

ชื่อวิทยานิพนธ์ การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานและความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์
สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด

ผู้วิจัย นางสาวนิตยา เทพสำราญ ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์
อังฉรา ชีวะตระกูลกิจ (2) รองศาสตราจารย์นวลเสนห์ วงศ์เชิดธรรม ปีการศึกษา 2545

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด (2) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ดังกล่าว และ (3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ฯ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด จำนวน 392 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน และคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ จำนวน 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้อัตราส่วนทางการเงิน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธีการของชฟเฟ และ การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า (1) การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด มีประสิทธิภาพ โดยมีอัตราส่วนทางการเงินอยู่ในเกณฑ์ดีเมื่อเปรียบเทียบกับอัตราส่วนของสหกรณ์เองในรอบ 10 ปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2534 - 2543 และอัตราส่วนของสหกรณ์อื่นที่มีขนาดเดียวกัน มีสินทรัพย์ ทุนเรือนหุ้น เงินรับฝากและเงินให้กู้ ราชได้และกำไรสุทธิ เพิ่มขึ้นทุกปี ยกเว้นราชได้และกำไรสุทธิ ของปี พ.ศ. 2543 ลดลงเล็กน้อย (2) ความพึงพอใจของสมาชิกในด้านบริการเงินกู้ อยู่ในระดับมาก ด้านบริการรับฝากเงิน ด้านผลประโยชน์ตอนสิ้นปี ด้านสวัสดิการ ด้านบริการต่าง ๆ และในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า สมาชิกเพศชายมีความพึงพอใจในด้านผลประโยชน์ตอนสิ้นปีมากกว่าสมาชิกเพศหญิง และเมื่อจำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ฯ พบว่า ด้านบริการรับฝากเงิน ด้านผลประโยชน์ตอนสิ้นปี และในภาพรวม สมาชิกที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป และดำรงตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ฯ ระดับ 11-13 เป็นผู้มีความพึงพอใจสูงสุด ส่วนด้านบริการเงินกู้ สมาชิกที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป สถานภาพหย่า/หม้าย มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และดำรงตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ฯ ระดับ 11-13 เป็นผู้มีความพึงพอใจสูงสุด และด้านสวัสดิการและด้านบริการต่าง ๆ สมาชิกที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป เป็นผู้มีความพึงพอใจสูงสุด

คำสำคัญ การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพ
แรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด

Thesis title : ANALYSIS OF OPERATING EFFICIENCY AND MEMBERS' SATISFACTION OF SAVINGS COOPERATIVE OF THE TELEPHONE ORGANIZATION OF THAILAND WORKERS UNION LTD.

Researcher: Miss Nitaya Tepsumran; **Degree:** Master of Business Administration; **Thesis Advisors :** (1) Achara Cheewatragoongit, Associate Professor; (2) Nuansanae Wongchirdtum, Associate Professor; **Academic year:** 2002

ABSTRACT

The objectives of this research were to (1) analyze operating efficiency of Savings Cooperative of The Telephone Organization of Thailand Workers Union Ltd.; (2) study members' satisfaction towards services of such Savings Cooperative; and (3) compare the levels of their satisfaction based on demographic characteristics, such as sex, age, marital status, salary, education and working position.

The samples were 392 members of Savings Cooperative of The Telephone Organization of Thailand Workers Union Ltd. obtained by multi – stage random sampling and board of 15 directors. The research instruments were questionnaire and interview form. The data was analyzed by means of financial ratios, percentage, mean, standard deviation, t-test, One Way ANOVA , multiple comparison with the Scheffe's method and content analysis.

Major findings were as follows: (1) the cooperative was efficient in operating. The financial ratios were good compared with its own financial ratios around 10 years from 1991 – 2000 and the other same size cooperatives. In addition, assets, capital share, deposit and loan, revenue and net profit were found to be every year increasing, except a slight decrease of revenue and net profit in 2000; (2) Members' satisfaction for loan service was at the high level, whereas that of deposit service, benefits at the end of the year, welfare, other services and overall were at the medium level; and (3) The comparison of members' satisfaction at the .05 level classified by sex found that male members' satisfaction for benefits at the end of the year were more than female members, when classified by age, marital status, salary, education and working position found that members' satisfaction of 51 years old up, 40,001 bahts salary up and 11-13 level working position for deposit service, benefits at the end of the year and overall were at the highest level, member's satisfaction of 51 years old up, divorced/widow, 40,001 bahts salary up, below bachelor degree and 11-13 level working position for loan service was at the highest level, members' satisfaction of 51 years old up for welfare and other services were at the highest level.

Keywords: Analysis of Operating Efficiency, Members' Satisfaction, Savings Cooperative of the Telephone Organization of Thailand Workers Union Limited.

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ แขนงวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อาจารย์สุวรรณา เจียรนัยกุล ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่และฝึกอบรม กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ และรองศาสตราจารย์นวลเสนาห์ วงศ์เชิดธรรม ศูนย์วิจัยและพัฒนาแบบทดสอบ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำวิทยานิพนธ์นี้อย่างใกล้ชิดเสมอมา นับตั้งแต่เริ่มค้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณะกรรมการดำเนินการ และสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ และขอขอบพระคุณ คุณวราภรณ์ สุวรรณกิติ ผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและงบประมาณ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย คุณปัทมา วิมลเศรษฐ ผู้ชำนาญการ 10 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และคุณรุ่งอรุณ เทียนเหลือ ผู้ช่วยผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ที่ได้กรุณาตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยได้รับความร่วมมือ และการอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้อำนวยการเขต โทรศัพท์ภูมิภาค องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย และเพื่อนร่วมงาน จึงขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับการสนับสนุนกำลังใจเป็นอย่างดีจาก คุณแม่พิมพ์ เทพสำราญ พี่น้องและหลาน โดยเฉพาะหลานธรรมบุญ เทพสำราญ ที่เพียรพยายามพิมพ์วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนประสบความสำเร็จ ซึ่งผู้วิจัยถือว่ามีความเป็นอยู่อย่างดียิ่ง

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ผู้สนใจการศึกษาทั้งหมด

นิตยา เทพสำราญ

พฤศจิกายน 2545

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	5
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
การดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด.....	7
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
แนวคิดทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวิจัย.....	17
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	24
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
ตอนที่ 1 ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสหกรณ์.....	33
ตอนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิก	39
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิก	46
ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิก จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	52
ตอนที่ 5 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของคณะกรรมการดำเนินการ	75
ตอนที่ 6 ความคิดเห็นในการบริหารจัดการสหกรณ์ ของคณะกรรมการดำเนินการ.....	78
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	80
สรุปการวิจัย	80
อภิปรายผล	84
ข้อเสนอแนะ	88
บรรณานุกรม.....	90
ภาคผนวก.....	93
ก ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์.....	93
ข ระเบียบว่าด้วย การรับ - จ่าย และการเก็บรักษาเงินของสหกรณ์ พ.ศ. 2544	101
ค ระเบียบว่าด้วย การรับฝากเงิน พ.ศ. 2544.....	104
ง ระเบียบว่าด้วย เงินกู้สามัญ และเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน พ.ศ. 2544.....	109
จ ระเบียบว่าด้วย ทุนสาธารณประโยชน์ พ.ศ. 2545.....	115
ฉ แบบสอบถาม.....	121
ช งบดุลและกำไรขาดทุน	129
ซ ใบสรุปการให้คะแนนระดับสหกรณ์ออมทรัพย์	145
ประวัติผู้วิจัย.....	147

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 จำนวนสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงาน รัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด	10
ตารางที่ 2.2 จำนวนสินทรัพย์.....	11
ตารางที่ 2.3 จำนวนทุนเรือนหุ้น.....	12
ตารางที่ 2.4 จำนวนเงินรับฝากและเงินให้กู้.....	13
ตารางที่ 2.5 จำนวนรายได้และกำไรสุทธิ	14
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่าง.....	26
ตารางที่ 4.1 ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงาน รัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด	32
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	39
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	39
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	40
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	40
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	41
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่ง	41
ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการเงินฝาก.....	42
ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการเงินกู้.....	43
ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการอื่น ๆ.....	44
ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ.....	45
ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบของการใช้บริการ.....	45
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในบริการรับฝากเงิน.....	46
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในบริการเงินกู้.....	47
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในผลประโยชน์ตอนต้นปี	48
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในสวัสดิการ	49
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ.....	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวม และในบริการทั้ง 5 ด้าน.....	51
ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติทดสอบที่ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ในบริการทั้ง 5 ด้านและในภาพรวม จำแนกตามเพศ	52
ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ ด้านบริการรับฝากเงิน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์.....	53
ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านบริการรับฝากเงิน จำแนกตามอายุ.....	54
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านบริการรับฝากเงิน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	55
ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านบริการรับฝากเงิน จำแนกตามระดับตำแหน่งในองค์กร โทรศัพทฯ	56
ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ ด้านบริการเงินกู้ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์.....	57
ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านบริการเงินกู้ จำแนกตามอายุ.....	58
ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านบริการเงินกู้ จำแนกตามสถานภาพสมรส	59
ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านบริการเงินกู้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	60
ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านบริการเงินกู้ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	61
ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านบริการเงินกู้ จำแนกตามระดับตำแหน่งในองค์กร โทรศัพทฯ	62
ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ ด้านผลประโยชน์ตอนสั้นปี จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์.....	63
ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านผลประโยชน์ตอนสั้นปี จำแนกตามอายุ.....	64
ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านผลประโยชน์ตอนสั้นปี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านผลประโยชน์คอนสัณปี จำแนกตามระดับตำแหน่งในองค์การ โทรศัพท์ฯ	66
ตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ ด้านสวัสดิการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	67
ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านสวัสดิการ จำแนกตามอายุ	68
ตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ ด้านบริการต่าง ๆ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์.....	69
ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านบริการต่าง ๆ จำแนกตามอายุ.....	70
ตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ ในภาพรวม จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์.....	71
ตารางที่ 4.39 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ในภาพรวม จำแนกตามอายุ.....	72
ตารางที่ 4.40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ในภาพรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	73
ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ในภาพรวม จำแนกตามระดับตำแหน่งในองค์การ โทรศัพท์ฯ	74
ตารางที่ 4.42 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของคณะกรรมการดำเนินการ.....	75
ตารางที่ 5.1 การเปรียบเทียบอัตราส่วนทางการเงินของสอท. กับ สอ.กฟผ. และ สอ.กสท.....	85

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 4.1 แผนภาพแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์
สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด.....38

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากค่าครองชีพมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น เห็นได้จากราคาสินค้าเครื่องอุปโภคบริโภคและบริการต่าง ๆ มีราคาเพิ่มสูงขึ้น แต่รายได้เพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลง ธุรกิจบางแห่งไม่ขึ้นเงินเดือนให้พนักงานเป็นเวลาประมาณ 4 ปีมาแล้ว บางแห่งลดเงินเดือนพนักงานลง ทั้งนี้เพื่อลดค่าใช้จ่ายของธุรกิจ เนื่องมาจากวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา จากสถานการณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้มีรายได้น้อย โดยเฉพาะข้าราชการหรือผู้มีรายได้ประจำคงที่ ได้รับความเดือดร้อนทางเศรษฐกิจ เพราะไม่สามารถหารายได้เพิ่มขึ้นให้เพียงพอกับรายจ่ายที่สูงขึ้น นอกจากนี้บางคนต้องการซื้อสินค้าที่มีราคาสูง เช่น บ้าน ที่ดิน รถยนต์ ฯลฯ ซึ่งถ้าจะใช้เวลาเก็บเงินออมซื้อเอง ก็อาจใช้เวลานานมาก หรือสินค้าอาจมีราคาสูงขึ้นมากกว่าเงินออมจนไม่สามารถซื้อได้ บุคคลทั่วไปจึงมักแก้ปัญหาเฉพาะหน้าโดยการกู้ยืมเงินจากนายทุนซึ่งคิดดอกเบี้ยแพงมาก หรือใช้ระบบเงินผ่อนซึ่งคิดอัตราดอกเบี้ยสูงมาก เป็นเหตุให้เกิดความเดือดร้อนแก่ตนเองและครอบครัว เพราะไม่สามารถหารายได้มาส่งชำระคืนเงินกู้และดอกเบี้ย ก่อให้เกิดหนี้สินคิดพันเรื้อยมา

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ซึ่งเป็นสถาบันการเงินประเภทหนึ่ง มีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โดยการส่งเสริมการออมทรัพย์ของสมาชิก ทั้งในรูปของการถือหุ้นรายเดือน การซื้อหุ้นเป็นเงินสด การฝากเงินประเภทออมทรัพย์ และประเภทประจำ เพื่อให้เหมาะสมกับความสามารถในการออมทรัพย์และความต้องการถือเงินของสมาชิก มีการให้บริการสินเชื่อแก่สมาชิก เพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุข โดยให้รูปแบบฉุกเฉิน สามัญ และพิเศษ มีการส่งเสริมการช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างมวลสมาชิกในด้านการออมและได้รับสินเชื่อ โดยที่สมาชิกจะได้รับความเป็นธรรมในด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และอัตราเงินปันผลตามหุ้น มีการช่วยเหลือสมาชิก เช่น จัดให้มีเงินทุนสาธารณประโยชน์ เงินทุนช่วยเหลือการศึกษาบุตร เงินช่วยเหลือสมาชิกที่ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและการเงิน

นอกจากอำนวยความสะดวกในด้านเศรษฐกิจแก่สมาชิกแล้ว สหกรณ์ออมทรัพย์ยังส่งเสริมระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันการเงินที่สมาชิกมีฐานะเป็นทั้งเจ้าของและลูกค้าของสหกรณ์ มีหลักการช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้สิทธิเสรีภาพในการเข้า-ออกจากสมาชิกภาพ แบ่งปันผลประโยชน์แก่สมาชิกอย่างเที่ยงธรรม และให้การศึกษาอบรมแก่สมาชิกอยู่เสมอ ทั้งในด้านความรู้ทั่วไป ความรู้ในด้านการบริหารงาน และความรู้ความเข้าใจในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยเป็นอย่างมาก ทำให้สมาชิกเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการสมัครเข้าเป็นสมาชิก สร้างความศรัทธา ความภักดีต่อองค์กรของตน

สหกรณ์ออมทรัพย์แห่งแรกในประเทศไทย คือ สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2492 โดยข้าราชการในกรมสหกรณ์ (เดิม) และพนักงานในธนาคารเพื่อการสหกรณ์ (เดิม) ต่อมาได้มีการจัดตั้งขึ้นในกลุ่มครู ในจังหวัดนครสวรรค์ และได้แพร่หลายในหมู่ข้าราชการ และพนักงานต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐบาลและเอกชนทั่วประเทศ ณ สิ้นปี 2543 มีสหกรณ์ออมทรัพย์ จำนวน 1,308 สหกรณ์ มีสมาชิก 2,092,221 คน มีทุนดำเนินงานรวม 353,465.57 ล้านบาท มีกำไรสุทธิรวม 22,230.74 ล้านบาท จะเห็นได้ว่า เพียงระยะเวลา 51 ปี สหกรณ์ออมทรัพย์ได้ดำเนินธุรกิจและขยายตัวไปในอัตราค่อนข้างสูงด้วยความมั่นคง เป็นรากฐานให้แก่ครอบครัวสมาชิก เพราะผู้บริหาร คือ คณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ส่วนใหญ่มีความรู้ บริหารงานตามกฎหมาย ข้อบังคับระเบียบ และมติที่ประชุมของสหกรณ์ มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและองค์กร มีวิสัยทัศน์กว้างไกล และมีการปรับปรุงกิจการของสหกรณ์ไปตามภาวะทางเศรษฐกิจอยู่เสมอ

สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด (สอท.) ก่อตั้งขึ้น โดยการรวมตัวของสมาชิกและคณะกรรมการสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 เมื่อวันที่ 14 เมษายน 2525 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจของสมาชิก และมีเป้าหมายส่งเสริมให้สมาชิกออมเงินอย่างจริงจังและมั่นคง รวมทั้งมุ่งสนองความต้องการในการกู้ยืมเงินเมื่อสมาชิกมีความเดือดร้อนตลอดจนการลงทุนประกอบอาชีพเสริม เพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์เชิงเศรษฐกิจ โดยถือหลักการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตามหลักและวิธีของสหกรณ์

ในการประชุมใหญ่ครั้งแรก สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด มีสมาชิกเข้าร่วมประชุม 397 คน มีทุนดำเนินการ 537,240 บาท ปัจจุบัน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2543 มีสมาชิก 18,912 คน มีทุนดำเนินการ 3,372,236,103.96 บาท นอกจากรับฝากเงินจากสมาชิก และให้สมาชิกกู้ยืมเงินแล้ว ยังมีสวัสดิการให้กับสมาชิก เช่น ทุนส่งเสริมการศึกษานูตริคาของสมาชิก และทุนสาธารณประโยชน์ เพื่อสงเคราะห์สมาชิกที่ถึงแก่กรรม และบุคคลในครอบครัว เป็นต้น

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ได้ประสบปัญหาต่าง ๆ มากมาย เช่น สมาชิกไม่พอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินฝากและอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ไม่พอใจกับระยะเวลาการอนุมัติเงินกู้ ไม่พอใจเกี่ยวกับการให้ข่าวสารข้อมูลและการบริการของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น จึงมีคำถามจากสมาชิกอยู่เสมอว่า สหกรณ์จะมั่นคงหรือไม่ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้จะลดลงได้หรือไม่ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากจะเพิ่มขึ้นหรือไม่ลดลงได้หรือไม่ นอกจากนี้สมาชิกยังต้องการได้กำไรสูง เพื่อจะได้รับเงินปันผล และเงินเฉลี่ยคืนสูง

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสหกรณ์แห่งนี้ และศึกษาถึงความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ เพื่อให้สมาชิกมั่นใจในความมั่นคงของสหกรณ์นี้ และเพื่อให้ทราบว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ รวมทั้งอัตราเงินปันผลและเงินเฉลี่ยคืนของสหกรณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน มีความเหมาะสมหรือไม่ และสมาชิกมีความพึงพอใจในบริการของสหกรณ์หรือไม่

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด

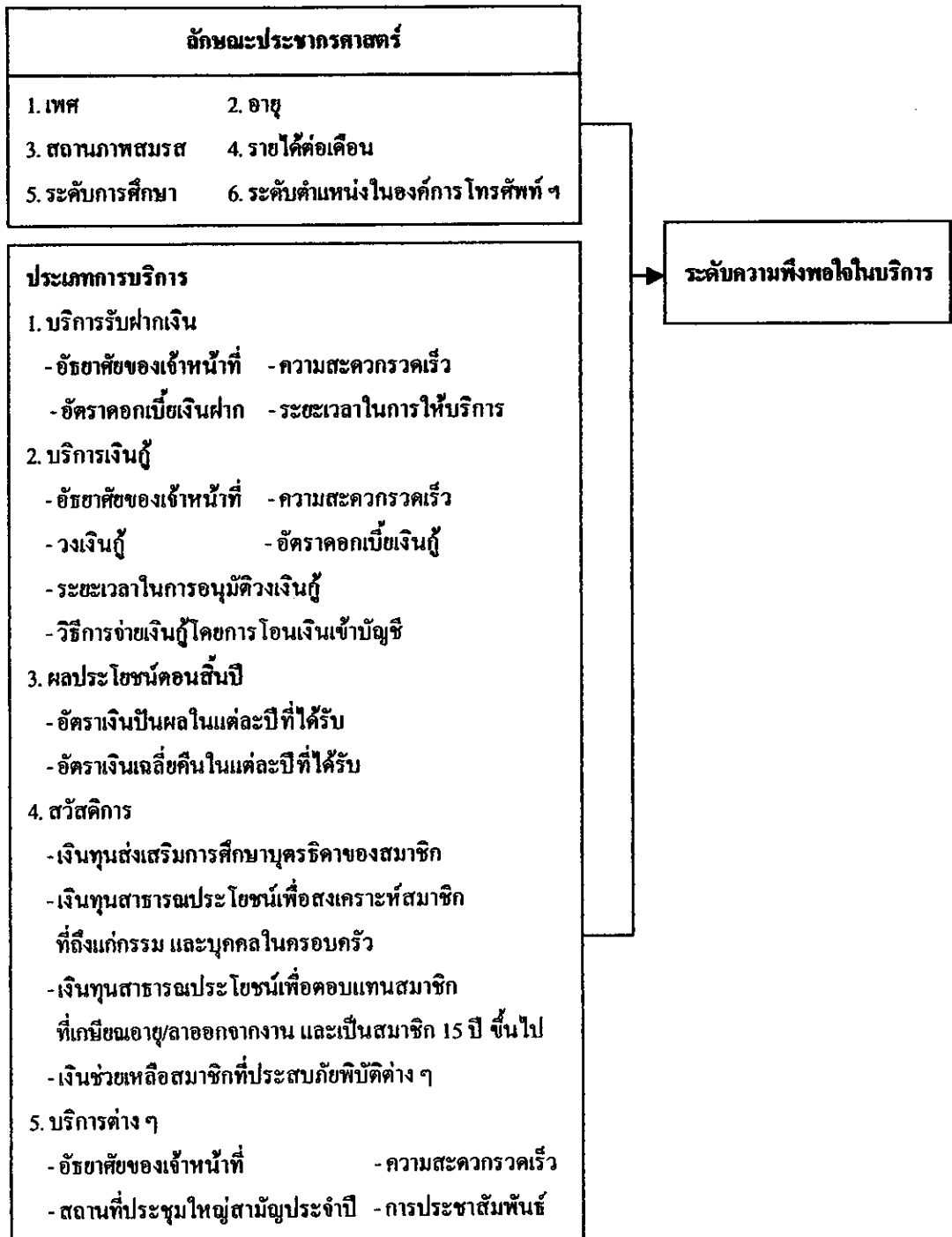
2.3 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถเขียนกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



4. สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด แยกต่างกันอย่างมีลักษณะประชากรศาสตร์

5. ขอบเขตการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากร ในที่นี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2543 จำนวน 18,912 คน และคณะกรรมการดำเนินการ จำนวน 15 คน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา จะศึกษาเนื้อหาเรื่อง การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด โดยวิเคราะห์ถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เป็นเวลา 10 ปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2534 - 2543 โดยใช้การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน และศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ด้วย

5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

- ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1. ลักษณะประชากรศาสตร์
- 2. ประเภทการบริการ
- ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจในบริการ

6. ข้อตกลงเบื้องต้น

เกณฑ์ในการวัดอัตราส่วนที่แสดงถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด จะใช้อัตราส่วนประเภทเดียวกันของสหกรณ์ดังกล่าว ในรอบ 10 ปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2534-2543 เพื่อดูการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับสภาพคล่อง ความสามารถในการจัดการหนี้สิน ความสามารถในการจัดการสินทรัพย์ และความสามารถในการทำกำไรของสหกรณ์ ในช่วงเวลาดังกล่าว

7. ข้อจำกัดในการวิจัย

เกณฑ์ในการวัดอัตราส่วนที่แสดงถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสหกรณ์ ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ไม่สามารถเปรียบเทียบกับอัตราส่วนมาตรฐานในช่วงระยะเวลาเดียวกันกับที่ทำการวิเคราะห์ได้ เนื่องจากกรมตรวจบัญชีสหกรณ์หยุดชะงักการจัดทำอัตราส่วนมาตรฐาน

8. นิยามศัพท์เฉพาะ

8.1 สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด

8.2 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน หมายถึง การประเมินสภาพคล่องความสามารถในการจัดการหนี้สิน ความสามารถในการจัดการสินทรัพย์ และความสามารถในการทำกำไรของสหกรณ์ โดยใช้เครื่องมือทางการเงิน คือ อัตราส่วนทางการเงิน

8.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ในด้านการรับฝากเงิน การให้บริการเงินกู้ ผลประโยชน์คอนสตันปี สวัสดิการ และบริการต่าง ๆ

9. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

9.1 ได้ข้อมูลการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินที่ได้จากการวิจัย ไปวางแผน แก้ไขปัญหา และปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสหกรณ์

9.2 ได้ผลการวิจัยความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการของสหกรณ์ให้สมาชิกมีความพึงพอใจมากขึ้น

9.3 ผลของการวิจัย จะเป็นแนวทางให้กับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาต่อเนื่องต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. การดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด (สอท.)

