 59
ตารางที่ 4.7	ความต้องการของสมาชิกด้านสถานที่ เครื่องมือ และ อุปกรณ์ 60
ตารางที่ 4.8	ความต้องการของสมาชิกด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ 61
ตารางที่ 4.9	เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน โตโยต้า จำกัด ระหว่างเพศชายและเพศหญิง 62
ตารางที่ 4.10	เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน โตโยต้า จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน 63
ตารางที่ 4.11	เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน โตโยต้า จำกัด ระหว่างสมาชิก ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน 65
ตารางที่ 4.12	เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน โตโยต้า จำกัด ระหว่างสมาชิก ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน 66
ตารางที่ 4.13	เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน โตโยต้า จำกัด ระหว่างสมาชิกที่ มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน 67

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.14	เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน โตโยต้า จำกัด ระหว่างสมาชิก ที่มีอายุการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน	69
ตารางที่ 4.15	การเปรียบเทียบความแตกต่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความต้องการของสมาชิก ในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน โตโยต้า จำกัด ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามสมาชิกที่มีสถานภาพแตกต่างกัน	70
ตารางที่ 4.16	การเปรียบเทียบความแตกต่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความต้องการของ สมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน โตโยต้า จำกัด ในการดำเนินงาน จำแนกตามสมาชิกที่มีสถานภาพแตกต่างกัน	71
ตารางที่ 4.17	การเปรียบเทียบความแตกต่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความต้องการของ สมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน โตโยต้า จำกัด ในด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ จำแนกตามสมาชิกที่มีอายุการ เป็นสมาชิกแตกต่างกัน	71
ตารางที่ 4.18	แสดงความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน โตโยต้า จำกัด	72



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 แสดงถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์.....	11
ภาพที่ 2.2 ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์.....	13



บทที่ 1

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในสมัยรัชกาลที่ 5 ปี พ.ศ. 2457 ประเทศไทย ได้เริ่มมีการค้าขายกับต่างประเทศมากขึ้น ระบบเศรษฐกิจชนบท เปลี่ยนจากระบบเลี้ยงตนเอง มาเป็นระบบเศรษฐกิจเพื่อการค้า ความต้องการเงินทุนในการขยายการผลิต และการครองชีพ การกู้ยืมเงินทุนจาก นายทุนท้องถิ่นที่ต้องเสียดอกเบี้ยในอัตราสูง การถูกเอารัดเอาเปรียบ ในการขายผลผลิต สภาพดินฟ้าไม่อำนวย ทำให้ผลผลิตได้รับความเสียหาย การเกิดหนี้สินพอกพูน จึงเกิดขึ้นกับเกษตรกร (รัตนา โพธิ์สุวรรณ, 2548 อ้างถึงดำรง ปันประณต, 2541) จากสภาพปัญหาความยากจนและหนี้สินดังกล่าวทำให้ทางราชการพยายามหาทางแก้ไข ต่อมารัฐบาลได้เชิญ เซอร์เบอร์นาร์ด ฮันเตอร์ (Sir Benard Hunter) หัวหน้าธนาคารแห่งมัทราส ประเทศ อินเดีย เข้ามาสำรวจ หาช่องทางช่วยเหลือเกษตรกร และได้เสนอว่าควรตั้ง “ธนาคารให้กู้ยืมแห่งชาติ” ดำเนินการให้กู้ยืมแก่ราษฎร โดยมีที่ดินและหลักทรัพย์อื่นเป็นประกันเพื่อมิให้ชาวนาที่กู้ยืมเงินหลบหนีหนี้สิน พร้อมทั้งแนะนำให้จัดตั้งสมาคม เรียกว่า “โคออปอเรทีฟ โซไซตี้” (Cooperative Society) เพื่อควบคุมการกู้เงินและการเรียกเก็บเงินกู้ โดยใช้หลักการร่วมมือกันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งคำนี้พระราชวรรังสรรค์ กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ได้ทรงบัญญัติศัพท์เป็นภาษาไทยว่า “สมาคมสหกรณ์” จึงกล่าวได้ว่าประเทศไทยเริ่มศึกษาวิธีการสหกรณ์ในปี 2457

การจัดตั้งสหกรณ์แห่งแรกของ ประเทศไทยเกิดขึ้น ณ ที่อำเภอเมือง จังหวัด พิษณุโลก ชื่อว่า “สหกรณ์วัดจันทร์ไม่จำกัดสินใช้” มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการเงินกู้แก่สมาชิก โดยจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติเพิ่มเติมสมาคม พ.ศ.2459 เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2459 มีพระราชวรรังสรรค์กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ เป็นนายทะเบียนสหกรณ์ พระองค์แรก ต่อมางานสหกรณ์ได้ขยายตัวกว้างขวางขึ้นมีการจดทะเบียนสหกรณ์ อีกหลายสหกรณ์ และการ จัดตั้งสหกรณ์อีกหลายประเภท ต่อมาทางรัฐบาลจึงได้ออกพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2511 เปิดโอกาสให้สหกรณ์หาทุนขนาดเล็กที่ดำเนินธุรกิจเพียงอย่างเดียวควบเข้าเป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่ ทำให้สามารถขยายการค้าดำเนินธุรกิจเป็นแบบเอนกประสงค์ ซึ่งจะประกอบประโยชน์แก่สมาชิก ด้วยเหตุนี้สหกรณ์หาทุน จึงแปรสภาพเป็นสหกรณ์การเกษตร มาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งนับแต่สหกรณ์ได้ถือกำเนิดขึ้นในประเทศไทยจวบจนปัจจุบัน ผลการดำเนินงานของสหกรณ์ในธุรกิจต่างๆ ได้สร้างความเชื่อถือเป็นที่

ไว้วางใจของสมาชิก จนทำให้จำนวนสหกรณ์เพิ่มขึ้นทุกปี การสหกรณ์ในประเทศไทยจึงมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมที่ช่วยแก้ไขปัญหาในการประกอบอาชีพ และช่วยยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น

ปัจจุบันตามกฎหมายกระทรวง กำหนดประเภทสหกรณ์ที่จดทะเบียน พ.ศ.2548 กำหนดไว้ 7 ประเภท คือ สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์ประมง สหกรณ์นิคม สหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์ และสหกรณ์เครดิตยูเนียน ซึ่งสหกรณ์เป็นองค์กรอิสระของกลุ่มบุคคล ซึ่งร่วมกันด้วยความสมัครใจเพื่อสนองความต้องการและมีจุดมุ่งหมายร่วมกันทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2550) การบริหารงานของสหกรณ์ทั้ง 7 ประเภท ได้ยึดหลักเดียวกันคือ บริหารงานโดยสมาชิกทุกๆ คนและมีการเลือกตั้งตัวแทนซึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการดำเนินงาน” จากที่ประชุมใหญ่คณะกรรมการดำเนินงานมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการบริหารงานให้สหกรณ์โดยจะจัดจ้าง “ผู้จัดการ” ให้ปฏิบัติงานในสหกรณ์ภายใต้การควบคุมดูแลของคณะกรรมการดำเนินงาน

สำหรับสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสหกรณ์สำหรับผู้ที่มีรายได้ประจำโดยทั่วไปที่ต้องการพึ่งตนเองด้วยการออมทรัพย์เป็นประจำ และช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยการให้กู้ยืมเมื่อเกิดความจำเป็น สหกรณ์ออมทรัพย์ตั้งขึ้นทั่วไปในสถานที่ราชการ สำหรับข้าราชการพลเรือน ตำรวจ ทหาร และในรัฐวิสาหกิจ โรงงาน บริษัท สถานศึกษา หรือในชุมชนต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ในโรงงาน และบริษัทต่างๆ ซึ่งจะทำหน้าที่หลัก 2 ประการ คือ ช่วยเสริมการออมของสมาชิก ทั้งในด้านการถือหุ้นและการออมทรัพย์ และให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ (สุภาพร ยังสุก, 2548) สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นแหล่งกู้ยืมเงินเพื่อช่วยเหลือสมาชิกที่มีความจำเป็นและเดือดร้อน โดยคิดอัตราดอกเบี้ยในอัตราที่ต่ำ แล้วสหกรณ์ออมทรัพย์ยังเป็นสถาบันการเงินที่ส่งเสริมให้บุคคลที่เป็นสมาชิกรู้จักการประหยัดรู้จักการออมทรัพย์ และสามารถบริการเงินกู้ให้แก่สมาชิกเพื่อนำไปใช้จ่ายเมื่อเกิดความจำเป็นได้ โดยยึดหลักการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จึงเป็นการร่วมกันแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมอีกทางหนึ่ง

ทั้งนี้สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ จึงได้จัดตั้งขึ้นโดยเป็นความปรารถนาของพนักงานส่วนใหญ่ที่ต้องการจะให้มีความมั่นคงออมทรัพย์เกิดขึ้น เพื่อเป็นองค์กรในการสนับสนุนให้สมาชิกได้รู้จักการออมทรัพย์ ในขณะเดียวกันเพื่อเป็นแหล่งเงินกู้เพื่อช่วยเหลือและ บรรเทาความเดือดร้อนทางการเงินเกี่ยวกับการกู้เงินนอกระบบ และเพื่อที่จะให้พนักงานมีแหล่งที่สามารถกู้ยืมเงินในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำไปใช้จ่ายตามความจำเป็นได้ และเป็นการส่งเสริมการออมทรัพย์ของพนักงาน ซึ่งจะเป็นการช่วยให้พนักงานได้มีโอกาสยกระดับฐานะความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น (สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด) การดำเนินธุรกิจรูปแบบสหกรณ์ออมทรัพย์ในปัจจุบันจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลายด้าน และปัจจัยหลัก คือ

สมาชิกมีความพึงพอใจที่ดีต่อสหกรณ์ เพราะถ้าหากสมาชิกสหกรณ์ไม่มีความพึงพอใจ สมาชิกอาจจะสูญเสียโอกาสในทางธุรกิจและหันไปใช้บริการสถาบันการเงินอื่น แต่ถ้าหากสมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ สหกรณ์ก็就会有ความเข้มแข็งในทางธุรกิจ รวมไปถึงสามารถนำข้อมูลจากการศึกษานี้ไปพัฒนางานสหกรณ์ต่อไปได้

สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ ก่อตั้งขึ้นด้วยความร่วมมือของฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด และ สหภาพแรงงานโตโยต้า ประเทศไทย เพื่อวัตถุประสงค์ของหลักสหกรณ์ดังกล่าวข้างต้น โดยได้รับการจดทะเบียนสหกรณ์ออม

ซึ่งสมาชิกทั้งหมดเป็นพนักงานของบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด เป็นพนักงานประจำทรัพย์ เมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2540 และเริ่มดำเนินงานเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2540 ซึ่งมีทุนดำเนินงาน เริ่มแรก 1,500,000.00 บาท จากการสนับสนุนของบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย ปัจจุบันสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัดมีจำนวนสมาชิก 4662 คน มีสินทรัพย์ทั้งสิ้น 323,654,340.51 บาท (ณ วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2553) และพนักงานชั่วคราวซึ่งอยู่ในบริษัทเดียวกัน การติดต่อประสานงานและการประชาสัมพันธ์สะดวกและรวดเร็ว จึงง่ายต่อการบริหารจัดการ และสะดวกในหลายๆ ด้าน

จากเหตุผลและปัญหาการบริหารงานและการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัดดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาสนใจถึงความต้องการของสมาชิกในการรับบริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ว่ามีความต้องการในการรับบริการอยู่ในระดับใด ซึ่งผลการศึกษารั้งนี้ จะได้ใช้เป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุง รูปแบบ วิธีการ และการพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่สมาชิก สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เสริมสร้างศักยภาพในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด และทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

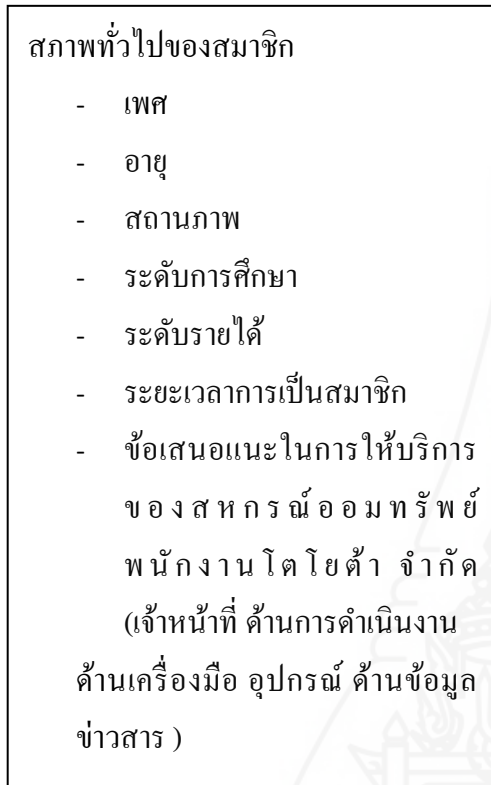
2.1 เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน

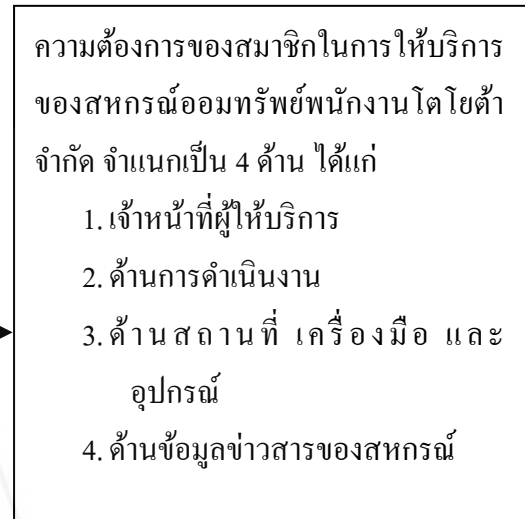
2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางแก้ไข เกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)



ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. ขอบเขตของการศึกษา

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความต้องการของสมาชิกในการรับบริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ จำกัด จำแนกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านการดำเนินงาน
3. ด้านสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์
4. ด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์

4.2 ขอบเขตของพื้นที่

สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ตำบล สำโรงใต้ อำเภอ พระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

4.3 ขอบเขตด้านประชากร

สมาชิกสามัญของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2554 จำนวน 4,662 คน จำนวนตัวอย่างที่เก็บเท่ากับ 368 คน อ้างอิงจากสูตรของ Taro Yamane

4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ใช้ข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถาม สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัดจังหวัดสมุทรปราการ ในช่วงเดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ 2557

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ความต้องการของสมาชิก หมายถึง ความคาดหวังในการรับบริการที่ดี รวดเร็วและมีประสิทธิภาพจากสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด 4 ด้าน ดังนี้

5.1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความต้องการในคุณลักษณะของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ได้แก่ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ใช้งานง่าย น้ำเสียงสุภาพ ความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม การให้บริการมีความเท่าเทียมเสมอภาค และให้บริการด้วยความรวดเร็ว

5.1.2 ด้านการดำเนินงาน หมายถึง ความต้องการที่มีต่อการดำเนินงานของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ได้แก่ การวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ การให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการบริการมีความสะดวกรวดเร็ว และกำหนดหน้าที่ผู้รับผิดชอบชัดเจน

5.1.3 ด้านสถานที่ เครื่องมือ และ อุปกรณ์ หมายถึง ความต้องการที่มีต่อสถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ได้แก่ การจัดสำนักงานสหกรณ์สวยงามเป็นสัดส่วนพื้นที่ภายในสำนักงานพอเพียงต่อการให้บริการ ความทันสมัยของเครื่องมือ และอุปกรณ์ รวมไปถึงเครื่องมือและอุปกรณ์มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งาน

5.1.4 ด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ หมายถึง ความต้องการที่มีต่อการแจ้งข้อมูลข่าวสารของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ได้แก่ การทันสมัยในการแจ้งข้อมูล

ข่าวสาร การรับและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง มีการปิดป้ายประกาศข่าวสารของสหกรณ์เพื่อ
ประชาสัมพันธ์ให้ทราบ และมีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมเมื่อสมาชิกเข้าไปใช้บริการ

5.2. สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด อำเภอพระประแดง
จังหวัดสมุทรปราการ

5.3. สมาชิก หมายถึง บุคคลซึ่งมีสถานภาพเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโต
โยต้า จำกัด

5.4. การให้บริการจากสหกรณ์ หมายถึง การที่สหกรณ์กระทำ หรือปฏิบัติรับใช้และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

5.5. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ
อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 สหกรณ์สามารถทราบถึงสภาพทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า
จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ

6.2 สหกรณ์สามารถนำผลการเปรียบเทียบความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ในการรับ
บริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด เพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่สมาชิกให้มี
ประสิทธิภาพมากขึ้น

6.3 สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด สามารถนำปัญหาและข้อเสนอแนะของ
สมาชิกไปใช้ในการปรับปรุงการบริการต่อไปได้และเป็นแนวทางส่งเสริม สหกรณ์ออมทรัพย์อื่นๆ
ในการพัฒนาในด้านการให้บริการที่ตรงตามต้องการของสมาชิกสหกรณ์ได้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความต้องการในการให้บริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน โตโยต้า จำกัด ในครั้งนี้ผู้ศึกษา ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และบริบทของสหกรณ์ ตลอดจนงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสหกรณ์
4. บริบทของสหกรณ์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

1.1 ความหมายของความต้องการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2526 : 323) กล่าวถึง "ความต้องการ" ว่าหมายถึง ความอยากได้ใคร่ได้หรือประสงค์จะได้และเมื่อเกิดความรู้สึกดังกล่าวจะทำให้ร่างกายเกิดการความขาดสมดุลเนื่องมาจากมีสิ่งรบกวนกระตุ้น มีแรงขับภายในเกิดขึ้นทำให้ร่างกายไม่อาจอยู่นิ่งต้องพยายามดิ้นรนและแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้นๆ เมื่อร่างกายได้รับตอบสนองแล้วร่างกายมนุษย์ก็กลับสู่ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่งและก็จะเกิดความต้องการใหม่ๆ เกิดขึ้นมา ทดแทนวนเวียนอยู่ไม่มีที่สิ้นสุด

ค็อฟแมน (Kaufman : 32, อ้างถึงใน"ไสว เจริญรัตน์ไพบูลย์. 2550 : 13) กล่าวถึง ความต้องการว่า หมายถึง ช่องว่าง (Gap) ระหว่างผลผลิตที่เป็นอยู่ในปัจจุบันกับผลผลิตที่เราต้องการ โดยนำช่องว่างที่ได้รับมาจัดลำดับความสำคัญ แล้วเลือกสิ่งที่สำคัญที่สุดเป็นความต้องการที่ต้องกระทำก่อน

จึงสรุปได้ว่า ความต้องการเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีความประสงค์ที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นความต้องการไม่มีวันสิ้นสุด โดยจะเริ่มจากระดับต่ำไประดับสูง ทำให้มีแรงขับภายในเกิดขึ้นทำให้ร่างกายไม่อาจอยู่นิ่งต้องพยายามดิ้นรนและแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้นๆ

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ

ความต้องการ (needs) เป็นสภาพที่บุคคลขาดสมดุล เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างสมดุลให้ตัวเอง เช่น คนที่รู้สึกเหนื่อยล้าโดยการนอน หรือนั่งพัก หรือเปลี่ยนบรรยากาศ เปลี่ยนอิริยาบถ ดูหนังฟังเพลง คนที่ถูกทิ้ง ให้อยู่คนเดียว เกิดความต้องการความรัก ความสนใจจากผู้อื่น เป็นแรงผลักดันให้คนๆ นั้น กระทำการบางอย่าง เพื่อให้ได้รับความรัก ความสนใจ ความต้องการมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรม กล่าวได้ว่าสิ่งที่กระตุ้น ให้บุคคล แสดงพฤติกรรม เพื่อบรรลุจุดหมายปลายทางที่ต้องการนั้น ส่วนใหญ่เกิดเนื่องมาจากความต้องการของบุคคล

Samuelson (1917 อ้างใน กฤษณา ศักดิ์ศรี, 2534 : 159) กล่าวว่า มนุษย์นั้น เพียรพยายามทุกวิถีทางในอันที่จะให้บรรลุความต้องการที่ละขั้น เมื่อความต้องการขั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นนั้นก็ลดความสำคัญลงจนหมดความสำคัญไป ไม่เป็นแรงกระตุ้นอีกต่อไป แต่จะเกิดความสนใจและความต้องการสิ่งใหม่อีกต่อไป แต่ความต้องการขั้นต้นๆ ที่ได้รับการตอบสนองไปเรียบร้อยแล้วนั้น อาจกลับมาเป็นความจำเป็นหรือความต้องการครั้งใหม่ อีกได้ เมื่อการตอบสนองความต้องการครั้งแรกได้สูญเสียหรือขาดหายไป และความต้องการที่เคยมีความสำคัญจะลดความสำคัญลง เมื่อมีความต้องการใหม่ๆ เข้ามาแทนที่

Gilmer กล่าวว่า "มนุษย์มีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง เช่น อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัยรวมทั้งสิ่งอื่นๆ ด้วย เช่น การยอมรับนับถือ สถานภาพ การเป็นเจ้าของ ฯลฯ แต่อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไปความต้องการเหล่านี้ยากที่จะได้รับการตอบสนองจนอิ่มและพอใจทั้งๆ ที่ก็ได้รับอยู่แล้ว" ทุกวันนี้คนเราพยายามทำงานก็เพื่อจะสนองความต้องการของตน ทำงานเพื่อเงินเพราะเงินเป็นสื่อกลางของการแลกเปลี่ยนสิ่งต่างๆ ตามต้องการ แต่ถ้ามองให้ลึกกลงไปแล้วการทำงานไม่ใช่เพื่อเงินแต่อย่างเดียวเสมอไป เศรษฐีมีเงินมหาศาลก็ยังทำงานทั้งๆ ที่ทำงานแล้วได้เงินเป็นค่าตอบแทนเพียงเล็กน้อย การทำงานเพื่อเงิน เป็นเพียงเหตุผลประการหนึ่งเท่านั้น ยังมีปัจจัยอื่นๆ อีกมากที่คนต้องการได้รับจากการทำงาน ซึ่งบางครั้งเงินไม่สามารถซื้อความต้องการบางอย่างได้ เพราะความต้องการของมนุษย์ มีอยู่ 3 ประการ (เสถียร เหลืองอร่าม , 2525 : 10- 18 และนิพนธ์ คันธเสวี, 2528 : 71)

1.2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย หรือความต้องการทางสรีระ (Physical or Physiological Needs) หรือ ความต้องการปฐมภูมิ (Primary Needs) หรือ ความต้องการทางด้านชีววิทยา (Biological Needs) หรือความต้องการปฐมภูมิ (Primary) เป็นความต้องการทางชีววิทยา หรือ ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานอันดับแรกหรือขั้นต่ำสุดของมนุษย์ซึ่งจำเป็นในการ ดำรงชีวิต เป็นความต้องการที่จำเป็นสำหรับชีวิต เป็นความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตอยู่ของมนุษย์ เพื่อการมีชีวิตอยู่ เป็นความต้องการที่มีมาตั้งแต่กำเนิด ในฐานะที่เป็นอินทรีย์ทาง

กายภาพ เป็นแรงขับ (Drive) ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ เป็นแรงขับเคลื่อนทางกายภาพ เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ เป็นปรากฏการณ์ทางธรรมชาติของสิ่งมีชีวิตเพื่อความอยู่รอด จึงเป็นความต้องการพื้นฐานที่จะขาดเสียมิได้ ความต้องการชนิดนี้หากไม่ได้รับการตอบสนองจะมีความรู้สึกตึงเครียดอยู่ตลอดเวลา และมีความกระวนกระวาย เช่น ความต้องการอากาศหายใจ อาหาร ความอบอุ่น น้ำ ยารักษาโรค อุณหภูมิที่เหมาะสม เครื่องนุ่งห่ม การเคลื่อนไหวทางร่างกาย การจับถ้าย ความต้องการเรื่องเพศ การพักผ่อนนอนหลับ ที่อยู่อาศัย ถ้าขาดความต้องการประเภทนี้เพียงประการใดประการหนึ่งชีวิตจะต้องมีอันเป็นไป เพราะความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับมนุษย์ทุกคนจะขาดเสียมิได้ การแสวงหาสิ่งต่างๆมาเพื่อตอบสนองความต้องการในทางกายของมนุษย์ นี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของสังคม วัฒนธรรม การฝึกอบรม สิ่งแวดล้อม ศาสนา เศรษฐกิจ ฯลฯ

1.2.2 ความต้องการทางด้านจิตใจ หรือ ความต้องการในระดับสูง หรือ ความต้องการทางด้านจิตวิทยา หรือความต้องการทุติยภูมิ หรือความต้องการที่เกิดใหม่ (Psychological Needs or Secondary Needs or Acquired Needs) เป็นความต้องการที่ส่วนใหญ่เกิดขึ้นภายหลัง หลังจากความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว บางครั้งจึงเรียกความต้องการทางจิตใจว่า "ความต้องการที่เกิดขึ้นใหม่" (Acquired Needs) เพราะเป็นความต้องการที่เกิดจากความรู้ และการเรียนรู้ประสบการณ์ การสนองตอบต่างๆ ก็เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ เป็นแรงขับ (Drive) ชนิดหนึ่งที่ไม่หยุดอยู่กับที่ (Dynamic) ไม่มีรากฐานจากความต้องการทางร่างกาย แต่อาศัยกลไกทางสมอง ที่สั่งสมจากประสบการณ์ สภาพแวดล้อม วัฒนธรรม เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งแต่ละบุคคลอาจเหมือนกันหรือต่างกันได้ เนื่องจากแต่ละคนมีระดับความต้องการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ และประสบการณ์ ความต้องการทางจิตใจเป็นความต้องการที่สลับซับซ้อน และมีความแตกต่างกันมากระหว่างบุคคล