การดำเนินธุรกิจของ สอท. ก็เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องเศรษฐกิจในหมู่สมาชิก โดยดำเนินธุรกิจประเภทธนกิจ ธุรกิจของ สอท. จึงประกอบด้วย การส่งเสริมให้สมาชิกเก็บออมทรัพย์ การรับฝากเงิน และการให้กู้เงิน ซึ่งบริการเหล่านี้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานเหล่านี้ คือ แผนกธุรการ แผนกการเงิน แผนกเงินรับฝาก แผนกสินเชื่อ แผนกคอมพิวเตอร์ และแผนกบัญชี

ธุรกิจของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 การส่งเสริมให้สมาชิกเก็บออมทรัพย์

สมาชิกทุกคนต้องส่งค่าหุ้นเป็นรายเดือนตั้งแต่เดือนแรกที่เข้าเป็นสมาชิก ตามอัตราส่วนของเงินได้รายเดือนของตน มีมูลค่าหุ้นละ 10 บาท ดังต่อไปนี้

<u>เงินได้รายเดือน</u>	<u>จำนวนหุ้นที่ต้องถือ</u>
(บาท)	(หุ้น)
ไม่เกิน 4,000	10
เกินกว่า 4,000 – 6,000	20
เกินกว่า 6,000 – 8,000	30
เกินกว่า 8,000 – 10,000	40
เกินกว่า 10,000	50

ถ้าสมาชิกประสงค์จะถือหุ้นรายเดือนเพิ่มมากกว่าอัตราที่กำหนดไว้ในวรรคแรก หรือจะขอซื้อหุ้นเพิ่มขึ้นอีกเมื่อใดก็ย่อมทำได้ โดยแสดงความจำนงเป็นหนังสือต่อคณะกรรมการดำเนินการ

การชำระค่าหุ้นรายเดือน ชำระ โดยวิธีการหักจากเงินได้รายเดือนของสมาชิก ในวันจ่ายเงินได้รายเดือนประจำเดือนนั้น ๆ ทุกเดือน สำหรับการขอซื้อหุ้นเพิ่มขึ้น ต้องชำระด้วยเงินสด หรือ โอนเงินเข้าบัญชีของสหกรณ์

สมาชิกที่ได้ส่งค่าหุ้นรายเดือนแล้ว ไม่น้อยกว่า 84 เดือนแล้ว หรือมีหุ้นสะสมไม่น้อยกว่า 10,000 หุ้น และมีหนี้กับสหกรณ์ไม่เกินทุนเรือนหุ้น จะขอลดส่งค่าหุ้นรายเดือน หรือขอลดจำนวนการถือหุ้นรายเดือนก็ได้ โดยแจ้งความจำนงเป็นหนังสือต่อคณะกรรมการดำเนินการ แต่ในปีหนึ่ง ๆ จะขอเปลี่ยนแปลงมากกว่าสองครั้งไม่ได้

สมาชิกคนหนึ่ง ๆ จะถือหุ้นในสหกรณ์เกินกว่าหนึ่งในห้าของจำนวนหุ้นทั้งหมดไม่ได้

สมาชิกจะขายหรือโอน หรือถอนคืนหุ้นในระหว่างที่ตนยังเป็นสมาชิกอยู่ไม่ได้ ในระหว่างที่สมาชิกภาพของสมาชิกยังไม่สิ้นสุด สหกรณ์ไม่ต้องส่งค่าหุ้นของสมาชิก เพื่อชำระหนี้แก่เจ้าหนี้ของสมาชิกนั้น

สำหรับเงินค่าหุ้นที่สหกรณ์ได้รับระหว่างปี สหกรณ์จะคิดเงินปันผลให้สมาชิกตั้งแต่วันที่ได้รับเงิน จนถึงวันสิ้นปีบัญชีของสหกรณ์ ผู้ที่พ้นจากการเป็นสมาชิกระหว่างปี สหกรณ์จะจ่ายเงินปันผลให้ตามส่วนแห่งระยะเวลา

1.2 การรับฝากเงิน

สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด กำหนดการรับฝากเงินไว้ 2 ประเภท คือ ประเภทออมทรัพย์ ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์และเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ และประเภทประจำ ได้แก่ เงินฝากประจำ 3 เดือน/ 6 เดือน/ 12 เดือน สมาชิกที่ประสงค์จะขอเปิดบัญชีเงินฝาก ต้องยื่นหนังสือขอเปิดบัญชีเงินฝากตามแบบของสหกรณ์ พร้อมกับแบบสำเนาบัตรประจำตัว โดยต้องให้ตัวอย่างลายมือชื่อของผู้มีอำนาจในการถอนเงินฝาก และสหกรณ์จะออกสมุดบัญชีเงินฝากให้ผู้ฝากยึดถือไว้

ในการส่งเงินฝากเข้าบัญชีทุกครั้ง ให้ทำใบนำส่งเงินฝากตามแบบของสหกรณ์ ยื่นพร้อมกับสมุดบัญชีเงินฝากและจำนวนเงินที่ฝากต่อสหกรณ์ เมื่อสหกรณ์ได้ตรวจสอบเป็นการถูกต้องแล้ว จะบันทึกรายการจำนวนเงินฝากในสมุดบัญชีเงินฝากให้แก่ผู้ฝาก

ในการถอนเงินฝาก จะต้องทำใบถอนเงินฝากตามแบบที่สหกรณ์กำหนด โดยลงลายมือชื่อตามที่ให้ตัวอย่างไว้ พร้อมสมุดบัญชีเงินฝาก เมื่อสหกรณ์ตรวจสอบถูกต้องแล้ว จะบันทึกรายการจำนวนเงินที่ถอนในสมุดบัญชีเงินฝาก แล้วจ่ายเงินฝากพร้อมดอกเบี้ย (ถ้ามี) ที่ถอนให้แก่ผู้ถอน

สหกรณ์ให้ดอกเบี้ยเงินฝากตามสภาวะเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเงินรับฝากให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร โดยออกเป็นประกาศของสหกรณ์แต่ต้องไม่ขัดกับประกาศของนายทะเบียนสหกรณ์

สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับการรับฝากเงิน กรุณาดูในระเบียบของสหกรณ์ว่าด้วยการรับฝากเงิน พ.ศ. 2544 (ในภาคผนวก ค)

1.3 การให้กู้เงิน

สหกรณ์ให้เงินกู้แก่สมาชิก 2 ประเภท คือ เงินกู้สามัญ และเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.3.1 เงินกู้สามัญ

วงเงินกู้ 30 เท่าของเงินเดือน แต่ไม่เกิน 500,000 บาท ผ่อนชำระได้ไม่เกิน 72 เดือน กรณีการกู้ใหม่เพื่อชำระหนี้เก่า ผู้ขอกู้ต้องผ่อนชำระมาแล้วไม่น้อยกว่า 12 งวด (ระยะเวลาครบ 1 ปี) เริ่มใช้ เดือนกรกฎาคม 2544 ทั้งนี้ จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ว่าด้วยสิทธิ เงื่อนไข และวงเงินกู้สามัญ ตามที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด

1.3.2 เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน

วงเงินกู้ 70 % ของเงินเดือน แต่ไม่เกิน 20,000 บาท ผ่อนชำระคืนภายใน 6 เดือน (เริ่มใช้เดือนสิงหาคม 2544) ต้องเป็นสมาชิกมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 เดือน โดยสมาชิกสามารถแจ้งความประสงค์ให้สหกรณ์โอนเงินกู้ผ่านธนาคาร เข้าบัญชีเงินฝากตามที่สมาชิกได้แจ้งไว้ โดยสมาชิกจะต้องกรอกข้อความต่าง ๆ ให้ชัดเจน ลงลายมือชื่อผู้กู้และผู้รับเงินไว้ แนบสำเนาเลขที่บัญชีเงินฝากธนาคาร สำเนาบัตรประจำตัวผู้กู้ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้องทุกฉบับ

สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับการให้กู้เงิน กรุณาดูในระเบียบของสหกรณ์ว่าด้วย เงินกู้สามัญและเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน พ.ศ. 2544 (ในภาคผนวก ง)

จากการศึกษาข้อมูลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด (สอท.) ในระยะเวลาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 – 2543 สหกรณ์แห่งนี้มีการเปลี่ยนแปลงไปในลักษณะก้าวหน้าขึ้นตามลำดับ โดยจะแยกแยะให้เห็นจำนวนสมาชิก ฐานะความมั่นคงของสหกรณ์ ซึ่งดูจากจำนวนสินทรัพย์ ทุนเรือนหุ้นที่ชำระแล้ว เงินรับฝากและเงินให้กู้ รายได้และกำไรสุทธิ

ตารางที่ 2.1 จำนวนสมาชิกของ สอท. ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 – 2543

ปี พ.ศ.	จำนวนสมาชิก (คน)	เปอร์เซ็นต์การเปลี่ยนแปลง จากปีก่อน
2534	8,223	-
2535	9,392	14.22
2536	11,041	17.56
2537	14,012	26.91
2538	16,180	15.47
2539	17,429	7.72
2540	18,180	4.31
2541	18,593	2.27
2542	18,666	0.39
2543	18,912	1.32

ที่มา : สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด, สหกรณ์ออมทรัพย์ รายงานกิจการประจำปี 2534-2543 กรุงเทพมหานคร สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด 2534 – 2543

จากตารางที่ 2.1 จะเห็นได้ว่าสมาชิกเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากสมาชิกกู้เงินได้ตามต้องการ และได้รับดอกเบี้ยเป็นที่น่าพอใจ จึงชวนเพื่อนพนักงานด้วยกันให้มาสมัคร มีผลให้จำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้น สมาชิกของ สอท. ต้องเป็นสมาชิกหรืออนุกรรมการสมทบของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย (สรท.) หรือเป็นเจ้าหน้าที่ของ สอท. หรือเป็นเจ้าหน้าที่ของ สรท. โดยเป็นสมาชิก สอท. ด้วยความสมัครใจ ศรัทธาต่อวิธีการสหกรณ์ และยินดีปฏิบัติตามระเบียบของ สอท.

ตารางที่ 2.2 จำนวนสินทรัพย์ของ สอท. ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 – 2543

ปี พ.ศ.	จำนวนสินทรัพย์ (บาท)	เปอร์เซ็นต์การเปลี่ยนแปลง จากปีก่อน
2534	195,760,398.25	-
2535	273,121,402.71	39.52
2536	403,175,311.85	47.62
2537	922,899,168.51	128.91
2538	1,110,964,617.80	20.38
2539	1,381,404,463.58	24.34
2540	1,767,514,845.74	27.95
2541	2,381,871,451.09	34.76
2542	2,649,600,287.12	11.24
2543	3,372,236,103.96	27.27

ที่มา : สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด, สหกรณ์ออมทรัพย์
 รายงานกิจการประจำปี 2534-2543 กรุงเทพมหานคร สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพ
 แรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด 2534 – 2543
 จากตารางที่ 2.2 จะเห็นได้ว่า จำนวนสินทรัพย์ของ สอท. เพิ่มขึ้นโดยลำดับ แม้ว่าปี
 พ.ศ. 2542 จะมียอดเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย แต่พอถึงปี พ.ศ. 2543 ยอดของสินทรัพย์ก็เพิ่มขึ้นใน
 อัตราใกล้เคียงกับปีที่ผ่านมา

ตารางที่ 2.3 จำนวนทุนเรือนหุ้นที่ชำระแล้ว เมื่อสิ้นปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 – 2543

ปี พ.ศ.	จำนวนทุนเรือนหุ้นที่ชำระแล้ว (บาท)	เปอร์เซ็นต์การเปลี่ยนแปลง จากปีก่อน
2534	159,875,680	-
2535	213,204,040	33.36
2536	295,291,200	38.50
2537	387,017,780	31.06
2538	590,317,830	52.53
2539	649,662,440	10.05
2540	803,926,150	23.75
2541	956,262,340	18.95
2542	1,167,692,860	22.11
2543	1,490,642,610	27.66

ที่มา : สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด, สหกรณ์ออมทรัพย์
 รายงานกิจการประจำปี 2534-2543 กรุงเทพมหานคร สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพ
 แรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด 2534 – 2543
 จากตารางที่ 2.3 จะเห็นได้ว่าจำนวนทุนเรือนหุ้นเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ แม้ว่าปี พ.ศ. 2539
 และ 2541 จะเพิ่มสูงขึ้นในอัตราที่ลดลง แต่พอปี พ.ศ. 2540, 2542 และ 2543 ก็เพิ่มขึ้นในอัตราที่
 สูงขึ้น

ตารางที่ 2.4 จำนวนเงินรับฝากและเงินให้กู้ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 – 2543

ปี พ.ศ.	จำนวนเงินรับฝาก (บาท)	เปอร์เซ็นต์ การเปลี่ยนแปลง	จำนวนเงินให้กู้ (บาท)	เปอร์เซ็นต์ การเปลี่ยนแปลง
2534	2,054,680.22	-	154,677,000	-
2535	11,227,107.10	446.42	204,961,000	32.51
2536	37,831,668.16	236.97	355,820,500	73.60 *
2537	181,376,852.32	379.43	925,675,250	160.15 *
2538	332,297,258.59	83.21	499,074,000	46.09
2539	467,341,848.32	40.64	782,866,750	56.86
2540	681,994,786.04	45.93	983,682,500	25.65
2541	1,137,031,956.03	66.72	1,041,861,950	5.91
2542	1,145,422,381.35	0.74 *	1,815,380,400	74.24 *
2543	1,522,550,433.29	32.92	1,898,079,300	4.56

ที่มา : สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด, สหกรณ์ออมทรัพย์
 รายงานกิจการประจำปี 2534-2543 กรุงเทพมหานคร สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพ
 แรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด 2534 – 2543
 จากตารางที่ 2.4 แสดงให้เห็นถึงยอดเงินรับฝากและเงินให้กู้ ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มสูง
 ขึ้นทุกปี โดยเฉพาะในปี พ.ศ. 2536, 2537 และ 2542 จำนวนเงินให้กู้เพิ่มสูงขึ้นถึง 73.60%,
 160.15 % และ 74.24 % ของปีก่อน เนื่องจาก สอท. มีการเพิ่มวงเงินกู้ให้กับสมาชิก จึงมีการกู้
 เงินกันมาก แต่จำนวนเงินรับฝากเพิ่มขึ้นในอัตราที่ต่ำที่สุดในปี พ.ศ. 2542 คือ เพิ่มขึ้นเพียง
 0.74 % ของปีก่อน เนื่องจากมีผู้ไม่หวังดีปล่อยข่าวว่า สอท. มีการทุจริตและจะต้องเลิกกิจการ

ตารางที่ 2.5 จำนวนรายได้และกำไรสุทธิ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 – 2543

ปี พ.ศ.	จำนวนรายได้ (บาท)	เปอร์เซ็นต์ การเปลี่ยนแปลง	กำไรสุทธิ (บาท)	เปอร์เซ็นต์ การเปลี่ยนแปลง
2534	25,768,558.09	-	23,058,133.05	-
2535	34,371,284.53	33.38	30,471,668.65	32.15
2536	51,293,065.35	49.23	44,734,931.51	46.81
2537	107,066,859.24	108.74	71,932,607.08	60.80
2538	150,347,611.68	40.42	86,722,930.17	20.56
2539	185,287,492.19	23.24	111,747,435.77	28.86
2540	235,452,214.61	27.07	145,445,570.98	30.16
2541	287,761,054.88	22.22	173,397,853.85	19.22
2542	288,708,155.37	0.33	205,940,962.73	18.77
2543	282,553,774.30	-2.13 *	199,543,918.74	-3.11 *

ที่มา : สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด, สหกรณ์ออมทรัพย์
 รายงานกิจการประจำปี 2534-2543 กรุงเทพมหานคร สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพ
 แรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด 2534 – 2543
 จากตารางที่ 2.5 จะเห็นได้ว่า จำนวนรายได้และกำไรสุทธิเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ ในแต่ละปี ยกเว้นปี พ.ศ. 2543 รายได้ลดลงจากปีก่อน จำนวน 2.13 % และกำไรสุทธิลดลงจากปีก่อน 3.11% เนื่องจาก สอท. มีการลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้แก่สมาชิก

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 วาสนา สุมนาวดี (2534) ศึกษาเรื่อง วิเคราะห์การดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสหกรณ์อยู่ในเกณฑ์ดี มีอัตราส่วนต่าง ๆ เป็นไปตามมาตรฐานที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์กำหนด มีทรัพย์สิน ทุนดำเนินงาน รายได้ และกำไร เพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี

ด้านการให้บริการแก่สมาชิกว่าเป็นไปตามความต้องการนั้น พบว่าสามารถสนองตอบต่อความต้องการของสมาชิกได้ ตรงตามวัตถุประสงค์หลักของสหกรณ์ คือ ต้องการให้สมาชิกออมทรัพย์เป็นวัตถุประสงค์หลัก รองลงไปได้แก่เรื่องการกู้ยืม สหกรณ์สามารถให้บริการทั้ง 2 ประเภทได้อย่างทั่วถึง และเป็นไปตามความต้องการของสมาชิก

นอกจากนี้ สหกรณ์สามารถแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจของสมาชิกได้ โดยมีสมาชิกถึงร้อยละ 80 กู้เงินจากสหกรณ์

2.2 ภาณุพงศ์ ปัญจศิลป์ (2542) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก

ผลการวิเคราะห์ได้แสดงให้เห็นว่า ฐานะความมั่นคงของสหกรณ์ไม่ดีนัก เนื่องจากได้รับดอกเบี้ยสูงจากสถาบันการเงินที่ไม่มั่นคง เมื่อพิจารณาอัตราส่วนทุนหมุนเวียน 0.24 ซึ่งต่ำมาก ในขณะที่อัตราส่วนหนี้ต่อทุนเรือนหุ้นสูงถึง 325 % ในปี พ.ศ. 2540 จึงเป็นการยืนยันถึงความไม่มั่นคงของสหกรณ์แห่งนี้

2.3 เพ็ญใจ ชัยวงศ์ (2536) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์โครงสร้างทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ ระหว่างปีบัญชี 2528 - 2532 วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่าของทุนแต่ละประเภท และค่าถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของทุนกับอัตราส่วนหนี้สินต่อทุนของสหกรณ์ออมทรัพย์ พบว่า เมื่ออัตราส่วนหนี้สินต่อทุนเพิ่มขึ้น จะทำให้ค่าของทุนของเงินฝากทั้งประจำ และออมทรัพย์สูงขึ้น, ไม่ทำให้ค่าของทุนของเงินกู้เปลี่ยนแปลง, ค่าของทุนของทุนเรือนหุ้นและเงินสำรองลดลง และค่าถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของทุนลดลงด้วย ส่วนการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างค่าถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของทุนกับอัตราส่วนหนี้สินต่อทุนของสหกรณ์ออมทรัพย์โดยใช้สมการถดถอยเชิงซ้อน พบว่าสมการรูปร่างดังกล่าวไม่สามารถนำมาใช้อธิบายความสัมพันธ์ดังกล่าวได้ จึงไม่สามารถให้ข้อ

เสนอแนะจุดที่ค่าถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของทุนต่ำที่สุด และสัดส่วนของหนี้สินต่อทุนของ สหกรณ์ออมทรัพย์ที่เหมาะสมที่สุดได้เช่นกัน

ผลการศึกษานี้ให้เห็นว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ควรมีการระดมทุนเพื่อใช้ในการ ดำเนินการ ในรูปของหนี้สินมากกว่าทุนเรือนหุ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการระดมหนี้สินในรูปของ เงินฝากทั้งประจำและออมทรัพย์

2.4 มารีสา ลีลาพัฒน์ (2538) ศึกษาเรื่อง วิเคราะห์ทางเศรษฐกิจและการเงินของ สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกรมการปกครอง จำกัด วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหา บัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก

ผลการศึกษาพบว่า สหกรณ์แห่งนี้มีฐานะทางการเงินมั่นคง ซึ่งจะเห็นได้จาก การที่สหกรณ์มีกำไรสุทธิ เมื่อเทียบกับรายได้เฉลี่ยร้อยละ 89.87 และมีอัตราส่วนสินทรัพย์ หมุนเวียนเมื่อเทียบกับหนี้สินหมุนเวียนเฉลี่ยร้อยละ 45.34 สหกรณ์มีการจัดหาเงินทุนจากภายนอก เป็นสัดส่วนที่สูง เป็นเหตุให้ต้องเสียดอกเบี้ยจ่ายเพิ่มขึ้น และในขณะเดียวกันก็มีค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการเพิ่มขึ้นทุกปี เป็นเหตุให้กำไรสุทธิลดลง ส่วนการระดมเงินออมของสหกรณ์ ออมทรัพย์ฯ อยู่ในเกณฑ์ที่ดี ซึ่งดูได้จากทุนเรือนหุ้น และเงินรับฝากจากสมาชิกที่เพิ่มขึ้นทุกปี สำหรับการลงทุนในระบบสหกรณ์นั้น ไม่เป็นไปตามทฤษฎีของแฮร์รี่ มาร์โควิทซ์ เนื่องจาก สหกรณ์ประกอบธุรกิจเพื่อให้บริการ การช่วยเหลือสมาชิกและการช่วยเหลือตนเอง ไม่ใช้การ มุ่งหากำไร ถ้าไรจากการลงทุนจะคืนสู่สมาชิก ดังนั้น จึงไม่ต้องการความแปรปรวน การดำเนิน ธุรกิจของสหกรณ์ต้องอยู่ภายใต้ข้อบังคับและความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์

เพื่อลดภาระดอกเบี้ยจ่ายที่ให้แก่บุคคลภายนอก จึงเห็นควรให้มีการระดมเงิน ออมจากสมาชิก ไม่ว่าจะเป็นลักษณะการส่งเงินค่าหุ้นรายเดือน หรือลักษณะการให้บริการรับ ฝากเงินจากสมาชิก ผลตอบแทนที่ได้รับก็จะคืนสู่สมาชิก แทนที่จะเป็นแหล่งภายนอก และ สหกรณ์ออมทรัพย์ควรมีการพัฒนาการบริหารงานเพื่อให้สหกรณ์เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

2.5 ธัญญา เอี่ยมเจริญ (2544) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกโดยการออกแบบ สอบถาม ด้วยการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการกับธนาคาร ส่วนที่สอง เป็นการรวบรวมข้อมูลจาก หนังสือ วารสาร บทความ และนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยการเปรียบเทียบ เป็นอัตราส่วน ร้อยละ และการวิเคราะห์ความแปรปรวน การทดสอบสมมติฐานได้กำหนด ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ผลการศึกษารูปได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอาชีวะ/อนุปริญญา มีอาชีพเป็นนักธุรกิจ/ค้าขาย และใช้บริการด้านเงินฝากมากที่สุด โดยใช้บริการมานานน้อยกว่า 3 ปี ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว และข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

2.6 นพพร พลายวงษ์ (2544) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม จำนวน 230 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษารูปได้ว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในบริการอยู่ในระดับพอใจมาก และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ อาชีพ รายได้ และระยะเวลาในการเป็นลูกค้า ไม่ใช่ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในบริการ ส่วนเพศ และระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในบริการที่มีต่อส่วนบริการลูกค้า

3. แนวคิดทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวิจัย

3.1 ทฤษฎีการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน

อัตราส่วนทางการเงินเป็นเครื่องมือที่เป็นประโยชน์ ต่อการประเมินฐานะการเงิน ประสิทธิภาพ และความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจ เช่น ของสหกรณ์

การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินนั้น เป็นเครื่องมือที่ใช้กันอย่างกว้างขวาง และสามารถใช้ประโยชน์ได้มาก อัตราส่วนทางการเงินเป็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวเลขตัวหนึ่งกับอีกตัวเลขหนึ่ง โดยการนำเอาตัวเลขจากงบดุลและงบกำไรขาดทุนมาเปรียบเทียบกัน โดยทำให้เป็นอัตราส่วนทางการเงิน

การใช้ประโยชน์จากการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน สามารถทำได้ใน 2 ลักษณะ คือ

ก. นำไปเปรียบเทียบกับอัตราส่วนของธุรกิจเดียวกันในอดีต เพื่อดูการเปลี่ยนแปลงฐานะทางการเงินของธุรกิจนั้นในช่วงเวลาที่ผ่านมา

ข. นำไปเปรียบเทียบกับอัตราส่วนของธุรกิจอื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบกับอัตราส่วนเฉลี่ยของอุตสาหกรรม (industry average ratio) หรืออัตราส่วนมาตรฐาน (standard ratio) ในช่วงระยะเวลาเดียวกันกับที่ทำการวิเคราะห์ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ที่จุดหนึ่งของเวลาเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการจัดการเกี่ยวกับการเงินระหว่างธุรกิจที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งเป็น 4 ประเภทใหญ่ๆ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1.1 อัตราส่วนวัดสภาพคล่อง (liquidity ratio) เป็นอัตราส่วนที่อธิบายถึงความสามารถในการชำระหนี้สินหมุนเวียนระยะสั้นของกิจการ ว่ามีสภาพคล่องในการชำระหนี้สินได้เพียงใด อัตราส่วนที่ใช้ได้แก่

อัตราส่วนทุนหมุนเวียน (current ratio) เป็นอัตราส่วนที่แสดงว่าสินทรัพย์หมุนเวียนจะคุ้มกับการชำระหนี้สินหมุนเวียนหรือไม่ สินทรัพย์หมุนเวียน หมายถึง เงินสด หลักทรัพย์ที่ตลาดต้องการ ลูกหนี้และสินค้าคงคลัง ซึ่งสินทรัพย์เหล่านี้สามารถแปลงสภาพเป็นเงินสดได้ง่ายเพื่อนำมาชำระหนี้เมื่อถึงเวลาต้องการ ส่วนหนี้สินหมุนเวียนจะประกอบด้วยเจ้าหนี้ ตัวเงินระยะสั้น หนี้สินระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายใน 1 ปี และค่าใช้จ่ายค้างจ่ายต่างๆ ซึ่งเป็นภาระที่องค์กรจะต้องจ่ายเงินให้ อัตราส่วนนี้แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีสินทรัพย์ที่จะเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ในอัตราที่ใกล้เคียงกับปริมาณสิทธิเรียกร้องของบรรดาเจ้าหนี้หรือไม่ คำนวณได้จาก

$$\text{อัตราส่วนทุนหมุนเวียน} = \frac{\text{สินทรัพย์หมุนเวียน}}{\text{หนี้สินหมุนเวียน}}$$

3.1.2 อัตราส่วนวัดความสามารถในการจัดการหนี้สิน (leverage ratio) คืออัตราส่วนที่ใช้วัดความสามารถในการก่อหนี้สินของกิจการ อัตราส่วนที่ใช้ได้แก่

1) อัตราส่วนหนี้สินทั้งหมดต่อสินทรัพย์ทั้งหมด (total debt to total assets หรือ debt ratio) เป็นอัตราส่วนที่เปรียบเทียบทั้งหนี้สินระยะสั้นบวกกับหนี้สินระยะยาวกับสินทรัพย์ทั้งหมด คำนวณได้จาก

$$\text{อัตราส่วนหนี้สินทั้งหมดต่อสินทรัพย์ทั้งหมด} = \frac{\text{หนี้สินทั้งหมด}}{\text{สินทรัพย์ทั้งหมด}}$$

ผลลัพธ์ที่ได้จะแสดงให้เห็นถึงความมั่นคงหรือไม่มั่นคงของสภกรณัแห่งนี้ในระยะยาว ถ้าอัตราส่วนหนี้สินทั้งหมดต่อสินทรัพย์ทั้งหมดมีค่าน้อย แสดงว่าสภกรณัมั่นคง ถ้าค่ามากแสดงว่าสภกรณัไม่มั่นคง

2) อัตราส่วนหนี้สินทั้งหมดต่อส่วนของทุน (debt to net worth หรือ debt to equity ratio) เป็นอัตราส่วนที่แสดงให้เห็นว่ากิจการมีหนี้สินทั้งหมดเท่าใดเมื่อเทียบกับส่วนของผู้ถือหุ้นหรือส่วนของทุน ผลลัพธ์จะบอกให้ทราบว่าเงินทุนที่กิจการใช้ในการดำเนินงานนั้น ได้มาจากแหล่งภายนอก คือเจ้าหนี้เป็นอัตราส่วนเท่าใด ต่อเงินทุนที่ได้จากแหล่งภายใน คือ ส่วนของทุน คำนวณได้จาก

$$\text{อัตราส่วนหนี้สินทั้งหมดต่อส่วนของทุน} = \frac{\text{หนี้สินทั้งหมด}}{\text{ส่วนของทุน}}$$

ในกิจการของสหกรณ์ ถ้าอัตราส่วนนี้มีค่ามาก แสดงว่าสหกรณ์กู้เงินมามากเกินไปเพื่อหวังกำไร อาจได้กำไรดีในระยะสั้นเป็นที่พอใจแก่สมาชิก แต่เป็นภาระที่สหกรณ์จะต้องนำเงินออกให้กู้หารายได้มาชดเชยหนี้สินซึ่งเป็นการเสี่ยง สหกรณ์ใดที่มีค่าอัตราส่วนนี้มากแสดงถึงสภาพเสี่ยงสูงมาก แล้วไม่ถูกอุดมการณ์สหกรณ์ซึ่งมุ่งส่งเสริมการออมทรัพย์และช่วยเหลือกัน ยิ่งกว่าจะหากำไรจากการมีส่วนร่วมของคนภายนอก แล้วนำกำไรมาแบ่งกัน

3) อัตราส่วนกำไรก่อนหักดอกเบี้ยจ่ายต่อดอกเบี้ยจ่าย (times-interest-earned ratio) เป็นอัตราส่วนแสดงความสามารถในการชำระดอกเบี้ยจ่ายของสหกรณ์ ผลลัพธ์ที่ได้จะบอกให้ทราบว่าในระยะเวลาของการวิเคราะห์นี้ กิจการมีผลกำไรก่อนหักดอกเบี้ยจ่ายเป็นกี่เท่าของดอกเบี้ยที่จะต้องจ่ายแก่เจ้าหนี้ คำนวณได้จาก

$$\text{อัตราส่วนกำไรก่อนหักดอกเบี้ยจ่ายต่อดอกเบี้ยจ่าย} = \frac{\text{กำไรก่อนหักดอกเบี้ยจ่าย}}{\text{ดอกเบี้ยจ่าย}}$$

ถ้าอัตราส่วนนี้มีค่ามากแสดงว่า สหกรณ์มีความสามารถในการจ่ายดอกเบี้ยแก่เจ้าหนี้ สหกรณ์จึงมีความมั่นคงสูง

4) อัตราส่วนทุนต่อสินทรัพย์รวม (equity ratio) เป็นอัตราส่วนแสดงว่ากิจการดำเนินธุรกิจโดยอาศัยทุนของสหกรณ์มากน้อยเพียงใด คำนวณได้จาก

$$\text{อัตราส่วนทุนต่อสินทรัพย์รวม} = \frac{\text{ส่วนของทุน}}{\text{สินทรัพย์รวม}}$$

โดยปกติสหกรณ์ออมทรัพย์จะมีค่าอัตราส่วนนี้สูง เพราะสหกรณ์ออมทรัพย์มีการเพิ่มทุนทุกเดือนตลอดเวลา จึงมีค่าอัตราส่วนทุนต่อสินทรัพย์รวมมากกว่าธนาคาร ถ้าสหกรณ์มีค่าอัตราส่วนทุนต่อสินทรัพย์รวมน้อย แสดงว่าสหกรณ์กำลังเปลี่ยนแปลงบทบาทของตนเองจากสหกรณ์มาเป็นสถาบันการเงินอื่นๆ ที่มุ่งแสวงหากำไรสูงสุด โดยยอมเสี่ยงต่อความมั่นคง

3.1.3 อัตราส่วนวัดความสามารถในการจัดการสินทรัพย์ (efficiency ratio หรือ activity ratio) คือ อัตราส่วนในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการหมุนเวียนทรัพยากรของกิจการให้เกิดรายได้ อัตราส่วนที่ใช้ได้แก่

1) **อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์ทั้งหมด** (total assets turnover) เป็นอัตราส่วนที่แสดงประสิทธิภาพในการใช้สินทรัพย์ของสหกรณ์ว่าเป็นอย่างไร คำนวณได้จาก

$$\text{อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์ทั้งหมด} = \frac{\text{รายได้}}{\text{สินทรัพย์ทั้งหมด}}$$

ถ้าอัตราส่วนนี้มีค่ามาก แสดงว่า สหกรณ์มีความสามารถสูงในการหารายได้ ซึ่งหมายถึงมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานสูง (ภาคผนวกศ ปีบัญชีปี 2542: 31-35)

2) **อัตราส่วนหมุนเวียนของลูกหนี้** (account receivable turnover) เป็นอัตราส่วนที่ใช้วัดจำนวนครั้งที่ลูกหนี้ได้เปลี่ยนสภาพเป็นเงินสดภายในระยะเวลา 1 ปี คำนวณได้จาก

$$\text{อัตราส่วนหมุนเวียนของลูกหนี้} = \frac{\text{รายได้}}{\text{ลูกหนี้}}$$

หากอัตราการหมุนของลูกหนี้เป็น 10 ครั้งใน 1 ปี ก็หมายความว่า สหกรณ์สามารถเปลี่ยนสภาพลูกหนี้เป็นเงินสดได้ในระยะเวลา 36 วัน ถ้าให้ 1 ปี = 360 วัน (อังฉรา วีระตระกูลกิจ 2544: 55)

ถ้าอัตราส่วนนี้มีค่ามาก แสดงว่าสหกรณ์มีประสิทธิภาพสูงในการจัดการลูกหนี้ เนื่องจากสามารถเปลี่ยนสภาพลูกหนี้เป็นเงินสดได้เร็วกว่าอัตราส่วนที่มีค่าน้อย

3.1.4 อัตราส่วนวัดความสามารถในการทำกำไร (profitability ratio) เป็นอัตราส่วนที่วิเคราะห์ผลการดำเนินงานทั้งหมดของกิจการว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด ซึ่งจะเป็นการยืนยันอัตราส่วนต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว ยกเว้นอัตราส่วนที่แสดงถึงสภาพคล่อง อัตราส่วนที่ใช้ได้แก่

1) **อัตราผลตอบแทนกำไรสุทธิ** (profit margin ratio) เป็นอัตราส่วนที่จะแสดงให้เห็นว่าสหกรณ์ทำกำไรสุทธิได้เป็นสัดส่วนเท่าใดของรายได้ คำนวณได้จาก

$$\text{อัตรากำไรสุทธิ} = \frac{\text{กำไรสุทธิ}}{\text{รายได้}} * 100$$

การมีกำไรที่เป็นสัดส่วนสูงเมื่อเทียบกับรายได้แสดงถึงสภาพใดสภาพหนึ่ง คือ แสดงถึงความสามารถในการบริหารงานให้มีกำไรได้มาก หรือแสดงถึงการเอาเปรียบสมาชิกสหกรณ์หรือบุคคลภายนอก

2) **อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์** (return on total assets) เป็นอัตราส่วนแสดงให้เห็นว่า สหกรณ์สามารถทำกำไรได้เป็นเท่าใดของสินทรัพย์ทั้งหมด คำนวณได้จาก

$$\text{อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์} = \frac{\text{กำไรสุทธิ}}{\text{สินทรัพย์ทั้งหมด}} * 100$$

ค่าอัตราส่วนที่สูงแสดงถึงความสามารถในการบริหารงานให้เกิดกำไร อย่างไรก็ตามต้องระวังว่า กำไรมิใช่เป้าหมายหลักของสหกรณ์ที่ยังไปกว่าการทำประโยชน์แก่สมาชิกซึ่งมีอาจวัดได้จากผลกำไร

3) อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (return on owner's equity) เป็นอัตราส่วนที่แสดงให้เห็นว่า สหกรณ์สามารถทำกำไรสุทธิได้เป็นเท่าใดของส่วนของผู้ถือหุ้น คำนวณได้จาก

$$\text{อัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น} = \frac{\text{กำไรสุทธิ}}{\text{ส่วนของผู้ถือหุ้น}} * 100$$

4) อัตราส่วนค่าใช้จ่ายต่อรายได้ (operating expenditure) เป็นอัตราส่วนของค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมด กับยอดรายได้ทั้งหมด แสดงถึงประสิทธิภาพในการควบคุมค่าใช้จ่าย คำนวณได้จาก

$$\text{อัตราส่วนค่าใช้จ่ายต่อรายได้} = \frac{\text{ค่าใช้จ่ายทั้งหมด}}{\text{รายได้}} * 100$$

(กาญจพงษ์ ปัญจศิลป์ 2542: 36-37)

3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

3.2.1 John D. Millet (Millet, 1954 : 4) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1) ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (Ample Service)

2) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้ นั้น จะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (Equitable Service) แก่ผู้รับบริการ

3) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ

4) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในบริการ และความต้องการของประชาชน ในบริการนั้น ๆ

5) ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของการบริการนั้นขึ้นไปเรื่อย ๆ

3.2.2 ความพึงพอใจของลูกค้า คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับของความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างผลการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ และความคาดหวัง สามารถแบ่งเป็น 3 ระดับ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวัง ลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก (คอตเลอร์ 2541 : 48-49)

3.2.3 ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า ซึ่งการวัดความพึงพอใจของลูกค้ามีแนวทางดังนี้

- 1) ระบบการติดตามและให้คำแนะนำ เป็นการหาข้อมูลทัศนคติของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการทำงานของบริษัท
- 2) การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า จะใช้การวิจัยตลาด เป็นการออกแบบสอบถาม เพื่อค้นหาความพึงพอใจของลูกค้า โดยการให้คะแนนความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ
- 3) การเลือกซื้อโดยกลุ่มที่เป็นเป้าหมาย เป็นการเชิญบุคคลที่คาดว่าจะเป็นผู้ซื้อที่มีศักยภาพให้วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนในการซื้อสินค้าของบริษัทและคู่แข่ง
- 4) การวิเคราะห์ถึงลูกค้าที่สูญเสียไป จะวิเคราะห์หรือสัมภาษณ์ลูกค้าเดิมที่เปลี่ยนไปใช้ตราสินค้าอื่น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2539 : 18, 20-21)

3.2.4 ทฤษฎีที่จะสนับสนุนว่า ความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจของบุคคลเกิดขึ้นได้อย่างไร นั้น มีแนวคิดพอสังเขปในการอธิบาย ดังนี้

- 1) ทฤษฎีเติมเต็มความต้องการ (Need Fulfillment Theory)
ทฤษฎีนี้มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีความต้องการ 5 ขั้นตอน ของมาสโลว์ ทฤษฎีนี้อธิบายว่า ระดับของความพึงพอใจขึ้นอยู่กับความต้องการ บุคคลใดก็ตามเมื่อเขามีความต้องการสิ่งใดสิ่งหนึ่งและความต้องการนั้นได้รับการตอบสนอง ย่อมเกิดความพึงพอใจมากกว่าบุคคลที่ยังไม่มีความต้องการขณะนั้น ความพึงพอใจโดยรวมมาจากความต้องการในแต่ละองค์ประกอบของการได้รับการตอบสนอง
- 2) ทฤษฎีความไม่สอดคล้อง (Discrepancy Theory)
ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น ถ้าสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตรงความต้องการ ถ้าสิ่งที่มาสนองความต้องการมีคุณค่าต่ำ หรือมีจำนวนน้อยกว่าความต้องการ ความรู้

สึกไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น และถ้าสิ่งที่มาสนองตอบความต้องการมีคุณค่าหรือจำนวนเกินกว่าที่คาดหวังว่าจะได้รับ ความรู้สึกไม่ยุติธรรมต่อการได้รับสิ่งตอบสนองจะเกิดขึ้น ทฤษฎีนี้ประเด็นที่สำคัญอยู่ที่การได้พิจารณาว่ารางวัล หรือการตอบสนองมีความสอดคล้องกับความต้องการหรือไม่เพียงใด ระดับความพึงพอใจของบุคคลจะแตกต่างกัน ขณะที่ได้รับการตอบสนองที่เหมือนกัน ทั้งนี้อยู่ที่ระดับความคาดหวังของแต่ละบุคคล

3) ทฤษฎีอิทธิพลทางสังคม (Social Influence Theory)

เว็สและชอร์ ค้นพบว่า บุคคล ๆ หนึ่งจะเชื่อมโยงระดับความพึงพอใจของเขากับบุคคลข้างเคียง จากการที่เขารู้สึกพอใจหรือไม่พึงพอใจ เขาจะสังเกตดูบุคคลอื่นที่ได้รับการบริการมีความแตกต่างเช่นเดียวกับเขาอย่างไร

4) ทฤษฎีความยุติธรรม (Equity And Inequity Theory)

อาดัมส์ อ้างว่า ความพึงพอใจเกิดจากสมดุล ระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการตอบสนอง ซึ่งความพึงพอใจเกิดจากการได้รับความยุติธรรม ส่วนความไม่พึงพอใจเกิดจากการไม่ได้รับความยุติธรรม จากการบริการ (ไพฑูริย์ เรืองมล 2540 : 17-18)

จากทฤษฎีที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความต้องการของบุคคลที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือการบริการ กับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งความต้องการของบุคคลมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะเปรียบเทียบกับคนรอบข้าง ถ้าได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน หรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่แตกต่างจากบุคคลอื่น ก็จะรู้สึกพึงพอใจ แต่ถ้าแตกต่างกันก็จะรู้สึกไม่พึงพอใจ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานและศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด รวมทั้งเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ดังกล่าว จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.1.1 ประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด จำนวน 18,912 คน

1.1.2 ประชากรที่ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ คณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด จำนวน 15 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

1.2.1 ขนาดตัวอย่าง (Sample Size) คำนวณ โดยใช้สูตรซึ่งกำหนดให้มีความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน .05 และมีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) ดังต่อไปนี้

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

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าคลาดเคลื่อน

แทนค่า $n = \frac{18,912}{1 + 18,912(0.05)^2}$

= 392 ตัวอย่าง

1.2.2 การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1) แบ่งประชากรตามหน่วยงานต่าง ๆ คือ ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 1-4 มีสมาชิกจำนวน 5,346 คน ฝ่ายโทรศัพท์ภูมิภาคที่ 1-5 มีสมาชิกจำนวน 8,105 คน และหน่วยงานสนับสนุน 1-5 มีสมาชิกจำนวน 5,461 คน แล้วดำเนินการดังต่อไปนี้

(1) หาสัดส่วนประชากรของแต่ละหน่วยงาน ได้สัดส่วนดังนี้

ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวง 1-4 : ฝ่ายโทรศัพท์ภูมิภาค 1-5 : หน่วยงานสนับสนุน 1-5

$$= 5,346 : 8,105 : 5,461$$

$$= 1.07 : 1.62 : 1.09$$

$$= 1 : 2 : 1$$

(2) หาจำนวนตัวอย่างของแต่ละหน่วยงานตามสัดส่วนที่ได้ในข้อ (1) จะได้ตัวอย่าง ดังนี้

$$\text{ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 1-4} = 98 \text{ คน}$$

$$\text{ฝ่ายโทรศัพท์ภูมิภาคที่ 1-5} = 196 \text{ คน}$$

$$\text{หน่วยงานสนับสนุนที่ 1-5} = 98 \text{ คน}$$

(3) หาสัดส่วนประชากรของแต่ละหน่วยงาน ได้สัดส่วนดังนี้

ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 1-4 (นท.1-4)

$$\text{นท.1 : นท.2 : นท.3 : นท.4} = 1,396 : 1,192 : 1,151 : 1,607$$

$$= 1.396 : 1.192 : 1.151 : 1.607$$

$$= 1 : 1 : 1 : 2$$

ฝ่ายโทรศัพท์ภูมิภาคที่ 1-5 (ภท.1-5)

$$\text{ภท.1 : ภท.2 : ภท.3 : ภท.4 : ภท.5} = 1,755 : 1,940 : 1,834 : 1,576 : 1,000$$

$$= 1.755 : 1.940 : 1.834 : 1.576 : 1.000$$

$$= 2 : 2 : 2 : 2 : 1$$

หน่วยงานสนับสนุนที่ 1-5 (สส.1-5)

$$\text{สส.1 : สส.2 : สส.3 : สส.4 : สส.5} = 633 : 1,096 : 1,301 : 1,192 : 1,239$$

$$= 1.055 : 1.827 : 2.168 : 1.987 : 2.065$$

$$= 1 : 2 : 2 : 2 : 2$$

(4) หาจำนวนตัวอย่างของแต่ละหน่วยงานตามสัดส่วนที่ได้ในข้อ (3)

ได้ตัวอย่างดังนี้

ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 1	= 20 คน
ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 2	= 20 คน
ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 3	= 20 คน
ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 4	= 38 คน
ฝ่ายโทรศัพท์ภูมิภาคที่ 1	= 43 คน
ฝ่ายโทรศัพท์ภูมิภาคที่ 2	= 44 คน
ฝ่ายโทรศัพท์ภูมิภาคที่ 3	= 44 คน
ฝ่ายโทรศัพท์ภูมิภาคที่ 4	= 43 คน
ฝ่ายโทรศัพท์ภูมิภาคที่ 5	= 22 คน
หน่วยงานสนับสนุนที่ 1	= 11 คน
หน่วยงานสนับสนุนที่ 2	= 21 คน
หน่วยงานสนับสนุนที่ 3	= 22 คน
หน่วยงานสนับสนุนที่ 4	= 22 คน
หน่วยงานสนับสนุนที่ 5	= 22 คน

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่าง

หน่วยงาน	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 1	1,396	20
ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 2	1,192	20
ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 3	1,151	20
ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 4	1,607	38
รวม	5,346	98
ฝ่ายโทรศัพท์ภูมิภาคที่ 1	1,755	43
ฝ่ายโทรศัพท์ภูมิภาคที่ 2	1,940	44
ฝ่ายโทรศัพท์ภูมิภาคที่ 3	1,834	44
ฝ่ายโทรศัพท์ภูมิภาคที่ 4	1,576	43
ฝ่ายโทรศัพท์ภูมิภาคที่ 5	1,000	22
รวม	8,105	196
หน่วยงานสนับสนุนที่ 1	633	11
หน่วยงานสนับสนุนที่ 2	1,096	21
หน่วยงานสนับสนุนที่ 3	1,301	22
หน่วยงานสนับสนุนที่ 4	1,192	22
หน่วยงานสนับสนุนที่ 5	1,239	22
รวม	5,461	98
รวมทั้งสิ้น	18,912	392

2) สุ่มตัวอย่างแบบง่าย ตามสัดส่วนที่ได้ในข้อ 1) ให้ได้จำนวนตัวอย่าง 392 คน ตามรายละเอียดข้างต้น

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้

2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จาก

2.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งในองค์กร โทรศัพท์ฯ ฯลฯ

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ในด้านบริการรับฝากเงิน บริการเงินกู้สามัญและเงินกู้ฉุกเฉิน ผลประโยชน์ตอนสิ้นปี สวัสดิการเงินทุนสาธารณสุข ประโยชน์ และบริการต่าง ๆ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า ดังนี้

5 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.1.2 แบบสัมภาษณ์ (Interview) โดยสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการสหกรณ์ ใช้สำหรับสัมภาษณ์คณะกรรมการดำเนินการ จำนวน 15 ท่าน มีลักษณะเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สัมภาษณ์เกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของคณะกรรมการดำเนินการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชา/คณะ ประสบการณ์ และตำแหน่งในคณะกรรมการดำเนินการ

ส่วนที่ 2 สัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นในการบริหารจัดการสหกรณ์ ในด้านบริการรับฝากเงิน บริการเงินกู้สามัญและเงินกู้ฉุกเฉิน ผลประโยชน์ตอนสิ้นปี สวัสดิการเงินทุนสาธารณสุข ประโยชน์ และบริการต่าง ๆ

2.2 ข้อมูลทฤษฎีภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จาก งบดุล งบกำไรขาดทุน บัญชีแยกประเภทที่บันทึกรายการหมวดรายได้ หมวดค่าใช้จ่าย หมวดเงินฝาก หมวดทุนเรือนหุ้น และรายงานการดำเนินงานประจำปี ของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด เป็นเวลา 10 ปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2534-2543

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. แบบสอบถาม มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการจากหนังสือ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

ขั้นที่ 2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวล เพื่อกำหนดเป็นโครงสร้างของเครื่องมือและขอบเขตเนื้อหา

ขั้นที่ 3 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขอบเขตเนื้อหา โดยใช้คำที่กะทัดรัด ชัดเจน เข้าใจง่าย เป็นประโยคใจความเดียว ไม่ใช้ประโยคปฏิเสธซ้อนปฏิเสธ หรือคำถามที่เป็นการชี้นำผู้ตอบให้ตอบรับหรือตอบปฏิเสธ พร้อมทั้งตรวจสอบการเรียงลำดับข้อคำถาม

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาซึ่งเป็นกรรมการและเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ได้แก่ นางสาววราภรณ์ สุวรรณกิตติ (เหรียญก) นางปัทมา วิมลเศรษฐ (เลขานุการ) และนางสาวรุ่งอรุณ เทียนเหลือ (ผู้ช่วยผู้จัดการ) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ภาษาที่ใช้ และการประเมินผล แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

ขั้นที่ 5 ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

ขั้นที่ 6 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง ประชากร จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach)

2. แบบสัมภาษณ์ มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด

ขั้นที่ 2 กำหนด โครงสร้างของแบบสัมภาษณ์ และขอบเขตของเนื้อหา

ขั้นที่ 3 นำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ภาษาที่ใช้ และการประเมินผล แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

ขั้นที่ 4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

ขั้นที่ 5 นำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองใช้ (Try out) กับคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ อดีตกรรมการดำเนินการสหกรณ์ คือ นางสาวสุทธินี แก่นสารี นายชาวลิต ดันเจริญ และนางสาวอัญมณี พรหมสุวรรณศิริ เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลประมาณวันที่ 8-28 มีนาคม 2545 ดังนี้

3.1 การรวบรวมแบบสอบถาม ดำเนินการโดย

3.1.1 ผู้วิจัยทำหน้าที่ถึงผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วแนบกับแบบสอบถาม

3.1.2 ส่งหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมแบบสอบถามให้หน่วยงานต่าง ๆ ตามจำนวนและวิธีการสุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ดังนี้

1) หน่วยงานในฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 1-4 และในหน่วยงานสนับสนุนที่ 1-5 ผู้วิจัยได้ไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามให้กับสมาชิกไว้ก่อน แล้วไปรับแบบสอบถามที่กรอกเสร็จแล้วในภายหลัง

2) หน่วยงานในฝ่ายโทรศัพท์ภูมิภาคที่ 1-5 ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ โดยส่งไปที่ผู้อำนวยการเขตโทรศัพท์ที่สังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภูมิภาคที่ 1-5 จำนวน 20 เขต พร้อมหนังสือเรียนผู้อำนวยการเขตโทรศัพท์ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสอคของคิตแอสแตมป์ไปให้ด้วย แล้วขอให้รวบรวมแบบสอบถามส่งคืนมาทางไปรษณีย์

3.2 การรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์ ดำเนินการโดย

3.2.1 ประสานงานขอนัดเวลาและสถานที่ที่สัมภาษณ์

3.2.2 เดินทางไปสัมภาษณ์ด้วยตนเอง โดยแจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ และถามคำถามตามข้อความในแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

3.2.3 บันทึกผลการสัมภาษณ์ทันทีตามความเป็นจริง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 หาอัตราส่วนทางการเงินจากข้อมูลทฤษฎี เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

4.2 หาค่าร้อยละ กับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.3 หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับข้อมูลที่เป็นความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.4 ใช้สถิติทดสอบที (t - test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูล 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน

4.5 ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูลตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างในเชิงสถิติจะทำการทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) ด้วยวิธีการของชฟเฟ (Scheffe's Method)

4.6 การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) กับข้อมูลที่สัมภาษณ์คณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์

การนำเสนอค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด พิจารณาโดยใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามเทียบกับคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1986 : 182) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00 ถึง 1.50 แสดงว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.51 ถึง 2.50 แสดงว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.51 ถึง 3.50 แสดงว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.51 ถึง 4.50 แสดงว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.51 ถึง 5.00 แสดงว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานและความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด เป็นการศึกษาจาก ข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จำนวน 392 ชุด และข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ จำนวน 15 ชุด โดยจะแบ่งรายงานผลการวิจัยเป็น 6 ขั้นตอน คือ

ตอนที่ 1 ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสหกรณ์ โดยการหาอัตราส่วนทางการเงิน

ตอนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิก โดยการแจกแจงความถี่ แล้วหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิก

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกจำแนกตามลักษณะ

ประชากรศาสตร์

ตอนที่ 5 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของคณะกรรมการดำเนินการ โดยการแจกแจงความถี่

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นในการบริหารจัดการสหกรณ์ของคณะกรรมการดำเนินการ

วิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำสัญลักษณ์ทางสถิติมาใช้ดังนี้

\bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

t หมายถึง สถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (t - test)