1.2.3 ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการทางจิตใจนั่นเอง แต่เน้นหนักในด้านความต้องการที่จะดำรงชีวิตให้เป็นที่ยอมรับนับถือของคนอื่น หรือมีความเป็นอยู่ดีกว่าบุคคลอื่น เช่น ต้องการความปลอดภัย ต้องการได้รับการยกย่องนับถือ ต้องการความยอมรับในสังคม ต้องการความก้าวหน้า เป็นต้น ตามธรรมชาติแล้วมนุษย์มีความต้องการมากมายหลายอย่าง จนไม่มีขอบเขตจำกัด ซึ่งทั้งความต้องการที่เกิดจากความคิดคำนึง หรือความต้องการด้านจิตใจ หรือความต้องการทางกาย ซึ่งเป็นความต้องการที่ขาดมิได้ และในบรรดาความต้องการต่างๆ ของมนุษย์นั้น ยกที่จะได้รับการสนองตอบจนเป็นที่พอใจ เพราะเป็นเรื่องของความแตกต่างระหว่างบุคคล

1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

1.3.1 ทฤษฎีความต้องการของ Maslow

Maslow เป็นนักจิตวิทยาอยู่ที่มหาวิทยาลัยแบรนดิส์ ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่งขึ้นมา Maslow ระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับจากระดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุด (อนิซวง, 2552 : 66-68)

มาสโลว์ เป็นนักจิตวิทยาและนักมนุษยนิยมที่สนใจเป็นอย่างมากเกี่ยวกับเกียรติยศและคุณค่าของบุคคล เขาเชื่อว่า บุคคลมีความสามารถในทางบวกที่จะปรับปรุงคุณภาพชีวิตของตนเองและมีความแตกต่างระหว่างบุคคลที่สมบูรณ์ (healthy) กับบุคคลที่ไม่สมบูรณ์ (unhealthy) ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ของ มาสโลว์ ได้มาจากประสบการณ์ของเขา โดย มาสโลว์ พยายามที่จะตรวจสอบ วิเคราะห์ และบูรณาการแนวคิดของผู้นำทางจิตวิทยาอื่นๆ และนำมาเสนอเป็นทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น (นรา สมประสงค์, 2536, หน้า 134) มาสโลว์ ได้กล่าวถึงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการว่า ความต้องการของคนเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจและความต้องการของคน มีข้อสังเกต ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่นๆ, 2541, หน้า 109) คนเรามีความต้องการไม่สิ้นสุด เมื่อได้รับการตอบสนองจากความต้องการอยู่ระดับหนึ่งแล้วก็จะเกิดความต้องการในสิ่งอื่นต่อไป ไม่มีวันสิ้นสุด ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง จะทำให้เกิดการจูงใจที่จะทำพฤติกรรมส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เกิดการจูงใจอีกต่อไปความต้องการของคนจะเป็นลำดับขั้น โดยเริ่มจากความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นไปสู่ความต้องการในระดับสูงขึ้น และความต้องการในระดับต้นจะเป็นพื้นฐานของความต้องการในระดับสูงขึ้นไป คนจึงจำเป็นต้องได้รับการสนองความต้องการเป็นลำดับขั้น จึงจะพัฒนาความต้องการในระดับสูงขึ้น

1) มาสโลว์ (Abraham H. Maslow, 1960, pp. 122–144) ได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ ดังนี้ 1.1 ลักษณะความต้องการของมนุษย์

(1) ความต้องการของมนุษย์เป็นไปตามลำดับขั้นความสำคัญ โดยเริ่มจากระดับความต้องการขั้นต่ำ ไปสู่ความต้องการขั้นสูง

(2) มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะมีความต้องการในสิ่งใหม่เข้ามาแทนที่

(3) เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่จูงใจให้เกิดพฤติกรรมต่อสิ่งนั้น แต่จะมีความต้องการในระดับสูงเข้ามาแทนและเป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในสิ่งนั้น

(4) ความต้องการที่เกิดขึ้นอาศัยซึ่งกันและกัน มีลักษณะควบคู่กันคือ เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่หมดสิ้นไปก็จะมีความต้องการอีกอย่างเกิดขึ้นมา

2) ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (hierachy of need)
 ความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ มี 5 ระดับ ดังแผนภูมิ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์
 ที่มา : ฎารณีย์ แผนสมบูรณ, 2548:12 ; อ้างอิงจาก พิมพ์จรย์ นามวัฒน์, 2540:หน้า 386

ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์ มี 5 ระดับ คือ

(1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการด้านร่างกาย ยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่ง มักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

(2) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (security or safety needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการความปลอดภัย หรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิด

ขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

(3) ความต้องการทางด้านสังคม (social or belonging needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการตอบสนองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการด้านสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

(4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (esteem or status needs) ความต้องการขั้นต่อมาเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

(5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (self-actualization or self-realization)

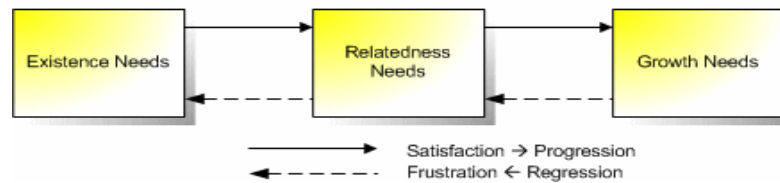
ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ ก็คือความต้องการที่จะสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยาน ใฝ่ฝัน ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการสนองตอบความต้องการทั้ง 4 ขั้น อย่างครบถ้วนแล้ว ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้น และมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคนซึ่งต่างก็มีความนึกคิด ใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

สาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ สรุปได้ว่าความต้องการของมนุษย์นั้นมีอยู่มากมายทั้งปริมาณและขอบเขต เพราะมนุษย์ตกอยู่ในสภาพแวดล้อมไม่เหมือนกัน การกำหนดความต้องการในปัจจุบันพื้นฐานจึงแตกต่างกันไป แต่อย่างไรก็ตามอาจกล่าวได้ว่า หากความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะเกิดความพึงพอใจในระดับหนึ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วย ดังนั้นการทำความเข้าใจในเรื่องความต้องการของมนุษย์ จึงนับว่ามีความสำคัญต่อผู้บริหารเป็นอย่างมากในด้านการกำหนดสิ่งจูงใจหรือปัจจัยที่เหมาะสมกับความต้องการ

1.3.2. ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (ERG Theory)

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer อ้างถึงใน ศิริวรรณ เจริญรัตน์ และคนอื่นๆ, 2541, หน้า 111) ได้แบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

Clayton Alderfer's ERG Theory



ภาพที่ 2.2 ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์

ที่มา : <http://www.stat.rmutt.ac.th> สืบค้นเมื่อวันที่ 8 มกราคม 2557

ประการแรก ความต้องการมีชีวิตอยู่ (existence needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่ต้องการตอบสนอง เพื่อให้มีชีวิตเป็นความต้องการที่ได้รับการตอบสนองทางกาย คือ ความต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย เครื่องใช้ต่างๆ ยารักษาโรค

ประการที่สอง ความต้องการมีสัมพันธภาพ (relatedness needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรไมตรี มีความสัมพันธ์กับบุคคลที่อยู่แวดล้อมในการทำงาน

ประการที่สาม ความต้องการความก้าวหน้า (growth needs) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ได้แก่ ความต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ทฤษฎี E.R.G. เป็นทฤษฎีการจูงใจ มีสิ่งที่จะต้องพิสูจน์อยู่หลายประการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้ (เทพนม เมืองแมน และสวึง สุวรรณ, 2529, หน้า 27)

- 1) ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตได้รับการตอบสนองให้เกิดความพอใจน้อยเท่าใด ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตก็จะเป็นสิ่งที่พึงปรารถนามากยิ่งขึ้นเท่านั้น
- 2) ความต้องการความสัมพันธ์ได้รับการตอบสนองให้เกิดความพอใจน้อยเท่าใด ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตก็จะเป็นสิ่งที่พึงปรารถนามากยิ่งขึ้นเท่านั้น
- 3) ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตได้รับการตอบสนองให้เกิดความพอใจมากเท่าใด ความต้องการความสัมพันธ์ก็จะเป็นสิ่งที่พึงปรารถนามากยิ่งขึ้นเท่านั้น
- 4) ความต้องการความสัมพันธ์ได้รับการตอบสนองให้เกิดความพอใจน้อยเท่าใด ความต้องการความสัมพันธ์ก็จะเป็นสิ่งที่พึงปรารถนามากยิ่งขึ้นเท่านั้น
- 5) ความต้องการความเจริญก้าวหน้าได้รับการตอบสนองให้เกิดความพอใจน้อยเท่าใด ความต้องการความสัมพันธ์ก็จะเป็นสิ่งที่พึงปรารถนามากยิ่งขึ้นเท่านั้น
- 6) ความต้องการความสัมพันธ์ได้รับการตอบสนองให้เกิดความพอใจมากเท่าใด ความต้องการความเจริญก้าวหน้าก็จะเป็นสิ่งที่พึงปรารถนามากยิ่งขึ้นเท่านั้น

7) ความต้องการความเจริญก้าวหน้าได้รับการตอบสนองให้เกิดความพอใจมากเท่าใด ความต้องการความเจริญก้าวหน้าก็จะเป็นสิ่งที่พึงปรารถนามากยิ่งขึ้นเท่านั้น

1.3.3 ทฤษฎี E.R.G. ของ อัลเดอร์เฟอร์ มีความแตกต่างจากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ อยู่ 4 ประการ

ตารางที่ 2.1 แสดงการเปรียบเทียบแนวคิดความต้องการของ มาสโลว์ และ อัลเดอร์เฟอร์

ความต้องการแบบต่าง ๆ ของ Maslow (Maslow Categories)	ความต้องการแบบต่าง ๆ ของ Alderfer
ความต้องการทางด้านร่างกาย	ความต้องการเพื่อความอยู่รอด
ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทางวัตถุ	
ความต้องการในความมั่นคงปลอดภัยระหว่างบุคคล	ความต้องการทางด้านความสัมพันธ์
ความต้องการทางด้านสังคม (ความรัก ความเป็นพวกพ้อง)	
ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงระหว่างบุคคล	
ความต้องการความมีชื่อเสียงเพื่อความมั่นใจในตนเอง	ความต้องการทางด้านการเจริญเติบโต

ที่มา : ฎารณีย์ แผนสมบุญ, 2548 :หน้า13 ; อ้างอิงจาก ดิน ปรัชญพฤทธิ, 2542: หน้า 46

ประการแรก เป็นความแตกต่างของการแปลความหมายของความต้องการที่เหมือนกัน ซึ่งอธิบาย ประการที่สอง ทฤษฎีความต้องการ E.R.G. ไม่ได้ยึดลำดับของความต้องการตายตัวแบบของ มาสโลว์ ซึ่ง มาสโลว์ กล่าวว่า คนเราจะมีชีวิตอยู่เพื่อขนมปังเพียงอย่างเดียว เมื่อเขาไม่มีขนมปัง แต่ อัลเดอร์เฟอร์ จะกล่าวว่า เขายังมีแรงจูงใจที่จะอยู่ต่อไปอยู่บ้าง จากความสัมพันธ์ที่มีอยู่กับครอบครัว และคนที่ใกล้ชิด ยิ่งกว่านั้นข้อคิดของ E.R.G. ในข้อที่ 3 ข้อที่ 6 ได้ให้ข้อคิดว่า ความต้องการชนิดต่างๆ ของ อัลเดอร์เฟอร์ นั้น มีการเน้นหรือมุ่งไปสู่ระดับที่สูงขึ้นไป แต่ไม่ต้องการระดับความพอใจขั้นต่ำ ซึ่งเป็นเงื่อนไขอันหนึ่งภายใต้ทฤษฎีของ มาสโลว์ ประการที่สาม ความแตกต่างจากการที่ มาสโลว์ อ้างว่า ความต้องการต่างๆ จะมีแนวโน้มหยุดการเป็นเครื่องกระตุ้นทันที ภายหลังที่ความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองในขั้นที่พอใจแล้ว อัลเดอร์เฟอร์ กล่าวว่าขั้นตอนความต้องการดำเนินไปในรูปตรงกันข้าม กล่าวคือเมื่อความต้องการระดับที่สูงกว่าไม่ได้รับการ

ตอบสนอง ก็จะเป็นสาเหตุให้ความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าถูกกระตุ้นออกมา ดังตัวอย่าง เช่น คนที่ผิดหวังในด้านของความรักหรือจิตใจติดใจกับเพื่อนมีบ่อยๆ ที่มีการกินเพิ่มมากขึ้นเป็นการทดแทน หรือชดเชยความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ เป็นต้น ประการที่สี่ ทฤษฎีความต้องการ E.R.G. พยายามที่จะแสดงความเกี่ยวพันว่า ความพอใจมีผลต่อความต้องการอย่างไร ทั้งยังได้พยายามที่จะแสดงให้เห็นด้วยว่า ความต้องการที่เรื้อรังหรือยั่งยืนมีผลต่อความพอใจอย่างไรด้วย โดยการใช้แนวคิดอย่างเดียวกัน

จากแนวคิดทฤษฎี E.R.G. ของ อัลเดอร์เฟอร์ สรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์ ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ความต้องการมีชีวิตอยู่ ความต้องการมีสัมพันธภาพ และความต้องการความก้าวหน้าและทฤษฎี E.R.G. ของ อัลเดอร์เฟอร์ มีความเห็นไม่สอดคล้องกับทฤษฎีของ มาสโลว์ อย่างเด่นชัด 2 ประการ คือ (Robbins อ้างถึงใน นรา สมประสงค์, 2536, หน้า 139)

ประการแรก ทฤษฎี E.R.G. เชื่อว่า ในขณะที่เดียวกันคนมีความต้องการมากกว่า 1 อย่างได้

ประการที่สอง ทฤษฎี E.R.G. เชื่อว่า ถ้าความพึงพอใจในความต้องการระดับสูงสุดถูกอดกลั้น ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความปรารถนาที่จะมีความพึงพอใจในความต้องการระดับล่างจะเพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ ทฤษฎี E.R.G. ยังไม่เคร่งครัดกับลำดับขั้นของความต้องการมากนัก ในข้อที่ว่าต้องได้รับความพึงพอใจในความต้องการขั้นต้นก่อนจึงจะมีความต้องการขั้นต่อไป แต่ทฤษฎี E.R.G. เห็นว่า คนอาจทำงานเพื่อความต้องการก้าวหน้าที่ได้ ถึงแม้จะยังไม่ได้รับความพึงพอใจในความต้องการมีชีวิตอยู่ และความต้องการมีสัมพันธภาพก็ตาม หรือความต้องการทั้ง 3 นี้ อาจดำเนินไปในขณะเดียวกันก็ได้

1.3.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์สเบิร์ก (Herzberg's two factor theory)

เฟรดเดอริก เฮร์สเบิร์ก และคนอื่น ๆ (Frederick Herzberg and others, 1959, pp. 71 – 79) ได้ทำการวิจัยเพื่อพิสูจน์ทฤษฎีของเขาที่ว่ามนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ ประการหนึ่งคือความปรารถนาที่จะขจัดทุกข์ทางร่างกายทั้งหลายให้หมดไป เช่น ความหิว ความเดือดร้อนทางสุขภาพ และความทารุณของดินฟ้าอากาศ ประการที่สอง คือ ความปรารถนาในความสุขทางใจ เช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน การเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไป ชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เป็นต้น ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย นักวิศวกร และนักบัญชีของบริษัทแห่งหนึ่งที่เมืองพิตส์เบิร์ก จำนวน 200 คน โดยใช้วิธีสัมภาษณ์เพื่อจะหาคำตอบว่าสถานการณ์อย่างไรที่ทำให้ให้นักวิศวกรและนักบัญชี มีความพอใจในการทำงานมากขึ้นหรือน้อยลง และถามความเห็นของประชากรเกี่ยวกับสถานการณ์ที่ทำให้เขามีความรู้สึกที่ดี และ

ไม่ดีต่องานของเขาและผู้สัมภาษณ์ยังให้วิศวกรและนักบัญชีตอบด้วยว่า ความรู้สึกพอใจและไม่พอใจในงานนั้น มีผลถึงการปฏิบัติงานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความเป็นอยู่ของคนหรือไม่ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานแตกต่างกันและไม่มีความสัมพันธ์กันเลย องค์ประกอบที่ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรงเรียกว่าปัจจัยจูงใจ (motivation factors) ขณะเดียวกันองค์ประกอบซึ่งมักจะนำมาซึ่งความไม่พอใจในงานและมีหน้าที่ป้องกันหรือกำจัดไม่ให้เกิดคนเกิดที่อดอย ไม่อยากทำงาน เรียกว่าปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors)

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง องค์ประกอบที่ช่วยเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติต่องานทางด้านบวก เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ เกี่ยวกับเนื้อหาสาระของงานโดยตรง มี 5 ประการ คือ (Herzberg, 1959, pp. 113 - 114)

ประการแรก ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

ประการที่สอง การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะเป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

ประการที่สาม ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างความท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว ที่มา : Posted on 13 Dec 2009 11:44 by psychological in knowlege

ประการที่สี่ ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

ประการสุดท้าย (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยสำคัญ หมายถึง องค์ประกอบที่ช่วยไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือ ทำให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาแต่ไม่มีผลทำให้เกิดทัศนคติ

ในการทำงานทางด้านบวกหรือเกิดแรงจูงใจในการทำงานขึ้น เป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงาน มี 9 ประการ คือ (Herzberg, 1959, pp. 114 –115)

ประการแรก เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

ประการที่สอง ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน และสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ (Skill)

ประการที่สาม ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Inter personal relations with superior, subordinate, peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือ วาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

ประการที่สี่ สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี

ประการที่ห้า นโยบายและการบริหารงาน (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กรและการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

ประการที่หก สภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชิ่งโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

ประการที่เจ็ด ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงาน ในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

ประการที่แปด ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

ประการสุดท้าย วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

ทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก ได้ชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารจะต้องมีทัศนคติเกี่ยวกับงานของผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาสองอย่างคือ สิ่งที่ทำให้ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชามีความสุข และสิ่งที่ทำให้พวกเขาไม่มีความสุขในงานที่ทำ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ และเพิ่มประสิทธิภาพในการ

ทำงาน บังคับจิตใจ และบังคับคำจูน จึงจะเป็นสิ่งจูงใจผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาให้เพิ่มผลผลิต (ที่มา : <http://www.stat.rmutt.ac.th/> สืบค้น ณ วันที่ 6 มีนาคม 2557)

1.3.4 ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ (Learned Needs Theory)

เดวิด ซี แมคเคลเลนดจ์ เป็นผู้เสนอทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ขึ้น โดยสรุปว่า เคนเราเรียนรู้ความต้องการจากสังคมที่เกี่ยวข้อง ความต้องการจึงถูกก่อตัวและพัฒนาตลอดช่วงชีวิตของแต่ละคน และเรียนรู้ว่าในทางสังคมแล้ว เรามีความต้องการที่สำคัญสามประการ คือ

1) ความต้องการความสำเร็จ (need for achievement) เป็นความต้องการที่จะทำงานได้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีมาตรฐานสูงขึ้นในชีวิต มีผู้ต้องการความสำเร็จสูงจะมีลักษณะพฤติกรรม ดังนี้

- มีเป้าหมายในการทำงานสูง ชัดเจนและท้าทายความสามารถ
- มุ่งที่ความสำเร็จของงานมากกว่ารางวัล หรือผลตอบแทนเป็นเงินทอง
- ต้องการข้อมูลย้อนกลับในความก้าวหน้าสู่ความสำเร็จทุกระดับ
- รับผิดชอบงานส่วนตัวมากกว่าการมีส่วนร่วมกับผู้อื่น

2) ความต้องการความผูกพัน (Need for affiliation : NAff) หมายถึง บุคคลต้องการการยอมรับ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีความสัมพันธ์และผูกพันกับสมาชิกในกลุ่ม มีความเป็นมิตรไมตรีและมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น

3) ความต้องการอำนาจ (Need for power) เป็นความต้องการที่จะมีส่วนควบคุมสร้างอิทธิพล หรือรับผิดชอบในกิจการของผู้อื่น ความต้องการอำนาจมีสองลักษณะ คือ อำนาจบุคคล และอำนาจสถาบัน อำนาจบุคคลมุ่งเพื่อประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าองค์กร แต่อำนาจสถาบันมุ่งเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยทำงานร่วมกับคนอื่น ความต้องการความผูกพัน (Need for affiliation) เป็นความต้องการที่จะรักษามิตรภาพและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ใ่ว่างใกลัซิด

สัดส่วนของความต้องการทั้งสามนี้ ในแต่ละคนมีไม่เหมือนกัน บางคนอาจมีความต้องการอำนาจสูงกว่าความต้องการด้านอื่น ในขณะที่อีกคนหนึ่งอาจมีความต้องการความสำเร็จสูงเป็นต้น ซึ่งจะเป็นส่วนที่แสดงอุปนิสัยของคนคนนั้นได้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในทฤษฎีดังกล่าวได้แสดงตารางการเปรียบเทียบจากแนวคิดข้างต้น ดังนี้

ตารางที่ 2.2 แสดงการเปรียบเทียบทฤษฎีของมาสโลว์, เฮอรัชเบอร์ก, อัลเดอร์เฟอร์ และความ
ต้องการจากการเรียนรู้ แมคคลีลแลนด

<i>Maslow</i>	<i>Herzberg</i>	<i>Alderfer</i>	<i>Mc Clelland</i>
ความต้องการ ความสำเร็จในชีวิต (self - actualization)	ปัจจัยจูงใจ (motivational factors)	ความต้องการ ความก้าวหน้า (growth)	ความต้องการ ความสำเร็จ (nAch)
ความต้องการ การยกย่อง (self - esteem)			ความต้องการ อำนาจ (nPow)
ความต้องการทาง สังคมและความรัก (social or love)	ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors)	ความต้องการ มีสัมพันธภาพ (relatedness)	ความต้องการ ความผูกพัน (nAff)
ความต้องการ ความปลอดภัยและ ความมั่นคง (safety and security)			
ความต้องการ ทางด้านร่างกาย (physiological)			ความต้องการมีชีวิตอยู่ (existence)

ที่มา : <http://www.stat.rmutt.ac.th> สืบค้น 19 กุมภาพันธ์ 2557

สรุปได้ว่า ความต้องการความสำเร็จของ มาสโลว์ จะมีความใกล้เคียงกับความสำเร็จ
และความต้องการอำนาจของ แมคคลีลแลนด ความต้องการความก้าวหน้าของ อัลเดอร์เฟอร์ จะตรง
กับความต้องการความสำเร็จและความต้องการการยกย่องของ มาสโลว์ และที่มีความสัมพันธ์กัน
ชัดเจนที่สุด คือ ความต้องการทางสังคมและความรักของ มาสโลว์ ความต้องการมีสัมพันธภาพของ อัล
เดอร์เฟอร์ และความต้องการความผูกพันของ แมคคลีลแลนด ส่วนความต้องการมีชีวิตอยู่ของ อัล
เดอร์เฟอร์ จะมีความสัมพันธ์กับความต้องการของร่างกายของ มาสโลว์ และความต้องการความ
มั่นคงปลอดภัย ด้วยสำหรับทฤษฎีของ เฮอรัชเบอร์ก จะครอบคลุมในทุกๆ ด้านของนักทฤษฎีที่
กล่าวมา คือ มาสโลว์ อัลเดอร์เฟอร์ และแมคคลีลแลนด

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.1 ความหมายของการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ และได้มีผู้ให้ความหมายของการให้บริการไว้ ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540 : 6) ได้กล่าวว่าคำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์

ศิริวรรณ และคณะ (2541 : 142) ได้ให้ความหมายว่า “การบริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า”

วีรพงษ์ เณิมวิระรัตน์ (2542 : 7) กล่าวว่า “การบริการ” เป็นสิ่งที่จับ สัมผัส แต่ต้อง ได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น (โดยจากบริการ) และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อให้สอยบริการนั้นๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการ ให้การนั้น

สุมนา อยู่โพธิ์ (2544 : 6) ได้ให้ความหมายของ “การบริการ” หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัดณ์ (2546 : 15) กล่าวว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมที่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนิน โครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548 : 14) “การบริการ” หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 18) “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการ ส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตน นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

จินตนา บุญบงการ (2539 : 15) ได้ให้ความหมายของการบริการ คือ เป็นสิ่งจับต้อง สัมผัสแต่ต้องอาศัยได้ยาก และเสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่ง

มอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ

คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟลือค และลอเรน ไรท์ (2546 : 4) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ 2 อย่าง ดังนี้

- บริการเป็นปฏิกิริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ(Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นจับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้

- บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหาคุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่

ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ ผู้รับบริการหรือผู้แทน นำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้

ดังนั้น ในการรักษาคุณภาพการบริการจึงจำเป็นต้องควบคุมในทุกๆ หน่วยบริการให้เป็นที่ยอมรับของผู้มารับบริการเสมอ คือ จะต้องมีการบริการดีทั้งองค์กร ซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ดีต่อผู้มารับบริการนั้น ยังขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และในการสร้างธุรกิจองค์กรทุกชนิดต้องรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ตลอดไป (ตรีเพ็ชร, ไม่ระบุ : 9)

จากความหมายของการให้บริการตามที่ได้มีผู้กล่าวไว้แล้วนั้น สรุปได้ว่า การให้บริการคือ กิจกรรมการกระทำ หรือการปฏิบัติที่ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด

2.2 ความสำคัญของการบริการ

การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชนจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และมีการชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมา

สมิต สัจฉกร (2542 : 14-15) กล่าวถึงความสำคัญของการบริการว่า อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน คือ

2.2.1 **บริการที่ดี** จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ

- 2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- 5) มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 6) มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- 7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2.2.2 บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 3) มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
- 4) มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
- 5) มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ
- 6) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ที่กล่าวถึงข้างต้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการให้บริการ (ตรีเพ็ชร, ไม้ระบู่ : 8-9)

2.3 ลักษณะของการให้บริการ

ธุรกิจบริการสามารถให้บริการลูกค้าโดยอาศัยวิธีการหรือเครื่องมือต่างๆ ดังนี้

2.3.1 การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก หรือแบบพบหน้า (Face to Face) เป็นวิธีการที่ดีกว่าวิธีอื่นๆ เพราะการใช้คนในการให้บริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละรายได้ และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด ดังนั้นหากธุรกิจใดมีพนักงานที่ให้บริการได้ดี ลูกค้าประทับใจ ก็จะทำให้ธุรกิจนั้นประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก แต่วิธีการนี้มีข้อจำกัดในเรื่องความแตกต่างในการให้บริการ ณ เวลาที่ต่างกัน เนื่องจากการให้บริการจะไม่เหมือนกัน มาตรฐานการให้บริการในแต่ละครั้งก็ไม่เท่ากัน

2.3.2 การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันนับว่ามีความสำคัญมาก เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีการพัฒนาเพื่อสนองความต้องการให้ลูกค้าสามารถบริการได้ด้วยตนเอง (Self Service) และมีต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าการใช้คนให้บริการ ซึ่งการให้บริการแต่ละครั้งจะมีมาตรฐานเท่ากัน แต่การให้บริการด้วยวิธีนี้มีข้อจำกัดในเรื่องการปรับรูปแบบการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้ยาก (สุพรรณิ อินทร์แก้ว, 2549 : 17)

การให้บริการลูกค้ามีความสำคัญมาก ทุกธุรกิจจะให้ความสำคัญกับการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ซึ่งต้องสร้างความประทับใจทุกๆ ส่วนของการบริการทั้งวิธีการให้บริการที่ใช่คน และการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการให้บริการที่ใช่คนเป็นหลักจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้มากกว่าบริการที่อาศัยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการ

2.4 ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

1) ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะเกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

2) ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลาง และในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่า จะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

3) ผลของบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี

4) ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้ นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง

5) สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์กรได้อย่างมาก การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด

6) สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์กรเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปยศได้ต้องใช้เวลาเป็นสิบ ๆ ปี

7) หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

8) ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการจะดีหรือไม่ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนที่มีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดี และได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

9) คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมากต่อองค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

2.5 คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

นักบริหารงานบริการ ได้กำหนดคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ที่มาจากคำว่า “SERVICE” ดังนี้ (วีรพงษ์ เถลิงจิราวัฒน์, 2540 : 7)

- 1) S = Smiling & Sympathy คือ ความยิ้มแย้มและเอาใจใส่ต่อลูกค้าเป็นอย่างดี
- 2) E = Early Response คือ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ
- 3) R = Respectful คือ แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า
- 4) V = Voluntariness Manner คือ ให้บริการด้วยความสมัครใจและเต็มใจ
- 5) I = Image Enhancing คือ รู้จักสร้างและรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของตนเองและหน่วยงาน
- 6) C = Courtesy คือ มีอัธยาศัยดี มารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน
- 7) E = Enthusiasm คือ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

2.6 เทคนิคของการให้บริการที่ดี

จากความสำคัญของการให้บริการ โดยอาศัยคนเป็นหลักแบบพบหน้าตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้ให้บริการจึงควรทราบถึงเทคนิคของการให้บริการที่ดี ดังนี้

- 1) การต้อนรับ ผู้ให้บริการต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พูดยาทักทาย แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ

2) การค้นหาความต้องการ ผู้ให้บริการต้องรู้จักสอบถามความต้องการของผู้มารับบริการและเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ

3) การเสนอความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ด้วยการให้ข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้องชัดเจนหรือความช่วยเหลืออื่นๆ ที่สามารถดำเนินการได้ โดยมุ่งให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

4) การประเมินผล ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินผลการให้บริการและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

เทคนิคของการให้บริการข้างต้น เป็นเทคนิคที่ใช้ในการให้บริการสำหรับลูกค้าหรือผู้รับบริการปกติโดยทั่วไป แต่ในความเป็นจริงของการให้บริการนั้น ผู้ให้บริการจะพบลูกค้าหรือผู้รับบริการในหลายรูปแบบ เช่น ลูกค้าบางคนอาจจะจุกจิก ฐู้จู้ ขี้บ่น บางคนเจ้าปัญหา บางคนวางท่าแสดงอำนาจ บางคนมาพร้อมกับอารมณ์เสีย ซึ่งผู้ให้บริการจะปฏิเสธการให้บริการแก่ลูกค้าดังกล่าวเหล่านี้ไม่ได้ เพราะการปฏิเสธการให้บริการกับลูกค้าเหล่านี้ ย่อมหมายถึงความเสียหายและภาพลักษณ์ที่ไม่ดีจะเกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการและหน่วยงานหรือองค์กรได้ ผู้ให้บริการหลายคนอาจมีความวิตกกังวลไม่รู้วิธีที่จะให้บริการกับลูกค้าเหล่านี้อย่างไร

มีศาสตร์ทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแขนงหนึ่งคือ การปรึกษาเชิงจิตวิทยา (Counseling Psychology) ซึ่งว่าด้วยการช่วยเหลือนักที่ประสบปัญหาต่างๆ ให้สามารถหลุดพ้นจากปัญหาได้ โดยใช้เทคนิคของการสร้างสัมพันธภาพที่ดี การรับฟัง และการเอื้ออำนวยให้ผู้ที่มีปัญหา สามารถเข้าใจในสภาพปัญหาของตนเอง ตลอดจนสามารถหาหนทางเพื่อแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง เทคนิคต่างๆ ที่มีอยู่ในกระบวนการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยานี้ เหมาะอย่างยิ่งที่จะนำมาใช้ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการหรือลูกค้าหลายรูปแบบ ตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

2.7 การปฏิบัติในการให้บริการ

2.7.1 **ทางกาย** ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ม่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะตะมัดตะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือหัวยุ่งเป็นกระเชิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.7.2 ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

2.7.3 ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้า หรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือเซ็ง

2.8 ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลม ทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิจึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูง และมีจิตใจหนักแน่น ผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาด บางคนก็เสียอกเสียใจ ตีอกชกหัว พุ่มพวยน้ำตา แต่กลับกัน ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่าง ๆ แม้แต่ผู้มารับบริการ เป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากกล่าวอ้างต่าง ๆ นานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตน วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังของเขา และปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกาย วาจา ใจ ต่อคนต่าง ๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภท ทุกระดับย่อมมีความยากลำบาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุก ๆ คนดูจะเป็นเรื่องเป็นไปไม่ได้ แต่ก็ไม่พินวิสัยที่จะทำให้นักส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

2.9 ข้อควรระวังในการให้บริการ

- 1) ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง
- 2) ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่คืออยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
- 3) ดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำให้ความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

4) ใช้กริยาวาจาไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

5) ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณี นับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพ และทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักษาราชการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสหกรณ์

3.1 ความหมายของสหกรณ์

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2550 กล่าวว่า สหกรณ์เป็นองค์กรทางเศรษฐกิจและสังคมที่สมาชิกร่วมกันจัดตั้งขึ้นด้วยการลงหุ้นร่วมกัน จัดการร่วมกันในการผลิต การจำหน่ายสินค้า หรือบริการตามความต้องการหรือผลประโยชน์อย่างเดียวกันของบรรดาสมาชิก สมาชิกแต่ละคนมีสิทธิออกเสียงได้หนึ่งเสียงในการบริหารสหกรณ์ โดยไม่ขึ้นกับจำนวนหุ้นที่ถืออยู่ เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์โคนม, (กฎ) คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมโดยช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์

“สหกรณ์” ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542 หมายความว่า คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542

นุกูล กรยีนยงค์. (2554 : 8) หมายถึง การทำงานร่วมกันเป็นระบบการร่วมกันร่วมทำงานของประชาชน ด้วยความสมัครใจ โดยยึดหลักความเสมอภาค เพื่อจัดการแสวงประโยชน์ทางเศรษฐกิจของคนกลางในด้านใดๆ ตามความต้องการทางด้านเศรษฐกิจของตน

ดังนั้น สหกรณ์จึงตั้งขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่แก้ปัญหาในด้านการทำมาหากินที่เหมือน หรือคล้ายๆ กัน หรือความต้องการบริการที่เหมือนกันและเป็นปัญหาที่สมาชิกแต่ละคนไม่สามารถแก้ไขได้ตามลำพัง หรือตั้งขึ้นมาเพื่อดำเนินการ ให้สมาชิกได้รับประโยชน์ในการประกอบอาชีพของตนมากกว่าที่แต่ละคนเคยได้จากการดำเนินกิจการเองตามลำพัง

จากคำกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า สหกรณ์ คือ องค์การของบรรดาบุคคล ซึ่งรวมกลุ่มกันโดยสมัครใจในการดำเนินวิสาหกิจที่พวกเขาเป็นเจ้าของร่วมกัน และควบคุมตามหลักประชาธิปไตย เพื่อสนองความต้องการ (อันจำเป็น) และความหวังร่วมกันทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

3.2 การสหกรณ์ในประเทศไทย

ความคิดเรื่องการสหกรณ์เกิดขึ้นในประเทศไทย ในสมัยรัชกาลที่ 5 ประมาณ พ.ศ. 2457 ในสมัยนั้นประเทศไทย ได้เริ่มมีการค้าขาย กับ ต่างประเทศมากขึ้น ระบบเศรษฐกิจชนบทเปลี่ยนจากระบบเลี้ยงตนเอง มาเป็นระบบเศรษฐกิจเพื่อการค้า ความต้องการเงินทุนในการขยายการผลิต และการครองชีพ การกู้ยืมเงินทุนจาก นายทุนท้องถิ่นที่ต้องเสียดอกเบี้ยในอัตราสูง การถูกเอารัดเอาเปรียบ ในการขายผลผลิต สภาพดินฟ้าไม่อำนวย ทำให้ ผลผลิตได้รับความเสียหาย การเกิดหนี้สินพอกพูน จึงเกิดขึ้นกับเกษตรกร

จากสภาพปัญหาความยากจน และหนี้สินดังกล่าว ทำให้ทางราชการพยายามหาทางแก้ไข ต่อมารัฐบาลได้เชิญ เซอร์เบอร์นาร์ด์ ฮันเตอร์ (Sir Benard Hunter) หัวหน้าธนาคารแห่งมดราส ประเทศ อินเดีย เข้ามาสำรวจ หาช่องทางช่วยเหลือเกษตรกร และได้เสนอว่าควรตั้ง “ ธนาคารให้กู้ยืมแห่งชาติ ” ดำเนินการให้กู้ยืมแก่ราษฎร โดยมีที่ดิน และหลักทรัพย์อื่นเป็นประกันเพื่อมิให้ชวานาที่กู้ยืมเงินหลบหนีหนี้สิน พร้อมทั้งแนะนำให้จัดตั้งสมาคม เรียกว่า “ โคออปอเรทีฟ โซไซตี้ ” (Cooperative Society) เพื่อควบคุมการกู้เงินและการเรียกเก็บเงินกู้ โดยใช้หลักการ ร่วมมือกันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งคำนี้พระราชวรวงศ์เธอ กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ได้ทรงบัญญัติศัพท์เป็นภาษาไทยว่า “ สมาคมสหกรณ์ ” จึงกล่าวได้ว่า ประเทศไทยเริ่มศึกษา วิธีการ สหกรณ์ ในปี 2457 แต่ยังมีได้ดำเนินการอย่างไร จนกระทั่งในปี 2458 ได้มีการจัดตั้งกรมสถิติพยากรณ์ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ เป็นกรมพาณิชย์ และ สถิติ พยากรณ์ ประกอบด้วยส่วนราชการ 3 ส่วน คือ การพาณิชย์ การสถิติพยากรณ์ และการสหกรณ์

การตั้งส่วนราชการสหกรณ์นี้ก็เพื่อจะให้ มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการทดลองจัดตั้งสหกรณ์ขึ้น และ พระราช วรวงศ์เธอ กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ในฐานะ อธิบดี กรมพาณิชย์ และสถิติ พยากรณ์ขณะนั้น ได้ทรงพิจารณา เลือกรูปแบบอย่างของสหกรณ์แบบไร้ไฟฟ้าเฟเชน ของประเทศ เยอรมัน เป็นตัวอย่างขึ้น ในประเทศไทย เนื่องจาก มีความเหมาะสม กับภาวะเศรษฐกิจของ เกษตรกรไทย ขณะนั้นมากกว่ารูปอื่น และได้ทดลองจัดตั้งสหกรณ์แห่งแรกของ ประเทศไทย ขึ้น ณ ที่ตั้งที่อำเภอเมือง จังหวัด พิษณุโลก ชื่อว่า “ สหกรณ์วัดจันทร์ไม่จำกัดสินใช้” มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ บริการเงินกู้แก่ สมาชิก โดยจดทะเบียน ตาม พระราชบัญญัติเพิ่มเติมสมาคม พ.ศ.2459 เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2459 มี พระราชวรวงศ์เธอกรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ เป็นนายทะเบียนสหกรณ์ พระองค์แรก สหกรณ์แห่งนี้มีสมาชิกแรกตั้ง จำนวน 16 คน ทุนดำเนินงาน 3,080 บาท เป็น ค่าธรรมเนียมแรกเข้า 80 บาท และเงินทุนซึ่งกู้ จากแบงก์ สยามกัมมาจล (ธนาคารไทยพาณิชย์ใน ปัจจุบัน) เป็นจำนวน 3,000 บาท มีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ เป็นผู้ค้ำประกัน โดยเสีย ดอกเบี้ย ให้ธนาคารในอัตราร้อยละ 6 ต่อปี คิดดอกเบี้ยจากสมาชิกในอัตราร้อยละ 12 ต่อปี กำหนดชำระหนี้ พร้อมดอกเบี้ยได้ตามกำหนด และยังมีเหลือพอเก็บไว้เป็นทุนต่อไป

แสดงให้เห็นว่าการนำวิธีการสหกรณ์เข้ามาช่วยแก้ไขความเดือดร้อนของเกษตรกร ได้ผล ดังนั้น ทางราชการจึงได้ส่งเสริมการจัดตั้งสหกรณ์ หาทุน ขนาดเล็กในท้องถิ่นต่างๆ ที่ ประสบปัญหาอย่างเดียวกัน ต่อมางานสหกรณ์ได้ขยายตัวกว้างขวางขึ้นมีการจดทะเบียนสหกรณ์ อีกหลายสหกรณ์ และการ จัดตั้งสหกรณ์ อีกหลายประเภท แต่เป็นสหกรณ์ขนาดเล็กที่ดำเนินธุรกิจ แบบเอนกประสงค์ทั้งสิ้น จึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหา ของ เกษตรกร ได้เต็มที่

ทางรัฐบาลจึงได้ออกพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2511 เปิดโอกาสให้สหกรณ์ หาทุน ขนาดเล็กที่ดำเนินธุรกิจเพียงอย่างเดียว ควบเข้าเป็นสหกรณ์ ขนาดใหญ่ ทำให้สามารถขยายการ ดำเนินธุรกิจเป็นแบบเอนกประสงค์ ซึ่งจะ เป็นประโยชน์แก่สมาชิก ด้วยเหตุนี้สหกรณ์หาทุน จึง แปรสภาพเป็น สหกรณ์การเกษตร มาจนถึง ปัจจุบัน ต่อมาในปี 2516 ได้มีการประกาศ กฎกระทรวงเกษตร และสหกรณ์แบ่งประเภทสหกรณ์ในประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติ สหกรณ์ พ.ศ.2511 ออกเป็น 6 ประเภท คือ สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์นิคม สหกรณ์ประมง สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์ร้านค้า และสหกรณ์บริการ ซึ่งนับแต่สหกรณ์ได้ถือกำเนิดขึ้น ในประเทศไทย จวบ จนปัจจุบัน ผลการดำเนินงานของสหกรณ์ในธุรกิจต่างๆ ได้สร้างความเชื่อถือเป็นที่ไว้วางใจของ สมาชิก จนทำให้จำนวนสหกรณ์เพิ่มขึ้นทุกปี ปัจจุบัน มีสหกรณ์ ทั่วประเทศ ปี 2544 จำนวน 5,965 สหกรณ์ สมาชิก 7,913,073 คน การสหกรณ์ในประเทศไทย จึงมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจ และ

สังคม ที่ช่วยแก้ไขปัญหา ในการประกอบอาชีพ และช่วยยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น (บุญมี จันทรวงศ์ , 2543 และสุริยา เขียมประชานรากร , 2529)

3.3 ประเภทของสหกรณ์

ปัจจุบันเป็นไปตามกฎกระทรวง กำหนดประเภทสหกรณ์ที่จะรับจดทะเบียน พ.ศ. 2548 กำหนดไว้ 7 ประเภท ดังต่อไปนี้

3.3.1 สหกรณ์การเกษตร

สหกรณ์การเกษตร คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ผู้มีอาชีพทางการเกษตร รวมกันจัด ตั้งขึ้น และจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อนายทะเบียนสหกรณ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกดำเนินกิจการร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพของสมาชิก และช่วยยกฐานะความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้น

ความเป็นมา สหกรณ์การเกษตรแห่งแรกได้จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2459 ชื่อว่า สหกรณ์วัดจันทร์ ไม่จำกัดสินใช้ ในจังหวัดพิษณุโลก เป็นสหกรณ์ การเกษตรชนิดไม่จำกัด มีขนาดเล็กในระดับหมู่บ้านตั้งขึ้นในหมู่เกษตรกรที่มี รายได้ต่ำและมีหนี้สินมากมีสมาชิกแรกตั้ง จำนวน 16 คน ทุนดำเนินงาน จำนวน 3,080 บาท เป็นค่าธรรมเนียมแรกเข้า จำนวน 80 บาท และเป็นทุนจากการกู้แบงก์สยามกัมมาจล (ธนาคารไทยพาณิชย์ในปัจจุบัน) จำนวน 3,000 บาท

วัตถุประสงค์ สหกรณ์การเกษตรดำเนินธุรกิจแบบอเนกประสงค์ เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกดำเนินธุรกิจร่วมกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และช่วยเหลือส่วนรวมโดยใช้หลักคุณธรรมจริยธรรมอันดีงามตามพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิกและส่วนรวมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของสหกรณ์

ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ ทำให้สมาชิกมีปัจจัยการผลิตเพิ่มขึ้น จากการกู้เงินสหกรณ์ในอัตราดอกเบี้ยต่ำมาประกอบอาชีพ ทำให้มีที่ดินทำกินเป็นของตนเองหรือมีที่ดินทำกินมากกว่าเดิม ทั้งในรับความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการผลิต ตั้งแต่การใช้พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ การใช้ปุ๋ย การใช้ยางปราบศัตรูพืชการเก็บรักษาผลผลิตอย่างมีคุณภาพ ผลผลิต ที่ได้จึงเป็นไปตามความต้องการของตลาด ส่งผลให้สหกรณ์และบุคคลในครอบครัวมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา และการอนามัย

3.3.2 สหกรณ์ประมง

สหกรณ์ประมง คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ชาวประมง เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการประกอบอาชีพซึ่งชาวประมงแต่ละคนไม่สามารถแก้ไขให้ลุล่วงไปได้ตามลำพังบุคคลเหล่านี้จึงรวมกันโดยยึดหลักการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

ความเป็นมา สหกรณ์ประมงแห่งแรกได้จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2492 ชื่อว่าสหกรณ์ประมงพิษณุโลกจำกัด ในท้องที่ลำคลองกระบังโป่งนก อำเภอรพรมพิราม จังหวัดพิษณุโลก เป็นสหกรณ์ประมงประเภทน้ำจืด มีสมาชิกแรกตั้ง จำนวน 54 คนดำเนินการจัดสรรที่ทำกิน การจำหน่าย การแปรรูป และขออนุญาตสัมปทานให้สมาชิกจับสัตว์น้ำได้โดยสะดวก

วัตถุประสงค์ สหกรณ์ประมงดำเนินการให้ความรู้ทางด้านวิชาการในเรื่องการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสม และมีคุณภาพในการเพาะเลี้ยง การเก็บรักษาและการแปรรูปสัตว์น้ำแก่สมาชิก รวมทั้งให้ความช่วยเหลือทางด้านธุรกิจการประมงคือ การจัดหาเงินทุนให้สมาชิกกู้ไปลงทุนประกอบอาชีพ การจัดหาวัสดุการประมงมาจำหน่ายการจัดจำหน่ายสัตว์น้ำ และผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ การรับฝากเงินและสงเคราะห์สมาชิกเมื่อประสบภัยพิบัติ

ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ ทำให้สมาชิกมีแหล่งเงินกู้ที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำมาลงทุนประกอบอาชีพ ชื่อวัสดุอุปกรณ์และสิ่งของจำเป็นที่สหกรณ์นำมาจำหน่ายในราคาที่เป็นธรรมเมื่อมีผลผลิตหรือผลิตภัณฑ์สหกรณ์จะรวบรวมขายให้ในราคาที่สูงขึ้นบริการรับฝากเงินเพื่อความสะดวก ปลอดภัยให้แก่สมาชิก และสมาชิกจะได้รับการศึกษาอบรมเกี่ยวกับการประกอบอาชีพการประมง ตามหลักวิชาการแผนใหม่ให้สามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและปริมาณตรงกับความต้องการของตลาด รวมถึงสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของทุกคนตามหลักการและวิธีการสหกรณ์

3.3.3 สหกรณ์นิคม

สหกรณ์นิคม คือ สหกรณ์การเกษตรในรูปแบบหนึ่ง ที่มีการดำเนินการจัดสรรที่ดินทำกินให้ราษฎร การจัดสร้างปัจจัยพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้ที่อยู่อาศัยควบคู่ไปกับการดำเนินการจัดหาสินเชื่อ ปัจจัยการผลิตและสิ่งของที่จำเป็น การแปรรูปการเกษตร การส่งเสริมอาชีพ รวมทั้งกิจการให้บริการสาธารณูปโภคแก่สมาชิก

1) ความเป็นมา ได้เริ่มดำเนินงานเป็นแห่งแรกที่อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เมื่อปี พ.ศ. 2478 โดยดำเนินการจัดซื้อที่ดินราชพัสดุ จากกระทรวงการคลัง เนื้อที่ 4,109 ไร่เศษ มาจัดสรรให้สมาชิก 69 ครอบครัวในรูปแบบของสหกรณ์การเช่าซื้อที่ดิน ต่อมาในปี พ.ศ. 2481 ได้จัดตั้งนิคมสหกรณ์ในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เนื้อที่ 7,913 ไร่ และได้จัดสหกรณ์การเช่า

ที่ดินในเขตป่าสงวนแห่งชาติที่เสื่อมสภาพแล้ว ที่อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เมื่อปี พ.ศ. 2518

2) วัตถุประสงค์

- เพื่อการจัดนิคม คือ การจัดหาที่ดินมาจัดสรรให้แก่ราษฎรประกอบอาชีพทางการเกษตร ตลอดจนจัดบริการด้านสาธารณูปโภคแก่สมาชิก

- เพื่อการจัดสหกรณ์ คือ การรวบรวมราษฎรที่ได้รับจัดสรรที่ดิน จัดตั้งขึ้นเป็นสหกรณ์

ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ ทำให้สมาชิกสหกรณ์มีสหกรณ์เป็นสถาบันที่เป็นสื่อกลางในการขอรับบริการต่างๆ จากรัฐบาล และเป็นสถาบันที่อำนวยความสะดวกในด้านการจัดหาสินเชื่อ การรวมกันซื้อรวมกันขาย การขนส่งเสริมการเกษตรและการฝึกอบรม ซึ่งเป็นการเสริมสร้างให้เกิดระบบที่ดีในการจัดการการผลิต และการตลาดโดยสมาชิก เพื่อสมาชิก ในการประกอบอาชีพอย่างมั่นคงจนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

3.3.4 สหกรณ์ร้านค้า

สหกรณ์ร้านค้า คือ สหกรณ์ที่มีผู้บริโภคร่วมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อจัดหาสินค้า เครื่องอุปโภคบริโภคมาจำหน่ายแก่สมาชิกและบุคคลทั่วไป โดยจดทะเบียนตามกฎหมายสหกรณ์ในประเภท สหกรณ์ร้านค้า มีสภาพเป็นนิติบุคคลซึ่งสมาชิกผู้ถือหุ้นทุกคนเป็นเจ้าของ สมาชิกลงทุนร่วมกันในสหกรณ์ด้วยความสมัครใจเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการซื้อเครื่องอุปโภคบริโภคและเพื่อผดุงฐานะทางเศรษฐกิจของตนและหมู่คณะ