F หมายถึง อัตราส่วนความแปรปรวนของฟิชเชอร์ (Fisher's Variance Ratio)

df หมายถึง ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)

SS หมายถึง ผลบวกของส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)

MS หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสองเฉลี่ย (Mean Squares)

P หมายถึง ความน่าจะเป็น (Probability) ที่แสดงระดับความมีนัยสำคัญ

* หมายถึง มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 4.1 ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ตั้งในปี พ.ศ. 2534 - 2543

อัตราส่วน	2534	2535	2536	2537	2538	2539	2540	2541	2542	2543
1. อัตราส่วนวัดสภาพคล่อง										
อัตราส่วนทุนหมุนเวียน	53.03	19.99	9.07	3.21	2.61	2.60	2.40	2.05	0.79	0.72
2. อัตราส่วนวัดความสามารถในการจัดการหนี้สิน										
2.1 อัตราส่วนหนี้สินทั้งหมดต่อสินทรัพย์ทั้งหมด	0.03	0.07	0.12	0.48	0.44	0.42	0.43	0.49	0.44	0.46
2.2 อัตราส่วนหนี้สินทั้งหมดต่อส่วนกองทุน	0.04	0.08	0.14	0.93	0.77	0.71	0.75	0.96	0.79	0.85
2.3 อัตราส่วนกำไรก่อนหักดอกเบี้ยจ่ายต่อดอกเบี้ยจ่าย	36.31	28.90	14.03	3.37	2.53	2.71	2.80	2.65	3.91	3.87
2.4 อัตราส่วนทุนต่อสินทรัพย์รวม	0.97	0.93	0.88	0.52	0.56	0.58	0.57	0.51	0.56	0.54
3. อัตราส่วนวัดความสามารถในการจัดการสินทรัพย์										
3.1 อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์ทั้งหมด	0.13	0.13	0.13	0.12	0.14	0.13	0.13	0.12	0.11	0.08
3.2 อัตราส่วนการหมุนของถูกหนี้	0.15	0.15	0.14	0.12	0.14	0.14	0.14	0.16	0.54	0.47
4. อัตราส่วนวัดความสามารถในการทำกำไร										
4.1 อัตราผลตอบแทนกำไรสุทธิ (ร้อยละ)	89.48	88.65	87.21	67.18	57.68	60.31	61.77	60.26	71.33	70.62
4.2 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ร้อยละ)	11.78	11.16	11.10	7.79	7.81	8.09	8.23	7.28	7.77	5.92
4.3 อัตราผลตอบแทนต่อส่วนกองทุน (ร้อยละ)	12.19	12.04	12.65	15.03	13.84	13.84	14.38	14.29	13.93	10.96
4.4 อัตราส่วนค่าใช้จ่ายต่อรายได้ (ร้อยละ)	10.52	11.35	12.79	32.82	42.32	39.69	38.23	39.74	28.67	29.38

ตอนที่ 1 ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสหกรณ์

การวัดประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสหกรณ์ ใช้อัตราส่วนทางการเงินเป็นเครื่องวัด โดยนำไปเปรียบเทียบกับอัตราส่วนทางการเงินของสหกรณ์ในอดีต เพื่อการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับสภาพคล่อง ความสามารถในการจัดการหนี้สิน ความสามารถในการจัดการสินทรัพย์ และความสามารถในการทำกำไรของสหกรณ์ในช่วงเวลาที่ผ่านมา

อัตราส่วนทางการเงินที่คำนวณ ดังแสดงในตารางที่ 4.1 มีดังนี้คือ

1. อัตราส่วนวัดสภาพคล่อง ได้แก่

อัตราส่วนทุนหมุนเวียน (current ratio) เป็นอัตราส่วนระหว่างสินทรัพย์หมุนเวียนต่อหนี้สินหมุนเวียน ผลลัพธ์ที่ได้จะชี้ให้เห็นถึงสภาพคล่องในการชำระหนี้ระยะสั้นของสหกรณ์ว่ามีมากน้อยเพียงใด

จากการคำนวณอัตราส่วนทุนหมุนเวียนของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 – 2543 ได้ค่าดังนี้คือ 53.03, 19.99, 9.07, 3.21, 2.61, 2.60, 2.40, 2.05, 0.79 และ 0.72 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่า ในช่วง 3 ปีแรก อัตราส่วนดังกล่าวสูงมาก เนื่องจากสมาชิกยังฝากเงินกับสหกรณ์น้อยมาก ในช่วง 5 ปีต่อมา อัตราส่วนอยู่ในระดับสูง และในช่วง 2 ปีหลัง อัตราส่วนอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากใน 2 ปีหลัง กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ให้แยกลูกหนี้เงินกู้ เป็นลูกหนี้ระยะสั้นและลูกหนี้ระยะยาว โดยให้ลูกหนี้ระยะสั้นเท่านั้นที่เป็นรายการในสินทรัพย์หมุนเวียน จึงทำให้อัตราส่วนดังกล่าวลดลงอย่างมาก แม้ว่าสภาพคล่องของสหกรณ์ลดลง โดยมีสินทรัพย์หมุนเวียนน้อยกว่าหนี้สินหมุนเวียนก็ตาม แต่สินทรัพย์หมุนเวียนส่วนใหญ่เป็นลูกหนี้เงินให้กู้แก่สมาชิก ซึ่งสามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดได้เร็ว และเป็นไปตามสัญญาของหนี้ถึงกำหนดชำระในแต่ละเดือน โดยได้รับความร่วมมือจากองค์การโทรศัพท์ฯ ดำเนินการหักเงินจากเงินเดือนของพนักงานที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ เป็นอย่างดี พร้อมทั้งได้นำเงินส่งมอบให้สหกรณ์ได้ตามกำหนดเวลา

2. อัตราส่วนวัดความสามารถในการจัดการหนี้สิน ได้แก่

2.1 อัตราส่วนหนี้สินทั้งหมดต่อสินทรัพย์ทั้งหมด (total debt to total assets) เป็นอัตราส่วนที่เปรียบเทียบทั้งหนี้สินระยะสั้นและหนี้สินระยะยาวกับสินทรัพย์ทั้งหมด ผลลัพธ์ที่ได้จะแสดงให้เห็นถึงความมั่นคงหรือไม่มั่นคงของสหกรณ์แห่งนี้ในระยะยาว ถ้าอัตราส่วนนี้มีค่าน้อย แสดงว่าสหกรณ์มั่นคง ถ้าค่ามากแสดงว่าสหกรณ์ไม่มั่นคง

จากการคำนวณอัตราส่วนหนี้สินทั้งหมดต่อสินทรัพย์ทั้งหมดของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 – 2543 ได้ค่าดังนี้คือ 0.03, 0.07, 0.12, 0.48, 0.44, 0.42, 0.43, 0.49, 0.44 และ 0.46 ตามลำดับ จะ

เห็นได้ว่า ในช่วง 3 ปีแรก อัตราส่วนดังกล่าวต่ำมาก เนื่องจากสมาชิกยังฝากเงินกับสหกรณ์น้อยมาก ในช่วง 7 ปีหลังอัตราส่วนสูงขึ้น แต่อัตราส่วนดังกล่าวมีค่าน้อยกว่า 1 มาก แสดงให้เห็นว่าสหกรณ์มั่นคง มีสินทรัพย์เพียงพอที่จะชำระหนี้สินได้

2.2 อัตราส่วนหนี้สินทั้งหมดต่อส่วนกองทุน (debt to equity ratio) เป็นอัตราส่วนที่แสดงให้เห็นว่ากิจการมีหนี้สินทั้งหมดเท่าใดเมื่อเทียบกับส่วนกองทุน ผลลัพธ์จะบอกให้ทราบว่าเงินทุนที่กิจการใช้ในการดำเนินงานนั้น ได้มาจากแหล่งภายนอก คือ เจ้าหนี้เป็นอัตราส่วนเท่าใดต่อเงินทุนที่ได้จากแหล่งภายใน คือ ส่วนกองทุน

จากการคำนวณอัตราส่วนหนี้สินทั้งหมดต่อส่วนกองทุนของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 – 2543 ได้ค่าดังนี้คือ 0.04, 0.08, 0.14, 0.93, 0.77, 0.71, 0.75, 0.96, 0.79 และ 0.85 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่า ในช่วง 3 ปีแรก อัตราส่วนดังกล่าวต่ำมาก เนื่องจากสมาชิกยังฝากเงินกับสหกรณ์น้อยมาก ในช่วง 7 ปีหลังอัตราส่วนสูงขึ้นมาก แต่ยังคงต่ำกว่า 1 แสดงให้เห็นว่าเงินทุนที่กิจการใช้ในการดำเนินงาน ได้มาจากเงินรับฝากจากสมาชิก (บางปี ได้มาจากเงินกู้ยืมจากธนาคาร และสหกรณ์อื่นด้วย) น้อยกว่าทุนเรือนหุ้นที่สมาชิกถือหุ้นกับสหกรณ์

2.3 อัตราส่วนกำไรก่อนหักดอกเบี้ยจ่ายต่อดอกเบี้ยจ่าย (times-interest-earned ratio) เป็นอัตราส่วนแสดงความสามารถ ในการชำระดอกเบี้ยจ่ายของสหกรณ์ ผลลัพธ์ที่ได้จะบอกให้ทราบว่า ในระยะเวลาของการวิเคราะห์หนี้ กิจการมีผลกำไรก่อนหักดอกเบี้ยจ่ายเป็นกี่เท่าของดอกเบี้ยที่จะต้องจ่ายให้แก่เจ้าหนี้

จากการคำนวณอัตราส่วนกำไรสุทธิต่อดอกเบี้ยจ่ายของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 – 2543 ได้ค่าดังนี้คือ 36.31, 28.90, 14.03, 3.37, 2.53, 2.71, 2.80, 2.65, 3.91 และ 3.87 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่า ในช่วง 3 ปีแรก อัตราส่วนดังกล่าวสูงมาก เนื่องจากสมาชิกยังฝากเงินกับสหกรณ์น้อยมาก ทำให้สหกรณ์มีภาระการจ่ายดอกเบี้ยจ่ายน้อยมาก ในช่วง 7 ปีหลังอัตราส่วนลดลงมาก แต่ยังคงอยู่ในระดับสูงกว่า 1 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สหกรณ์มีความสามารถชำระดอกเบี้ยจ่ายได้

2.4 อัตราส่วนทุนต่อสินทรัพย์รวม (equity ratio) เป็นอัตราส่วนที่แสดงว่ากิจการดำเนินธุรกิจ โดยอาศัยทุนจากการกู้ยืม หรือจากทุนของตนเองมากน้อยเพียงใด โดยปกติสหกรณ์จะมีค่าอัตราส่วนนี้สูง เพราะสหกรณ์มีการเพิ่มทุนทุกเดือน

จากการคำนวณอัตราส่วนทุนต่อสินทรัพย์รวมของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 – 2543 ได้ค่าดังนี้คือ 0.97, 0.93, 0.88, 0.52, 0.56, 0.58, 0.57, 0.51, 0.56 และ 0.54 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่า ในช่วง 3 ปีแรก อัตราส่วนดังกล่าวอยู่ในระดับสูง เนื่องจากสหกรณ์มีทุนเรือนหุ้นที่สมาชิกถือหุ้นกับ

สหกรณ์สูง ในช่วง 7 ปีหลัง อัตราส่วนลดลงมาก แต่ยังคงอยู่ในระดับสูงกว่า 0.50 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สหกรณ์ดำเนินกิจการโดยอาศัยทุนของสหกรณ์มากกว่าเงินรับฝากจากสมาชิก (บางปีมีเงินกู้ยืมจาก ธนาคารและสหกรณ์อื่นด้วย)

3. อัตราส่วนวัดความสามารถในการจัดการสินทรัพย์ ได้แก่

3.1 อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์ทั้งหมด (total assets turnover) เป็นอัตรา ส่วนรายได้ต่อสินทรัพย์ทั้งหมด แสดงประสิทธิภาพในการใช้สินทรัพย์ของสหกรณ์ว่าเป็นอย่างไร ถ้าอัตราส่วนนี้มีค่ามาก แสดงว่าสหกรณ์มีความสามารถสูงในการหารายได้ ซึ่งหมายถึง มี ประสิทธิภาพในการดำเนินงานสูง

จากการคำนวณอัตราส่วนรายได้ต่อสินทรัพย์ทั้งหมดของสหกรณ์ออมทรัพย์ สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 – 2543 ได้ คำนี้นี้คือ 0.13, 0.13, 0.13, 0.12, 0.14, 0.13, 0.13, 0.12, 0.11 และ 0.08 ตามลำดับ จะเห็น ได้ว่า อัตราส่วนดังกล่าวลดลง เนื่องจากรายได้ของสหกรณ์เพิ่มขึ้นในอัตราส่วนที่ลดลง แต่ สหกรณ์มีสินทรัพย์เพิ่มในอัตราส่วนที่เพิ่มขึ้น

การที่รายได้ของสหกรณ์เพิ่มขึ้นในอัตราส่วนที่ลดลง เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ธนาคาร เงินฝากชุมนุมสหกรณ์ ฯลฯ ลดลงอย่างต่อเนื่อง และมีการลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้แก่ สมาชิกอย่างต่อเนื่อง การที่สหกรณ์มีสินทรัพย์เพิ่มในอัตราส่วนที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากถึงแม้สหกรณ์ จะมีการลดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ยังสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากธนาคารมาก ทำให้สมาชิกรายได้มาฝากกับสหกรณ์เพิ่มขึ้นมาก อนึ่ง เงินปันผลที่สมาชิกได้รับจากสหกรณ์มีอัตรา สูง ทำให้สมาชิกรายได้มาเพิ่มทุนเรือนหุ้นเป็นจำนวนมาก

3.2 อัตราส่วนการหมุนเวียนของลูกหนี้ (account receivable turnover) เป็นอัตรา ส่วนรายได้ต่อลูกหนี้ แสดงประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้ของสหกรณ์ว่าเป็นอย่างไร ถ้าอัตรา ส่วนนี้มีค่ามาก แสดงว่าสหกรณ์มีความสามารถสูงในการเปลี่ยนสภาพลูกหนี้เป็นเงินสด

จากการคำนวณอัตราส่วนรายได้ต่อลูกหนี้ ของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงาน รัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 – 2543 ได้คำนี้นี้คือ 0.15, 0.15, 0.14, 0.12, 0.14, 0.14, 0.14, 0.16, 0.54 และ 0.47 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่า อัตราส่วน ดังกล่าวสูงขึ้นในปี 2542 และ 2543 เนื่องจากกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ให้แยกลูกหนี้เงินกู้เป็นลูกหนี้ ระยะสั้นและลูกหนี้ระยะยาว โดยให้ลูกหนี้ระยะสั้นเท่านั้นที่เป็นรายการในสินทรัพย์หมุนเวียน จึง ทำให้อัตราส่วนดังกล่าวสูงขึ้นมาก แต่ถ้าคำนวณตามเดิมโดยใช้ลูกหนี้ทั้งหมด อัตราส่วนดังกล่าว จะลดลง

การที่รายได้ของสหกรณ์เพิ่มขึ้นในอัตราส่วนที่ลดลง เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ธนาคาร เงินฝากชุมนุมสหกรณ์ ฯลฯ ลดลงอย่างต่อเนื่อง และสหกรณ์มีการลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้

ให้แก่สมาชิกอย่างต่อเนื่อง การที่สหกรณ์มีลูกหนี้เพิ่มในอัตราส่วนที่เพิ่มขึ้น เนื่องจาก สหกรณ์มีการขยายวงเงินกู้สามัญและฉุกเฉินให้แก่สมาชิก รวมทั้งลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ทำให้สมาชิกมากู้เงินจากสหกรณ์เพิ่มขึ้นมาก

4. อัตราส่วนวัดความสามารถในการทำกำไร ได้แก่

4.1 อัตราผลตอบแทนกำไรสุทธิ (profit margin ratio) เป็นอัตราส่วนกำไรสุทธิต่อรายได้ แสดงให้ทราบว่า สหกรณ์ทำกำไรสุทธิได้เป็นสัดส่วนเท่าใดของรายได้

จากการคำนวณอัตราส่วนกำไรสุทธิต่อรายได้ของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 – 2543 ได้ค่าดังนี้ คือ 89.48 %, 88.65 %, 87.21 %, 67.18 %, 57.68 %, 60.31 %, 61.77 %, 60.26 %, 71.33 % และ 70.62 % ตามลำดับ จะเห็นได้ว่า อัตราส่วนดังกล่าวสูงทุกปี ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สหกรณ์บริหารเงินให้มีรายได้ และควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (return on total assets) เป็นอัตราส่วนกำไรสุทธิต่อสินทรัพย์ทั้งหมด แสดงให้ทราบว่าสหกรณ์สามารถทำกำไรสุทธิได้เป็นเท่าใดของสินทรัพย์ทั้งหมด

จากการคำนวณอัตราส่วนกำไรสุทธิต่อสินทรัพย์ทั้งหมดของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 – 2543 ได้ค่าดังนี้คือ 11.78 %, 11.16 %, 11.10 %, 7.79 %, 7.81 %, 8.09 %, 8.23 %, 7.28 %, 7.77 % และ 5.92 % ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าอัตราส่วนดังกล่าวลดลง การที่อัตราส่วนลดลง เนื่องจาก สหกรณ์ได้ลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้แก่สมาชิก ทำให้ดอกเบี้ยรับลดลง และดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร เงินฝากขุมนมสหกรณ์ ฯลฯ ลดลง ทำให้สหกรณ์มีรายได้จากดอกเบี้ยรับลดลง ในขณะที่เดียวกันสมาชิกรนำเงินมาฝากสหกรณ์มากขึ้นและนำเงินมาเพิ่มทุนเรือนหุ้นเพิ่มขึ้น เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และอัตราเงินปันผลของสหกรณ์สูงกว่าเงินฝากธนาคาร

4.3 อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (return on owner's equity) เป็นอัตราส่วนกำไรสุทธิต่อส่วนของผู้ถือหุ้น แสดงให้ทราบว่า สหกรณ์สามารถทำกำไรสุทธิได้เป็นเท่าใดของ ส่วนของผู้ถือหุ้น

จากการคำนวณอัตราส่วนกำไรสุทธิต่อส่วนของผู้ถือหุ้นของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 – 2543 ได้ค่าดังนี้คือ 12.19 %, 12.04 %, 12.65 %, 15.03 %, 13.84 %, 13.84 %, 14.38 %, 14.29 %, 13.93 % และ 10.96 % ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าอัตราส่วนดังกล่าวลดลง การที่อัตราส่วนลดลง เนื่องจาก สหกรณ์ได้ลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้แก่สมาชิก ทำให้ดอกเบี้ยรับลดลง และดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร เงินฝากขุมนมสหกรณ์ ฯลฯ ลดลง ทำให้สหกรณ์มีรายได้จากดอกเบี้ยรับลดลง ในขณะที่เดียวกันสมาชิกรนำเงินมาเพิ่มทุนเรือนหุ้นเพิ่มขึ้น เนื่องจากอัตราเงินปันผลของสหกรณ์สูงกว่าเงินฝากธนาคาร

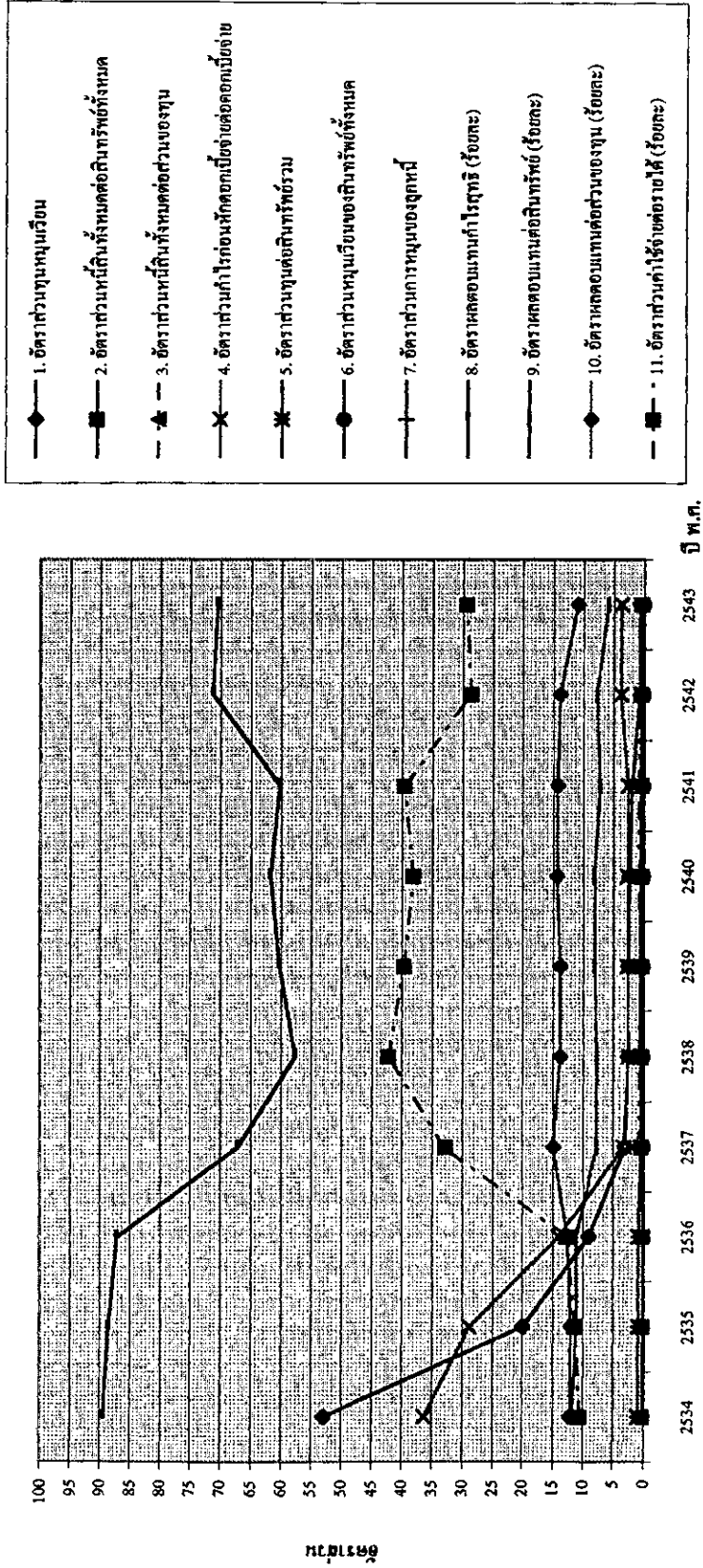
4.4 อัตราส่วนค่าใช้จ่ายต่อรายได้ (operation expenditure) เป็นอัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมดต่อรายได้ทั้งหมด แสดงถึงประสิทธิภาพในการควบคุมค่าใช้จ่าย

จากการคำนวณอัตราส่วนค่าใช้จ่ายต่อรายได้ของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 – 2543 ได้ค่าดังนี้ คือ 10.52 %, 11.35 %, 12.79 %, 32.82 %, 42.32 %, 39.69 %, 38.23 %, 39.74 %, 28.67 % และ 29.38 % ตามลำดับ จะเห็นได้ว่า อัตราส่วนดังกล่าวต่ำทุกปี ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สหกรณ์สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากสหกรณ์จัดทำงบประมาณอย่างรัดกุมเพื่อขออนุมัติจากที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปี และควบคุมค่าใช้จ่ายให้ไม่เกินกรอบวงเงินที่ได้ขออนุมัติไว้

จากผลการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินดังกล่าวข้างต้น แสดงว่าสหกรณ์มีสภาพคล่องในการชำระหนี้ระยะสั้นลดลง มีความมั่นคง เนื่องจากมีสินทรัพย์เพียงพอที่จะชำระหนี้สินได้ สหกรณ์มีความสามารถชำระดอกเบี้ยจ่ายได้ ดำเนินกิจการ โดยอาศัยทุนของสหกรณ์มากกว่าเงินรับฝากจากสมาชิก มีความสามารถในการหารายได้ลดลง เนื่องจากรายได้จากอัตราดอกเบี้ยเงินฝากและอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลดลงตามสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจ สหกรณ์บริหารเงินให้มีรายได้และควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงสรุปได้ว่า การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด มีประสิทธิภาพ

ข้อจำกัดของอัตราส่วนทางการเงิน ได้แก่ ข้อจำกัดในเรื่องวิธีการบัญชี วิธีการประเมินค่าสินทรัพย์ การตัดค่าใช้จ่าย ฯลฯ ข้อจำกัดที่เกิดขึ้นโดยตรงในอัตราส่วนแต่ละอัตรา และข้อจำกัดอีกประการหนึ่ง คือ งบการเงินที่ใช้วิเคราะห์เป็นงบการเงินในอดีต เหตุการณ์ในอนาคต อาจไม่เป็นไปตามเหตุการณ์ในอดีตที่ผ่านมา ผลของการวิเคราะห์ที่ได้จากอัตราส่วนจึงเป็นเพียงเครื่องชี้แนะสิ่งที่ควรจะเป็น แต่มิได้หมายความว่าต้องเกิดขึ้น (เพซรี จุมทรัพย์ 2538: 199-200)

จากตารางที่ 4.1 สามารถเขียนเป็นแผนภาพ ดังแสดงในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 แผนภาพแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธนาคารออมทรัพย์สภาพธรรมรัฐวิสาหกิจ
 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ตั้งแต่วันที่ พ.ศ. 2534 - 2543

ตอนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิก

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ดังแสดงในตารางที่ 4.2 – 4.12

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	132	33.8
หญิง	259	66.2
รวม	391	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.2 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33.8

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	30	7.7
30-40 ปี	201	51.3
41-50 ปี	116	29.6
51 ปีขึ้นไป	45	11.5
รวม	392	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมามีอายุระหว่าง 41- 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.6 อายุต่ำกว่า 30 ปี มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.7