ความเป็นมา สหกรณ์ร้านค้า จัดตั้งขึ้นโดยชาวชนบท อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในปีพ.ศ.2480 และได้เลิกสัมไป ต่อมารัฐบาลได้ช่วยเหลือและ มีนโยบายที่จะช่วยเหลือด้านการครองชีพให้ กับประชาชน โดยการส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการจัดตั้งสหกรณ์ร้านค้าขึ้น ทั้งในส่วนกลางและส่วน ภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งสหกรณ์ร้านค้าที่จัดตั้งในเมืองที่ประชาชน หนาแน่นจะประสบความสำเร็จมากกว่าสหกรณ์ร้านค้าที่จัดตั้งในชนบท

วัตถุประสงค์ สหกรณ์ร้านค้าจะจัดหาสิ่งของและบริการที่สมาชิกมีความต้องการ มาจำหน่ายช่วยจำหน่ายผลิตผล ผลิตภัณฑ์ของสมาชิก ส่งเสริมและเผยแพร่ ความรู้ ทางด้านสหกรณ์ และด้านการค้าให้ แก่สมาชิกสหกรณ์ ปลุกจิตสำนึกให้ สมาชิกรู้จักประหยัด ช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมมือและประสานงานกับสหกรณ์และหน่วยงานอื่นทั้งภายในและนอกประเทศ ในอันที่จะเกื้อกูลกันและกัน

ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ ทำให้สมาชิกมีสถานที่ซื้อขายสินค้าจำเป็นตามราคาตลาดในชุมชน ซึ่ง เป็นสินค้าที่ดีมีคุณภาพ เทียบตรงในการชั่ง ตวง วัด ตามความต้องการของสมา

จิก เมื่อสิ้นปีสหกรณ์มีกำไรสุทธิประจำปี สมาชิกจะได้รับเงินปันผลตามหุ้น และเงินเฉลี่ยคืนตาม ส่วนที่ได้ทำธุรกิจกับสหกรณ์ การซื้อขายด้วยเงิน สดสินค้าจะมีราคาที่ถูกกว่าเงินผ่อน ทำให้สมาชิก มีความรอบคอบในการจัดหาสินค้าราคาถูกมาจำหน่ายเพื่อประโยชน์ ของสมาชิก

3.3.5 สหกรณ์ออมทรัพย์

สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นองค์กรที่มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทาง เศรษฐกิจและสังคมของบรรดาสมาชิกโดยวิธีช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักการ สหกรณ์ซึ่งเมื่อได้รับการจดทะเบียนตามพ.ร.บ.สหกรณ์ พ.ศ. 2542 แล้วจะมีฐานะเป็นนิติบุคคล (ม. 33 และ ม.37) (สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด, 2554)

สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสหกรณ์การเงิน ดำเนินกิจการเยี่ยงสถาบันการเงิน ตั้งขึ้น ในกลุ่มของคนที่มีเงินเดือนหรือค่าจ้าง ที่มีอาชีพเดียวกัน หรือทำงานในหน่วยงานเดียวกัน หรือ สถานประกอบการเดียวกัน

มีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมการออม และให้ความช่วยเหลือด้านการเงินแก่ สมาชิกที่มีความจำเป็น หรือเพื่อการอันเป็นประโยชน์

ผู้ที่เป็สมาชิกจะต้องออมเงินไว้กับสหกรณ์ ตามที่สหกรณ์กำหนดด้วยการส่งค่า หุ้นเป็นรายเดือนตามสัดส่วนของเงินได้รายเดือนของสมาชิก นอกจากการบังคับให้สมาชิกต้อง ออมเงินไว้กับสหกรณ์ในรูปของค่าหุ้นรายเดือนแล้ว สมาชิกอาจนำเงินมาฝากไว้กับสหกรณ์ ซึ่ง สหกรณ์ออมทรัพย์มีบริการด้านเงินฝากเช่นเดียวกับธนาคารโดยทั่วไป

สหกรณ์ออมทรัพย์ คือ สถาบันการเงินแบบหนึ่งที่มีสมาชิกเป็นบุคคลซึ่งมีอาชีพ อย่างเดียวกันหรือที่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออม ทรัพย์ และให้กู้ยืมเมื่อเกิดความจำเป็นหรือเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์นอกเงยและได้รับการจด ทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ สามารถกู้ยืมเงินได้เมื่อเกิดความจำเป็นตามหลักการช่วย ตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

ความเป็นมา สหกรณ์ออมทรัพย์แห่งแรกในประเทศไทย จัดตั้งขึ้นในหมู่ ข้าราชการสหกรณ์และพนักงานธนาคารเพื่อการสหกรณ์ จดทะเบียนเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2492 คือ สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัดสินไช้ และได้แพร่ หลายไปในหน่วยงานของรัฐและเอกชนทั่ว ประเทศ ส่วนสหกรณ์ ออมทรัพย์ในชุมชนแห่งแรก คือ สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนแม่มูล จำกัด จด ทะเบียนเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2522

วัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์ โดยการรับฝากเงินและให้ผลตอบแทนใน รูปของดอกเบี้ยอัตราเดียวกับธนาคารพาณิชย์ และโดยการถือหุ้นหัก ณ ที่จ่าย เป็นรายเดือน แต่ไม่

เกิน 1 ใน 5 ของหุ้นทั้งหมด เมื่อสิ้นปีทางบัญชีต้องจ่ายเงินปันผลค่าหุ้นให้แก่สมาชิกในอัตราที่กฎหมายกำหนด รวมทั้ง ให้บริการด้านเงินกู้แก่สมาชิกตามความจำเป็น

ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ได้ประโยชน์ดังนี้

- 1) เสริมสร้างนิสัยการออมทรัพย์ การพึ่งตนเองและฐานะการเงินที่มั่นคง
- 2) ได้รับเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำและเงื่อนไขที่เหมาะสม
- 3) ได้รับสวัสดิการ หรือการสงเคราะห์ เช่น ทุนการศึกษาบุตร เงินสงเคราะห์

สมาชิกที่ประสบสาธารณภัย ฯลฯ

- 4) ได้รับเงินปันผลและเงินเฉลี่ยคืน

- 5) ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทออมทรัพย์ ได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้บุคคล

ธรรมดา

3.3.6 สหกรณ์บริการ

สหกรณ์บริการ คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ โดยมีประชาชนไม่น้อยกว่า 10 คน ที่มีอาชีพอย่างเดียวกัน ได้รับ ความเดือดร้อนในเรื่องเดียวกันรวมตัวกัน โดย ยึดหลักการประหยัด การช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ ปัญหาต่างๆ รวมทั้งการส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงในอาชีพต่อไป

ความเป็นมา สหกรณ์บริการแห่งแรกจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2484 เป็นการรวมตัว กันในกลุ่มผู้มีอาชีพทำร่มชื่อสหกรณ์ผู้ทำร่มบ่อสร้าง จำกัดสิน ไซ้ อยู่ที่ตำบลคันเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อมาในปี พ.ศ. 2496 ได้มีการจัดตั้งสหกรณ์บริการไฟฟ้าหนองแขม จำกัด อำเภอหนองแขม กรุงเทพมหานคร เป็นสหกรณ์ที่ให้บริการด้านสาธารณูปโภคและในปี พ.ศ. 2497 จัดตั้งสหกรณ์มีดอรัญญิก จำกัด ที่ตำบล ท่งช้าง อำเภอ นครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและมีสหกรณ์บริการ อีกหลายแบบตามมา เช่น สหกรณ์เคหสถาน สหกรณ์แท็กซี่ สหกรณ์ หัตถกรรมผลิตภัณฑ์ไม้สหกรณ์บริการน้ำประปา สหกรณ์ผู้จัดหางาน แห่งประเทศไทย ฯลฯ

วัตถุประสงค์ เพื่อดำเนินธุรกิจด้านการบริการตามรูปแบบของสหกรณ์ ส่งเสริมสวัสดิการ แก่สมาชิกและครอบครัว ส่งเสริมการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกัน และกันในหมู่สมาชิก ร่วมมือกับสหกรณ์อื่นและหน่วยงานอื่นเพื่อความก้าวหน้าของกิจการสหกรณ์

ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ สมาชิกมีสหกรณ์เป็นศูนย์กลางในการพัฒนาฝีมือการผลิตผลิตภัณฑ์ต่างๆ ให้มีคุณภาพได้มาตรฐานเป็นที่ต้องการของตลาด มีแหล่งรวม ซื้อรวม ขายผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ในการผลิตผลิตภัณฑ์ ช่วยให้ผู้สมาชิกสหกรณ์ ประกอบอาชีพได้ถูกต้องตามกฎหมาย เมื่อสิ้นปีทางบัญชีถ้าสหกรณ์มีกำไรสุทธิประจำปี สมาชิกสหกรณ์จะได้รับเงินปันผลตามหุ้น และเงิน เฉลี่ยคืนตามส่วนที่ทำธุรกิจกับสหกรณ์

3.3.7 สหกรณ์เครดิตยูเนียน

สหกรณ์เครดิตยูเนียน คือ สหกรณ์อเนกประสงค์ ตั้งขึ้นโดยความสมัครใจของสมาชิกที่อยู่ในวงสัมพันธ์เดียวกัน เช่น อาศัยในชุมชนเดียวกัน ประกอบอาชีพเดียวกัน หรือในสถานที่เดียวกัน หรือมีกิจกรรมร่วมกันเพื่อการรู้จักช่วยเหลือตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้สมาชิกประหยัดและออม เพื่อการรู้จักช่วยตนเองเป็นเบื้องต้นและเป็นพื้นฐานในการสร้างความมั่นคงแก่ตนเองและครอบครัว

ความเป็นมา สหกรณ์เครดิตยูเนียน เป็นอีกสหกรณ์ประเภทหนึ่งตามประกาศกฎกระทรวงกำหนดประเภทของสหกรณ์ที่จะรับจดทะเบียน พ.ศ. 2548 เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2548 เพื่อส่งเสริมให้เกิดการรวมกัน เพื่อทำกิจกรรมเรื่องการออมและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น ในประเทศไทยได้เริ่มจัดตั้งกลุ่มขึ้นแห่งแรกเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2508 “ กลุ่มเครดิตยูเนียนแห่งศูนย์กลางทewa ” และได้แพร่ขยายการจัดตั้งสหกรณ์และกลุ่มเครดิตยูเนียนทั่วประเทศขึ้นเป็นจำนวนมากภายใต้ปรัชญาและอุดมการณ์สหกรณ์เครดิตยูเนียนที่มุ่งจะพัฒนาคนให้ช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกัน และกันตามหลักการและวิธีการสหกรณ์ รวมทั้งเพื่อพัฒนาชุมชนให้เกิดความเข้มแข็ง

ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ

- 1) เป็นคนรู้จักประหยัดและออม สหกรณ์เครดิตยูเนียนจัดตั้งในชุมชนของสมาชิก สมาชิกของสหกรณ์จึงมีที่สะสมเงินที่สะดวกและรวดเร็วไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปฝากเงินที่ไกลๆ แม้มีเงินจำนวนน้อยหรือมากก็ตามสมาชิกก็สามารถที่จะสะสมได้
- 2). ช่วยแก้ไขปัญหาการเงิน เมื่อสมาชิกมีความเดือดร้อนหรือความจำเป็นที่จะต้องใช้จ่ายเงินสมาชิกมีสิทธิที่จะขอกู้เงินจากสหกรณ์ได้ในอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม
- 3) สร้างความมั่นคงแก่สมาชิกและครอบครัว สหกรณ์เครดิตยูเนียนแต่ละแห่งจะจัดให้มีบริการในรูปแบบต่างๆแล้วแต่ความต้องการของสมาชิกและเงินทุนที่สหกรณ์มีอยู่ ซึ่งมีส่วนสร้างความมั่นคงให้เกิดขึ้นแก่ครอบครัวและสมาชิก
- 4) สามารถพัฒนาชุมชนและสังคม กิจกรรมของสหกรณ์เครดิตยูเนียนช่วยให้ประชาชนในชุมชนเกิดการประหยัดและออม เพื่อสร้างกองทุนขึ้นในชุมชน เพื่อช่วยเหลือบำบัดความทุกข์ร้อนที่เกิดขึ้น เพื่อให้รู้จักการแก้ไขและตัดสินใจช่วยเหลือกันเองในชุมชนของตนเอง เป็นการฝึกผู้นำในชุมชน

หลักการสหกรณ์

คือ "แนวทางที่สหกรณ์ยึดถือปฏิบัติเพื่อให้คุณค่าทางสหกรณ์เกิดผลเป็นรูปธรรม" ซึ่งประกอบด้วยการที่สำคัญรวม 7 ประการ กล่าวคือ

หลักการที่ 1 การเป็นสมาชิกโดยสมัครใจและเปิดกว้าง

(1) พึงตระหนักว่าการเข้าและออกจากการเป็นสมาชิก จะต้องเป็นไปโดยความสมัครใจของบุคคล (คำว่า "บุคคล" หมายถึง ทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล) ไม่ใช่ถูกชักจูง โน้มน้าว ล่อลวง บังคับ ข่มขู่จากผู้อื่น

(2) อย่างไรก็ดี การกำหนดคุณสมบัติสมาชิกของสหกรณ์ต่างๆ เพื่อให้ได้บุคคลที่เข้ามาเป็นสมาชิกแล้วสามารถร่วมกันดำเนินกิจกรรมในสหกรณ์ได้ และไม่สร้างปัญหาความเดือดร้อนให้แก่เพื่อนสมาชิกและสหกรณ์ ไม่ถือว่าขัดกับหลักการสหกรณ์ข้อนี้

(3) สมาชิกสมทบนั้น ควรมีแต่เฉพาะกรณีของสหกรณ์บางประเภทที่มีลักษณะพิเศษและจำเป็นเท่านั้น ไม่ควรให้มีในสหกรณ์ทั่วไปหรือทุกประเภท เพราะตามปกติสมาชิกสมทบมาจากบุคคลซึ่งขาดคุณสมบัติที่จะเป็นสมาชิกธรรมดา หากสหกรณ์ใดรับสมาชิกสมทบจำนวนมาก ก็อาจกระทบต่อการส่งเสริมผลประโยชน์ของสมาชิกธรรมดาได้แม้ว่ากฎหมายจะได้ห้ามมิให้สมาชิกสมทบบมีสิทธิบางประการก็ตาม

หลักการที่ 2 การควบคุมโดยสมาชิกตามหลักประชาธิปไตย

พึงตระหนักว่าเป็นหน้าที่ของสมาชิกทุกคนที่จะต้องร่วมแรงกายใจ และสติปัญญาในการดำเนินการและควบคุมดูแลการดำเนินงานของสหกรณ์ของสหกรณ์ตามวิถีทางประชาธิปไตย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยผ่านช่องทางหรือองค์กรต่างๆ เช่น คณะกรรมการดำเนินการ ผู้ตรวจสอบกิจการและที่ประชุมใหญ่

หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจของสมาชิก

(1) หลักการสหกรณ์ข้อนี้ มุ่งเน้นให้สมาชิกทุกคนพึงตระหนักว่าบทบาทที่สำคัญของตนคือ การที่ต้องเป็นทั้งเจ้าของและลูกค้าในคนเดียวกัน (Co-owners and Customers) จึงต้องทำหน้าที่เป็นผู้สมทบทุน ผู้ควบคุม และผู้ถือหุ้น หรือผู้ใช้บริการของสหกรณ์ มิใช่มาเป็นสมาชิกเพียงเพื่อมุ่งหวังได้รับประโยชน์จากสหกรณ์เท่านั้น

(2) ในการจัดสรรกำไรสุทธิเพื่อความเป็นธรรมแก่สมาชิก ส่วนหนึ่งต้องกันไว้เป็นทุนสำรอง ซึ่งจะนำไปแบ่งกันมิได้ แต่เป็นทุนเพื่อพัฒนาสหกรณ์ของพวกเขาเอง ถือเป็นทุนทางสังคม นอกนั้นอาจแบ่งเป็นเงินปันผลในอัตราจำกัด และเป็นเงินเฉลี่ยคืน ตามส่วนแห่งธุรกิจ

หลักการที่ 4 การปกครองตนเองและความเป็นอิสระ

(1) สมาชิก กรรมการและพนักงานสหกรณ์รวมทั้งหน่วยงานส่งเสริมสหกรณ์ต้องสำนึกและตระหนักอยู่เสมอว่าสหกรณ์เป็นองค์การช่วยตนเอง และปกครองตนเอง เพราะฉะนั้นสหกรณ์ต้องเป็นอิสระในการตัดสินใจ หรือทำสัญญาใด ตามเงื่อนไขที่สหกรณ์ยอมรับได้กับบุคคลภายนอกหรือรัฐบาล

(2) การรับความช่วยเหลือหรือสนับสนุนจากรัฐ หรือบุคคลภายนอกไม่ขัดกับหลักความเป็นอิสระของสหกรณ์ หากผู้ให้ความช่วยเหลือมุ่งหมายให้สหกรณ์ช่วยเหลือตนเองได้ และควบคุมตามหลักประชาธิปไตย รวมทั้งชำระไว้ซึ่งความเป็นตัวของตัวของสหกรณ์

หลักการที่ 5 การศึกษา ฝึกอบรมและสารสนเทศ

(1) หลักการข้อนี้เป็นจุดอ่อนของสหกรณ์ในประเทศไทยทุกระดับ ทั้งสหกรณ์ขั้นปฐมและสหกรณ์ขั้นสูง เพราะขาดแผนแม่บทในการพัฒนาการศึกษาทางสหกรณ์ให้เป็นบทบาท และความรับผิดชอบของขบวนการสหกรณ์อย่างแท้จริง ทั้งๆ ที่ได้รับเริ่มให้จัดตั้งกองทุนสะสมจัดสภาพสหกรณ์จากกำไรของสหกรณ์มาตั้งแต่ พ.ศ. 2492 และแม้จะมีการจัดตั้งสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทยและมีชุมนุมสหกรณ์ระดับชาติบ้างแล้วส่วนราชการที่ทำหน้าที่

ส่งเสริมสหกรณ์ก็ยังคงดำเนินการให้การศึกษาและฝึกอบรมทางสหกรณ์แทบจะเรียกได้ว่าซ้ำซ้อนกับขบวนการสหกรณ์โดยไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจนให้ขบวนการสหกรณ์สามารถรับผิดชอบการให้การศึกษาและฝึกอบรมทางสหกรณ์ได้ด้วยตนเองในที่สุดโดยมีหน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอตามความจำเป็นและเน้นการฝึกอบรมข้าราชการให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(2) การศึกษาฝึกอบรมและสารสนเทศมีความมุ่งหมายและเน้นกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

- การศึกษามุ่งให้สมาชิกและบุคคลทั่วไปซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่จะเป็นสมาชิกในอนาคต มีความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับสหกรณ์ รวมทั้งมีความสำนึก และตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของสมาชิก หรือให้เป็นผู้มีจิตวิญญาณสหกรณ์

- การฝึกอบรมมุ่งให้กรรมการ ผู้จัดการและพนักงานสหกรณ์ มีความรู้ ความสามารถ และทักษะรวมทั้งความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของตน

- ส่วนสารสนเทศนั้นมุ่งให้บุคคลทุกกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับเยาวชนปลະผู้นำด้านความคิดเป็น เช่น ผู้นำชุมนุม นักหนังสือพิมพ์ นักเขียน ผู้นำองค์กรพัฒนาชุมชน ฯลฯ โดยเน้นการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง

(3) หลักสูตรและเนื้อหาของการศึกษาอบรม ควรครอบคลุมทั้งด้าน เศรษฐกิจ สังคม การเมืองและวัฒนธรรม

หลักการที่ 6 การร่วมมือระหว่างสหกรณ์

(1) แท้จริงการร่วมมือระหว่างสหกรณ์เป็นหลักการเดียวกันกับการร่วมมือระหว่างบุคคลธรรมดาในการจัดตั้งสหกรณ์นั่นเอง ซึ่งจะก่อให้เกิดการประหยัดด้วยขนาด มีอำนาจการต่อรองสูงขึ้น และนำไปสู่การรับใช้สมาชิกอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

(2) การร่วมมือระหว่างสหกรณ์อาจทำได้ทั้งในแนวนอนและแนวตั้ง ในแนวนอนสหกรณ์ทุกสหกรณ์ไม่ว่าประเภทเดียวกันหรือไม่ สามารถร่วมมือกันได้ในทุกระดับเพื่อประโยชน์สูงสุดของสมาชิกและขบวนการสหกรณ์ในแนวตั้งสหกรณ์ท้องถิ่นประเภทเดียวกันควรรวมตัวกันทางธุรกิจเป็นชุมนุมสหกรณ์ระดับภูมิภาค หรือระดับประเทศ และระดับระหว่างประเทศ และสหกรณ์ทุกประเภท ทุกระดับ ทุกสหกรณ์ควรรวมตัวกันเป็นองค์การสหกรณ์สูงสุด (Apex Organization) เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมด้านอุดมการณ์ การศึกษา การฝึกอบรม การส่งเสริม แนะนำ การกำกับดูแล การตรวจสอบ การวิจัย และการพัฒนา ฯลฯ

(3) วัตถุประสงค์สำคัญของการร่วมมือระหว่างสหกรณ์ คือ เพื่อให้สหกรณ์สามารถอำนาจผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ เพราะฉะนั้นสหกรณ์ท้องถิ่นแต่ละสหกรณ์ และสหกรณ์ชั้นสูงต้องเป็นสหกรณ์ที่มีความเข้มแข็งและยั่งยืน มีชีวิตชีวา (Viable & Sustainable) และร่วมมือกันในลักษณะของ "ระบบรวม" หรือเป็นเอกภาพ

หลักการที่ 7 การเอื้ออาทรต่อชุมชน

(1) สหกรณ์เป็นองค์การทางเศรษฐกิจและสังคม และเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนที่สหกรณ์ตั้งอยู่ เพราะฉะนั้น การดำเนินงานของสหกรณ์ต้องเป็นไปเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชนนั้นๆ ซึ่งหมายความว่า เป็นการพัฒนา ที่ไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศ หรือเป็นการพัฒนาที่สนองความต้องการและความใฝ่ฝันของคนรุ่นปัจจุบัน โดยไม่ทำลายโอกาส ความสามารถ และอนาคตของคนรุ่นหลัง

(2) เนื่องจากสมาชิกสหกรณ์ก็เป็นสมาชิกของชุมชนนั่นเอง สหกรณ์จึงควรมีส่วนช่วยเหลือในการพัฒนาชุมชนนั้นแบบยั่งยืน (กรมส่งเสริมสหกรณ์ อ้างถึงใน http://www.cpd.go.th/now_coop07.html)

4. บริบทของสหกรณ์

4.1 ประวัติการก่อตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ก่อตั้งขึ้นด้วยความร่วมมือของฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด และ สหภาพแรงงานโตโยต้า ประเทศไทย โดยได้รับการจดทะเบียน สหกรณ์ออมทรัพย์ เมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2540 และเริ่มดำเนินงานเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2540 ซึ่งมีทุนดำเนินงาน เริ่มแรก 1,500,000.00 บาท จากการสนับสนุนของบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย ปัจจุบันสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด มีสินทรัพย์ทั้งสิ้น 323,654,340.51 บาท (ณ วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2553) ที่ตั้งของสหกรณ์ บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย เลขที่ 156/2 ถนนรางรถไฟเก่า ตำบลสำโรงใต้ อำเภอ พระประแดง จังหวัด สมุทรปราการ 10130 โทรศัพท์ 02-3861686 เปิดทำการทุกวัน

4.2 วัตถุประสงค์หลักสำคัญของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ คือ

สหกรณ์มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์และสังคมของสมาชิกโดยวิธีช่วยเหลือพนักงานตามหลักของสหกรณ์ รวมทั้งในข้อต่อไปนี้

1. ส่งเสริมให้พนักงานรู้จักการประหยัด และสามารถออมเงินรายได้ไว้ในทางที่มั่นคงปลอดภัยและผลตอบแทนที่ดี เมื่อเวลาออกจากงานในอนาคตจะได้มีเงินทุนสำหรับการเลี้ยงชีพหรือลงทุนประกอบอาชีพต่อไป
2. เพื่อเป็นการช่วยเหลือในระหว่างพนักงานที่เป็นสมาชิกด้วยกันในการบรรเทาปัญหา ความเดือดร้อนทางการเงิน ซึ่งจะทำได้ทำงานอยู่ร่วมกันได้อย่างราบรื่นตลอดไป
3. เป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง
4. ช่วยสร้างความคุ้นเคย ความเข้าใจในระหว่างลูกจ้างด้วยดี รู้จักการให้และการรับ เข้าใจถึงคุณค่าของผู้ร่วมงาน เสริมสร้างความคิดประชาธิปไตยในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้ลูกจ้างเกิดความสุขในการทำงาน และนายจ้างบริหารงานได้อย่างราบรื่น