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	115	29.3
สมรส	245	62.5
หย่า/หม้าย	32	8.2
รวม	392	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาเป็น โสด คิดเป็นร้อยละ 29.3 หย่า/หม้าย มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.2

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	31	7.9
10,000 – 20,000 บาท	207	52.8
20,001 – 30,000 บาท	74	18.9
30,001 – 40,000 บาท	25	6.4
40,001 บาทขึ้นไป	55	14.0
รวม	392	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงนามีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.9 รายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาทมีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.4

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	105	27.0
ปริญญาตรี	256	65.8
สูงกว่าปริญญาตรี	28	7.2
รวม	389	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.8 รองลงมาจบการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.0 จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.2

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับตำแหน่งในองค์กร โทรศัพท์

ระดับตำแหน่งในองค์กร โทรศัพท์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับ 11 – 13	2	0.5
ระดับ 8 – 10	34	8.7
ระดับ 5 – 7	282	72.1
ระดับ 1 – 4	73	18.7
รวม	391	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งในระดับ 5 – 7 คิดเป็นร้อยละ 72.1 รองลงมาดำรงตำแหน่งระดับ 1 – 4 คิดเป็นร้อยละ 18.7 ดำรงตำแหน่งระดับ 11 – 13 มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการเงินฝาก

บริการเงินฝาก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ออมทรัพย์		
- ฝาก	60	15.3
- ไม่ฝาก	332	84.7
รวม	392	100.0
ออมทรัพย์พิเศษ		
- ฝาก	97	24.7
- ไม่ฝาก	295	75.3
รวม	392	100.0
ประจำ		
- ฝาก	3	0.8
- ไม่ฝาก	389	99.2
รวม	392	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์พิเศษ คิดเป็นร้อยละ 24.7 รองลงมาเป็นเงินฝากประเภทออมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 15.3 บริการเงินฝากประเภทประจำ มีสมาชิกใช้บริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการเงินกู้

บริการเงินกู้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สามัญ		
- ใช้บริการ	314	80.1
- ไม่ได้ใช้บริการ	78	19.9
รวม	392	100.0
ฉุกเฉิน		
- ใช้บริการ	147	37.5
- ไม่ได้ใช้บริการ	245	62.5
รวม	392	100.0
ไม่เคยใช้บริการเงินกู้		
- ไม่เคยใช้	60	15.3
- เคยใช้	332	84.7
รวม	392	100.0

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการกู้ประเภทสามัญ คิดเป็นร้อยละ 80.1 รองลงมาเป็นเงินกู้ประเภทฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 37.5 สมาชิกที่ไม่เคยใช้บริการเงินกู้มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.3

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการอื่นๆ

บริการอื่นๆ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
บริการเงินทุนส่งเสริมการศึกษาฯ		
- ใช้บริการ	32	8.2
- ไม่ได้ใช้บริการ	360	91.8
รวม	392	100.0
บริการเงินทุนสาธารณสุขประ โยชน์ฯ		
- ใช้บริการ	44	11.2
- ไม่ได้ใช้บริการ	348	88.8
รวม	392	100.0
บริการเงินตอบแทนฯ		
- ใช้บริการ	8	2.0
- ไม่ได้ใช้บริการ	384	98.0
รวม	392	100.0
บริการเงินช่วยเหลือฯ		
- ใช้บริการ	8	2.0
- ไม่ได้ใช้บริการ	384	98.0
รวม	392	100.0
ไม่เคยใช้บริการอื่นๆ		
- ไม่เคยใช้	293	74.7
- เคยใช้	99	25.3
รวม	392	100.0

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 74.7 ใช้บริการเงินทุนสาธารณสุขประ โยชน์เพื่อสงเคราะห์สมาชิกที่ถึงแก่กรรมและบุคคลในครอบครัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.2 รองลงมาเป็นเงินทุนส่งเสริมการศึกษานุเคราะห์ของสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 8.2 บริการเงินทุนสาธารณสุขประ โยชน์เพื่อตอบแทนสมาชิกที่เกษียณอายุ / ลาออกจากงาน และเป็นสมาชิก 15 ปีขึ้นไป และบริการเงินช่วยเหลือสมาชิกที่ประสบภัยพิบัติต่างๆ มีสมาชิกใช้บริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.0 เท่ากัน

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการจาก สหกรณ์ ภายใน 1 เดือน

ความถี่ในการใช้บริการจากสหกรณ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ครั้ง	297	91.7
2-3 ครั้ง	24	7.4
มากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป	3	0.9
รวม	324	100.0

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการจากสหกรณ์ ภายใน 1 เดือน ไม่เกิน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 91.7 รองลงมาใช้บริการ 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.4 สมาชิกที่ ใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไปมีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.9

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบของการใช้บริการ

รูปแบบของการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้วยตนเอง	207	57.5
ทางไปรษณีย์	113	31.4
ทั้งสองอย่าง	40	11.1
รวม	360	100.0

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการ โดยมาติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมาใช้บริการ โดยทางไปรษณีย์ คิดเป็นร้อยละ 31.4 สมาชิกที่ใช้บริการทั้ง มาติดต่อด้วยตนเองและทาง ไปรษณีย์มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.1

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิก

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ดังแสดงในตารางที่ 4.13 – 4.18

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในบริการรับฝากเงิน

ความพึงพอใจในบริการรับฝากเงิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
อัตราค้ำของเจ้าหน้าที่	3.64	0.72	มาก
ความสะดวก รวดเร็ว	3.55	0.70	มาก
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์	3.11	0.84	ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ	3.31	0.94	ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ	3.09	0.83	ปานกลาง
ระยะเวลาในการให้บริการ	3.10	0.83	ปานกลาง
รวม	3.37	0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในบริการรับฝากเงินอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และเมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจในบริการรับฝากเงินแล้ว พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในอัตราค้ำของเจ้าหน้าที่ และความสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และ 3.55 ตามลำดับ สมาชิกมีความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ ระยะเวลาในการให้บริการ และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 , 3.11 , 3.10 และ 3.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในบริการเงินกู้

ความพึงพอใจในบริการเงินกู้	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
อัตราค้ำของเจ้าหน้าที่	3.64	0.76	มาก
ความสะดวกรวดเร็ว	3.63	0.79	มาก
วงเงินกู้สามัญ	3.71	0.80	มาก
วงเงินกู้ฉุกเฉิน	3.56	0.90	มาก
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	2.73	1.04	ปานกลาง
ระยะเวลาในการอนุมัติวงเงินกู้สามัญ	3.45	0.95	ปานกลาง
ระยะเวลาในการอนุมัติวงเงินกู้ฉุกเฉิน	3.90	0.89	มาก
วิธีการจ่ายเงินกู้โดยการ โอนเงิน	4.12	0.79	มาก
รวม	3.60	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในบริการเงินกู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และเมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจในบริการเงินกู้แล้ว พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในวิธีการจ่ายเงินกู้โดยการ โอนเงินเข้าบัญชี ระยะเวลาในการอนุมัติวงเงินกู้ฉุกเฉิน วงเงินกู้สามัญ อัตราค้ำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกรวดเร็ว และวงเงินกู้ฉุกเฉิน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12, 3.90, 3.71, 3.64, 3.63 และ 3.56 ตามลำดับ สมาชิกมีความพึงพอใจในระยะเวลาในการอนุมัติวงเงินกู้สามัญ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และ 2.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอนสิ้นปี

ความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอนสิ้นปี	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
อัตราเงินปันผลในแต่ละปีที่ได้รับ	3.22	0.84	ปานกลาง
อัตราเงินเฉลี่ยคืนในแต่ละปีที่ได้รับ	3.11	0.83	ปานกลาง
รวม	3.19	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอนสิ้นปีอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และเมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอนสิ้นปีแล้ว พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในอัตราเงินปันผลในแต่ละปีที่ได้รับ และอัตราเงินเฉลี่ยคืนในแต่ละปีที่ได้รับ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 และ 3.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในสวัสดิการ

ความพึงพอใจในสวัสดิการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
เงินทุนส่งเสริมการศึกษา	3.20	0.91	ปานกลาง
เงินทุนสาธารณประโยชน์	3.23	0.83	ปานกลาง
เงินตอบแทนสมาชิก	3.25	0.84	ปานกลาง
เงินช่วยเหลือสมาชิกที่ประสบภัยพิบัติ	3.24	0.85	ปานกลาง
รวม	3.24	0.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และเมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจในสวัสดิการแล้ว พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในเงินตอบแทนสมาชิก เงินช่วยเหลือสมาชิกที่ประสบภัยพิบัติ เงินทุนสาธารณประโยชน์ และเงินทุนส่งเสริมการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25, 3.24, 3.23 และ 3.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในบริการต่างๆ

ความพึงพอใจในบริการต่างๆ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
อรรถาศัยของเจ้าหน้าที่	3.62	0.79	มาก
ความสะดวกรวดเร็วเกี่ยวกับ			
- ทำเลที่ตั้งของสหกรณ์	3.60	0.78	มาก
- ระยะเวลาในการให้บริการ	3.76	0.66	มาก
- การโทรศัพท์ติดต่อ	3.37	0.85	ปานกลาง
- ใบบริเงินที่ได้รับในแต่ละเดือน	3.22	0.88	ปานกลาง
รวม	3.48	0.61	ปานกลาง
สถานที่จัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี			
- จัดในกรุงเทพฯ	3.47	1.01	ปานกลาง
- จัดในต่างจังหวัด	3.40	1.13	ปานกลาง
รวม	3.53	0.81	มาก
การประชาสัมพันธ์			
- ทางหนังสือ / แผ่นพับ	3.35	0.95	ปานกลาง
- ทางอินเทอร์เน็ต	3.04	0.92	ปานกลาง
- ทางโทรสาร	3.15	0.98	ปานกลาง
รวม	3.26	0.88	ปานกลาง
รวม	3.43	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในบริการต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และเมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ แล้ว พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในอรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ และสถานที่จัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และ 3.53 ตามลำดับ สมาชิกมีความพึงพอใจในความสะดวกรวดเร็ว และการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และ 3.26 ตามลำดับ

หมายเหตุ : บริการต่าง ๆ หมายถึง บริการอื่นๆ นอกเหนือจากบริการ 4 ด้านที่กล่าวข้างต้น ตัวอย่างเช่น บริการเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งของสหกรณ์ การโทรศัพท์ติดต่อ การส่งใบบริเงินให้สมาชิก สถานที่จัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี และการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวมและในบริการ ทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
บริการรับฝากเงิน	3.37	0.60	ปานกลาง
บริการเงินกู้	3.60	0.59	มาก
ผลประโยชน์คอนสตันปี	3.19	0.82	ปานกลาง
สวัสดิการ	3.24	0.80	ปานกลาง
บริการต่างๆ	3.43	0.56	ปานกลาง
รวม	3.38	0.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ในภาพรวมสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในบริการทั้ง 5 ด้าน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในบริการเงินกู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ส่วนอีก 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในบริการต่างๆ ความพึงพอใจในบริการรับฝากเงิน ความพึงพอใจในสวัสดิการ และความพึงพอใจในผลประโยชน์คอนสตันปี สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43, 3.37, 3.24 และ 3.19 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิก จำแนกตามลักษณะ ประชากรศาสตร์

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ในบริการทั้ง 5 ด้าน และในภาพรวม จำแนกตามเพศ ดังแสดงในตารางที่ 4.19 และในบริการทั้ง 5 ด้าน และในภาพรวม จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ฯ ดังแสดงในตารางที่ 4.20 - 4.41

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติทดสอบที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ในบริการทั้ง 5 ด้านและในภาพรวม จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ	เพศ		t	P
	ชาย	หญิง		
	\bar{X}	\bar{X}		
1. บริการรับฝากเงิน	3.39	3.36	.41	.68
2. บริการเงินกู้	3.64	3.58	1.00	.32
3. ผลประโยชน์ตอนสิ้นปี	3.33	3.11	2.48*	.01
4. สวัสดิการ	3.23	3.24	- .14	.89
5. บริการต่าง ๆ	3.46	3.41	.73	.47
รวม	3.44	3.36	1.42	.16

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ในบริการทั้ง 5 ด้านและในภาพรวม จำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกเพศชายและเพศหญิง ด้านผลประโยชน์ตอนสิ้นปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยสมาชิกเพศชายมีความพึงพอใจในด้านผลประโยชน์ตอนสิ้นปีมากกว่าสมาชิกเพศหญิง

1. ด้านบริการรับฝากเงิน ดังแสดงในตารางที่ 4.20 – 4.23

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ด้านบริการรับฝากเงิน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างระดับอายุ	3	8.65	2.88	8.64 *	.00
ภายในระดับอายุ	300	100.11	.33		
รวม	303	108.76			
ระหว่างสถานภาพสมรส	2	.37	.19	.52	.60
ภายในสถานภาพสมรส	301	108.39	.36		
รวม	303	108.76			
ระหว่างรายได้ต่อเดือน	4	7.47	1.87	5.51*	.00
ภายในรายได้ต่อเดือน	299	101.29	.34		
รวม	303	108.76			
ระหว่างระดับการศึกษา	2	.13	.06	.18	.83
ภายในระดับการศึกษา	299	105.84	.35		
รวม	301	105.97			
ระหว่างระดับตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ฯ	3	4.79	1.60	4.60*	.00
ภายในระดับตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ฯ	299	103.92	.35		
รวม	302	108.71			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านบริการรับฝากเงิน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งในองค์การ โทรศัพท์ฯ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะลักษณะประชากรศาสตร์ที่เป็นอายุ รายได้ต่อเดือน และระดับตำแหน่งในองค์การ โทรศัพท์ฯ

ในกรณีที่ทดสอบได้ว่าระดับความพึงพอใจมีความแตกต่างกัน ต้องทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไปโดยใช้วิธีทดสอบค่าเฉลี่ยของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ดังตารางที่ 4.21 - 4.23

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ด้านบริการรับฝากเงิน จำแนกตามอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี 30 – 40 ปี 41 – 50 ปี 51 ปี ขึ้นไป				
	\bar{X}	3.40	3.26	3.38	3.81
ต่ำกว่า 30 ปี	3.40	-	.14	.01	.41
30 – 40 ปี	3.26		-	.12	.55 *
41 – 50 ปี	3.38			-	.43 *
51 ปี ขึ้นไป	3.81				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของซเฟ้แล้ว คู่ที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีอายุ 51 ปี ขึ้น ไปสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีอายุ 30 – 40 ปี คู่ที่ 2 คือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีอายุ 51 ปี ขึ้น ไปสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีอายุ 41 – 50 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยที่สมาชิกที่มีอายุ 51 ปี ขึ้น ไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.81$)

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ด้านบริการรับฝากเงิน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน (หน่วย : บาท)		ต่ำกว่า 10,000	10,000 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	40,001 ขึ้นไป
	\bar{X}	3.33	3.26	3.38	3.53	3.72
ต่ำกว่า 10,000	3.33	-	.07	.05	.20	.39
10,000 – 20,000	3.26		-	.12	.26	.46 *
20,001 – 30,000	3.38			-	.15	.34
30,001 – 40,000	3.53				-	.19
40,001 ขึ้นไป	3.72					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของรฟเพแล้ว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป สูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนในช่วง 10,000 – 20,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยที่สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.72$)

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ด้านบริการรับฝากเงิน จำแนกตามระดับตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ฯ

ระดับตำแหน่ง	ระดับ 11 - 13 ระดับ 8 - 10 ระดับ 5 - 7 ระดับ 1 - 4				
	\bar{X}	4.13	3.70	3.34	3.29
ระดับ 11 - 13	4.13	-	.42	.78	.83
ระดับ 8 - 10	3.70		-	.36 *	.41 *
ระดับ 5 - 7	3.34			-	.05
ระดับ 1 - 4	3.29				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของซเฟ้แล้ว คู่ที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ฯ ระดับ 8 - 10 สูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีตำแหน่งระดับ 5 - 7 คู่ที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ฯ ระดับ 8 - 10 สูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีตำแหน่งระดับ 1 - 4 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยที่สมาชิกที่มีตำแหน่งในองค์การ โทรศัพท์ฯ ระดับ 11-13 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.13$)

2. ด้านบริการเงินกู้ ดังแสดงในตารางที่ 4.24 – 4.29

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ด้านบริการเงินกู้ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างระดับอายุ	3	3.64	1.21	3.50 *	.02
ภายในระดับอายุ	356	123.43	.35		
รวม	359	127.07			
ระหว่างสถานภาพสมรส	2	3.40	1.70	4.91 *	.01
ภายในสถานภาพสมรส	357	123.67	.35		
รวม	359	127.07			
ระหว่างรายได้ต่อเดือน	4	3.59	.90	2.58 *	.04
ภายในรายได้ต่อเดือน	355	123.47	.35		
รวม	359	127.06			
ระหว่างระดับการศึกษา	2	2.45	1.22	3.55 *	.03
ภายในระดับการศึกษา	354	122.04	.35		
รวม	356	124.49			
ระหว่างระดับตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ฯ	3	3.48	1.16	3.34 *	.02
ภายในระดับตำแหน่งในองค์การ โทรศัพท์ฯ	355	123.36	.35		
รวม	358	126.84			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.24 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านบริการเงินกู้ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ฯ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกลักษณะประชากรศาสตร์

ในกรณีที่ทดสอบได้ว่าระดับความพึงพอใจมีความแตกต่างกัน ต้องทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้วิธีทดสอบค่าเฉลี่ยของซเฟเฟ (Scheffe's Method) ดังตารางที่ 4.25 - 4.29

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ด้านบริการเงินกู้ จำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย				
	ต่ำกว่า 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51 ปี ขึ้นไป	
	\bar{X}	3.59	3.53	3.62	3.86
ต่ำกว่า 30 ปี	3.59	-	.06	.03	.27
30-40 ปี	3.53	-	.09	.33 *	
41-50 ปี	3.62		-	.24	
51 ปี ขึ้นไป	3.86			-	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟ้แล้ว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป สูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีอายุ 30-40 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยที่สมาชิกที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.86$)

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ด้านบริการเงินกู้ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด			หย่า/หม้าย
	\bar{X}		สมรส	
	\bar{X}	3.44	3.66	3.67
โสด	3.44	-	.21 *	.23
สมรส	3.66		-	.02
หย่า/หม้าย	3.67			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของรอฟเฟ้แล้ว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่สมรสแล้วสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่ยังเป็น โสด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยที่สมาชิกที่มีสถานภาพหย่า/หม้าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.67$)

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ด้านบริการเงินกู้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน (หน่วย : บาท)		ต่ำกว่า 10,000	10,000 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	40,001 ขึ้นไป
	\bar{X}	3.53	3.53	3.63	3.75	3.80
ต่ำกว่า 10,000	3.53	-	.00	.10	.22	.27
10,000 – 20,000	3.53		-	.10	.22	.27
20,001 – 30,000	3.63			-	.13	.18
30,001 – 40,000	3.75				-	.05
40,001 ขึ้นไป	3.80					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของซเฟ่แล้ว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิก ไม่แตกต่างกันทุกระดับรายได้ โดยที่สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสูงสุด ($\bar{X} = 3.80$)

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ด้านบริการเงินกู้ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	\bar{X}	3.71	3.55	3.41	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.71	-	.16	.30	
ปริญญาตรี	3.55		-	.15	
สูงกว่าปริญญาตรี	3.41			-	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของซฟเฟ้แล้ว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกไม่แตกต่างกันทุกระดับการศึกษา โดยที่สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.71$)

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ด้านบริการเงินกู้ จำแนกตามระดับตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ฯ

ระดับตำแหน่ง	ระดับ 11 - 13 ระดับ 8 - 10 ระดับ 5 - 7 ระดับ 1 - 4				
	\bar{X}	5.00	3.80	3.56	3.64
ระดับ 11 - 13	5.00	-	1.20	1.44	1.36
ระดับ 8 - 10	3.80		-	.24	.16
ระดับ 5 - 7	3.56			-	.08
ระดับ 1 - 4	3.64				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของรฟเพ็แล้ว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกไม่แตกต่างกันทุกระดับตำแหน่ง โดยที่สมาชิกที่มีตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ฯ ระดับ 11-13 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 5.00$)

3. ด้านผลประโยชน์ตอนสิ้นปี ดังแสดงในตารางที่ 4.30 – 4.33

ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ด้านผลประ โยชน์ตอนสิ้นปี จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างระดับอายุ	3	12.01	4.00	6.22 *	.00
ภายในระดับอายุ	383	246.60	.64		
รวม	386	258.61			
ระหว่างสถานภาพสมรส	2	3.05	1.52	2.29	.10
ภายในสถานภาพสมรส	384	255.56	.67		
รวม	386	258.61			
ระหว่างรายได้ต่อเดือน	4	12.90	3.23	5.01 *	.00
ภายในรายได้ต่อเดือน	382	245.71	.64		
รวม	386	258.61			
ระหว่างระดับการศึกษา	2	1.00	.50	.74	.48
ภายในระดับการศึกษา	381	256.87	.67		
รวม	383	257.87			
ระหว่างระดับตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ฯ	3	13.28	4.43	6.89 *	.00
ภายในระดับตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ฯ	382	245.29	.64		
รวม	385	258.57			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.30 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านผลประ โยชน์ตอนสิ้นปี จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ฯ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะลักษณะประชากรศาสตร์ที่เป็นอายุ รายได้ต่อเดือน และระดับตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ฯ

ในกรณีที่ทดสอบได้ว่าระดับความพึงพอใจมีความแตกต่างกัน ต้องทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้วิธีทดสอบค่าเฉลี่ยของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ดังตารางที่ 4.31 - 4.33

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ด้านผลประโยชน์ตอนสิ้นปี จำแนกตามอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี 30 – 40 ปี 41 – 50 ปี 51 ปี ขึ้นไป				
	\bar{X}	3.27	3.04	3.28	3.57
ต่ำกว่า 30 ปี	3.27	-	.23	.01	.30
30 – 40 ปี	3.04		-	.24	.53 *
41 – 50 ปี	3.28			-	.29
51 ปี ขึ้นไป	3.57				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของซฟเฟ้แล้ว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป สูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีอายุ 30 – 40 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยที่สมาชิกที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.57$)

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ด้านผลประโยชน์ตอนสิ้นปี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000	10,000-20,000	20,001-30,000	30,001-40,000	40,001 ขึ้นไป
(หน่วย : บาท)	\bar{X}	3.02	3.07	3.26	3.22	3.59
ต่ำกว่า 10,000	3.02	-	.06	.25	.20	.58 *
10,000-20,000	3.07		-	.19	.14	.52 *
20,001-30,000	3.26			-	.05	.33
30,001-40,000	3.22				-	.38
40,001 ขึ้นไป	3.59					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของซอร์ฟเฟ้แล้ว คู่ที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไปสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คู่ที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไปสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนในช่วง 10,000 - 20,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยที่สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.59$)

ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ด้านผลประโยชน์ตอนสิ้นปี จำแนกตามระดับตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ฯ

ระดับตำแหน่ง	ระดับ 11 - 13 ระดับ 8 - 10 ระดับ 5 - 7 ระดับ 1 - 4				
	\bar{X}	4.50	3.64	3.18	2.98
ระดับ 11 - 13	4.50	-	.86	1.32	1.52
ระดับ 8 - 10	3.64		-	.46 *	.66 *
ระดับ 5 - 7	3.18			-	.20
ระดับ 1 - 4	2.98				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟแล้ว คู่ที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีตำแหน่งในองค์การ โทรศัพท์ฯ ระดับ 8 - 10 สูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีตำแหน่งระดับ 5 - 7 คู่ที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีตำแหน่งในองค์การ โทรศัพท์ฯ ระดับ 8 - 10 สูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีตำแหน่งระดับ 1 - 4 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยที่สมาชิกที่มีตำแหน่งในองค์การ โทรศัพท์ฯ ระดับ 11 - 13 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.50$)

4. ด้านสวัสดิการ ดังแสดงในตารางที่ 4.34-4.35

ตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ด้านสวัสดิการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างระดับอายุ	3	9.96	3.32	5.40 *	.00
ภายในระดับอายุ	285	175.28	.62		
รวม	288	185.24			
ระหว่างสถานภาพสมรส	2	1.59	.80	1.24	.29
ภายในสถานภาพสมรส	286	183.65	.64		
รวม	288	185.24			
ระหว่างรายได้ต่อเดือน	4	5.70	1.43	2.25	.06
ภายในรายได้ต่อเดือน	284	179.54	.63		
รวม	288	185.24			
ระหว่างระดับการศึกษา	2	.42	.21	.32	.73
ภายในระดับการศึกษา	283	184.12	.65		
รวม	285	184.53			
ระหว่างระดับตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ฯ	3	3.15	1.05	1.64	.18
ภายในระดับตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ฯ	284	182.03	.64		
รวม	287	185.18			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.34 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านสวัสดิการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ฯ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะลักษณะประชากรศาสตร์ที่เป็นอายุ

ในกรณีที่ทดสอบได้ว่าระดับความพึงพอใจมีความแตกต่างกัน ต้องทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไปโดยใช้วิธีทดสอบค่าเฉลี่ยของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) ดังตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ด้านสวัสดิการ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 30 ปี	30 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
		3.51	3.08	3.29	3.62
ต่ำกว่า 30 ปี	3.51	-	.43	.21	.11
30 - 40 ปี	3.08		-	.21	.54 *
41 - 50 ปี	3.29			-	.33
51 ปี ขึ้นไป	3.62				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของซเฟฟฟ์แล้ว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป สูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีอายุ 30 - 40 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยที่สมาชิกที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.62$)