4.3 การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ

เมื่อได้มีจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ขึ้นในสถานประกอบการแล้วทั้งฝ่ายพนักงานและฝ่ายบริหารที่เป็นสมาชิกจะเลือกตั้งตัวแทนจากที่ประชุมใหญ่ของสมาชิก ให้เข้ามาบริหารงาน ตัวแทนสมาชิกนี้เรียกว่า “คณะกรรมการดำเนินการ” ซึ่งจะทำหน้าที่บริหารงานของสหกรณ์ โดยมี

การประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อกำหนดนโยบายในการทำงานแล้วมอบให้ฝ่ายจัดการ ซึ่งประกอบด้วยผู้จัดการ เจ้าหน้าที่บัญชี เจ้าหน้าที่การเงิน เป็นต้น ที่คณะกรรมการดำเนินการ ได้แต่งตั้งขึ้น เป็นผู้ดำเนินการต่อไป

4.4 จรรยาบรรณสำหรับ คณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

1. มุ่งมั่น และอุทิศ เพื่อพัฒนาการบริหารงานของสหกรณ์ให้ก้าวหน้า ด้วยความเสียสละ ซื่อสัตย์ และสุจริตโดยยึดมั่น อุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์
2. พึ่งรักษา ปกป้องผลประโยชน์ของสมาชิกโดยรวม และตัดสินใจบนพื้นฐานประโยชน์สมาชิกอย่างเป็นธรรม
3. พึ่งปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบของสหกรณ์อย่างเคร่งครัด รวมถึงยึดหลักจริยธรรม วัฒนธรรมอันดีงาม
4. มุ่งพัฒนาความรู้ ศักยภาพของตนและบุคลากรของสหกรณ์อย่างจริงจัง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสหกรณ์
5. กำกับ ดูแลการจัดการสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยไม่แทรกแซงสายการบังคับบัญชา แต่จะสร้างความยุติธรรมแก่เจ้าหน้าที่สหกรณ์ในการปฏิบัติงาน
6. ไม่อาศัยหรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยตำแหน่ง หน้าที่ ในสหกรณ์เพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ส่วนตน ญาติและพวกพ้อง
7. หลีกเลี่ยงการทำธุรกิจส่วนตัวที่มีผลประโยชน์ทับซ้อนกับสหกรณ์ และเปิดเผยผลประโยชน์ส่วนตนที่มีในองค์กร หรือธุรกรรมใดที่ขัดกับประโยชน์ของสหกรณ์
8. ละเว้นการให้สัญญาต่างตอบแทนแก่บุคคล องค์กร เพื่อให้ได้มาซึ่งตำแหน่งผลประโยชน์ของตน
9. ไม่นำเอาทรัพย์สิน อุปกรณ์ บุคลากรของสหกรณ์ไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนและพวกพ้อง และไม่กระทำการใดอันเป็นปฏิปักษ์ และเป็นคู่แข่งขั้นต่อการดำเนินงานของสหกรณ์

4.5 จรรยาบรรณสำหรับ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

1. พึ่งปฏิบัติตามนโยบาย ข้อบังคับ ระเบียบของสหกรณ์และคำสั่งของคณะกรรมการดำเนินการอย่างเคร่งครัด ภายใต้อุดมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์
2. พึ่งให้บริการแก่สมาชิกและผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ และประทับใจ

3. พึงรักษาข้อมูลส่วนตัวของสมาชิกเป็นความลับและไม่นำไปแสวงหาประโยชน์เพื่อตนเองและพวกพ้อง

4. ให้บริการแก่สมาชิกอย่างเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ใด ผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ

5. พัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

6. พึงรักษาและใช้ประโยชน์จากทรัพย์สิน อุปกรณ์ของสหกรณ์อย่างประหยัด คุ่มค่ามากที่สุด รวมถึงไม่นำเอาไปใช้เป็นประโยชน์ส่วนตัว

7. พึงรักษาและเสริมสร้างความสามัคคีระหว่างเจ้าหน้าที่สหกรณ์และหลักเล็งการสร้างความขัดแย้งปัญหาหรือการกระทำอันเป็นการสร้างความแตกแยก

8. พึงให้ข่าวสารการดำเนินงานสหกรณ์ที่เป็นประโยชน์แก่สมาชิกในทุกโอกาสที่เอื้ออำนวยขณะเดียวกันก็รับฟังปัญหาความต้องการของสมาชิกเพื่อพัฒนาการดำเนินงานในโอกาสต่อไป

9. พึงละเว้นการรับทรัพย์สิน ประโยชน์อื่นใดจากสมาชิก หรือบุคคลภายนอกเพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตัวหรือพวกพ้องอย่างมีศักดิ์ศรี

10. หลักเล็งการทำธุรกิจที่มีผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นคู่แข่งกัน หรือเป็นปฏิปักษ์กับสหกรณ์

จรรยาบรรณสำหรับ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

1) มุ่งมั่นและอุทิศ เพื่อพัฒนาให้สหกรณ์ก้าวหน้า โดยยึดมั่น อุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์

2) ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบของสหกรณ์อย่างเคร่งครัด

3) สอดส่องดูแลและส่งเสริมสนับสนุนกิจการของสหกรณ์ เพื่อให้สหกรณ์เป็นองค์กรที่เข้มแข็ง

4) ร่วมทำธุรกิจของสหกรณ์ ในฐานะเจ้าของสหกรณ์

5) ร่วมมือกับคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ พัฒนาสหกรณ์ให้เจริญรุ่งเรือง มั่นคง

6) มุ่งมั่น ดำรงชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

4.6 การสมัครเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

1. ผู้สมัครต้องยื่น ใบสมัครที่สหกรณ์ฯ พร้อมกรอกเอกสารให้ ครบถ้วนตามแบบฟอร์มที่กำหนด

2. ผู้สมัครต้องชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้าให้แก่สหกรณ์ 100 บาท โดยจะหักจากบัญชีเงินเดือนในงวดแรกที่หักค่าหุ้น

3. เป็นพนักงานประจำของ TMT,TAW,TMAP-EM,TBS,TPCAP จึงจะสามารถสมัครเข้าเป็นสมาชิกได้

4.7 การถือหุ้นสหกรณ์ของสมาชิก

สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด กำหนดอัตรามูลค่าหุ้นไว้ที่ราคาหุ้นละ 10 บาท (สิบบาทถ้วน) โดยสมาชิกต้องชำระเงินค่าหุ้นเป็นรายเดือนตั้งแต่เดือนแรกที่เข้าเป็นสมาชิก โดยวิธีหักจากเงินเดือนของสมาชิกทุกเดือนสำหรับสมาชิกใหม่ กำหนดให้สมาชิกต้องถือหุ้นสหกรณ์ขั้นต่ำจำนวน 20 หุ้น (สองร้อยบาทถ้วน) หรือถือหุ้นได้สูงสุด 15% ของเงินเดือน

4.8 ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับจากสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

1. เงินปันผล ซึ่งหมายถึง เงินที่จัดสรรแล้วจากกำไรสุทธิประจำปีของสหกรณ์เมื่อสิ้นปีบัญชีสหกรณ์จะจ่ายเงินปันผลตามหุ้นให้แก่สมาชิกตามมติที่ประชุมใหญ่จัดสรรให้ทั้งนี้ต้องไม่เกินอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง (ไม่เกินร้อยละ 10 ต่อปี) โดยได้รับยกเว้นภาษีเงินได้โดยสหกรณ์จะจ่ายเงินปันผลให้กับสมาชิกสมาชิก โดยการ โอนเงินเข้าบัญชีเงินเดือนหลังจากผ่านมติที่ประชุมใหญ่

2. เงินเฉลี่ยคืน ซึ่งหมายถึง เงินที่จ่ายคืนให้กับสมาชิกผู้เสียดอกเบี้ย โดยคิดจากดอกเบี้ยเงินกู้ ที่สมาชิกจ่ายให้แก่สหกรณ์ ตั้งแต่ 1 พฤศจิกายน ถึง 31 ตุลาคม (ปีบัญชีสหกรณ์) คูณด้วยอัตราเฉลี่ยคืนที่สหกรณ์ กำหนดไว้ในแต่ละปี

3. มีบริการเงินกู้ฉุกเฉินและเงินกู้สามัญ

4. ทุนสาธารณประโยชน์

- สมาชิกเสียชีวิต

เงินแสดงความเสียใจ เป็นจำนวนเงิน 5,000 บาท

พวงหรีด มูลค่า 500 บาท

- ครอบครัวสมาชิกเสียชีวิต

เงินแสดงความเสียใจ เป็นจำนวนเงิน 500 บาท

- สมาชิกเกษียณอายุ

ได้รับเช็คของขวัญ มูลค่า 2,000 บาท

4.9 ขั้นตอนการชำระหนี้เงินกู้สามัญก่อนกำหนด

1. ต้องผ่อนชำระมาไม่น้อยกว่า 12 งวด จึงจะชำระหนี้ก่อนกำหนดได้กรณีที่ผ่อนชำระมาไม่ถึง 12 งวด ต้องเสียค่าธรรมเนียม 1% ของเงินต้นคงเหลือ
2. พนักงานที่มีความประสงค์จะขอกู้สามัญหรือขอลาออก หากมีหนี้ค้างชำระอยู่กับสหกรณ์ ต้องชำระหนี้เงินกู้เก่าก่อน ถึงจะสามารถขอกู้สามัญใหม่หรือขอลาออกได้
3. โทรถามยอดที่ต้องชำระกับเจ้าหน้าที่สหกรณ์ได้ตั้งแต่วันที่ 26 – 31 ของทุกเดือน และกรอกแบบฟอร์มคำขอชำระเงินกู้ ส่งมายัง สำนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ
4. เมื่อสอบถามยอดที่ต้องชำระแน่นอนแล้วพนักงานจะต้องโอนเงินเข้าให้กับสหกรณ์ ทุกต้นเดือน 3 วันทำการของธนาคาร โดยโอนเข้า

ชื่อบัญชี สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน โต โยต้า จำกัด

ธนาคารกรุงเทพ สาขา ถนนปิ่นเกล้าสมิงพราย

เลขที่บัญชี 182-443-441-7

หมายเหตุ กรณีมีค่าธรรมเนียมจากการโอนเงินชำระหนี้เงินกู้ก่อนกำหนด ผู้กู้จะต้องชำระค่าธรรมเนียมดังกล่าวด้วย หลังจากชำระเงินแล้วกรุณาเขียนชื่อ – นามสกุล เลขที่สมาชิก พร้อมเบอร์ติดต่อกลับ (ภายในหรือมือถือ) ไว้ข้างหน้าใบนำฝากตัวจริง แล้วส่งกลับมายังที่ทำการสหกรณ์

4.10 การเปลี่ยนแปลงการเพิ่มหุ้น

1. การเปลี่ยนแปลงค่าหุ้นรายเดือนให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ดังนี้

อายุการเป็นสมาชิก	หลักเกณฑ์การถือหุ้น
13-24 เดือน	ถือหุ้นได้สูงสุด 20 % ของเงินเดือน
25-36 เดือน	ถือหุ้นได้สูงสุด 25 % ของเงินเดือน
37-48 เดือน	ถือหุ้นได้สูงสุด 30 % ของเงินเดือน
49-60 เดือน	ถือหุ้นได้สูงสุด 35 % ของเงินเดือน
61 เดือนขึ้นไป	ถือหุ้นได้สูงสุด 40 % ของเงินเดือน

2. การเพิ่มหุ้นดังกล่าวต้องมีเงินเดือนหลังหักหนี้สินทุกรายการแล้วเหลือไม่น้อยกว่า 20% ของเงินเดือน

***หมายเหตุ** การเพิ่มหุ้นดังกล่าว อาจมีผลกระทบต่อ การขอลดหุ้นในอนาคต ซึ่งท่านต้องคำนึงถึงหลักเกณฑ์การลดหุ้น

4.11 การเปลี่ยนแปลงการลดหุ้น

ต้องเป็นสมาชิกมาแล้วไม่น้อยกว่า 84 เดือน หรือ สะสมค่าหุ้นมาแล้วเป็นจำนวนเงินไม่น้อยกว่า 100,000 บาทและต้องไม่มีหนี้สินกับสหกรณ์ จึงจะสามารถลดจำนวนการถือหุ้นรายเดือนขั้นต่ำได้ไม่น้อยกว่า 20 หุ้นได้ ทั้งนี้สมาชิกจะสามารถเปลี่ยนแปลงการลดหุ้นหรือเพิ่มหุ้นได้ปีละ 1 ครั้ง นับจากวันที่มีการเปลี่ยนแปลงล่าสุด

4.12 การพ้นจากการเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

มีสาเหตุดังนี้

1. ถึงแก่กรรม
2. ลาออกจาก การเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์
3. พ้นสภาพการเป็นพนักงานบริษัท

หมายเหตุ* สมาชิกต้องไม่มีหนี้สินอยู่กับสหกรณ์ในฐานะผู้กู้ หรือติดภาระค้ำประกันในฐานะผู้ค้ำประกัน จึงจะสามารถลาออกจาก การเป็นสมาชิกสหกรณ์ได้

4.13 การจ่ายเงินจำนวนเงินของสมาชิกที่ขาดจากสมาชิก สหกรณ์จะจ่ายเงินจำนวนเงินให้ดังนี้

1. ในกรณีที่ขาดสมาชิกภาพเพราะถึงแก่กรรม ให้จ่ายเงิน ค่าหุ้น เงินปันผลให้แก่ผู้รับโอนผลประโยชน์
2. ในกรณีที่ขาดสมาชิกภาพเพราะลาออก หรือพ้นสภาพการเป็นพนักงาน สหกรณ์จะจ่ายเงินค่าหุ้น เงินปันผลให้กับสมาชิกภายในเวลาอันสมควรตามที่กำหนดโดยให้สหกรณ์ หักจำนวนเงินซึ่งสมาชิกต้องรับผิดชอบต่อสหกรณ์ออกก่อน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นภาพิรี สะดา (2550:บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 350 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test และทดสอบความแตกต่างที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มโดยใช้ ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

ผลการวิจัยพบว่าข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-35 ปีการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกสามัญ (ข้าราชการ) อายุการเป็นสมาชิก 7-10 ปี

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการส่วนใหญ่เป็นบริการเงินกู้ ความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 6 เดือนต่อ 1 ครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการระหว่างวันที่ 1 – 10 ของเดือน ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ฯ พบว่า สมาชิกมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ระดับเลขๆ ด้านบริการเงินฝาก ด้านบริการเงินกู้ และสมาชิกให้ระดับความพึงพอใจในด้านบุคลากร โดยสมาชิกให้ความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการอย่างเป็นกันเอง การให้คำแนะนำและการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่สำหรับการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อายุการเป็นสมาชิกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสหกรณ์ฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วน อายุ สถานภาพ ประเภทสมาชิกมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสหกรณ์ฯ ไม่แตกต่างกันส่วนสมมติฐานข้อที่ 2 ลักษณะการให้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ชัชฎาภา อินกลาง (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการของสมาชิกในการรับบริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลมหาสารคาม จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1) สมาชิกมีความต้องการในการรับบริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลมหาสารคาม จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในหลายด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการดำเนินงาน ด้านสถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ด้านข่าวสารของสหกรณ์ พบว่า มีความต้องการอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความต้องการของสมาชิกในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลมหาสารคาม จำกัด ของสมาชิกที่มีข้อมูลพื้นฐานของสมาชิกแตกต่างกัน พบว่า ส่วนใหญ่สมาชิกที่มีข้อมูลพื้นฐานแตกต่างกัน มีความต้องการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัญหาเกี่ยวกับความต้องการในการรับบริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลมหาสารคาม จำกัด ที่สำคัญได้แก่ ต้องการให้สหกรณ์เพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ขยายช่วงเวลาด้านการฝาก-ถอนเพิ่มขึ้น การขอเพิ่มวงเงินกู้ และการขยายวงชำระ

วารภรณ์ โก้สกุล (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพังงา จำกัดที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพังงา จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพังงาที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของ

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพังงา จำกัด พบว่าในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านพนักงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากค่าเฉลี่ย 3.52 โดยให้ความพึงพอใจในเรื่อง การตรงต่อเวลานัดหมาย เป็นสิ่งสำคัญ รองลงมาคือ จำนวนพนักงานที่ให้บริการปริมาณเหมาะสม ความชัดเจนในการตอบข้อซักถาม ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่มีต่อผู้ใช้บริการ ความเต็มใจในการให้ข้อมูล คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ ความเอาใจใส่ในการให้บริการ และความกระตือรือร้นในการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาโดยรวมมีความพึงพอใจมากที่ค่าเฉลี่ย 3.62 โดยให้ความพึงพอใจเรื่องช่องให้บริการอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความชัดเจน ความสะดวกรวดเร็วของกระบวนการขั้นตอนของการให้บริการ และมีความเสมอภาคหรือความเท่าเทียมในการให้บริการ ความพึงพอใจมากค่าเฉลี่ย 3.48 โดยให้ความพึงพอใจในเรื่องระยะเวลาในการผ่อนชำระเป็นสิ่งสำคัญ รองลงมาคือ วงเงินที่ปล่อยกู้ หลักประกันที่ใช้ค้ำประกันเงินกู้ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เป็นอันดับสุดท้าย ด้านการประชาสัมพันธ์ จากการศึกษาโดยรวมมีความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.34 โดยให้ความพึงพอใจในเรื่องการตีพิมพ์เอกสารแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับเงินกู้และดอกเบี้ยเงินกู้ของสหกรณ์เป็นสิ่งแรก รองลงมา การบริการแบบฟอร์มคำขอกู้ผ่านเว็บไซต์ www.kruphangnga.com และการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเงินกู้และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของสหกรณ์ ผ่านเว็บไซต์ www.kruphangnga.com 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพังงา ที่มีเพศต่างกันพบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพังงา จำกัด ไม่แตกต่างกัน ($p = .041$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพังงา จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกันพบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพังงา จำกัด ไม่แตกต่างกัน ($p = .809$) สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพังงา จำกัด ที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน และอายุการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพังงา จำกัดต่างกันพบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพังงา จำกัดแตกต่างกัน ($p = .000$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วิรสรา ปลื้มฤดี (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู พระนครศรีอยุธยา จำกัด ผลการวิจัย พบว่า 1. สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านภาพพจน์ของสหกรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านกิจกรรมการเงินและด้านข่าวสารของสหกรณ์ 2. สมาชิกที่มีคุณลักษณะด้านเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของสมาชิกและรายได้เฉลี่ยครอบครัวต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู

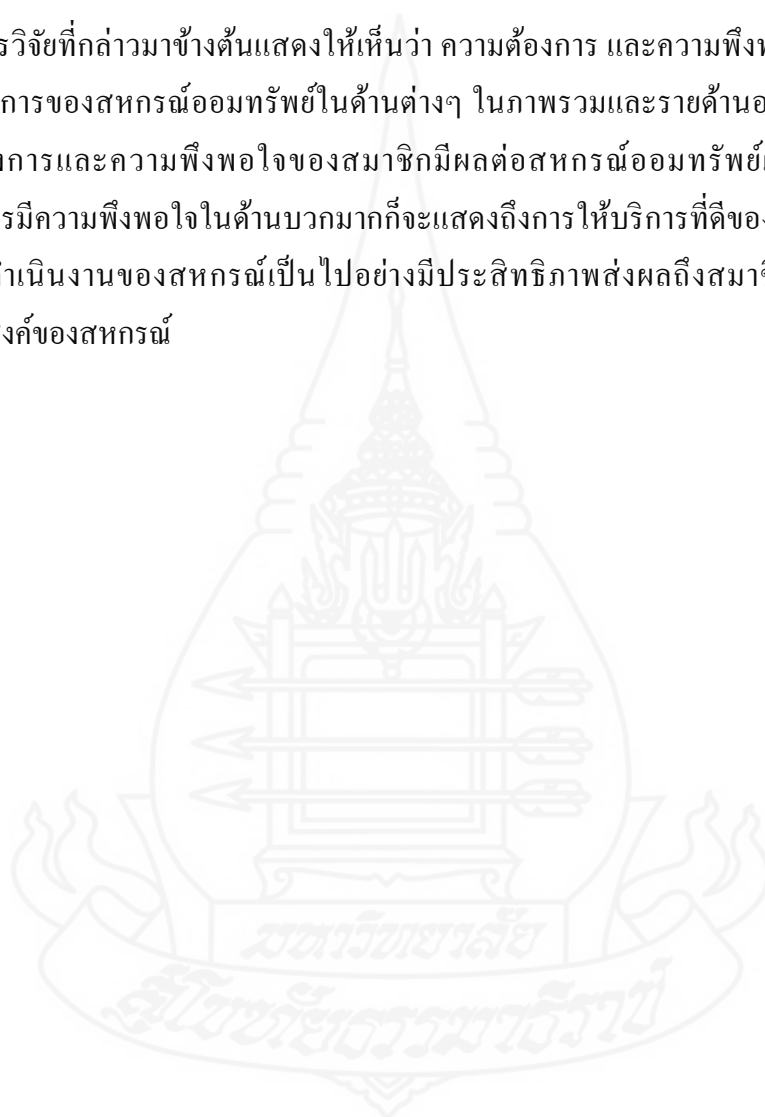
พระนครศรีอยุธยา จำกัด ไม่แตกต่างกัน ส่วนสมาชิกที่มีคุณลักษณะด้านระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นุสรมา มาสวัสดิ์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ กรมการทหารสื่อสาร จำกัด กองทัพบก ผลการศึกษารูปได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ กรมการทหารสื่อสาร จำกัด กองทัพบก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก 7 ด้าน คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่สูงสุด รองลงมาคือด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และลำดับสุดท้ายคือด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ กรมการทหารสื่อสาร จำกัด กองทัพบก จำแนกตามหลักประชากรศาสตร์ พบว่าสมาชิกที่มีเพศสถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้และระยะเวลาการเป็นสมาชิกที่ต่างกันมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสมาชิกที่มีอายุ ระดับชั้นยศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ กรมการทหารสื่อสาร จำกัด กองทัพบก ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ณรงค์ชัย สุวรรณ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาศักยภาพระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 32 จำกัด ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 32 จำกัด มีระดับความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากสหกรณ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับระดับความคาดหวังของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 32 จำกัด พบว่าในด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากสหกรณ์โดยภาพรวม สมาชิกมีความคาดหวังในระดับปานกลาง สมาชิกสหกรณ์ระบุว่า ต้องการให้สหกรณ์พัฒนาการให้บริการดังนี้คือ ประการที่หนึ่ง ต้องการเพิ่มเพดานเงินกู้ให้สูงขึ้น ขยายระยะเวลาการผ่อนชำระ ลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ประการที่สอง ต้องการให้เพิ่มความรวดเร็วการจ่ายเงินกู้ ประการที่สามต้องการให้สหกรณ์จัดสวัสดิการให้กับสมาชิกเพิ่มมากขึ้นอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ปัญหาที่สมาชิกได้รับเมื่อไปใช้บริการงานสหกรณ์คือ ประการที่หนึ่ง การปล่อยเงินกู้สามัญ เงินกู้ฉุกเฉิน ได้รับเงินล่าช้า รอคิวนาน ประการที่สอง วงเงินกู้ต่ำ ปล่อยกุน้อยราย ประการที่สาม บริการไม่รวดเร็ว ล่าช้า หลายขั้นตอน

สำหรับข้อเสนอแนะและแนวทางในการแก้ไขปัญหาของสมาชิกสรุปได้คือ ประการที่หนึ่ง ควรปรับปรุงระบบการให้บริการ การปล่อยเงินกู้ให้รวดเร็ว และเพิ่มเพดานเงินกู้ให้สูงขึ้น ประการที่สอง ควรจัดหาแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ เพื่อนำมาปล่อยกู้และจัดสวัสดิการให้สมาชิกอย่างเพียงพอ ประเด็นที่สาม ควรปรับปรุงระบบการประชาสัมพันธ์ การแจ้งข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกรับทราบอย่างรวดเร็วและอย่างทั่วถึง

จากผลการวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ความต้องการ และความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ในด้านต่างๆ ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งความต้องการและความพึงพอใจของสมาชิกมีผลต่อสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นอย่างมาก หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านบวกมากก็จะแสดงถึงการให้บริการที่ดีของสหกรณ์ออมทรัพย์ และการดำเนินงานของสหกรณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลถึงสมาชิกให้อยู่ดีกินดีตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระ เรื่อง ความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ มีวิธีการดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. วิธีการดำเนินการศึกษา
4. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็น สมาชิกสหกรณ์ในการรับบริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ณ วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2555 มีจำนวน 4,662 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็น สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด จำนวน 368 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของTaro Yamane

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ค่าความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ 0.05%

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดย

n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

E = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดให้เท่ากับ 0.05)

แทนค่า

$$n = \frac{4662}{1+(4662)(0.05)^2}$$

$$n = 368 \text{ คน}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด เพื่อความเหมาะสมผู้ศึกษาจึงเลือกใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 368 คน จากจำนวนประชากร 4,662 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ จะเป็นแบบสอบถามความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

ตอนที่ 2 ความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิดกำหนดคำตอบเป็นข้อความ 5 ระดับ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จำนวน	7	ข้อ
2. ด้านการดำเนินงาน	จำนวน	7	ข้อ
3. ด้านสถานที่ เครื่องมือ และ อุปกรณ์	จำนวน	7	ข้อ
4. ด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์	จำนวน	7	ข้อ
รวม	จำนวน	28	ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3. การสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาคำนิยามศัพท์ เอกสารบทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์ข้อความกับนิยามที่ใช้วัด