5. ด้านบริการต่าง ๆ ดังแสดงในตารางที่ 4.36 – 4.37

ตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ด้านบริการต่าง ๆ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างระดับอายุ	3	3.71	1.24	3.97 *	.01
ภายในระดับอายุ	382	118.93	.31		
รวม	385	122.64			
ระหว่างสถานภาพสมรส	2	.90	.45	1.42	.24
ภายในสถานภาพสมรส	383	121.73	.32		
รวม	385	122.63			
ระหว่างรายได้ต่อเดือน	4	1.75	.44	1.38	.24
ภายในรายได้ต่อเดือน	381	120.88	.32		
รวม	385	122.63			
ระหว่างระดับการศึกษา	2	.46	.23	.74	.48
ภายในระดับการศึกษา	380	118.81	.31		
รวม	382	119.27			
ระหว่างระดับตำแหน่งในองค์การ โทรศัพท์ฯ	3	2.35	.78	2.48	.06
ภายในระดับตำแหน่งในองค์การ โทรศัพท์ฯ	381	120.28	.32		
รวม	384	122.63			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.36 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านบริการต่าง ๆ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งในองค์การ โทรศัพท์ฯ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะลักษณะประชากรศาสตร์ที่เป็นอายุ

ในกรณีที่ทดสอบได้ว่าระดับความพึงพอใจมีความแตกต่างกัน ต้องทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไปโดยใช้วิธีทดสอบค่าเฉลี่ยของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) ดังตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายกลุ่มของระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ด้านบริการต่าง ๆ จำแนกตามอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี 30 – 40 ปี 41 – 50 ปี 51 ปี ขึ้นไป				
	\bar{X}	3.48	3.35	3.46	3.65
ต่ำกว่า 30 ปี	3.48	-	.13	.02	.17
30 – 40 ปี	3.35		-	.11	.30 *
41 – 50 ปี	3.46			-	.19
51 ปี ขึ้นไป	3.65				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายกลุ่มตามวิธีการของซฟเฟ้แล้ว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีอายุ 30 – 40 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยที่สมาชิกที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.65$)

หมายเหตุ : บริการต่าง ๆ หมายถึง บริการอื่น ๆ นอกเหนือจากบริการ 4 ด้าน ที่กล่าวข้างต้น ตัวอย่างเช่น บริการเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งของสหกรณ์ การโทรศัพท์ติดต่อ การส่งใบรับเงินให้สมาชิก สถานที่จัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี และการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6. ในภาพรวม ดังแสดงในตารางที่ 4.38-4.41

ตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ในภาพรวม จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างระดับอายุ	3	6.87	2.29	8.93 *	.00
ภายในระดับอายุ	388	99.57	.26		
รวม	391	106.44			
ระหว่างสถานภาพสมรส	2	1.52	.76	2.81	.06
ภายในสถานภาพสมรส	389	104.92	.27		
รวม	391	106.44			
ระหว่างรายได้ต่อเดือน	4	4.85	1.21	4.62 *	.00
ภายในรายได้ต่อเดือน	387	101.59	.26		
รวม	391	106.44			
ระหว่างระดับการศึกษา	2	.03	.01	.05	.95
ภายในระดับการศึกษา	386	105.10	.27		
รวม	388	105.13			
ระหว่างระดับตำแหน่งในองค์การ โทรศัพท์ฯ	3	4.80	1.60	6.10 *	.00
ภายในระดับตำแหน่งในองค์การ โทรศัพท์ฯ	387	101.59	.26		
รวม	390	106.39			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.38 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งในองค์การ โทรศัพท์ฯ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะลักษณะประชากรศาสตร์ที่เป็นอายุ รายได้ต่อเดือน และระดับตำแหน่งในองค์การ โทรศัพท์ฯ

ในกรณีที่ทดสอบได้ว่าระดับความพึงพอใจมีความแตกต่างกัน ต้องทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไปโดยใช้วิธีทดสอบค่าเฉลี่ยของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ดังตารางที่ 4.39 - 4.41

ตารางที่ 4.39 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ในภาพรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย				
	\bar{X}	ต่ำกว่า 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 30 ปี	3.43	-	.15	.01	.27
30-40 ปี	3.28		-	.14	.42 *
41-50 ปี	3.42			-	.28 *
51 ปี ขึ้นไป	3.70				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของซเฟ้แล้ว คู่ที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป สูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีอายุ 30-40 ปี คู่ที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป สูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีอายุ 41-50 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยที่สมาชิกที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.70$)

ตารางที่ 4.40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ในภาพรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000	10,000 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	40,001 ขึ้นไป
(หน่วย : บาท)	\bar{X}	3.28	3.31	3.43	3.49	3.61
ต่ำกว่า 10,000	3.28	-	.02	.15	.20	.33
10,000 – 20,000	3.31		-	.13	.18	.31 *
20,001 – 30,000	3.43			-	.05	.18
30,001 – 40,000	3.49				-	.13
40,001 ขึ้นไป	3.61					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.40 พบว่า เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟแล้ว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไปสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนในช่วง 10,000 – 20,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยที่สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.61$)

ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ในภาพรวม จำแนกตามระดับตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ฯ

ระดับตำแหน่ง		ระดับ 11 - 13	ระดับ 8 - 10	ระดับ 5 - 7	ระดับ 1 - 4
	\bar{X}	4.34	3.65	3.36	3.30
ระดับ 11 - 13	4.34	-	.70	.98	1.04 *
ระดับ 8 - 10	3.65		-	.28 *	.35 *
ระดับ 5 - 7	3.36			-	.06
ระดับ 1 - 4	3.30				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.41 พบว่า เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟ่แล้ว คู่ที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ฯ ระดับ 11 - 13 สูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีตำแหน่งระดับ 1 - 4 คู่ที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีตำแหน่งในองค์การ โทรศัพท์ฯ ระดับ 8 - 10 สูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีตำแหน่งระดับ 5 - 7 คู่ที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีตำแหน่งในองค์การ โทรศัพท์ฯ ระดับ 8-10 สูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีตำแหน่งระดับ 1 - 4 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยที่สมาชิกที่มีตำแหน่งในองค์การ โทรศัพท์ฯ ระดับ 11 - 13 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.34$)

ตอนที่ 5 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของคณะกรรมการดำเนินการ

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ดังแสดงในตารางที่ 4.42

ตารางที่ 4.42 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของคณะกรรมการดำเนินการ

สถานภาพและข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)
1. เพศ	
ชาย	8
หญิง	7
รวม	15
2. อายุ	
2.1 ต่ำกว่า 51 ปี	5
2.2 51 – 55 ปี	6
2.3 56 ปีขึ้นไป	4
รวม	15
3. ระดับการศึกษา	
ปริญญาโท	4
ปริญญาตรี	6
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5
รวม	15

ตารางที่ 4.42 (ต่อ)

สถานภาพและข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)
สาขาวิชา : สังคมสงเคราะห์ศาสตร์	1
บริหารธุรกิจ	1
นโยบายและการวางแผน	1
บัญชี	3
การเงินและการธนาคาร	1
ศิลปศาสตร์	1
ทรัพยากรมนุษย์	1
รัฐศาสตร์	1
รัฐประศาสนศาสตร์	1
ช่างยนต์	1
ไม่ระบุสาขา	3
รวม	15
4. ประสบการณ์ในการเป็นคณะกรรมการดำเนินการ	
20 ปี	6
19 ปี	1
15 ปี	1
3 ปี	1
2 ปี	4
1 ปี	2
รวม	15
5. ตำแหน่งในการเป็นคณะกรรมการดำเนินการ	
ประธานกรรมการ	1
รองประธานกรรมการ	1
เลขานุการ	1
เหรัญญิก	1
นายทะเบียน (สมาชิก)	1
กรรมการ	10
รวม	15

จากตารางที่ 4.42 พบว่า สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของคณะกรรมการดำเนินการ สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด มีดังต่อไปนี้

1. เป็นเพศชาย 8 คน และเพศหญิง 7 คน
2. มีอายุต่ำกว่า 51 ปี 5 คน มีอายุ 51 – 55 ปี 6 คน และมีอายุ 56 ปีขึ้นไป 4 คน
3. สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท 4 คน ระดับปริญญาตรี 6 คน และต่ำกว่าปริญญาตรี 5 คน
4. จบการศึกษาสาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ บริหารธุรกิจ นโยบายและการวางแผน การเงินและการธนาคาร ศิลปศาสตร์ ทรัพยากรมนุษย์ รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ และช่างยนต์ อย่างละ 1 คน สาขาวิชาบัญชี และไม่ระบุสาขา อย่างละ 3 คน
5. มีประสบการณ์ 20 ปี จำนวน 6 คน มีประสบการณ์ 19 ปี 15 ปี และ 3 ปี อย่างละ 1 คน มีประสบการณ์ 2 ปี จำนวน 4 คน และมีประสบการณ์ 1 ปี จำนวน 2 คน
6. มีตำแหน่งในคณะกรรมการดำเนินการประกอบด้วย ประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ เลขานุการ เหรัญญิก และนายทะเบียน (สมาชิก) ตำแหน่งละ 1 คน และ ตำแหน่งกรรมการ 10 คน

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นในการบริหารจัดการสหกรณ์ของคณะกรรมการดำเนินการ

จากการประมวลความเห็นในการบริหารจัดการสหกรณ์ของคณะกรรมการดำเนินการ สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด จำนวน 15 ท่าน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์วิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งมีประเด็นในการวิเคราะห์เกี่ยวกับความคิดเห็นในการบริหารจัดการสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ด้านบริการรับฝากเงิน

คณะกรรมการดำเนินการมีความเห็นว่า สหกรณ์มีบริการด้านบริการรับฝากเงินอยู่ในเกณฑ์ดี โดยเจ้าหน้าที่สหกรณ์บริการด้วยความเป็นกันเอง สุภาพ ด้วยความเต็มใจ คำนึงรับลูกค้าเสมอ และมีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ด้านความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่สหกรณ์บริการด้วยความรวดเร็ว มีความถูกต้องแม่นยำ ทั้งด้านตัวเงินและเอกสารหลักฐาน ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน และมีระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม

นอกจากนี้ คณะกรรมการดำเนินการบางท่านมีความเห็นเพิ่มเติม ดังนี้

- สถานที่ให้บริการต้องมีความสะดวก และบริการที่รวดเร็ว
- นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาพัฒนาระบบข้อมูลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ให้สมาชิกได้รับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าสถาบันการเงินอื่น
- อบรมพนักงานในการให้บริการและบุคลิกภาพ เพื่อสู่การบริการที่เป็นเลิศ
- รับฟังความคิดเห็นจากเพื่อนสมาชิก เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น
- ความเห็นอื่น ๆ ได้แก่ ควรจัดระเบียบการเข้ารับบริการฝาก – ถอนเงิน โดยออกบัตรคิวให้สมาชิก ควรมีของที่ระลึกให้แก่ผู้ฝากเงินในเทศกาลขึ้นปีใหม่ เป็นต้น

2. ด้านบริการเงินกู้สามัญและเงินกู้ฉุกเฉิน

คณะกรรมการดำเนินการมีความเห็นว่า สหกรณ์มีบริการด้านเงินกู้สามัญและเงินกู้ฉุกเฉินอยู่ในเกณฑ์ดี โดยเจ้าหน้าที่สหกรณ์บริการอย่างรวดเร็ว สุภาพ เป็นกันเอง วงเงินกู้เหมาะสม อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้รวดเร็ว

3. ด้านผลประโยชน์คอนลินปี

คณะกรรมการดำเนินการมีความเห็นว่า อัตราเงินปันผล และอัตราเงินเฉลี่ยคืนที่สมาชิกได้รับในแต่ละปีมีความเหมาะสม และได้รับรวดเร็ว ท่านประธานกรรมการมีความเห็นเพิ่มเติมว่า ใบแจ้งยอดเงินปันผลและเงินเฉลี่ยคืน ควรส่งให้สมาชิกทราบล่วงหน้า 7 วันเพื่อสมาชิกจะได้ตรวจสอบความถูกต้อง

4. ด้านสวัสดิการเงินทุนสาธารณประโยชน์

คณะกรรมการดำเนินการมีความเห็นว่า สหกรณ์ได้จัดสวัสดิการเงินทุนสาธารณประโยชน์ให้สมาชิกหลายอย่างคืออยู่แล้ว ท่านประธานกรรมการมีความเห็นเพิ่มเติมว่า ควรเพิ่มทุนการศึกษาให้บุตรธิดาของสมาชิกในระดับประถมและมัธยมให้มากขึ้น คณะกรรมการดำเนินการบางท่านมีความเห็นเพิ่มเติมว่า ควรเพิ่มทุนการศึกษาให้แก่สมาชิกด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสมาชิกที่มีความรู้น้อย และต้องการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

5. ด้านบริการต่าง ๆ

คณะกรรมการดำเนินการมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์บริการสุภาพ อิ่มแ่มแจ่มใส การติดต่อสะดวกรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ท่านประธานกรรมการมีความเห็นเพิ่มเติมว่าควรให้สมาชิกได้เข้ารับการอบรมวิชาชีพเสริม หรือความรู้ทางสหกรณ์ เพื่อการวางแผนการใช้เงิน และการมีส่วนร่วมในสหกรณ์ คณะกรรมการดำเนินการบางท่านมีความเห็นเพิ่มเติมว่า สหกรณ์มีการหมุนเวียนจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี ให้สมาชิกในภูมิภาคมีโอกาสเข้าร่วมประชุม แต่ควรจัดในกรุงเทพฯ บ้าง เพื่อให้สมาชิกในนครหลวงมีโอกาสเข้าร่วมประชุมมากขึ้น นอกจากนี้คณะกรรมการดำเนินการบางท่านมีความเห็นว่า ควรมีข่าวสาร สาระนั้น่ารู้เกี่ยวกับ สหกรณ์และทั่ว ๆ ไปให้สมาชิกได้อ่านอย่างสม่ำเสมอ ข้อมูลควรทันสมัยตลอดเวลา ควรมีการสัมภาษณ์สมาชิก หรือมีแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกด้วย

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกสหกรณ์และคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย มีดังนี้

เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ดังกล่าว รวมทั้งเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

1.2 วิธีดำเนินการวิจัยมีดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด จำนวน 392 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายชั้นตอน (Multi – Stage Random Sampling) และคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ดังกล่าว จำนวน 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด และแบบสัมภาษณ์คณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นในการบริหารจัดการสหกรณ์ในด้านต่าง ๆ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้อัตราส่วนทางการเงิน (Financial Ratios) ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สถิติทดสอบที (t - test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

1.3 ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

1.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน โดยใช้อัตราส่วนทางการเงิน พบว่า

- 1) อัตราส่วนทุนหมุนเวียน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 – 2543 มีค่ามากกว่า 2 ยกเว้นปี พ.ศ. 2542 และ 2543 มีค่าเท่ากับ 0.79 และ 0.72 ตามลำดับ แสดงว่าสหกรณ์มีสภาพคล่องในการชำระหนี้ระยะสั้นลดลง
- 2) อัตราส่วนหนี้สินทั้งหมดต่อสินทรัพย์ทั้งหมด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 – 2543 มีค่าต่ำกว่า 1 แสดงว่าสหกรณ์มั่นคง มีสินทรัพย์เพียงพอที่จะชำระหนี้สินได้
- 3) อัตราส่วนหนี้สินทั้งหมดต่อส่วนของทุน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 – 2543 มีค่าต่ำกว่า 1 แสดงว่าเงินทุนที่กิจการใช้ในการดำเนินงาน ได้มาจากเงินรับฝากจากสมาชิกน้อยกว่าทุนเรือนหุ้นที่สมาชิกถือหุ้นกับสหกรณ์
- 4) อัตราส่วนกำไรก่อนหักดอกเบี้ยจ่ายต่อดอกเบี้ยจ่าย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 – 2543 มีค่าสูงกว่า 1 แสดงว่าสหกรณ์มีความสามารถชำระดอกเบี้ยจ่ายได้
- 5) อัตราส่วนทุนต่อสินทรัพย์รวม ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 – 2543 มีค่าสูงกว่า 0.50 แสดงว่าสหกรณ์ดำเนินกิจการโดยอาศัยทุนของสหกรณ์มากกว่าเงินรับฝากจากสมาชิก
- 6) อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์ทั้งหมด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 – 2543 มีค่าลดลง โดยเฉพาะปี พ.ศ. 2543 แสดงว่าสหกรณ์มีความสามารถในการหารายได้ลดลง ทั้งนี้ เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร เงินฝากขุมมูสหกรณ์ ฯลฯ ลดลงอย่างต่อเนื่อง และสหกรณ์มีการลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้แก่สมาชิกอย่างต่อเนื่อง ทำให้รายได้จากดอกเบี้ยของสหกรณ์ลดลง
- 7) อัตราส่วนการหมุนของลูกหนี้ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 – 2543 มีค่าลดลง (ปี 2542 – 2543 มีค่าสูงขึ้น เพราะเปลี่ยนแปลงวิธีการคำนวณ) เนื่องจากรายได้ของสหกรณ์ลดลง ตามเหตุผลในข้อ 6) แต่ลูกหนี้ของสหกรณ์เพิ่มขึ้น
- 8) อัตราผลตอบแทนกำไรสุทธิ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 – 2543 มีค่าสูงทุกปี แสดงว่าสหกรณ์บริหารเงินให้มีรายได้และควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 9) อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 – 2543 มีค่าลดลง เนื่องจากรายได้ของสหกรณ์ลดลง ตามเหตุผลในข้อ 6) ทำให้อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ลดลงด้วย
- 10) อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของทุน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 – 2543 มีค่าลดลง เนื่องจากรายได้ของสหกรณ์ลดลง ตามเหตุผลในข้อ 6) ทำให้อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของทุนลดลงด้วย
- 11) อัตราส่วนค่าใช้จ่ายต่อรายได้ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 – 2543 มีค่าต่ำทุกปี แสดงว่าสหกรณ์สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ โดยใช้แบบสอบถาม และผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นในการบริหารจัดการสหกรณ์ของคณะกรรมการ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ มีดังนี้คือ

1) ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.2 มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.3 ส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 62.5 มีรายได้ต่อเดือนในช่วง 10,000 – 20,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.8 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.8 ดำรงตำแหน่งในระดับ 5 – 7 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.1 ส่วนใหญ่ใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ คิดเป็นร้อยละ 24.7 ใช้บริการเงินกู้สามัญมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.1 ส่วนใหญ่ใช้บริการเงินทุนสาธารณะ โฆษน์เพื่อส่งเสริมสมาชิกที่ถึงแก่กรรมและบุคคลในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 11.2 ความถี่ในการใช้บริการจากสหกรณ์ ไม่เกิน 1 ครั้งต่อเดือน มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.7 และส่วนใหญ่มาใช้บริการด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 57.5

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในบริการด้านต่าง ๆ และในภาพรวม สรุปผลได้ดังนี้ สมาชิกพึงพอใจในบริการเงินกู้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ส่วนอีก 4 ด้าน สมาชิกพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากสูงไปหาต่ำได้ดังนี้ ความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ ความพึงพอใจในบริการรับฝากเงิน ความพึงพอใจในสวัสดิการและความพึงพอใจในผลประโยชน์คอนสันปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43, 3.37, 3.24 และ 3.19 ตามลำดับ สำหรับในภาพรวม สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

2) คณะกรรมการดำเนินการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 34 – 62 ปี โดยมีการศึกษาระดับปริญญาโท 4 คน ปริญญาตรี 6 คน ต่ำกว่าปริญญาตรี 5 คน จบการศึกษาสาขาวิชาบัญชี และ ไม้ระบุสาขา อย่างละ 3 คน สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ บริหารธุรกิจ นโยบายและการวางแผน การเงินและการธนาคาร ศิลปศาสตร์ ทรัพยากรมนุษย์ รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ และช่างยนต์ อย่างละ 1 คน มีประสบการณ์ในการเป็นคณะกรรมการดำเนินการ 20 ปี จำนวน 6 คน 2 ปี จำนวน 4 คน 1 ปี จำนวน 2 คน 19 ปี 15 ปี และ 3 ปี อย่างละ 1 คน ดำรงตำแหน่งในคณะกรรมการดำเนินการ เป็นกรรมการ 10 คน เป็นประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ เลขานุการ ทรัพย์สิน และนายทะเบียน (สมาชิก) อย่างละ 1 คน

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นในการบริหารจัดการสหกรณ์ของคณะกรรมการดำเนินการ สรุปได้ดังนี้

(1) ด้านบริการรับฝากเงิน คณะกรรมการดำเนินการมีความเห็นว่า สหกรณ์มีบริการด้านรับฝากเงินอยู่ในเกณฑ์ดี ทั้งด้านอัตราดอกเบี้ยของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกรวดเร็ว มีอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม

(2) ด้านบริการเงินกู้สามัญและเงินกู้ฉุกเฉิน คณะกรรมการดำเนินการมีความเห็นว่า สหกรณ์มีบริการด้านเงินกู้สามัญและเงินกู้ฉุกเฉินอยู่ในเกณฑ์ดี ทั้งด้านอัตราดอกเบี้ยของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกรวดเร็ว มีวงเงินกู้ที่เหมาะสม อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ และระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้อวดเร็ว

(3) ด้านผลประโยชน์ตอนสิ้นปี คณะกรรมการดำเนินการมีความเห็นว่า อัตราเงินปันผล และอัตราเงินเฉลี่ยคืนที่สมาชิกได้รับในแต่ละปีมีความเหมาะสม และได้รับรวดเร็ว

(4) ด้านสวัสดิการเงินทุนสาธารณประโยชน์ คณะกรรมการดำเนินการมีความเห็นว่า สหกรณ์ได้จัดสวัสดิการเงินทุนสาธารณประโยชน์ให้สมาชิกหลายอย่างคืออยู่แล้ว

(5) ด้านบริการต่าง ๆ คณะกรรมการดำเนินการมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์บริการสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส การติดต่อสะดวกรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม

1.3.3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ในบริการด้านต่าง ๆ และในภาพรวม จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ฯ ปรากฏว่า

1) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านบริการรับฝากเงิน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะลักษณะประชากรศาสตร์ที่เป็นอายุ รายได้ต่อเดือน และระดับตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ฯ

2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านบริการเงินกู้ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกลักษณะประชากรศาสตร์ ยกเว้นลักษณะประชากรศาสตร์ที่เป็นเพศ

3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านผลประโยชน์ตอนสิ้นปี จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะลักษณะประชากรศาสตร์ที่เป็น เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และระดับตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ฯ

4) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านสวัสดิการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะลักษณะประชากรศาสตร์ที่เป็นอายุ

5) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านบริการต่าง ๆ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะลักษณะประชากรศาสตร์ที่เป็นอายุ

6) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะลักษณะประชากรศาสตร์ที่เป็นอายุ รายได้ต่อเดือน และระดับตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ฯ

2. อภิปรายผล

2.1 จากผลการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ในรอบ 10 ปี ตั้งแต่ พ.ศ.2534 – 2543 แสดงว่าสหกรณ์มีสภาพคล่องในการชำระหนี้ระยะสั้นลดลง มีความมั่นคง เนื่องจากมีสินทรัพย์เพียงพอที่จะชำระหนี้สินได้ สหกรณ์มีความสามารถชำระดอกเบี้ยจ่ายได้ ดำเนินกิจการโดยอาศัยทุนของสหกรณ์มากกว่าเงินรับฝากจากสมาชิก มีความสามารถในการหารายได้ลดลง เนื่องจากรายได้จากอัตราดอกเบี้ยเงินฝากและอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลดลงตามสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจ สหกรณ์บริหารเงินให้มีรายได้และควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงสรุปได้ว่า การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด มีประสิทธิภาพ

และเพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการจัดการเกี่ยวกับการเงินระหว่างธุรกิจที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ตามทฤษฎีการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้จัดทำตารางเปรียบเทียบอัตราส่วนทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด (สอท.) กับสหกรณ์ออมทรัพย์อื่นที่มีขนาดเดียวกัน 2 สหกรณ์ ได้แก่ สหกรณ์ออมทรัพย์การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำกัด (สอ.กฟผ.) และสหกรณ์ออมทรัพย์การสื่อสารแห่งประเทศไทย จำกัด (สอ.กสท.) โดยเปรียบเทียบเฉพาะอัตราส่วนประจำปี พ.ศ. 2542 และ 2543 ซึ่งเป็นปี ที่เริ่มใช้พระราชบัญญัติสหกรณ์ (ฉบับใหม่) พ.ศ. 2542 ดังแสดงในตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 การเปรียบเทียบอัตราส่วนทางการเงินของสอท. กับ สอ.กฟผ. และ สอ.กสท. ประจำปี พ.ศ. 2542 และ 2543

อัตราส่วน	สอท.		สอ.กฟผ.		สอ.กสท.	
	2542	2543	2542	2543	2542	2543
1. อัตราส่วนวัดสภาพคล่อง						
อัตราส่วนทุนหมุนเวียน	0.79	0.72	0.80	0.70	1.29	1.30
2. อัตราส่วนวัดความสามารถในการจัดการหนี้สิน						
2.1 อัตราส่วนหนี้สินทั้งหมดต่อสินทรัพย์ทั้งหมด	0.44	0.46	0.45	0.40	0.27	0.27
2.2 อัตราส่วนหนี้สินทั้งหมดต่อส่วนของทุน	0.79	0.85	0.81	0.66	0.37	0.37
2.3 อัตราส่วนกำไรก่อนหักดอกเบี้ยจ่ายต่อดอกเบี้ยจ่าย	3.91	3.87	3.33	4.37	4.90	5.50
2.4 อัตราส่วนทุนต่อสินทรัพย์รวม	0.56	0.54	0.55	0.60	0.73	0.73
3. อัตราส่วนวัดความสามารถในการจัดการสินทรัพย์						
3.1 อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์ทั้งหมด	0.11	0.08	0.08	0.07	0.10	0.07
3.2 อัตราส่วนการหมุนของลูกหนี้	0.54	0.47	0.50	0.38	0.50	0.29
4. อัตราส่วนวัดความสามารถในการทำกำไร						
4.1 อัตราผลตอบแทนกำไรสุทธิ (ร้อยละ)	71.33	70.62	67.35	73.66	74.39	73.53
4.2 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ร้อยละ)	7.77	5.92	5.71	4.89	7.23	5.00
4.3 อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของทุน (ร้อยละ)	13.93	10.96	10.34	8.11	9.86	6.83
4.4 อัตราส่วนค่าใช้จ่ายต่อรายได้ (ร้อยละ)	28.67	29.38	32.65	26.34	25.61	26.47

หมายเหตุ : 1. จำนวน โดยใช้ข้อมูลจากรายงานกิจการประจำปี พ.ศ. 2543 ของ สอท., สอ.กฟผ.