2. ร่างข้อความที่จะสอบถามความคิดเห็นให้สอดคล้องกับคำนิยามของตัวแปร

3. การสร้างแบบสอบถามความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (RatingScale) จำนวน 28 ข้อนำไปใช้จริง 28 ข้อ ซึ่งมี 5 ระดับ โดยในแต่ละระดับจะมีค่าดังนี้

การให้คะแนน

	ข้อความบวก	ข้อความลบ
มีความต้องการในระดับมากที่สุด	5	1
มีความต้องการในระดับมาก	4	2

มีความต้องการในระดับปานกลาง	3	3
มีความต้องการในระดับน้อย	2	4
มีความต้องการในระดับน้อยที่สุด	1	5

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างนิยามกับข้อความที่ใช้วัดและให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้แนะนำให้ปรับปรุงด้านการใช้ภาษาในการตั้งแบบสอบถามและให้มีความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัด

5. หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence : IOC) โดยกำหนดคะแนนดังนี้

ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	+1
ถ้าเห็นว่าไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	0
ถ้าเห็นว่าไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	-1

ถ้าค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามอยู่ในเกณฑ์ใช้ได้ ถ้าต่ำกว่านั้น จะนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

6. เลือกกลุ่มตัวอย่าง 30 คน จากกลุ่มประชากรเป้าหมาย แล้วนำไปทดลองใช้ (Pre Test) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจริง แล้วนำผลข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Validity) ของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1970 : 161) ได้ค่าเท่ากับ .84 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้ง

7. เตรียมแบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยต่อไป

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด โดยผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 368 คน มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด โดยผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลโดยขอความร่วมมือจากสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด เพื่อจัดส่งแบบสอบถาม จำนวน 380 ชุด โดยการสุ่ม

แบบบังเอิญ เสร็จแล้วได้รับส่งคืนแก่ผู้ศึกษาจำนวน 368 คิดเป็นร้อยละ 96.84 จากนั้นผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามมาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสหสัมพันธ์

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยสมการถดถอย (Regression Analysis) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) : ANOVA การทดสอบค่า T – Test และการวิเคราะห์จำแนกประเภท (Factor Analysis)

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนระดับความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ผู้ศึกษาได้กำหนดออกเป็น 5 ช่วง โดยใช้สูตรคำนวณดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}} \times \frac{5-1}{5} = 0.8$$

นั่นคือ ค่า 0.8 เป็นค่าช่วงคะแนนของระดับอันตรภาพชั้น สามารถแบ่งได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความต้องการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความต้องการมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความต้องการปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความต้องการน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความต้องการน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบ (T – Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) ในกรณีที่พบความแตกต่างในเชิงสถิติ จะวิเคราะห์ความแตกต่างโดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Sheffe's Method)

4. ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาจะนำมาวิเคราะห์เนื้อหา

บทที่ 4

ผลการศึกษา

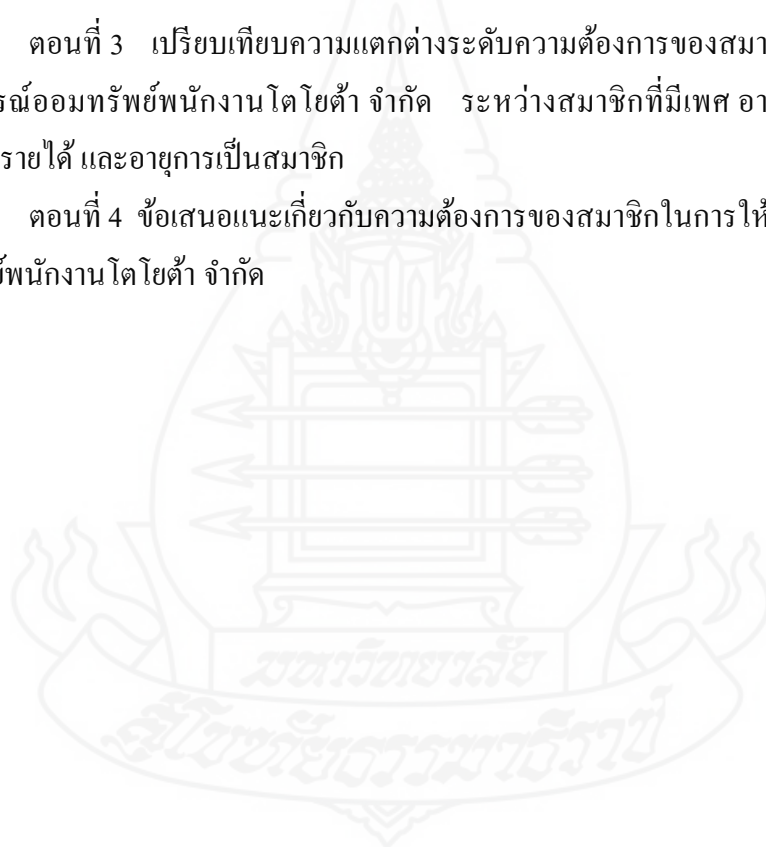
การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ซึ่งได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของสมาชิก

ตอนที่ 2 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอายุการเป็นสมาชิก

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด



ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของสมาชิก

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลพื้นฐานของสมาชิก เรื่องเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	363	98.60
หญิง	5	1.40
รวม	368	100.00
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	47	12.80
21 – 30 ปี	76	20.70
31 – 40 ปี	124	33.70
41 – 50 ปี	71	19.30
51 ปีขึ้นไป	50	13.60
รวม	368	100.00
สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	128	34.80
สมรส	185	50.30
หม้าย/หย่า	55	14.90
รวม	368	100.00
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	65	17.70
ปริญญาตรี	229	62.20
ปริญญาโท	74	20.10
ปริญญาเอก	-	-
รวม	368	100.00

ที่มา: จากการสำรวจและตอบแบบสอบถามของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลพื้นฐานของสมาชิก เรื่อง รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ และเหตุผลที่สมัครเป็นสมาชิก

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
5,000 – 10,000 บาท	47	12.8
10,001 – 15,000 บาท	99	26.9
15,001 – 20,000 บาท	69	18.8
20,001 – 25,000 บาท	67	18.2
25,001 – 30,000 บาท	44	12.00
30,001 บาทขึ้นไป	42	11.40
รวม	368	100.00
ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	75	20.4
5 – 10 ปี	133	36.1
11 – 15 ปี	101	27.4
16 -20 ปี	59	16.00
รวม	368	100.00
เหตุผลที่สมัครเป็นสมาชิก	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการสนับสนุนกิจกรรมสหกรณ์	22	6.00
เป็นองค์กรที่มีความมั่นคง	16	4.30
ต้องการออมทรัพย์และกู้เงิน	62	16.80
ต้องการสวัสดิการที่สหกรณ์จัดให้	47	12.80
อื่นๆ	7	1.90
ต้องการสนับสนุนกิจกรรมสหกรณ์และต้องการสวัสดิการ	45	12.20
ต้องการสนับสนุนกิจกรรมสหกรณ์และต้องการออมทรัพย์และกู้เงิน	39	10.60
ต้องการออมทรัพย์และกู้เงินและต้องการสวัสดิการที่สหกรณ์จัดให้	92	25.00
เป็นองค์กรที่มีความมั่นคงและต้องการออมทรัพย์และกู้เงิน	38	10.30
รวม	368	100.00

ที่มา: จากการสำรวจและตอบแบบสอบถามของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน โตโยต้า จำกัด

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลพื้นฐานของสมาชิก เรื่อง การเข้าไปใช้บริการ การเข้าไปติดต่อฝ่ายต่างๆ และการติดต่อใช้บริการด้านต่างๆ

การเข้าไปใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เข้ามาติดต่อ	30	8.20
1 – 2 ครั้งต่อเดือน	261	70.90
3 – 4 ครั้งต่อเดือน	60	16.30
มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	17	4.60
รวม	368	100.00
การเข้าไปติดต่อฝ่ายต่างๆ	จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายสวัสดิการ	51	13.90
ฝ่ายหุ้น/หนี้	81	22.00
ฝ่ายการเงิน	75	20.40
ฝ่ายธุรการ	50	13.60
ฝ่ายสวัสดิการและหุ้น/หนี้	36	9.80
ฝ่ายหุ้น/หนี้และฝ่ายการเงิน	50	13.60
ฝ่ายการเงินและฝ่ายธุรการ	25	6.80
รวม	368	100.00
การติดต่อใช้บริการด้านต่างๆ	จำนวน	ร้อยละ
เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน	50	13.60
สอบถามยอดชำระหนี้	26	7.10
เงินกู้สามัญ	72	19.60
เปลี่ยนแปลงผู้ค้ำประกัน	10	2.70
ขอผ่อนผันการชำระหนี้	15	4.10
ขอหนังสือรับรอง/สลิปสหกรณ์	24	6.50
เปลี่ยนแปลงหุ้น	19	5.20
ฝากเงิน	32	8.70
ถอนเงิน	8	2.20
ขอรับเงินทุนสวัสดิการต่างๆ	6	1.60
อื่นๆ	3	0.80
เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินและเงินกู้สามัญ	103	28.00
รวม	368	100.00

ที่มา: จากการสำรวจและตอบแบบสอบถามของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน โตโยต้า จำกัด

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลพื้นฐานของสมาชิก เรื่อง การรับทราบข่าวสารสหกรณ์

การรับทราบข่าวสารสหกรณ์	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่สหกรณ์	50	13.60
กรรมการสหกรณ์	20	5.40
วารสารสหกรณ์	6	1.60
อินทราเน็ต	51	13.90
เสียงตามสาย	-	-
ไม่ค่อยได้รับรู้ข่าวสาร	15	4.10
อื่นๆ	-	-
เจ้าหน้าที่สหกรณ์และกรรมการสหกรณ์	94	25.50
เจ้าหน้าที่สหกรณ์และอินทราเน็ต	132	35.90
รวม	368	100.00

ที่มา: จากการสำรวจและตอบแบบสอบถามของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

จากตารางที่ 4.1-4.4 พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 98.60 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 1.40 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.70 รองลงมาคืออยู่ในช่วง 21 – 30 ปี ร้อยละ 20.70 สถานภาพของสมาชิกส่วนใหญ่ สมรส ร้อยละ 50.30 สมาชิกส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 62.20 มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีน้อยที่สุดคือ ร้อยละ 17.70 และไม่มีสมาชิกที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 26.9 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกของสหกรณ์ 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.1 และน้อยที่สุดมีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 16 – 20 ปี ร้อยละ 16.00 เหตุผลที่สมัครเป็นสมาชิก เพื่อต้องการออมทรัพย์และต้องการสวัสดิการที่สหกรณ์จัดให้ คิดเป็นร้อยละ 25.00 จำนวนครั้งที่เข้าไปใช้บริการสูงสุด 1 – 2 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 70.90 และจำนวนครั้งที่เข้าไปใช้บริการน้อยที่สุดคือ มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 4.60 การเข้าไปติดต่อฝ่ายต่างๆ มากที่สุดคือ ฝ่ายหุ้น/หนี้ คิดเป็นร้อยละ 22.00 ส่วนฝ่ายฝ่ายการเงินและฝ่ายธุรการมีสมาชิกเข้าไปติดต่อน้อยที่สุด ร้อยละ 6.80 และการเข้าไปติดต่อใช้บริการด้านต่างๆ สูงสุด คือ ด้านเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินและเงินกู้สามัญ คิดเป็นร้อยละ 28.00

ตอนที่ 2 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานโตโยต้า จำกัด

ตารางที่ 4.5 ความต้องการของสมาชิกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับความ ต้องการ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.17	0.72	มาก
2. ใช้น้ำเสียงสุภาพ	4.18	0.69	มาก
3. ความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	4.18	0.72	มาก
4. การดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่	4.19	0.74	มาก
5. ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	4.16	0.73	มาก
6. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	4.18	0.71	มาก
7. การให้บริการมีความเท่าเทียมเสมอภาค	4.15	0.73	มาก
รวม	4.19	0.37	มาก

ที่มา: จากการสำรวจและตอบแบบสอบถามของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = .37) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สมาชิกมีความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมากทุกข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความต้องการจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = .74) ใช้น้ำเสียงสุภาพ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .71) ความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .72) ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .71) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = .72) ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = .73) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การให้บริการมีความเท่าเทียมเสมอภาค ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = .73)

ตารางที่ 4.6 ความต้องการของสมาชิกด้านการดำเนินงาน

ด้านการดำเนินงาน	\bar{X}	SD	ระดับความต้องการ
1. การวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ	4.19	0.69	มาก
2. การให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง	4.18	0.72	มาก
3. ขั้นตอนการบริการมีความสะดวกรวดเร็ว	4.19	0.70	มาก
4. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดข้อขัดข้อง	4.17	0.70	มาก
5. กำหนดเวลาและเงื่อนไขเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.19	0.70	มาก
6. กำหนดหน้าที่ผู้รับผิดชอบชัดเจน	4.18	0.71	มาก
7. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.17	0.69	มาก
รวม	4.18	0.33	มาก

ที่มา: จากการสำรวจและตอบแบบสอบถามของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน โตโยต้า จำกัด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน โตโยต้า จำกัด ด้านการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความต้องการในการให้บริการด้านการดำเนินงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความต้องการจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = .69) ขั้นตอนการบริการมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = .70) กำหนดเวลาและเงื่อนไขเสมอภาคเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = .70) กำหนดหน้าที่ผู้รับผิดชอบชัดเจน ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .71) การให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .72) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = .69) และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดข้อขัดข้อง ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = .70)

ตารางที่ 4.7 ความต้องการของสมาชิกด้านสถานที่ เครื่องมือ และ อุปกรณ์

ด้านสถานที่ เครื่องมือ และ อุปกรณ์	\bar{X}	SD	ระดับความต้องการ
1. การจัดสำนักงานสหกรณ์สวยงามเป็นสัดส่วน	4.13	0.74	มาก
2. พื้นที่ภายในสำนักงานพอเพียงต่อการให้บริการ	4.12	0.69	มาก
3. บรรยากาศเหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.14	0.74	มาก
4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.13	0.75	มาก
5. เครื่องมือและอุปกรณ์มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งาน	4.14	0.76	มาก
6. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.11	0.72	มาก
7. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการใช้งาน	4.11	0.69	มาก
รวม	4.12	0.34	มาก

ที่มา: จากการสำรวจและตอบแบบสอบถามของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน โตโยต้า จำกัด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน โตโยต้า จำกัด ด้านสถานที่ เครื่องมือ และ อุปกรณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = .34) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความต้องการในการให้บริการด้านสถานที่ เครื่องมือ และ อุปกรณ์อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความต้องการจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ บรรยากาศเหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = .74) เครื่องมือและอุปกรณ์มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งาน ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = .76) การจัดสำนักงานสหกรณ์สวยงามเป็นสัดส่วน ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = .74) ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = .75) พื้นที่ภายในสำนักงานพอเพียงต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = .69) อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = .69) และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = .72)

ตารางที่ 4.8 ความต้องการของสมาชิกด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์

ด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์	\bar{X}	SD	ระดับความต้องการ
1. มีการปิดป้ายประกาศข่าวสารของสหกรณ์เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบ	4.08	0.76	มาก
2. จัดส่งจดหมายข่าวรวดเร็วและต่อเนื่อง	4.08	0.68	มาก
3. สหกรณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยตลอดเวลา	4.09	0.74	มาก
4. สหกรณ์ได้จัดส่งเอกสาร ด้านการประชาสัมพันธ์	4.12	0.69	มาก
5. แจ้งข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์สามารถสืบค้นได้ทางเว็บไซต์	4.13	0.72	มาก
6. สมาชิกมีการรับรู้ข่าวสารของสหกรณ์อย่างต่อเนื่อง	4.08	0.83	มาก
7. มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมเมื่อสมาชิกเข้าไปใช้บริการ	4.07	0.73	มากที่สุด
รวม	4.09	0.33	มาก

ที่มา: จากการสำรวจและตอบแบบสอบถามของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.09 ,S.D. = .33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สมาชิกมีความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์มีความต้องการอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความต้องการจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ แจ้งข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์สามารถสืบค้นได้ทางเว็บไซต์ (\bar{X} = 4.13 ,S.D. = .72) สหกรณ์ได้จัดส่งเอกสารด้านการประชาสัมพันธ์ (\bar{X} = 4.12 ,S.D. = .69) สหกรณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยตลอดเวลา (\bar{X} = 4.09 ,S.D.= .74) มีการปิดป้ายประกาศข่าวสารของสหกรณ์เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบ (\bar{X} = 4.08 ,S.D.= .76) จัดส่งจดหมายข่าวรวดเร็วและต่อเนื่อง (\bar{X} = 4.08 ,S.D.= .68) สมาชิกมีการรับรู้ข่าวสารของสหกรณ์อย่างต่อเนื่อง (\bar{X} = 4.08 ,S.D.= .83) และมีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมเมื่อสมาชิกเข้าไปใช้บริการ (\bar{X} = 4.07 ,S.D.= .73)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอายุการเป็นสมาชิก

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอายุการเป็นสมาชิก ปรากฏผลดังตารางที่ 4.9 – 4.11

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ระหว่างเพศชายและเพศหญิง

เพศ	n	\bar{X}	SD	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย	t-test	Sig
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
ชาย	363	4.18	0.37	.45	-2.67*	.01
หญิง	5	4.63	0.26			
ด้านการดำเนินงาน						
ชาย	363	4.18	0.33	.08	-.51	.61
หญิง	5	4.26	0.43			
ด้านสถานที่ เครื่องมือ และ อุปกรณ์						
ชาย	363	4.12	0.34	.31	-2.03*	.04
หญิง	5	4.43	0.27			
ด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์						
ชาย	363	4.09	0.33	.08	-.55	.58
หญิง	5	4.17	0.36			

*p < .05

ที่มา: จากการสำรวจและตอบแบบสอบถามของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า สมาชิกเพศชายและเพศหญิงมีระดับความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ เครื่องมือ และ อุปกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่ด้านการดำเนินงาน และด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ	n	\bar{X}	SD	แหล่ง ความ แปรปรวน	ss	df	ms	f
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
ต่ำกว่า 21 ปี	47	4.29	.44	ระหว่าง กลุ่ม	1.09	4	.27	1.97
21 – 30 ปี	76	4.16	.43	ภายใน กลุ่ม	50.30	363	.14	
31 – 40 ปี	124	4.22	.34	รวม	51.39	367		
41 – 50 ปี	71	4.11	.36					
51 ปีขึ้นไป	50	4.17	.27					
รวม	368	4.19	.37					
ด้านการดำเนินงาน								
ต่ำกว่า 21 ปี	47	4.16	.36	ระหว่าง กลุ่ม	1.42	4	.35	3.37
21 – 30 ปี	76	4.08	.32	ภายใน กลุ่ม	38.27	363	.10	
31 – 40 ปี	124	4.25	.30	รวม	39.70	367		
41 – 50 ปี	71	4.20	.36					
51 ปีขึ้นไป	50	4.17	.30					
รวม	368	4.18	.33					

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ด้านสถานที่ เครื่องมือ และ อุปกรณ์								
ต่ำกว่า 21 ปี	47	4.16	.36	ระหว่าง กลุ่ม	1.27	4	.31	2.81
21 – 30 ปี	76	4.08	.32	ภายใน กลุ่ม	40.99	363	.11	
31 – 40 ปี	124	4.25	.30	รวม	42.27	367		
41 – 50 ปี	71	4.20	.36					
51 ปีขึ้นไป	50	4.17	.30					
รวม	368	4.18	.33					
ด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์								
ต่ำกว่า 21 ปี	47	4.12	.41	ระหว่าง กลุ่ม	.32	4	.08	.75
21 – 30 ปี	76	4.10	.28	ภายใน กลุ่ม	39.48	363	.10	
31 – 40 ปี	124	4.05	.33	รวม	39.81	367		
41 – 50 ปี	71	4.12	.32					
51 ปีขึ้นไป	50	4.10	.33					
รวม	368	4.09	.33					

ที่มา: จากการสำรวจและตอบแบบสอบถามของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการในการให้บริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการดำเนินงาน ด้านสถานที่ เครื่องมือ และ อุปกรณ์ และด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีสถานภาพแตกต่างกัน

สถานภาพ	n	\bar{X}	SD	แหล่งความแปรปรวน	ss	df	ms	f
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
โสด	128	4.29	.41	ระหว่างกลุ่ม	2.87	2	1.43	10.79*
สมรส	185	4.17	.33	ภายในกลุ่ม	48.51	365	.13	
หม้าย/หย่า	55	4.03	.38	รวม	51.38	367		
รวม	368	4.19	.37					
ด้านการดำเนินงาน								
โสด	128	4.12	.34	ระหว่างกลุ่ม	1.18	2	.59	5.62*
สมรส	185	4.24	.32	ภายในกลุ่ม	38.51	365	.10	
หม้าย/หย่า	55	4.15	.32	รวม	39.70	367		
รวม	368	4.18	0.33					
ด้านสถานที่ เครื่องมือ และ อุปกรณ์								
โสด	128	4.12	.37	ระหว่างกลุ่ม	.13	2	.06	.60
สมรส	185	4.11	.32	ภายในกลุ่ม	42.13	365	.11	
หม้าย/หย่า	55	4.17	.30	รวม	42.27	367		
รวม	368	4.12	.34					
ด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์								
โสด	128	4.12	0.35	ระหว่างกลุ่ม	.54	2	.27	2.55
สมรส	185	4.10	0.31	ภายในกลุ่ม	39.26	365	.10	
หม้าย/หย่า	55	4.00	0.32	รวม	39.81	367		
รวม	368	4.09	0.33					

* $p < .05$

ที่มา: จากการสำรวจและตอบแบบสอบถามของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

จากตารางที่ 4.11 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความต้องการในการให้บริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ในภาพรวม ด้านสถานที่ เครื่องมือ และ อุปกรณ์ และด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	SD	แหล่งความแปรปรวน	ss	df	ms	f
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
ต่ำกว่าปริญญาตรี	65	4.19	0.33	ระหว่างกลุ่ม	.47	2	.23	1.71
ปริญญาตรี	229	4.21	0.39	ภายในกลุ่ม	50.90	365	.13	
ปริญญาโท	74	4.12	0.36	รวม	51.38	367		
ปริญญาเอก	-	-	-					
รวม	368	4.19	0.37					
ด้านการดำเนินงาน								
ต่ำกว่าปริญญาตรี	65	4.17	0.30	ระหว่างกลุ่ม	.04	2	.02	.18
ปริญญาตรี	229	4.18	0.35	ภายในกลุ่ม	39.65	365	.10	
ปริญญาโท	74	4.20	0.29	รวม	39.70	367		
ปริญญาเอก	-	-	-					
รวม	368	4.18	0.33					
ด้านสถานที่ เครื่องมือ และ อุปกรณ์								
ต่ำกว่าปริญญาตรี	65	4.09	0.30	ระหว่างกลุ่ม	.34	2	.17	1.48
ปริญญาตรี	229	4.11	0.36	ภายในกลุ่ม	41.92	365	.11	
ปริญญาโท	74	4.18	0.31	รวม	42.27	367		
ปริญญาเอก	-	-	-					
รวม	368	4.12	0.34					

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	SD	แหล่งความแปรปรวน	ss	df	ms	f
ด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์								
ต่ำกว่าปริญญาตรี	65	4.16	0.32	ระหว่างกลุ่ม	.36	2	.18	1.66
ปริญญาตรี	229	4.07	0.33	ภายในกลุ่ม	39.45	365	.10	
ปริญญาโท	74	4.09	0.35	รวม	39.81	367		
ปริญญาเอก	-	-	-					
รวม	368	4.09	0.33					

*p < .05

ที่มา: จากการสำรวจและตอบแบบสอบถามของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด จากตารางที่ 4.12 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการในการให้บริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการดำเนินงาน ด้านสถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ และด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือน	n	\bar{X}	SD	แหล่งความแปรปรวน	ss	df	ms	f
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
5,000 – 10,000 บาท	47	4.26	.43	ระหว่างกลุ่ม	3.23	5	.48	3.87
10,001 – 15,000 บาท	99	4.29	.38	ภายในกลุ่ม	48.14	362	.13	
15,001 – 20,000 บาท	69	4.16	.31	รวม	51.38	367		
20,001 – 25,000 บาท	67	4.17	.34					
25,001 – 30,000 บาท	44	4.14	.35					
30,001 บาทขึ้นไป	42	3.99	.40					
รวม	368	4.19	.37					