และ สอ.กสท.

2. สหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีขนาดเดียวกัน หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ที่ได้รับการจัดชั้น สหกรณ์ จากกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยพิจารณาจากมีทุนดำเนินการมากกว่า 1,000 ล้านบาท มีปริมาณธุรกิจมากกว่า 100 ล้านบาท และมีสมาชิกมากกว่า 10,000 คน จะได้รับการจัดชั้นเป็นสหกรณ์ออมทรัพย์ขนาดใหญ่พิเศษ รวมทั้งมีเกณฑ์การให้คะแนนตามใบสรุปการให้คะแนนระดับสหกรณ์ออมทรัพย์ (ในภาคผนวก ข) ซึ่งจะได้รับการจัดชั้นเป็นสหกรณ์ออมทรัพย์ระดับ A หรือ B หรือ C หรือ D ตามคะแนนที่ได้รับ

จากตารางที่ 5.1 จะเห็นว่า อัตราส่วนทางการเงินของ สอท. กับของ สอ.กฟผ. มีค่าใกล้เคียงกัน แต่ของ สอ.กสท. จะมีอัตราส่วนทุนหมุนเวียนสูงกว่าของ สอท. และ สอ.กฟผ. แสดงว่า สอ.กสท. มีสภาพคล่องในการชำระหนี้ระยะสั้นสูงกว่า สอท. และ สอ.กฟผ. นอกจากนี้ สอ.กสท. ยังมีอัตราส่วนหนี้สินทั้งหมดต่อสินทรัพย์ทั้งหมด และอัตราส่วนหนี้สินทั้งหมดต่อส่วนของทุน ต่ำกว่าของ สอท. และ สอ.กฟผ. แสดงว่า สอ.กสท. มีความมั่นคงในระยะยาวมากกว่า สอท. และ สอ.กฟผ. เนื่องจากมีสินทรัพย์เพียงพอที่จะชำระหนี้สินได้มากกว่า โดยมีทุนดำเนินงานเป็นทุนเรือนหุ้นที่สมาชิกถือหุ้นมากกว่าเงินรับฝากจากสมาชิกมากกว่า สอท. และ สอ.กฟผ. สำหรับอัตราส่วนอย่างอื่นมีค่าใกล้เคียงกัน

ดังนั้น สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด จึงควรระวังเกี่ยวกับสภาพคล่องในการชำระหนี้ระยะสั้น เนื่องจากมีอัตราส่วนทุนหมุนเวียนน้อยกว่า 1 คือ มีค่าเท่ากับ 0.79 และ 0.72 ในปี พ.ศ. 2542 และ 2543 ตามลำดับ

2.2 จากผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในด้านต่าง ๆ และในภาพรวม ที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในบริการเงินกู้ยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 นอกจากนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

สมาชิกมีความพึงพอใจในบริการเงินกู้ยู่ในระดับมาก เนื่องจากพอใจในอัตราคัยของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกรวดเร็ว วงเงินกู้สามัญ วงเงินกู้ฉุกเฉิน ระยะเวลาในการอนุมัติวงเงินกู้ฉุกเฉิน และวิธีการจ่ายเงินกู้โดยการ โอนเงินเข้าบัญชีของสมาชิกที่ขอกู้

2.3 จากผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ในแต่ละด้านและในภาพรวม จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ต่อเดือน ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งในองค์การ โทรศัพท์ฯ พบว่า

2.3.1 จากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกในบริการทั้ง 5 ด้าน และในภาพรวม จำแนกตามเพศ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านผลประโยชน์ตอนสั้นปี เหตุผลที่เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านผลประโยชน์ตอนสั้นปี น้อยกว่าเพศชาย อาจเป็นเพราะเพศหญิงมีความละเอียดรอบคอบมากกว่าเพศชาย เมื่อสหกรณ์จ่ายเงินปันผลในอัตราที่ลดลง เนื่องจากสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจ เพศหญิงจึงมีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศชาย

2.3.2 ด้านบริการรับฝากเงิน สมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะลักษณะประชากรศาสตร์ที่เป็นอายุ รายได้ ต่อเดือน และระดับตำแหน่งในองค์การ โทรศัพท์ฯ เป็นเพราะสมาชิกที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.81$)

สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.72$) และสมาชิกที่มีตำแหน่งในองค์กร โทรศัพทฯ ระดับ 11 - 13 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.13$) แสดงว่าสมาชิกที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป และดำรงตำแหน่งในองค์กร โทรศัพทฯ ระดับ 11 - 13 จะเป็นกลุ่มที่มีเงินฝากสูง เหตุผลที่พึงพอใจในบริการรับฝากเงินเนื่องจากสหกรณ์ให้อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูง

2.3.3 ด้านบริการเงินกู้ สมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกลักษณะประชากรศาสตร์ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เป็นเพราะสมาชิกที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.86$) สมาชิกที่มีสถานภาพหย่า/หม้าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.67$) สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.80$) สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.71$) และสมาชิกที่มีตำแหน่งในองค์กร โทรศัพทฯ ระดับ 11-13 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 5.00$) แสดงว่า สมาชิกที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป และดำรงตำแหน่งในองค์กร โทรศัพทฯ ระดับ 11-13 จะเป็นกลุ่มที่กู้เงินได้สูง เหตุผลที่พึงพอใจในบริการเงินกู้ เนื่องจากสหกรณ์ให้กู้เงินได้ 70 % ของเงินเดือนแต่ไม่เกิน 20,000 บาท สำหรับเงินกู้ฉุกเฉิน และ 30 เท่าของเงินเดือนแต่ไม่เกิน 500,000 บาท สำหรับเงินกู้สามัญ

เหตุผลที่สมาชิกที่มีสถานภาพหย่า/หม้าย และสมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูง อาจจะเนื่องจากการบริการเงินกู้สามารถแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจของสมาชิกกลุ่มนี้ได้มากกว่ากลุ่มอื่น

อนึ่ง ในการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจขององค์กร โทรศัพทฯ แห่งประเทศไทย จำกัด ด้านบริการเงินกู้ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งในองค์กร โทรศัพทฯ แต่เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของซฟเฟ้ ปรากฏว่า ไม่มีค่าเฉลี่ยคู่ใดมีความแตกต่างกัน เป็นเพราะว่า การทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของซฟเฟ้นั้น มีกำลังการทดสอบสูง เพราะฉะนั้นถ้าข้อมูลมีความแตกต่างกันน้อยมาก ก็จะไม่แสดงความแตกต่างนั้น ประกอบกับข้อมูลในบางระดับรายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งในองค์กร โทรศัพทฯ มีจำนวนน้อยมากเมื่อเทียบกับระดับอื่น ๆ

2.3.4 ด้านผลประโยชน์ตอนสิ้นปี สมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะลักษณะประชากรศาสตร์ที่เป็นอายุ รายได้ต่อเดือน และระดับตำแหน่งในองค์กร โทรศัพทฯ เป็นเพราะสมาชิกที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.57$) สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.59$)

และสมาชิกที่มีตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ระดับ 11-13 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.50$) แสดงว่า สมาชิกที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป และดำรงตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ฯ ระดับ 11 – 13 จะเป็นกลุ่มที่มีทุนเรือนหุ้นสูง เหตุผลที่พึงพอใจในผลประโยชน์ตอนสั้นปี เนื่องจากสหกรณ์จ่ายอัตราเงินปันผลสูง

2.3.5 ด้านสวัสดิการ สมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะลักษณะประชากรศาสตร์ที่เป็นอายุ เป็นเพราะสมาชิกที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.62$) เหตุผลที่สมาชิกที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปพึงพอใจในสวัสดิการสูง เนื่องจากสมาชิกที่เกษียณอายุหรือลาออกจากงาน และเป็นสมาชิก 15 ปีขึ้นไป จะได้รับเงินค่าตอบแทนเป็นเงิน 15,000 บาท สำหรับสมาชิกที่เกษียณอายุ หรือ 5,000 บาท สำหรับสมาชิกที่ลาออกจากงาน

2.3.6 ด้านบริการต่าง ๆ สมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะลักษณะประชากรศาสตร์ที่เป็นอายุ เป็นเพราะสมาชิกที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.65$) เหตุผลที่สมาชิกที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปพึงพอใจในบริการต่าง ๆ สูง อาจจะเนื่องจากผู้สูงอายุมีอุปนิสัยสุขุม เยือกเย็น มากกว่าผู้มีอายุน้อย จึงมีความพึงพอใจมากกว่า

3. ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จำแนกข้อเสนอแนะไว้ 2 ลักษณะคือ ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
จำกัด ควรระวังเกี่ยวกับสภาพคล่องในการชำระหนี้ระยะสั้น เนื่องจากมีอัตราส่วนทุนหมุนเวียนน้อยกว่า 1 ดังนั้น สหกรณ์จึงควรจัดทำแผนฉุกเฉิน (emergency plan) โดยเตรียมการเกี่ยวกับการกู้เงินไว้ก่อน เช่น ทำสัญญาเงินกู้ระยะสั้นกับขุมสหกรณ์ออมทรัพย์ หรือเตรียมขอกู้เงินจากสหกรณ์ออมทรัพย์อื่น เป็นต้น

3.1.2 สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
จำกัด ควรปรับปรุงงานด้านอื่น ๆ ให้สมาชิกพึงพอใจเช่นเดียวกับด้านเงินกู้ เนื่องจากสมาชิกมีความพึงพอใจในบริการเงินกู้ในระดับมาก นอกนั้นก็มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น สหกรณ์ควรปรับปรุงงานด้านอื่น ๆ ให้สมาชิกพึงพอใจเช่นเดียวกับด้านเงินกู้ เช่น ให้อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูง

ลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ลดระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้สามัญ เพิ่มอัตราเงินปันผล และอัตราเงินเฉลี่ยคืน เพิ่มทุนส่งเสริมการศึกษา ปรับปรุงระบบการโทรศัพท์ติดต่อ ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้รวดเร็ว และให้ทราบทั่วกัน เป็นต้น

3.1.3 ปรับปรุงการบริหารจัดการสหกรณ์ของคณะกรรมการดำเนินการ ในด้าน

บริการรับฝากเงิน สถานที่ให้บริการต้องมีความสะดวก และบริการที่รวดเร็ว ควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาพัฒนาระบบข้อมูลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และให้สมาชิกได้รับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าสถาบันการเงินอื่น อบรมพนักงานในการให้บริการและบุคลิกภาพ เพื่อสู่การบริการที่เป็นเลิศ รับฟังความคิดเห็นจากเพื่อนสมาชิก เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น **ด้านผลประโยชน์ตอนสั้นปี** ควรส่งใบแจ้งยอดเงินปันผลและเงินเฉลี่ยคืนให้สมาชิกทราบล่วงหน้า 7 วัน เพื่อสมาชิกจะได้ตรวจสอบความถูกต้อง **ด้านสวัสดิการเงินทุนสาธารณประโยชน์** ควรเพิ่มทุนการศึกษาให้บุตรธิดาของสมาชิกในระดับประถมและมัธยมให้มากขึ้น **ด้านบริการต่างๆ** ควรให้สมาชิกได้เข้ารับการอบรมวิชาชีพเสริม หรือความรู้ทางสหกรณ์ ควรมีข่าวสารสารแนะนำเกี่ยวกับสหกรณ์ให้สมาชิกได้อ่านอย่างสม่ำเสมอ

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบกับอัตราส่วนมาตรฐาน เนื่องจากกรมตรวจบัญชี

สหกรณ์หยุดชะงักการจัดทำอัตราส่วนมาตรฐานในช่วงเวลาเดียวกันกับที่ทำการวิเคราะห์ ทำให้มีข้อจำกัดในการวิจัย ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ถ้ามีอัตราส่วนมาตรฐาน ควรศึกษาเปรียบเทียบกับอัตราส่วนมาตรฐานด้วย เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดอัตราส่วนที่แสดงถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสหกรณ์

3.2.2 ควรศึกษาทัศนคติและความรู้ของสมาชิก เนื่องจากทัศนคติ และความรู้ของ

สมาชิกเป็นปัจจัยส่งเสริมการดำเนินงานของสหกรณ์ ทำให้การดำเนินงานของสหกรณ์เป็นไปอย่างราบรื่น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาทัศนคติ และความรู้ของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ ออมทรัพย์สภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงสหกรณ์ให้ดีขึ้น

3.2.3 ควรศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกจำแนกตามกลุ่มอายุเป็นสำคัญ เนื่องจาก

ผลวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า อายุมีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจทุกด้านและในภาพรวม ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกจำแนกตามกลุ่มอายุเป็นสำคัญด้วย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จิตตินันท์ เคะระคุปต์ “หน่วยที่ 8 เจตคติและความพึงพอใจในบริการ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ* หน้า 19 นนทบุรี สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช 2538
- ธัญญา เอี่ยมเจริญ “ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2544
- นพพร พลางวงษ์ “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาส่งงานใหญ่สีลม” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2544
- เพชร จุมทรัพย์ *วิเคราะห์งบการเงิน* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2538
- เพ็ญใจ ชัยวงศ์ “การวิเคราะห์โครงสร้างทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ ระหว่างปีบัญชี 2528 – 2532” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2536
- ไพฑูรย์ เริงกมล “แนวความคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน” *วารสารพัฒนา เทคนิคศึกษา* 21 (มกราคม – มิถุนายน 2540) หน้า 17-18
- ฟิลลิป คอคเลอร์ *การบริหารการตลาด วิเคราะห์ วางแผน ปฏิบัติ และควบคุม* แปลจาก Marketing Management (analysis, planning, implementation and control) โดยคู่แข่ง บิสนเนสสคูล, ฝ่ายวิชาการ กรุงเทพมหานคร คู่แข่ง 2541
- ภาณุพงศ์ ปัญจศิลป์ “การวิเคราะห์ทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทการบินไทยจำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก 2542
- มาริสา ลีลาพัฒน์ “การวิเคราะห์ทางเศรษฐกิจและการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ ข้าราชการ กรมการปกครอง จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก 2538
- วาสนา สุนนาวดี “วิเคราะห์การดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2534
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ *การบริหารการตลาดยุคใหม่* กรุงเทพมหานคร พัฒนาศึกษา 2539

สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด, สหกรณ์ออมทรัพย์ รายงาน
กิจการประจำปี 2534-2543 กรุงเทพมหานคร สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงาน
รัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด 2534-2543

อังฉรา ชีวะตระกูลกิจ “หน่วยที่ 8 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการการเงิน” ในเอกสารการสอนชุดวิชา
เศรษฐศาสตร์เพื่อการจัดการและการจัดการการเงิน หน้า 55 นนทบุรี สาขาวิชาวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2544

Best, John W., and Kahn, James V. *Research in Education*. 5th ed. New Jersey: Prentice – Hall,
1986.

Millet, John D. *Management in the Public Service*. New York: Mc. Graw Hill Book, 1954.

ภาคผนวก ก

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์

สหกรณ์ออมทรัพย์ คือ สถาบันการเงินแบบหนึ่งที่มีสมาชิกเป็นบุคคลซึ่งมีอาชีพอย่างเดียวกัน หรือที่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์ และให้กู้ยืมเมื่อเกิดความจำเป็น หรือเพื่อให้เกิดประโยชน์นอกเลย และได้รับการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 ปัจจุบันเปลี่ยนเป็นพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 สมาชิกสามารถกู้ยืมเงินได้เมื่อเกิดความจำเป็น ตามหลักการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

สหกรณ์ออมทรัพย์มีลักษณะพิเศษ คือ มีผู้ถือหุ้นเป็นทั้งเจ้าของและลูกค้าของสหกรณ์ ผลประโยชน์ ผลกำไรที่พึงประสงค์ จะแบ่งสรรปันส่วนไปสู่สมาชิกทั้งทางตรงและทางอ้อม ในรูปของเงินปันผล เงินเฉลี่ยคืน ทุนสาธารณประโยชน์ ทุนการศึกษาบุตรของสมาชิก และเงินสงเคราะห์สมาชิกที่ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ

วัตถุประสงค์ของสหกรณ์ออมทรัพย์

1. ส่งเสริมการออมทรัพย์ในรูปของการซื้อหุ้น สมาชิกจะต้องถือหุ้นแรกเข้าอย่างน้อย 1 หุ้น และจะต้องถือหุ้นต่อไปตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ แต่จะถือหุ้นเกินกว่า 1 ใน 5 ของจำนวนหุ้นทั้งหมดไม่ได้
2. รับฝากเงินจากสมาชิกทั้งประเภทเงินฝากประจำ เงินฝากออมทรัพย์ และเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ โดยให้ดอกเบี้ยในอัตราเดียวกันกับธนาคารพาณิชย์ หรือสูงกว่าธนาคารพาณิชย์
3. ให้บริการด้านเงินกู้ มี 3 ประเภท คือ
 - 3.1 เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน กู้ได้โดยไม่ต้องมีหลักประกัน
 - 3.2 เงินกู้สามัญ มีสมาชิกอื่น หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน
 - 3.3 เงินกู้พิเศษ มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน

สหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นสหกรณ์ประเภทหนึ่งที่ต้องยึดหลักการสหกรณ์ ตามที่องค์การสัมพันธภาพสหกรณ์ระหว่างประเทศ (International Cooperative Alliance : ICA) ได้กำหนดไว้จำนวน 7 ข้อ ดังนี้คือ

1. หลักความสมัครใจ

สหกรณ์ออมทรัพย์ เปิดรับสมาชิกที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามข้อบังคับ มีความสมัครใจเข้าเป็นสมาชิก และสามารถใช้จ่ายประโยชน์จากการบริการของสหกรณ์ได้

2. หลักประชาธิปไตย

สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ทุกคนมีความเสมอภาคในการจัดการ ในการใช้บริการของสหกรณ์ และมีอิสระในการออกเสียงลงคะแนนในปัญหาต่าง ๆ ในที่ประชุมใหญ่ของสหกรณ์

3. หลักยุติธรรม

สหกรณ์ออมทรัพย์จะจัดสรรผลประโยชน์จากการดำเนินงาน เพื่อตอบแทนแก่สมาชิกตามสิทธิ์และระเบียบข้อบังคับที่สหกรณ์ออมทรัพย์กำหนดไว้ โดยเท่าเทียมกันอย่างยุติธรรม โดยเฉพาะจะคืนกำไรของสหกรณ์ให้สมาชิกตามส่วนธุรกิจที่สมาชิกได้ทำกับสหกรณ์ สหกรณ์จะจ่ายเงินปันผลตามหุ้นที่ชำระแล้วในอัตราจำกัด ปัจจุบันไม่เกินร้อยละ 10 ต่อปี ตามกฎกระทรวง (พ.ศ. 2543) ออกตามความในพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 ลงวันที่ 26 กันยายน 2543

4. หลักการช่วยตนเอง

สมาชิกสามารถช่วยตนเองได้โดยสะสมเงินกับสหกรณ์ออมทรัพย์ในรูปแบบการถือหุ้น โดยเจ้าหน้าที่การเงินจะหักเงินได้ของสมาชิกก่อนจ่าย เอามาเป็นเงินสะสมรายเดือนของสมาชิกไว้ในสหกรณ์ เพื่อเป็นแหล่งกักเงินของสมาชิกเมื่อคราวจำเป็น

5. หลักการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นที่รวมเงินหุ้นและเงินฝากของสมาชิก เพื่อช่วยเหลือเพื่อนสมาชิกที่เดือดร้อน ให้มีแหล่งกักเงินในอัตราดอกเบี้ยต่ำ การช่วยเหลือซึ่งกันและกันเช่นนี้ทำให้สมาชิกเหล่านั้นพึ่งตนเองได้ เมื่อมีความจำเป็นต้องใช้เงินก็ใช้เงินที่ออมไว้ หากมีไม่พอก็กู้จากสหกรณ์ซึ่งเป็นสถาบันการเงินของตน ไม่ต้องไปพึ่งคนอื่น

6. หลักการให้ความรู้เรื่องสหกรณ์

สหกรณ์ออมทรัพย์ มีหน้าที่ในการให้ความรู้แก่สมาชิก เพื่อให้เข้าใจหลักวิธีการสหกรณ์ ความรู้ที่จำเป็นที่เกี่ยวข้อง วิธีการดำเนินงาน นอกเหนือจากการให้บริการทางการเงินแก่สมาชิก

7. หลักการเอื้ออาทรต่อชุมชน

สหกรณ์เป็นองค์กรทางเศรษฐกิจและสังคม และเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนที่สหกรณ์ตั้งอยู่ เพราะฉะนั้นการดำเนินงานของสหกรณ์ต้องเป็นไปเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชนนั้น ๆ

2. ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด (สอท.)

2.1 ความเป็นมา สอท. ก่อตั้งขึ้นโดยการรวมตัวของสมาชิกและคณะกรรมการสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จัดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 เมื่อวันที่ 14 เมษายน 2525 มีชื่อ ประเภท ที่ตั้งสำนักงาน ดังต่อไปนี้

ชื่อ สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด
ชื่อย่อ สอท.

ประเภท สหกรณ์ออมทรัพย์

ที่ตั้งสำนักงาน 89/2 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

2.2 วัตถุประสงค์ของ สอท. เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของ
บรรดาสมาชิก โดยวิธีช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักสหกรณ์ รวมทั้งข้อต่อไปนี้

2.2.1 ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์ โดยช่วยให้สามารถสงวนส่วนแห่งรายได้
ของตนไว้ในทางอันมั่นคงและได้รับประโยชน์ตามสมควร

2.2.2 ส่งเสริมการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก

2.2.3 รับฝากเงินจากสมาชิกหรือสหกรณ์อื่น

2.2.4 จัดหาทุนเพื่อกิจการตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์

2.2.5 ให้เงินกู้แก่สมาชิก

2.2.6 ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงิน

2.2.7 ชื้อหุ้นของธนาคารที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่
สหกรณ์

2.2.8 ชื้อหุ้นของชุมนุมสหกรณ์หรือสหกรณ์อื่น

2.2.9 ชื้อหุ้นของสถาบันที่ประกอบธุรกิจอันทำให้เกิดความสะดวกหรือส่งเสริม
ความเจริญแก่กิจการของสหกรณ์

2.2.10 ชื้อหลักทรัพย์รัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจ

2.2.11 ออกตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงิน

2.2.12 ฝากหรือลงทุนอย่างอื่นตามกฎหมายและตามที่คณะกรรมการพัฒนาการ
สหกรณ์แห่งชาติกำหนด

2.2.13 ดำเนินการให้กู้ยืมเพื่อการเคหะ

2.2.14 ให้สวัสดิการและการสงเคราะห์ตามสมควรแก่สมาชิกและครอบครัว

2.2.15 ร่วมมือกับทางราชการ สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุมชุมสหกรณ์
และสหกรณ์อื่น เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงกิจการของสหกรณ์

2.2.16 กระทำการต่าง ๆ ตามที่อนุญาตไว้ในกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ เพื่อให้เป็นไปตาม
วัตถุประสงค์ที่กล่าวข้างต้น รวมถึง ชื้อ ถือกรรมสิทธิ์หรือทรัพย์สิน ครอบครอง กู้ยืม เช่า หรือให้เช่า
เช่าซื้อหรือให้เช่าซื้อ โอนหรือรับ โอน สิทธิการเช่าหรือสิทธิการเช่าซื้อ ขายหรือจำหน่าย จำนองหรือรับ
 จำนอง จำนำหรือรับจำนำด้วยวิธีอื่นใด ซึ่งทรัพย์สินแก่สมาชิกหรือของสมาชิก

2.2.17 ดำเนินธุรกิจ ร่วมลงทุนกับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย หรือหน่วยงานที่องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทยจัดตั้งหรือร่วมลงทุน