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

รายได้ต่อเดือน	n	\bar{X}	SD	แหล่งความแปรปรวน	ss	df	ms	f
ด้านการดำเนินงาน								
5,000 – 10,000 บาท	47	4.13	.37	ระหว่างกลุ่ม	.27	5	.05	.50
10,001 – 15,000 บาท	99	4.18	.34	ภายในกลุ่ม	39.42	362	.10	
15,001 – 20,000 บาท	69	4.22	.37	รวม	39.70	367		
20,001 – 25,000 บาท	67	4.18	.29					
25,001 – 30,000 บาท	44	4.21	.23					
30,001 บาทขึ้นไป	42	4.16	.33					
รวม	368	4.18	.33					
ด้านสถานที่ เครื่องมือ และ อุปกรณ์								
5,000 – 10,000 บาท	47	4.17	.39	ระหว่างกลุ่ม	.33	5	.06	.56
10,001 – 15,000 บาท	99	4.11	.34	ภายในกลุ่ม	41.94	362	.11	
15,001 – 20,000 บาท	69	4.12	.37	รวม	42.27	367		
20,001 – 25,000 บาท	67	4.08	.29					
25,001 – 30,000 บาท	44	4.17	.33					
30,001 บาทขึ้นไป	42	4.14	.31					
รวม	368	4.12	.34					
ด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์								
5,000 – 10,000 บาท	47	4.09	.38	ระหว่างกลุ่ม	1.50	5	.30	2.85
10,001 – 15,000 บาท	99	4.11	.35	ภายในกลุ่ม	38.30	362	.10	
15,001 – 20,000 บาท	69	4.01	.25	รวม	39.81	367		
20,001 – 25,000 บาท	67	4.17	.33					
25,001 – 30,000 บาท	44	4.16	.35					
30,001 บาทขึ้นไป	42	3.99	.29					
รวม	368	4.09	.33					

*p < .05

ที่มา: จากการสำรวจและตอบแบบสอบถามของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน โตโยต้า จำกัด

จากตารางที่ 4.13 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความต้องการในการให้บริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการดำเนินงาน ด้านสถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ และด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน

อายุการเป็นสมาชิก	n	\bar{X}	SD	แหล่งความแปรปรวน	ss	df	ms	f
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
ต่ำกว่า 5 ปี	75	4.27	.39	ระหว่างกลุ่ม	.74	3	.24	1.77
5 – 10 ปี	133	4.14	.36	ภายในกลุ่ม	50.64	364	.13	
11 – 15 ปี	101	4.19	.36	รวม	51.38	367		
16 -20 ปี	59	4.20	.39					
รวม	368	4.19	.37					
ด้านการดำเนินงาน								
ต่ำกว่า 5 ปี	75	4.10	.36	ระหว่างกลุ่ม	.90	3	.30	2.81
5 – 10 ปี	133	4.24	.34	ภายในกลุ่ม	38.79	364	.10	
11 – 15 ปี	101	4.16	.31	รวม	39.70	367		
16 -20 ปี	59	4.20	.27					
รวม	368	4.18	.33					
ด้านสถานที่ เครื่องมือ และ อุปกรณ์								
ต่ำกว่า 5 ปี	75	4.16	.38	ระหว่างกลุ่ม	.13	3	.04	.38
5 – 10 ปี	133	4.12	.33	ภายในกลุ่ม	42.13	364	.11	
11 – 15 ปี	101	4.12	.33	รวม	42.27	367		
16 -20 ปี	59	4.10	.31					
รวม	368	4.12	.34					

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

อายุการเป็นสมาชิก	n	\bar{X}	SD	แหล่งความแปรปรวน	ss	df	ms	f
ด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์								
ต่ำกว่า 5 ปี	75	4.12	.35	ระหว่างกลุ่ม	2.29	3	.76	7.41*
5 – 10 ปี	133	3.99	.30	ภายในกลุ่ม	37.52	364	.10	
11 – 15 ปี	101	4.17	.32	รวม	39.81	367		
16 -20 ปี	59	4.14	.34					
รวม	368	4.09	.33					

*p < .05

ที่มา: จากการสำรวจและตอบแบบสอบถามของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด จากตารางที่ 4.14 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีอายุการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีความต้องการในการให้บริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการดำเนินงาน และด้านสถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามสมาชิกที่มีสถานภาพแตกต่างกัน

สถานภาพ	\bar{X}	โสด	สมรส	หม้าย/หย่า
		4.29	4.17	4.03
โสด	4.29			
สมรส	4.17			
หม้าย/หย่า	4.03			

จากตารางที่ 4.15 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีสถานะภาพหม้าย/หย่ามีระดับความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยกว่าสมาชิกที่มีสถานะภาพโสดและสมรส

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ในด้านการดำเนินงาน จำแนกตามสมาชิกที่มีสถานะภาพแตกต่างกัน

สถานะภาพ	\bar{X}	โสด	สมรส	หม้าย/หย่า
		4.12	4.24	4.15
โสด	4.12			
สมรส	4.24			
หม้าย/หย่า	4.15			

ที่มา: จากการสำรวจและตอบแบบสอบถามของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด จากตารางที่ 4.16 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีสถานะภาพโสดมีระดับความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ในด้านการดำเนินงานน้อยกว่าสมาชิกที่มีสถานะภาพสมรสและหม้าย/หย่า

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความแตกต่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ในด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ จำแนกตามสมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน

อายุการเป็นสมาชิก	\bar{X}	ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	11 – 15 ปี	16 -20 ปี
		4.12	3.99	4.17	4.14
ต่ำกว่า 5 ปี	4.12				
5 – 10 ปี	3.99				
11 – 15 ปี	4.17				
16 -20 ปี	4.14				

ที่มา: จากการสำรวจและตอบแบบสอบถามของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีอายุการเป็นสมาชิก 5 – 10 ปี มีระดับความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ในด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ น้อยกว่าสมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่ำกว่า 5 ปี 11 – 15 ปี และ 16 -20 ปี

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

จากการแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ในการยื่นกู้ และบุคคลค้าประกัน ว่ามีความความยุ่งยากและขั้นตอนมากเกินไป

ตารางที่ 4.18 แสดงความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ความคิดเห็นของสมาชิก		
เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินและเงินกู้สามัญมีความยุ่งยาก	18	58.06
ไม่ค่อยได้รับรู้ข่าวสาร	4	12.90
บุคคลค้าประกันต้องใช่มากเกินไป	9	29.03
รวม	31	100

ที่มา: จากการสำรวจและตอบแบบสอบถามของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด
จากตารางที่ 4.18 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัดมีระดับความคิดเห็นในเรื่องเงินกู้ว่ามีความยุ่งยากคิดเป็นร้อยละ 58.06 มากที่สุด บุคคลค้าประกันมากเกินไปคิดเป็นร้อยละ 29.03 น้อยที่สุดคือไม่ค่อยได้รับข่าวสารจากสหกรณ์คิดเป็นร้อยละ 12.90

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานโตโยต้า จำกัด ในครั้งนี้ ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้ปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ของสหกรณ์เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิก และเป็นแนวทางในการพัฒนาสหกรณ์ให้มีคุณภาพต่อไป

1. สรุปผลการศึกษา

วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษานี้ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Sample Random Sampling) กำหนดขนาด โดยวิธีการคำนวณ โดยใช้สูตร Taro Yamane ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% จากประชากรทั้งหมด จำนวน 4,662 คน ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เก็บข้อมูลทั้งหมด จำนวน 368 คน ตามสัดส่วนของสมาชิกสหกรณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างนิยามกับข้อความที่ใช้วัดและให้ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง สมบูรณ์ แล้วนำไปทดสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (validity) ความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลสภาพทั่วไป ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด และข้อมูลความต้องการในการให้บริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 380 คน ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 368 คน วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว หากพบความแตกต่างในเชิงสถิติ ในกรณีที่พบความแตกต่างในเชิงสถิติ จะวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้ Program SPSS ในการวิเคราะห์

ผลการศึกษาความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน โตโยต้า จำกัด สรุปได้ดังนี้

พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 98.60 เป็นเพศหญิงร้อยละ 1.40 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.70 รองลงมาอยู่ในช่วง 21 – 30 ปี ร้อยละ 20.70 สถานภาพของสมาชิกส่วนใหญ่ สมรส ร้อยละ 50.30 สมาชิกส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 62.20 มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีน้อยที่สุด คือร้อยละ 17.70 และไม่มีสมาชิกที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 26.9 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกของสหกรณ์ 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.1 และน้อยที่สุดมีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 16 – 20 ปี ร้อยละ 16.00 เหตุผลที่สมัครเป็นสมาชิกเพื่อต้องการออมทรัพย์และต้องการสวัสดิการที่สหกรณ์จัดให้ คิดเป็นร้อยละ 25.00 จำนวนครั้งที่เข้าไปใช้บริการสูงสุด 1 – 2 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 70.90 และจำนวนครั้งที่เข้าไปใช้บริการน้อยที่สุด คือ มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 4.60 การเข้าไปติดต่อฝ่ายต่างๆ มากที่สุดคือ ฝ่ายหุ้น/หนี้ คิดเป็นร้อยละ 22.00 ส่วนฝ่ายฝ่ายการเงินและฝ่ายธุรการมีสมาชิกเข้าไปติดต่อน้อยที่สุด ร้อยละ 6.80 และการเข้าไปติดต่อใช้บริการด้านต่างๆ สูงสุด คือ ด้านเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินและเงินกู้สามัญ คิดเป็นร้อยละ 28.00

ผลการศึกษาแยกตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา มีดังนี้

1) เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน โตโยต้า จำกัด จากการศึกษาพบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 98.60 เป็นเพศหญิงร้อยละ 1.40 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.70 รองลงมาอยู่ในช่วง 21 – 30 ปี

2) เพื่อ เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความต้องการของสมาชิกในการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน โตโยต้า จำกัด ระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สมาชิกสหกรณ์มีความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน โตโยต้า จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19, S.D. = .37$) เป็นรายชื่อพบว่า มีความต้องการการดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่มากที่สุด รองลงมา คือ ใ้ข่าวจาหน้าเสียงสุภาพ ความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และน้อยที่สุด คือ การให้บริการมีความเท่าเทียมเสมอภาค

ความต้องการของสมาชิกด้านการดำเนินงานพบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน โตโยต้า จำกัด ด้านการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18, S.D. = .33$) เป็นรายชื่อ พบว่า ความต้องการการวางแผนการ

ดำเนินงานอย่างรอบคอบ ขั้นตอนการบริการมีความสะดวกรวดเร็ว และกำหนดเวลาและเงื่อนไข เสมอภาคเท่าเทียมกันมากที่สุด รองลงมา การให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง และกำหนดหน้าที่ ผู้รับผิดชอบชัดเจน และน้อยที่สุด คือ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดข้อขัดข้อง และมีความ ชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการของสมาชิกด้านสถานที่ เครื่องมือ และ อุปกรณ์พบว่า สมาชิกสหกรณ์ มีความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ด้านสถานที่ เครื่องมือ และ อุปกรณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12, S.D. = .34$) เป็นรายชื่อ พบว่า ต้องการบรรยากาศ เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และเครื่องมือและอุปกรณ์มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งานมากที่สุด รองลงมา เป็นการจัดสำนักงานสหกรณ์สวยงามเป็นสัดส่วน และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย และน้อยที่สุด คือคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ และอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการใช้งาน

ความต้องการของสมาชิกด้านข้อมูลข่าวสารสมาชิกสหกรณ์มีความต้องการใน การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ใน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02, S.D. = .77$) ของสหกรณ์เป็นรายชื่อ พบว่า ต้องการแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์สามารถสืบค้นได้ทางเว็บไซต์มากที่สุด รองลงมา เป็นสหกรณ์ได้ จัดส่งเอกสาร ด้านการประชาสัมพันธ์ และน้อยที่สุด คือมีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมเมื่อสมาชิกเข้าไปใช้บริการ

3) เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความต้องการของสมาชิกในการให้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ระหว่างเพศชายและเพศหญิง

(1) เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความต้องการของสมาชิกในการ ให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกเพศชายและเพศหญิงมีระดับความต้องการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ เครื่องมือ และ อุปกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่ด้านการ ดำเนินงาน และด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

(2) เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความต้องการของสมาชิกในการ ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโต โยต้า จำกัด จำแนกตามกลุ่มอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการดำเนินงาน ด้านสถานที่ เครื่องมือ และ อุปกรณ์ และด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ .05

(3) เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีสถานภาพแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด จำแนกตามสถานภาพ ด้านสถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ และด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเมื่อพบความแตกต่างจะวิเคราะห์ความแตกต่างโดยวิธีการของเซฟเฟ (Sheffe's Method) ได้ผลดังนี้

3.1) สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีสถานะภาพหม้าย/หย่ามีระดับความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยกว่าสมาชิกที่มีสถานภาพโสดและสมรส

3.2) สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีสถานะภาพโสดมีระดับความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ในด้านการดำเนินงานน้อยกว่าสมาชิกที่มีสถานภาพสมรสและหม้าย/หย่า

(4) เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการดำเนินงาน ด้านสถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ และด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

(5) เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการดำเนินงาน ด้านสถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ และด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

(6) เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการดำเนินงาน และด้านสถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเมื่อพบความแตกต่างจะวิเคราะห์ความแตกต่างโดยวิธีการของเซฟเฟ้ (Sheffe's Method) ได้ผลดังนี้

6.1) สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีอายุการเป็นสมาชิก 5 – 10 ปี มีระดับความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ในด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ น้อยกว่าสมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่ำกว่า 5 ปี 11 – 15 ปี และ 16 -20 ปี

6.2) เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางแก้ไข เกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

จากการแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด พบว่า สมาชิกสหกรณ์ไม่มีปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

2. อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัดมีผลการศึกษา ดังนี้

2.1 การที่สมาชิกสหกรณ์มีความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นอันดับแรกนั้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาโดย **ชัชฎาภา อินกลาง (2554)** ได้ศึกษาความต้องการของสมาชิกในการรับบริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลมหาสารคาม จำกัด และเมื่อพิจารณาในรายด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการดำเนินงาน ด้านสถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ด้านข่าวสารของสหกรณ์ พบว่า มีความต้องการอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความต้องการของสมาชิกในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลมหาสารคาม จำกัด ของสมาชิกที่มีข้อมูลพื้นฐานของสมาชิกแตกต่างกัน พบว่า ส่วนใหญ่สมาชิกที่มีข้อมูลพื้นฐานแตกต่างกัน มีความต้องการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัญหาเกี่ยวกับความต้องการในการรับบริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลมหาสารคาม จำกัด ที่สำคัญได้แก่ ต้องการให้สหกรณ์เพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ขยายช่วงเวลาด้านการฝาก-ถอนเพิ่มขึ้น การขอเพิ่มวงเงินกู้ และการขยายวงชำระ

2.2 ประเด็นที่สมาชิกมีความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ด้านการดำเนินงานเป็นอันดับรอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาโดย **วริศรา ปลื้มฤดี (2549)** ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู พระนครศรีอยุธยา จำกัด ผลการวิจัย พบว่า 1. สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู พระนครศรีอยุธยา จำกัด ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านภาพพจน์ของสหกรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านกิจกรรมการเงินและด้านข่าวสารของสหกรณ์ 2. สมาชิกที่มีคุณลักษณะด้านเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของสมาชิกและรายได้เฉลี่ยครอบครัวต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ไม่แตกต่างกัน ส่วนสมาชิกที่มีคุณลักษณะด้านระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ เพราะผลการศึกษาที่ได้มีผลเป็นไปในทางตรงกันข้าม

2.3 ประเด็นที่สมาชิกมีความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ด้านสถานที่เครื่องมือ และ อุปกรณ์ เป็นอันดับสาม จากความต้องการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอันดับแรก และมีความต้องการด้านการดำเนินงานเป็นอันดับรอง ผลการศึกษาประเด็นนี้ไม่สอดคล้องกับสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2555) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านบริการวิชาการด้านห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านระบบสื่อการเรียนการสอน และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัย รามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโท ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกนักศึกษามีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย จากการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมและรายข้อ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับ 2 ลำดับแรก ได้แก่ บริเวณ อาคารสถานที่ สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย รองลงมา สภาพในห้องเรียนมีความเหมาะสมแก่การเรียนรู้ ทั้งนี้ เพราะผลการศึกษาที่ได้มีผลเป็นไปในทางตรงกันข้าม

2.4 ประเด็นที่สมาชิกมีความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ เป็นอันดับสุดท้าย เนื่องจากสมาชิกส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ได้หลายช่องทาง โดยเฉพาะปัจจุบันมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สามารถดูข้อมูลได้ตลอดเวลาที่ต้องการ

2.5 ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด ระหว่างสถานภาพ และอายุการเป็นสมาชิกมีระดับความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์แตกต่างกัน ส่วนสมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ มีความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการดำเนินงาน ด้านสถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ และด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ ไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

จากสรุปผลการศึกษา และการวิเคราะห์ผลการศึกษาในครั้งนี้ ที่ได้เสนอไปแล้ว ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

3.1.1 ผู้ศึกษาสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในการแนะนำการบริการของสหกรณ์ได้

3.1.2 สหกรณ์ควรนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการแก่สมาชิก เพื่อตอบสนองความต้องการให้ได้มากที่สุด โดยเฉพาะผลการวิจัยนี้สมาชิกมีความต้องการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ในเรื่องของความเท่าเทียมเสมอภาคในการให้บริการ สหกรณ์ควรมีการสร้างจิตสำนึกที่ดีแก่เจ้าหน้าที่สหกรณ์ หรือมีการจัดกิจกรรมสัมพันธ์เพื่อสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อเจ้าหน้าที่และสมาชิก

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ในด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มศักยภาพในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์



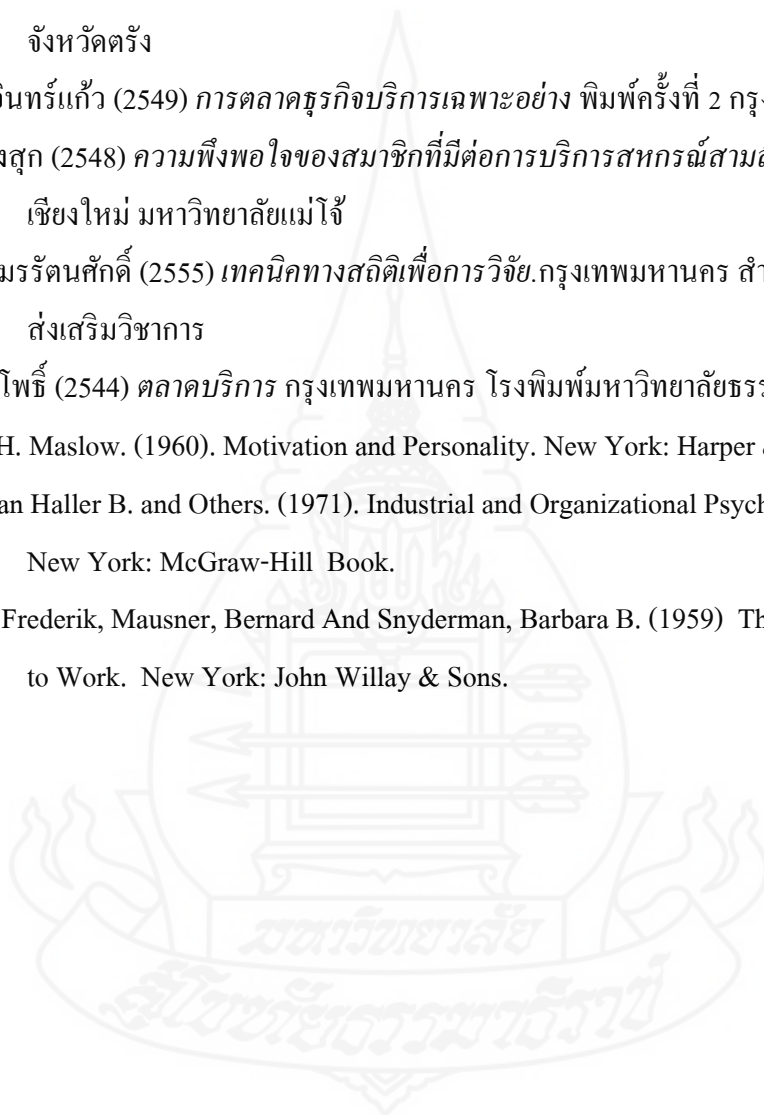
บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2550) *การบริหารสหกรณ์ออมทรัพย์* กรุงเทพมหานคร กรมส่งเสริมสหกรณ์
กฤษฎณา ศักดิ์ศรี (2534) *องค์การกับมนุษยสัมพันธ์* กรุงเทพมหานคร อักษรวิทยา
จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540) “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ” ใน เอกสารการสอนชุดวิชา
จิตวิทยาการบริการ เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7 นนทบุรี สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- จินตนา บุญบงการ (2539) *การสร้างจิตสำนึกการให้บริการปรับปรุงการบริการภาครัฐ*
พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร ฟอรัมพริ้นติ้ง
- ��ชญานา อินกลาง (2554) *ความต้องการของสมาชิกในการรับบริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์*
โรงพยาบาลมหาสารคาม จำกัด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ��สมพล ชาวประเสริฐ (2549) *การตลาดบริการ* พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร บริษัท ส.เอเชีย
เพรส จำกัด
- ณรงค์ชัย สุวรรณ (2551) *ความพึงพอใจและความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ*
สหกรณ์ออมทรัพย์ : กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 32 จำกัด
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- ดำรง ปั้นประณต (2541) *วิเคราะห์หลักและปรัชญาสหกรณ์. เอกสารประกอบการสอนวิชา ศส.*
517 วิเคราะห์หลักและปรัชญาสหกรณ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
- ตรีเพ็ชร อำเมือง (ไม่ระบุ) *คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ : งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์*
กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2529) *พฤติกรรมองค์กร* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- นภาศิริ สะดา (2550) *ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์*
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำกัด
- นรา สมประสงค์ (2536) *ประมวลชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา*
หน่วยที่ 6 การจูงใจ นนทบุรี บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- นุสรมา มาสวัสดิ์ (2554) *ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์* กรมการ
ทหารสื่อสาร จำกัด กองทัพบก มหาวิทยาลัยเกริก
- นุกูล กรเย็นขงค์ (2554) *หลักและวิธีการสหกรณ์ ภาควิชาสหกรณ์ คณะเศรษฐศาสตร์*
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- นิพนธ์ คันทเสวี (2528) *คุณภาพพัฒนาคนเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม* กรุงเทพมหานคร
สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามยาเสพติด
- บุญมี จันทรวงศ์ (2543) *ระบบสหกรณ์กับการพัฒนาประชาธิปไตย* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์
ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด
- รัตนา โพธิสุวรรณ (2548) “การวิเคราะห์อุดมการณ์และปรัชญาสหกรณ์, การวิเคราะห์วิธีการ
สหกรณ์, การวิเคราะห์ระบบการจัดสหกรณ์ของประเทศไทย การปรับใช้หลักและ
ปรัชญาสหกรณ์ในภาวะเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบัน” ใน *เอกสารประกอบการสอน
วิชา ศส. 517 วิเคราะห์หลักและปรัชญาสหกรณ์* มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
- ราชบัณฑิตสถาน (2539) *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2525* พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร
อักษรเจริญทัศน์
- วราภรณ์ โก้สกุล (2553) *ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพังงา จำกัดที่มีต่อการ
ให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพังงา จำกัด*
- วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ (2546) *วิจัยธุรกิจยุคใหม่* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- วิรสรา ปลื้มฤดี (2551) *ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู
พระนครศรีอยุธยา จำกัด* มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิราวัฒน์ (2542) *คุณภาพในงานบริการ* พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร สมาคม
ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีรพงษ์ เฉลิมจิราวัฒน์ (2540) *คุณภาพในงานบริการ* กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548) *การตลาดธุรกิจบริการ* กรุงเทพมหานคร ซี เอ็ด ยู เคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) *การบริหารการตลาดยุคใหม่* กรุงเทพมหานคร บริษัท ชีระ
ฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด
- สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด (2554) *การใช้สหกรณ์ออมทรัพย์สร้างความ
มั่นคงให้กับชีวิต* พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์อักษรสยามการพิมพ์
- สมิต สัจฉกร (2548) *ศิลปะการให้บริการ* สำนักพิมพ์สายธาร กรุงเทพมหานคร
- สมิต สัจฉกร (2542) *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์วิญญูชน
- เสถียร เหลืองอร่าม (2525) *วิทยาการจัดการ* กรุงเทพมหานคร แพร์พิทยา

- ไสว เกรือรัตน์ไพบุลย์ (2550) *ความต้องการการนิเทศการสอนของข้าราชการครู โรงเรียนวัดแสง
สรรค์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต ภาคนิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร*
- สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2555) *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ
ให้บริการด้านจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ
จังหวัดตรัง*
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2549) *การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร*
- สุภาพร ยิ่งสุข (2548) *ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการสหกรณ์สามล้อมวลชน จำกัด
เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้*
- สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์ (2555) *เทคนิคทางสถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ศูนย์
ส่งเสริมวิชาการ*
- สุมนา อยู่โพธิ์ (2544) *ตลาดบริการ กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*
- Abraham H. Maslow. (1960). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row.
- Gilmer, Van Haller B. and Others. (1971). *Industrial and Organizational Psychology*.
New York: McGraw-Hill Book.
- Herzberg, Frederik, Mausner, Bernard And Snyderman, Barbara B. (1959) *The Motivation
to Work*. New York: John Willay & Sons.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อ	ตำแหน่ง
1. นางปวีณา นันทิกุลวินิช	ประธานกรรมการ
2. นายสุริยะ ใจศิริ	รองประธานกรรมการ
3. นายสุทธิชัย ภิเษก	รองประธานกรรมการ
4. นางรัชณี สรมณี	กรรมการผู้จัดการ
5. นางสาว ศิรินันท์ อุดมโชคไพบูลย์	เหรียญกษาปณ์
6. นายสุภโชค วิสุทธธาดา	เลขานุการ
7. นายวิชัย สุวรรณกำเนิด	กรรมการ
8. นายเกียรติสิน ประวีณวรกุล	กรรมการ
9. นายประวิทย์ ธนดีพุกนันท	กรรมการ
10. นางสาววดีพร เฉลยกิจ	กรรมการ
11. นายกนิษฐ กัณฑ์นิกุล	กรรมการ
12. นายจจร ชะริกัญญา	กรรมการ
13. นางสาวจิราภรณ์ รอบคอบ	กรรมการ
14. นายธนพงษ์ ทิพย์ปิ่นวงศ์	กรรมการ
15. นายสุทธิรักษ์ บุญทองโท	กรรมการ



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ใช้กับสมาชิกสหกรณ์ในการรับบริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

1. แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด เพื่อนำข้อมูล ข้อเสนอแนะเหล่านี้ไปปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านการดำเนินงาน
3. ด้านสถานที่ เครื่องมือ และ อุปกรณ์
4. ด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ถือเป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อสถานภาพของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ การนำเสนอข้อมูลจะนำเสนอในภาพรวมเพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ฉะนั้นจึงขอความกรุณา ตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัดที่เสียสละเวลาตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

นาง นิสากร ทักษิณ

นักศึกษาระดับปริญญาโท แขนงวิชาสหกรณ์

สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 21 ปี

21 – 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

มากกว่า 51 ปี

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

หม้าย/หย่า

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

5. รายได้ต่อเดือน

5,000 – 10,000 บาท

10,001 – 15,000 บาท

15,001 – 20,000 บาท

20,001 – 25,000 บาท

25,001 – 30,000 บาท

30,001 บาทขึ้นไป

6. ท่านเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

ต่ำกว่า 5 ปี

5 – 10 ปี

11 – 15 ปี

16 -20 ปี

7. เหตุผลที่ท่านสมัครเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด กรุณาเลือก

คำตอบที่ตรงกับความจริง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ต้องการสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นสถาบันการเงินของเอกชนและพนักงาน และมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ

เป็นองค์กรที่มีความมั่นคงทางการเงิน เชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กร

ต้องการออมทรัพย์และกู้เงิน

ต้องการสวัสดิการที่สหกรณ์จัดให้

อื่นๆ (ระบุ.....)

8. ท่านเข้าไปใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด โดยเฉลี่ย
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่ได้เข้ามาติดต่อ | <input type="checkbox"/> 1 – 2 ครั้งต่อเดือน |
| <input type="checkbox"/> 3 – 4 ครั้งต่อเดือน | <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน |
9. ท่านเข้าไปติดต่อสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด และใช้บริการในฝ่ายใดมากที่สุด กรุณาเลือกคำตอบที่ตรงกับความจริง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ฝ่ายสวัสดิการ | <input type="checkbox"/> ฝ่ายหุ้น/หนี้ |
| <input type="checkbox"/> ฝ่ายการเงิน | <input type="checkbox"/> ฝ่ายธุรการ |
10. ท่านเข้าไปติดต่อสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด และใช้บริการด้านใดมากที่สุด กรุณาเลือกคำตอบที่ตรงกับความจริง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน | <input type="checkbox"/> สอบถามยอดชำระหนี้ |
| <input type="checkbox"/> เงินกู้สามัญ | <input type="checkbox"/> เปลี่ยนแปลงผู้ค้ำประกัน |
| <input type="checkbox"/> ขอผ่อนผันการชำระหนี้ | <input type="checkbox"/> โอนย้ายไปต่างอำเภอ/จังหวัด |
| <input type="checkbox"/> ขอนั่งสิทธิ์รับรอง/สลิปสหกรณ์ | <input type="checkbox"/> เปลี่ยนแปลงหุ้น |
| <input type="checkbox"/> ผากเงิน | <input type="checkbox"/> ถอนเงิน |
| <input type="checkbox"/> ขอรับเงินทุนสวัสดิการต่างๆ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ |
- (ระบุ.....)
11. ท่านรับทราบข่าวสารเกี่ยวกับสหกรณ์โดยวิธีใด กรุณาเลือกคำตอบที่ตรงกับความจริง
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่สหกรณ์ | <input type="checkbox"/> กรรมการสหกรณ์ |
| <input type="checkbox"/> วารสารสหกรณ์ | <input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต |
| <input type="checkbox"/> เสียงตามสาย | <input type="checkbox"/> ไม่ค่อยได้รับรู้ข่าวสาร |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ.....) | |

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

กรุณาอ่านอ่านข้อความแต่ละข้ออย่างละเอียด แล้วพิจารณาว่าท่านมีความต้องการรับบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด และใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง หลังข้อความนั้น เพียงข้อละ 1 เครื่องหมาย

รายการ	ระดับความต้องการของพนักงาน				
	5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
2. ใช้วาจาสุภาพ					
3. ความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม					
4. การดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้น ของเจ้าหน้าที่					
5. ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง					
6. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว					
7. การให้บริการมีความเท่าเทียมเสมอภาค					
ด้านการดำเนินงาน					
8. การวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ					
9. การให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง					
10. ขั้นตอนการบริการมีความสะดวกรวดเร็ว					
11. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดข้อขัดข้อง					
12. กำหนดเวลาและเงื่อนไขเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
13. กำหนดหน้าที่ผู้รับผิดชอบชัดเจน					
14. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ					
ด้านสถานที่ เครื่องมือ และ อุปกรณ์					
15. การจัดสำนักงานสหกรณ์สวยงามเป็นสัดส่วน					
16. พื้นที่ภายในสำนักงานพอเพียงต่อการให้บริการ					
17. บรรยากาศเหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด					
18. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
19. เครื่องมือและอุปกรณ์มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งาน					
20. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ					

รายการ	ระดับความต้องการของพนักงาน				
	5	4	3	2	1
21. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการใช้งาน					
ด้านข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์					
22. มีการปิดป้ายประกาศข่าวสารของสหกรณ์เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบ					
23. จัดส่งจดหมายข่าวรวดเร็วและต่อเนื่อง					
24. สหกรณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยตลอดเวลา					
25. สหกรณ์ได้จัดส่งเอกสาร ด้านการประชาสัมพันธ์					
26. แจ้งข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์สามารถสืบค้นได้ทางเว็บไซต์					
27. สมาชิกมีการรับรู้ข่าวสารของสหกรณ์อย่างต่อเนื่อง					
28. มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมเมื่อสมาชิกเข้าไปใช้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค

ข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด



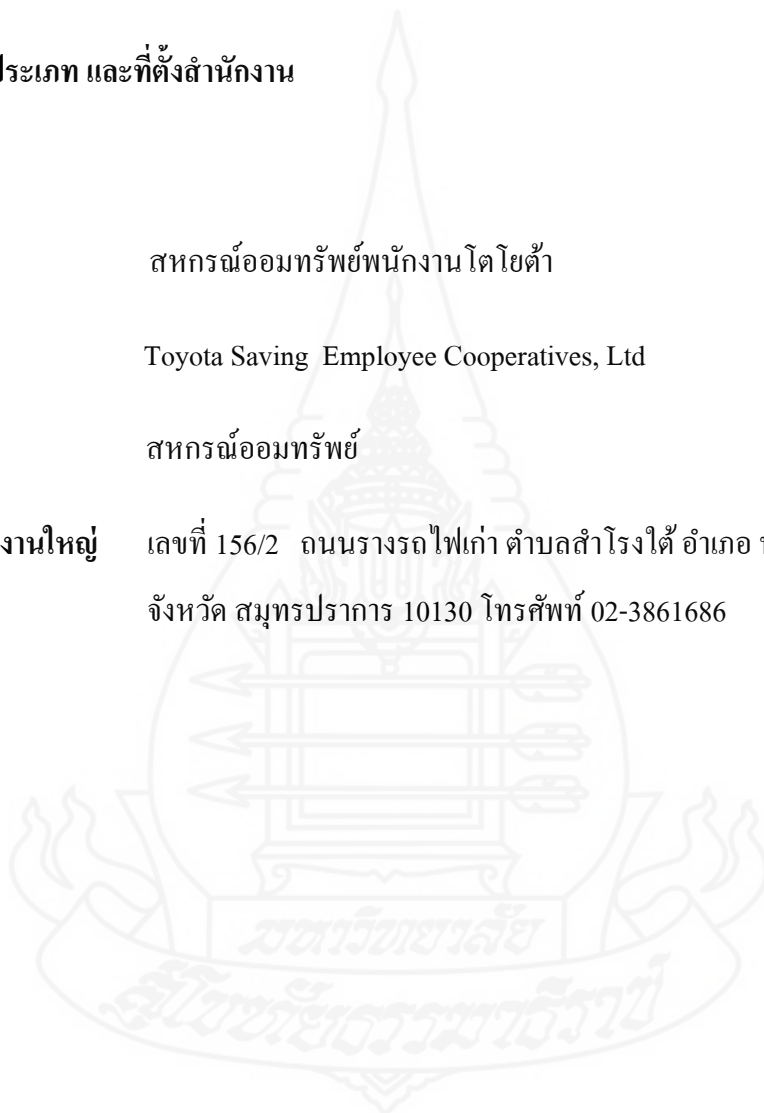
ข้อบังคับ**สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด****ชื่อ ประเภท และที่ตั้งสำนักงาน****ข้อ 1 ชื่อ ประเภท และที่ตั้งสำนักงาน****ชื่อ**

สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า

Toyota Saving Employee Cooperatives, Ltd

ประเภท

สหกรณ์ออมทรัพย์

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่เลขที่ 156/2 ถนนรางรถไฟเก่า ตำบลสำโรงใต้ อำเภอ พระประแดง
จังหวัด สมุทรปราการ 10130 โทรศัพท์ 02-3861686

วัตถุประสงค์

2. วัตถุประสงค์หลักสำคัญของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตต้า จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ คือ สหกรณ์มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์และสังคมของสมาชิกโดยวิธีช่วยเหลือพนักงานตามหลักของสหกรณ์ รวมทั้งในข้อต่อไปนี้

1. ส่งเสริมให้พนักงานรู้จักการประหยัด และสามารถออมเงินรายได้ไว้ในทางที่มั่นคงปลอดภัยและผลตอบแทนที่ดี เมื่อเวลาออกจากงานในอนาคตจะได้มีเงินทุนสำหรับการเลี้ยงชีพหรือลงทุนประกอบอาชีพต่อไป

2. เพื่อเป็นการช่วยเหลือในระหว่างพนักงานที่เป็นสมาชิกด้วยกันในการบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนทางการเงิน ซึ่งจะทำได้ทำงานอยู่ร่วมกันได้อย่างราบรื่นตลอดไป

3. เป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง

4. ช่วยสร้างความคุ้นเคย ความเข้าใจในระหว่างลูกจ้างด้วยดี รู้จักการให้และการรับ เข้าใจถึงคุณค่าของผู้ร่วมงาน เสริมสร้างความคิดประชาธิปไตยในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้ลูกจ้างเกิดความสุขในการทำงาน และนายจ้างบริหารงานได้อย่างราบรื่น

การดำเนินงาน

3. การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตต้า จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ

เมื่อได้มีจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ขึ้นในสถานประกอบการแล้วทั้งฝ่ายพนักงานและฝ่ายบริหารที่เป็นสมาชิกจะเลือกตั้งตัวแทนจากที่ประชุมใหญ่ของสมาชิก ให้เข้ามาบริหารงานตัวแทนสมาชิกนี้เรียกว่า “คณะกรรมการดำเนินการ” ซึ่งจะทำหน้าที่บริหารงานของสหกรณ์ โดยมีการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อกำหนดนโยบายในการทำงานแล้วมอบให้ฝ่ายจัดการซึ่งประกอบด้วยผู้จัดการ เจ้าหน้าที่บัญชี เจ้าหน้าที่การเงิน เป็นต้น ที่คณะกรรมการดำเนินการ ได้แต่งตั้งขึ้น เป็นผู้ดำเนินการต่อไป

จรรยาบรรณ

4. จรรยาบรรณสำหรับ คณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

1. มุ่งมั่น และอุทิศ เพื่อพัฒนาการบริหารงานของสหกรณ์ให้ก้าวหน้า ด้วยความเสียสละ ซื่อสัตย์ และสุจริตโดยยึดมั่น อุคมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์
2. พึ่งรักษา ปกป้องผลประโยชน์ของสมาชิกโดยรวม และตัดสินใจบนพื้นฐานประโยชน์สมาชิกอย่างเป็นธรรม
3. พึ่งปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบของสหกรณ์อย่างเคร่งครัด รวมถึงยึดหลัก จริยธรรม วัฒนธรรมอันดีงาม
4. มุ่งพัฒนาความรู้ ศักยภาพของตนและบุคลากรของสหกรณ์อย่างจริงจัง เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสหกรณ์
5. กำกับ ดูแลการจัดการสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยไม่แทรกแซงสาย การบังคับบัญชา แต่จะสร้างความยุติธรรมแก่เจ้าหน้าที่สหกรณ์ในการปฏิบัติงาน
6. ไม่อาศัยหรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยตำแหน่ง หน้าที่ ในสหกรณ์เพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ ส่วนตน ญาติและพวกพ้อง
7. หลีกเลี่ยงการทำธุรกิจส่วนตัวที่มีผลประโยชน์ทับซ้อนกับสหกรณ์ และเปิดเผย ผลประโยชน์ส่วนตนที่มีในองค์กร หรือธุรกรรมใดที่ขัดกับประโยชน์ของสหกรณ์
8. ละเว้นการให้สัญญาต่างตอบแทนแก่บุคคล องค์กร เพื่อให้ได้มาซึ่งตำแหน่ง ผลประโยชน์ของตน
9. ไม่นำเอาทรัพย์สิน อุปกรณ์ บุคลากรของสหกรณ์ไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนและพวก พ้อง และไม่กระทำการใดอันเป็นปฏิบัติ และ เป็นคู่แข่งขึ้นต่อการดำเนินงานของสหกรณ์

5. จรรยาบรรณสำหรับ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

1. พึ่งปฏิบัติตามนโยบาย ข้อบังคับ ระเบียบของสหกรณ์และคำสั่งของคณะกรรมการ
ดำเนินการอย่างเคร่งครัด ภายใต้อุดมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์
2. พึ่งให้บริการแก่สมาชิกและผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ และประทับใจ
3. พึ่งรักษาข้อมูลส่วนตัวของสมาชิกเป็นความลับและไม่นำไปแสวงหาประโยชน์เพื่อ
ตนเองและพวกพ้อง
4. ให้บริการแก่สมาชิกอย่างเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ใด ผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ
5. พัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
6. พึ่งรักษาและใช้ประโยชน์จากทรัพย์สิน อุปกรณ์ของสหกรณ์อย่างประหยัด คุ่มค่ามากที่สุด
รวมถึงไม่นำเอาไปใช้เป็นประโยชน์ส่วนตัว
7. พึ่งรักษาและเสริมสร้างความสามัคคีระหว่างเจ้าหน้าที่สหกรณ์และหลีกเลี่ยงการสร้าง
ความขัดแย้งปัญหาหรือการกระทำอันเป็นการสร้างความแตกแยก
8. พึ่งให้ข่าวสารการดำเนินงานสหกรณ์ที่เป็นประโยชน์แก่สมาชิกในทุกโอกาสที่
เอื้ออำนวยขณะเดียวกันก็รับฟังปัญหาความต้องการของสมาชิกเพื่อพัฒนาการดำเนินงานใน
โอกาสต่อไป
9. พึ่งละเว้นการรับทรัพย์สิน ประโยชน์อื่นใดจากสมาชิก หรือบุคคลภายนอกเพื่อแสวงหา
ประโยชน์ส่วนตัวหรือพวกพ้องอย่างมีศักดิ์ศรี
10. หลีกเลี่ยงการทำธุรกิจที่มีผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นคู่แข่งกัน หรือเป็นปฏิปักษ์กับ
สหกรณ์

จรรยาบรรณสำหรับ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

1. มุ่งมั่นและอุทิศ เพื่อพัฒนาให้สหกรณ์ก้าวหน้า โดยยึดมั่น อุดมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์
2. ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบของสหกรณ์อย่างเคร่งครัด
3. สอดส่องดูแลและส่งเสริมสนับสนุนกิจการของสหกรณ์ เพื่อให้สหกรณ์เป็นองค์กรที่เข้มแข็ง
4. ร่วมทำธุรกิจของสหกรณ์ ในฐานะเจ้าของสหกรณ์
5. ร่วมมือกับคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ พัฒนาสหกรณ์ให้เจริญรุ่งเรือง มั่นคง
6. มุ่งมั่น ดำรงชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

สมาชิก

6. การสมัครเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

1. ผู้สมัครต้องยื่นใบสมัครที่สหกรณ์พร้อมกรอกเอกสารให้ ครบถ้วนตามแบบฟอร์มที่กำหนด
2. ผู้สมัครต้องชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้าให้แก่สหกรณ์ 100 บาท โดยจะหักจากบัญชีเงินเดือนในงวดแรกที่หักค่าหุ้น
3. เป็นพนักงานประจำของ TMT,TAW,TMAP-EM,TBS,TPCAP จึงจะสามารถสมัครเข้าเป็นสมาชิกได้

หุ้น

7. การถือหุ้นสหกรณ์ของสมาชิก

สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน โตโยต้า จำกัด กำหนดอัตรามูลค่าหุ้นไว้ที่ราคาหุ้นละ 10 บาท (สิบบาทถ้วน) โดยสมาชิกต้องชำระเงินค่าหุ้นเป็นรายเดือนตั้งแต่เดือนแรกที่เข้าเป็นสมาชิกโดยวิธีหักจากเงินเดือนของสมาชิกทุกเดือนสำหรับสมาชิกใหม่ กำหนดให้สมาชิกต้องถือหุ้นสหกรณ์ขั้นต่ำจำนวน 20 หุ้น (สองร้อยบาทถ้วน) หรือถือหุ้นได้สูงสุด 15% ของเงินเดือน

ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ

8. ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับจากสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

1. เงินปันผล ซึ่งหมายถึง เงินที่จัดสรรแล้วจากกำไรสุทธิประจำปีของสหกรณ์เมื่อสิ้นปีบัญชีสหกรณ์จะจ่ายเงินปันผลตามหุ้นให้แก่สมาชิกตามมติที่ประชุมใหญ่จัดสรรให้ทั้งนี้ต้องไม่เกินอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง (ไม่เกินร้อยละ 10 ต่อปี) โดยได้รับยกเว้นภาษีเงินได้โดยสหกรณ์จะจ่ายเงินปันผลให้กับสมาชิกสมาชิก โดยการ โอนเงินเข้าบัญชีเงินเดือนหลังจากผ่านมติที่ประชุมใหญ่
2. เงินเฉลี่ยคืน ซึ่งหมายถึง เงินที่จ่ายคืนให้กับสมาชิกผู้เสียดอกเบี้ย โดยคิดจากดอกเบี้ยเงินกู้ ที่สมาชิกจ่ายให้แก่สหกรณ์ ตั้งแต่ 1 พฤศจิกายน ถึง 31 ตุลาคม (ปีบัญชีสหกรณ์) คูณด้วยอัตราเฉลี่ยคืนที่สหกรณ์ กำหนดไว้ในแต่ละปี
3. มีบริการเงินกู้ฉุกเฉินและเงินกู้สามัญ

4. ทุนสาธารณประโยชน์

- สมาชิกเสียชีวิต

เงินแสดงความเสียใจ	เป็นจำนวนเงิน	5,000 บาท
--------------------	---------------	-----------

พวงหรีด	มูลค่า	500 บาท
---------	--------	---------

- ครอบครัวสมาชิกเสียชีวิต

เงินแสดงความเสียใจ	เป็นจำนวนเงิน	500 บาท
--------------------	---------------	---------

- สมาชิกเกษียณอายุ

ได้รับเช็คของขวัญ	มูลค่า	2,000 บาท
-------------------	--------	-----------

9. ขั้นตอนการชำระหนี้เงินกู้สามัญก่อนกำหนด

1. ต้องผ่อนชำระมาไม่น้อยกว่า 12 งวด จึงจะชำระหนี้ก่อนกำหนดได้กรณีที่ผ่อนชำระมาไม่ถึง 12 งวด ต้องเสียค่าธรรมเนียม 1% ของเงินต้นคงเหลือ
2. พนักงานที่มีความประสงค์จะขอกู้สามัญหรือขอลาออก หากมีหนี้ค้างชำระอยู่กับสหกรณ์ ต้องชำระหนี้เงินกู้เก่าก่อน ถึงจะสามารถขอกู้สามัญใหม่หรือขอลาออกได้
3. โทรถามยอดที่ต้องชำระกับเจ้าหน้าที่สหกรณ์ได้ตั้งแต่วันที่ 26 – 31 ของทุกเดือน และกรอกแบบฟอร์มคำขอชำระเงินกู้ ส่งมายัง สำนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ
4. เมื่อสอบถามยอดที่ต้องชำระแน่นอนแล้วพนักงานจะต้องโอนเงินเข้าให้กับสหกรณ์ทุกต้นเดือน 3 วันทำการของธนาคาร โดยโอนเข้า

ข้อบัญญัติ สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

ธนาคารกรุงเทพ สาขา ถนนปิ่นเกล้าสมิงพราย

เลขที่บัญญัติ 182-443-441-7

หมายเหตุ กรณีมีค่าธรรมเนียมจากการโอนเงินชำระหนี้เงินกู้ก่อนกำหนด ผู้กู้จะต้องชำระค่าธรรมเนียมดังกล่าวด้วย หลังจากชำระเงินแล้วกรุณาเขียนชื่อ – นามสกุล เลขที่สมาชิก พร้อมเบอร์ติดต่อกลับ (ภายในหรือมือถือ) ไว้ข้างหน้าใบนำฝากตัวจริง แล้วส่งกลับมายังที่ทำการสหกรณ์

10. การเปลี่ยนแปลงการเพิ่มหุ้น

1. การเปลี่ยนแปลงค่าหุ้นรายเดือนให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ดังนี้

อายุการเป็นสมาชิก	หลักเกณฑ์การถือหุ้น
13-24 เดือน	ถือหุ้นได้สูงสุด 20 % ของเงินเดือน
25-36 เดือน	ถือหุ้นได้สูงสุด 25 % ของเงินเดือน
37-48 เดือน	ถือหุ้นได้สูงสุด 30 % ของเงินเดือน
49-60 เดือน	ถือหุ้นได้สูงสุด 35 % ของเงินเดือน
61 เดือนขึ้นไป	ถือหุ้นได้สูงสุด 40 % ของเงินเดือน

2. การเพิ่มหุ้นดังกล่าวต้องมีเงินเดือนหลังหักหนี้สินทุกรายการแล้วเหลือไม่น้อยกว่า 20% ของเงินเดือน

*หมายเหตุ การเพิ่มหุ้นดังกล่าว อาจมีผลกระทบต่อการใช้เงินในอนาคต ซึ่งท่านต้องคำนึงถึงหลักเกณฑ์การลดหุ้น

11. การเปลี่ยนแปลงการลดหุ้น

ต้องเป็นสมาชิกมาแล้วไม่น้อยกว่า 84 เดือน หรือ สะสมค่าหุ้นมาแล้วเป็นจำนวนเงินไม่น้อยกว่า 100,000 บาทและต้องไม่มีหนี้สินกับสหกรณ์ จึงจะสามารถลดจำนวนการถือหุ้นรายเดือนขั้นต่ำได้ไม่น้อยกว่า 20 หุ้นได้ ทั้งนี้สมาชิกจะสามารถเปลี่ยนแปลงการลดหุ้นหรือเพิ่มหุ้นได้ ปีละ 1 ครั้ง นับจากวันที่มีการเปลี่ยนแปลงล่าสุด

12. การพ้นจากการเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานโตโยต้า จำกัด

มีสาเหตุดังนี้

1. ถึงแก่กรรม
2. ลาออกจากการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์
3. พ้นสภาพการเป็นพนักงานบริษัท

หมายเหตุ* สมาชิกต้องไม่มีหนี้สินอยู่กับสหกรณ์ในฐานะผู้กู้ หรือติดภาระค้ำประกันในฐานะผู้ค้ำประกัน จึงจะสามารถลาออกจากการเป็นสมาชิกสหกรณ์ได้

13. การจ่ายเงินจำนวนเงินของสมาชิกที่ขาดจากสมาชิก

สหกรณ์จะจ่ายเงินจำนวนเงินให้ดังนี้

1. ในกรณีที่ขาดสมาชิกภาพเพราะถึงแก่กรรม ให้จ่ายเงิน ค่าหุ้น เงินปันผลให้แก่ผู้รับโอนผลประโยชน์
2. ในกรณีที่ขาดสมาชิกภาพเพราะลาออก หรือพ้นสภาพการเป็นพนักงาน สหกรณ์จะจ่ายเงินค่าหุ้น เงินปันผลให้กับสมาชิกภายในเวลาอันสมควรตามที่กำหนดโดยให้สหกรณ์ หักจำนวนเงินซึ่งสมาชิกต้องรับผิดชอบต่อสหกรณ์ออกก่อน

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางนินาสกร ทักยิณ
วัน เดือน ปีเกิด	4 เมษายน พ.ศ. 2512
สถานที่เกิด	อำเภอ บรบือ จังหวัดมหาสารคาม
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปีการศึกษาที่จบ 2554
สถานที่ทำงาน	จังหวัดสมุทรปราการ
ตำแหน่ง	ธุรกิจส่วนตัว