2.2.18 ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่สมาชิก

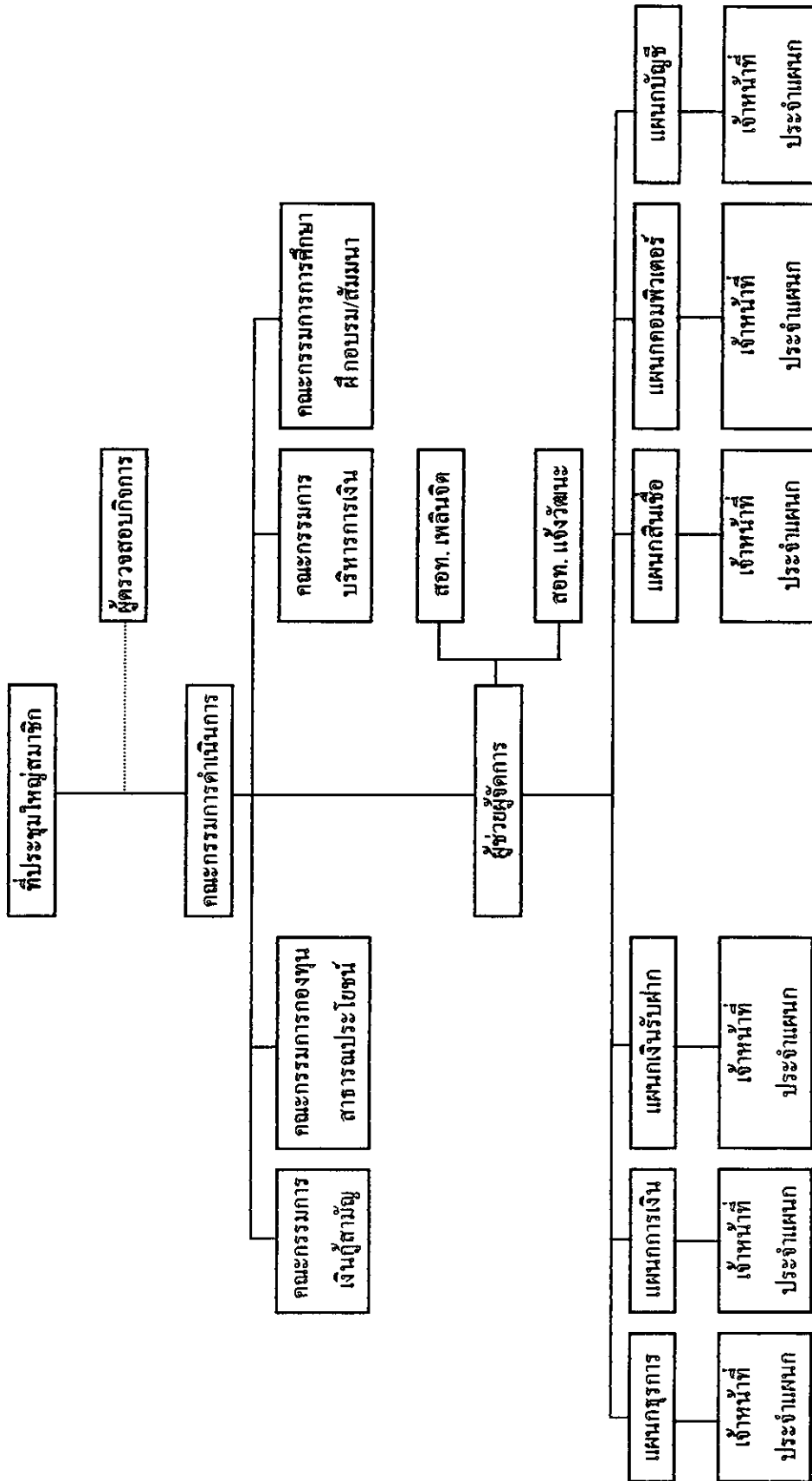
2.2.19 ขอรับความช่วยเหลือทางวิชาการจากทางราชการ หน่วยงานของต่างประเทศ หรือบุคคลอื่นใด

2.2.20 ดำเนินกิจการอย่างอื่นบรรดาที่เกี่ยวกับ หรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์

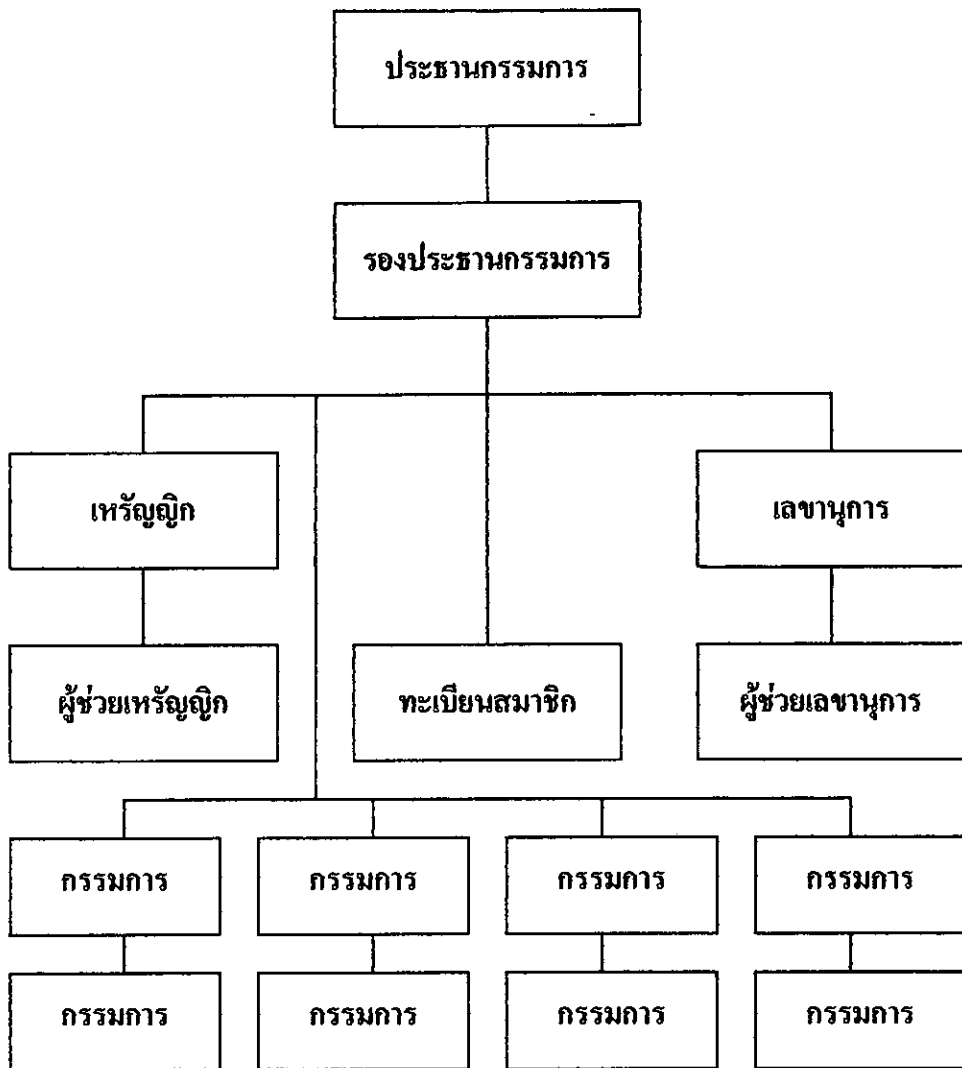
2.3 การจัดรูปองค์กรของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด (สอท.)

การจัดรูปองค์กรของ สอท. ยึดหลักการเช่นเดียวกันกับการจัดองค์กรของสหกรณ์ออมทรัพย์ทั่วไป ซึ่งมีบุคคลและกลุ่มบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงาน 4 ฝ่ายด้วยกันคือ

2.3.1 **ที่ประชุมใหญ่ของสมาชิก** เป็นองค์กรที่ประกอบด้วยสมาชิกทั้งหมดของสหกรณ์ และมีอำนาจสูงสุดในสหกรณ์ สมาชิกทุกคนมีโอกาสมเสมอกันทั้งหมดในการพิจารณาวินิจฉัยปัญหาของสหกรณ์ด้วยกัน ตามหลักสมาชิกหนึ่งคนมีสิทธิออกเสียงได้เพียง 1 เสียง โดยถือเสียงส่วนมากเป็นหลักในการตัดสินใจปัญหา สหกรณ์มีข้อบังคับเป็นกรอบกำหนดให้สมาชิกทุกคนปฏิบัติตาม ซึ่งกำหนดโดยที่ประชุมใหญ่นั้น จะต้องได้รับการจดทะเบียนจากนายทะเบียนสหกรณ์ ซึ่งเป็นผู้ที่ส่งเสริมและควบคุมสหกรณ์ให้ดำเนินงานตามกฎหมาย



ภาพที่ 2.1 แผนผังโครงสร้างองค์กรของ สอท.



ภาพที่ 2.2 แผนผังตำแหน่งของคณะกรรมการดำเนินการของ สอท.

2.3.2 คณะกรรมการดำเนินการ เป็นคณะบุคคลที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในการดำเนินงานสหกรณ์ ตามนโยบายที่ประชุมใหญ่ที่สมาชิกกำหนดขึ้น และเป็นผู้มีภาระหน้าที่ในการสร้างความเป็นปึกแผ่นมั่นคงให้แก่สหกรณ์ คณะกรรมการดำเนินการมีจำนวนสิบห้าคน ซึ่งที่ประชุมใหญ่เลือกตั้งจากสมาชิกที่เป็นกรรมการสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำนวนแปดคน และที่ไม่ได้เป็นกรรมการสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทยอีกเจ็ดคน ที่ประชุมใหญ่เลือกประธานกรรมการคนหนึ่ง และให้คณะกรรมการดำเนินการเลือกรองประธานกรรมการคนหนึ่งหรือหลายคน เสร็จญูอีกคนหนึ่ง และเลขานุการคนหนึ่ง นอกนั้นเป็นกรรมการ และอยู่ในตำแหน่งคราวละสองปี นับแต่วันเลือกตั้ง

คณะกรรมการดำเนินการ มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการทั้งปวงของสหกรณ์ให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ มติ และคำสั่งของสหกรณ์ กับทั้งในทางอันจะทำให้เกิดความจำเริญแก่สหกรณ์

2.3.3 ผู้ตรวจสอบกิจการ มีอำนาจหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงานทั้งปวงของสหกรณ์ เพื่อให้การดำเนินงานของสหกรณ์เป็นไปโดยเรียบร้อย ผู้ตรวจสอบกิจการได้รับเลือกตั้งโดยที่ประชุมใหญ่เป็นประจำปี มีจำนวนไม่เกินห้าคน ที่ประชุมใหญ่จะเลือกตั้งกรรมการดำเนินการ หรือเจ้าหน้าที่สหกรณ์ เป็นผู้ตรวจสอบกิจการไม่ได้

2.3.4 ผู้ช่วยผู้จัดการ เป็นผู้ปฏิบัติงานประจำอันเป็นสายงานด้านการจัดการธุรกิจของสหกรณ์ออมทรัพย์ ให้เป็นที่เรียบร้อยและเป็นปัจจุบัน คณะกรรมการดำเนินการเป็นผู้จัดจ้าง ผู้ช่วยผู้จัดการและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มาปฏิบัติงานตามระเบียบที่ได้วางไว้ ผู้ช่วยผู้จัดการเป็นเจ้าหน้าที่อาวุโส และมีหน้าที่บังคับบัญชาเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ของสหกรณ์ด้วย

ภาคผนวก ข

ระเบียบว่าด้วย การรับ-จ่ายและการเก็บรักษาเงินของสหกรณ์ พ.ศ. 2544

**ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด
ว่าด้วย การรับ-จ่ายและการเก็บรักษาเงินของสหกรณ์ พ.ศ.2544**

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับของ สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ข้อ 77 คณะกรรมการดำเนินการได้กำหนดระเบียบว่าด้วย การรับ-จ่ายและการเก็บรักษาเงินของสหกรณ์ ดังนี้

ข้อ 1. ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ว่าด้วย การรับ-จ่ายและการเก็บรักษาเงินของสหกรณ์ พ.ศ.2544”

ข้อ 2. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ 3. ให้ยกเลิก ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ว่าด้วยการรับ-จ่ายและเก็บรักษาเงินของสหกรณ์ พ.ศ.2525 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2535 และระเบียบอื่นใดที่กำหนดไว้ที่มีข้อความขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ 4. ในระเบียบนี้

“สหกรณ์” หมายความว่า สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด

“คณะกรรมการดำเนินการ” หมายความว่า คณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด

ข้อ 5. วัน เวลา ทำการรับ-จ่ายเงินของสหกรณ์นั้น กำหนดในวันเปิดทำการขององค์การโทรศัพท์ฯ ตั้งแต่เวลา 08.00 น. ถึง 14.45 น. สำหรับเงินสด และ 08.00 น. ถึง 15.00 น.สำหรับเช็ค

ข้อ 6. ให้เหรียญกษาปณ์เป็นผู้รับผิดชอบการเงินทั้งปวงของสหกรณ์

ข้อ 7. เหรียญกษาปณ์ขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่การเงิน เพื่อช่วยเหลือการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการเงินของสหกรณ์ได้ การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่การเงินตามความในวรรคก่อนนั้น ให้ทำเป็นหนังสือเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินการเพื่อพิจารณาอนุมัติ

ข้อ 8. ในกรณีที่เหรียญกษาปณ์ไม่อยู่หรือไม่อาจจะปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการเงินของสหกรณ์ด้วยตนเองได้ ให้ประธานกรรมการสั่งให้เจ้าหน้าที่การเงิน ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการเงินตามข้อ 7 ได้

ข้อ 9. ให้มีเงินสดสำรองเพื่อใช้จ่ายประจำวันในกิจการของสหกรณ์ โดยผู้ช่วยผู้จัดการมีบันทึกรับเสนอเช็คต่อประธานกรรมการ หรือรองประธานกรรมการ เพื่อลงลายมือชื่อในเช็คหรือใบถอนเงินร่วมกับเหรียญกษาปณ์หรือกรรมการที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการดำเนินการพร้อมทั้งประทับตราของสหกรณ์ด้วย

ในกรณีที่ประธานกรรมการหรือรองประธานกรรมการ ไม่อยู่ให้เลขานุการลงลายมือชื่อในเช็คหรือ ใบถอนเงินร่วมกับเหรียญกษาปณ์ ถ้าเหรียญกษาปณ์ไม่อยู่ก็ให้เลขานุการลงลายมือชื่อในเช็ค หรือ ใบถอนเงินร่วมกับประธานกรรมการ หรือรองประธานกรรมการ

ข้อ 10. เมื่อหมดเวลาทำการตามข้อ 1 ให้เหรียญกษาปณ์และเจ้าหน้าที่การเงินของสหกรณ์ ตรวจสอบรายการเงินสดในสมุดเงินสดรับ สมุดเงินสดจ่ายและตัวเงินสดในมือเป็นประจำทุกวัน เมื่อเห็นว่าถูกต้องแล้วให้ลงลายมือชื่อ ในฐานะผู้เก็บรักษาเงินสดไว้ในสมุดเงินสดรับ และรับรองยอดจ่ายไว้ในสมุดเงินสดจ่ายของสหกรณ์ด้วย

ข้อ 11. ให้ประธานกรรมการหรือรองประธานกรรมการ หรือเลขานุการผลัดเปลี่ยนกัน ตรวจสอบเงินสด รายการเงินในใบสำคัญจ่ายเงินกับสลิปลูกหนี้หรือสลิปเข้าหนี้ สมุดเงินสดรับ หรือสมุดเงินสดจ่าย และสมุดสรุปรายวัน (แล้วแต่กรณี) ให้ตรงกัน

ข้อ 12. ถ้ามีความจำเป็นจะต้องเก็บรักษาเงินสดในมือเพื่อประโยชน์แห่งธุรกิจของสหกรณ์ เหรียญกษาปณ์หรือเจ้าหน้าที่การเงินของสหกรณ์จะเก็บรักษาเงินสดของสหกรณ์ไว้ได้ไม่เกิน 50,000.-บาท (ห้าหมื่นบาทถ้วน) เงินสดส่วนที่เกินให้นำส่ง เข้าฝากในธนาคารที่สหกรณ์เปิดบัญชีเงินฝากไว้ ในกรณีจำเป็นไม่สามารถนำเข้ามาฝากได้ทัน ในเวลานั้น ๆ ให้ทำบันทึกเสนอประธานกรรมการ หรือรองประธานกรรมการ (ถ้ามี) ทราบและให้นำส่งเข้าฝากในวันแรกที่เปิดทำการ เงินสดที่เก็บรักษาไว้ดังกล่าวข้างต้นให้เก็บรักษาไว้ในตู้รักษาของสหกรณ์ (ในระหว่างที่สหกรณ์ยังไม่มีตู้รักษาให้ประธานกรรมการนำฝากไว้ในตู้รักษาของทางราชการ)

ข้อ 13. ให้เหรียญกษาปณ์หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินจัดทำบัญชีรับ-จ่าย และงบทดลองของสหกรณ์ รวมทั้งเสนอ โดยสรุปเกี่ยวกับการรับ-จ่ายเงิน เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการเป็นประจำทุกเดือน

ให้ไว้ ณ วันที่

ธันวาคม 2544

(นางวารีย์ พานิช)

ประธานกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด

ภาคผนวก ก

ระเบียบว่าด้วย การรับฝากเงิน พ.ศ. 2544

ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด
ว่าด้วย การรับฝากเงิน พ.ศ.2544

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด (สอท.) ข้อ 12 และข้อ 77 คณะกรรมการดำเนินการจึงกำหนดระเบียบสหกรณ์ว่าด้วยเงินฝาก ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ว่าด้วย เงินฝากประจำ พ.ศ.2544”

ข้อ 2. ให้ใช้ระเบียบนี้ตั้งแต่วันที่นายทะเบียนสหกรณ์ให้ความเห็นชอบเป็นต้นไป

ข้อ 3. ให้ยกเลิกระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์สมาคมพนักงานรัฐวิสาหกิจ องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ว่าด้วย เงินฝากประจำ พ.ศ.2542 เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ พ.ศ.2540 เงินฝากออมทรัพย์ พ.ศ.2542 และให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ 4. ในระเบียบนี้ คำว่า

“สหกรณ์” หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด

“คณะกรรมการดำเนินการ” หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์

“สมาชิก” หมายถึง สมาชิกที่มีคุณสมบัติตามข้อบังคับของสหกรณ์

ข้อ 5. สหกรณ์กำหนดการรับฝากเงินไว้ 3 ประเภทคือ

1. เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ
2. เงินฝากออมทรัพย์
3. เงินฝากประจำ

ข้อ 6. ผู้ประสงค์ขอเปิดบัญชีเงินฝากทุกประเภท ต้องยื่นหนังสือขอเปิดบัญชีเงินฝากตามแบบของสหกรณ์

ข้อ 7. ผู้ขอเปิดบัญชีเงินฝากทุกประเภท ต้องให้ตัวอย่างลายมือชื่อของผู้มีอำนาจในการถอนเงินฝาก หรือในการให้คำสั่งเกี่ยวกับบัญชีที่เปิดขึ้นนั้น ไว้กับสหกรณ์โดยใช้บัตรตัวอย่างลายมือชื่อตามแบบของสหกรณ์ การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับตัวอย่างลายมือชื่อของผู้มีอำนาจจะมีผลต่อเมื่อ ได้แจ้งเป็นหนังสือต่อสหกรณ์และสหกรณ์ได้ตอบรับแล้ว

ข้อ 8. สหกรณ์จะออกสมุดบัญชีเงินฝากแต่ละประเภทให้ผู้ฝากยืมถือไว้ โดยให้ผู้ฝากต้องเก็บรักษาไว้ให้สหกรณ์บันทึกรายการเงินฝาก ดอกเบี้ย เงินถอนและเงินคงเหลือของตนบรรดาผู้ฝากที่มีทุกราย

การบันทึกรายการในสมุดบัญชีเงินฝาก จะกระทำได้เฉพาะทางฝ่ายสหกรณ์เท่านั้น โดยให้ผู้จัดการ/หรือผู้ช่วยผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่สหกรณ์ที่ผู้จัดการ หรือประธานกรรมการมอบหมายคนใดคนหนึ่ง เป็นผู้ลงลายมือชื่อกำกับไว้เป็นสำคัญ การบันทึกรายการในสมุดบัญชีเงินฝากซึ่งไม่เป็นไปตามที่กล่าวข้างต้น

จะ ไม่มีผลผูกพันกับสหกรณ์ แม้กรณีที่มีผู้ฝากตรวจพบว่ารายการใดในสมุดบัญชีคลาดเคลื่อนก็ต้องแจ้งให้สหกรณ์แก้ไข

สมุดบัญชีเงินฝากที่บันทึกรายการเต็มแล้ว ให้ผู้ฝากส่งมอบแก่สหกรณ์ เพื่อสหกรณ์จะได้ออกสมุดบัญชีเล่มใหม่ให้ต่อไป

ในกรณีที่สหกรณ์ออกสมุดบัญชีเงินฝากให้แก่ผู้ฝากเมื่อเปิดบัญชีที่ดี หรือออกเล่มใหม่ให้ต่อจากเล่มที่บันทึกรายการเต็มแล้วก็ดี สหกรณ์จะไม่คิดค่าธรรมเนียม แต่ถ้าสมุดบัญชีเงินฝากของผู้ฝากสูญหาย ผู้ฝากต้องดำเนินการแจ้งความตามกฎหมาย สหกรณ์จึงจะออกสมุดบัญชีเงินฝากเล่มใหม่ให้โดยคิดค่าธรรมเนียมเล่มละห้าสิบบาท

ข้อ 9. ในการส่งเงินฝากเข้าบัญชีทุกครั้ง ให้ทำใบส่งเงินฝากแต่ละประเภทตามแบบของสหกรณ์ยื่นพร้อมกับสมุดบัญชีเงินฝากและจำนวนเงินที่ฝากต่อสหกรณ์ เมื่อสหกรณ์ได้ตรวจสอบเป็นการถูกต้องแล้ว จะบันทึกรายการจำนวนเงินฝากที่ได้รับนั้นในสมุดบัญชีเงินฝากให้แก่ผู้ฝาก

ข้อ 10. ในการถอนเงินฝาก ผู้มีอำนาจถอนเงินตามที่ได้ให้ตัวอย่างลายมือชื่อไว้ต่อสหกรณ์ จะต้องทำใบถอนเงินฝากตามแบบที่สหกรณ์กำหนดไว้แต่ละประเภท และต้องยื่นใบถอนเงินฝากโดยลงลายมือชื่อตามที่ให้ตัวอย่างไว้พร้อมคู่สมุดบัญชี เมื่อสหกรณ์ตรวจสอบถูกต้องแล้ว จะบันทึกรายการจำนวนเงินที่ถอนในสมุดบัญชีแล้วจ่ายคืนเงินฝากพร้อมดอกเบี้ย (ถ้ามี) ที่ถอนให้

การถอนเงินฝากประเภท ออมทรัพย์พิเศษและประจำต้องปฏิบัติตามข้อ 17 และ 23 ตามลำดับ ถ้าผู้มีอำนาจถอนเงินฝากมีความจำเป็นจะมอบให้ผู้ใดรับเงินแทน ก็ต้องทำใบถอนเงินฝาก และต้องมอบอำนาจให้รับเงินแทนเป็นหนังสือตามที่กำหนดในใบถอนเงินฝากนั้นด้วย โดยลงลายมือชื่อตามที่ให้ให้ตัวอย่างไว้แล้วมอบให้ผู้รับมอบอำนาจยื่นใบถอนเงินฝากนั้น พร้อมด้วยสมุดบัญชีต่อเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ในการนี้สหกรณ์จะเรียกหลักฐานพิสูจน์ตัวของผู้รับมอบอำนาจก็ได้ เมื่อสหกรณ์ได้ตรวจสอบเป็นการถูกต้องแล้วจะได้ลงบันทึกจำนวนเงินที่ถอนนั้นในสมุดบัญชีแล้วจ่ายคืนเงินฝากพร้อมดอกเบี้ย (ถ้ามี) ที่ถอนให้ ผู้รับเงินต้องลงลายมือชื่อรับเงินพร้อมทั้งลงวันที่ต่อหน้าเจ้าหน้าที่สหกรณ์

ถ้ามีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการใด ๆ ในใบถอนเงินฝาก ผู้มีอำนาจต้องลงลายมือชื่อตามที่ให้ให้ตัวอย่างไว้กำกับด้วย

ข้อ 11. ผู้ฝากจะถอนเงินฝากประเภทออมทรัพย์, ออมทรัพย์พิเศษทั้งหมด เพื่อปิดบัญชีเงินฝากของตนเมื่อใดก็ได้ ทั้งนี้ สหกรณ์จะคิดดอกเบี้ยให้เพียงวันก่อนวันที่ถอนเงินนั้นและนำเข้าบัญชีของผู้ฝากเพื่อให้ถอนจำนวนรวมทั้งหมด

การถอนเงินในกรณีดังกล่าว ให้ปฏิบัติตามที่ได้กำหนดไว้ในข้อ 10 และให้ผู้มีอำนาจถอนเงินจดแจ้งที่รายการจำนวนเงินในใบถอนด้วยว่า “เพื่อปิดบัญชี” อนึ่ง เมื่อสหกรณ์ได้จ่ายเงินคืนแล้ว จะได้ยึดสมุดบัญชีไว้

ข้อ 12. ในกรณีที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นว่า ผู้ฝากเงินคนใดฝ่าฝืนระเบียบนี้ หรือก่อความยุ่งยากให้แก่สหกรณ์ หรือเห็นว่ามีความสมควรที่จะปิดบัญชีเงินฝากของผู้ฝากคนใดก็ดี สหกรณ์จะไม่รับเงินเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ฝากนั้นอีก และให้ผู้ฝากถอนเงินฝากคงเหลือทั้งหมดเพื่อปิดบัญชีเงินฝากของตน ทั้งนี้ โดยสหกรณ์แจ้งเป็นหนังสือไปยังผู้ฝาก

เมื่อสหกรณ์ได้มีหนังสือแจ้งให้ถอนเงินไปถึงผู้ฝากในวันใด สหกรณ์จะคิดดอกเบี้ย (ถ้ามี) ให้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในการฝากเงินแต่ละประเภท

ข้อ 13. สหกรณ์ให้ดอกเบี้ยเงินฝากตามสถานะเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเงินรับฝากให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร แต่ทั้งนี้ จะต้องไม่ขัดต่อประกาศของนายทะเบียน เรื่อง กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินรับฝากของสหกรณ์ โดยออกเป็นประกาศของสหกรณ์

ข้อ 14. การใดที่มีได้ระบุไว้ในระเบียบหรือมีปัญหาที่จะต้องวินิจฉัยชี้ขาด ให้เป็นอำนาจของคณะกรรมการดำเนินการและให้ถือว่าคำวินิจฉัยของคณะกรรมการดำเนินการเป็นอันที่สุด

หมวด 2

เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ

ข้อ 15. สหกรณ์รับเงินฝากออมทรัพย์พิเศษจากสมาชิก โดยมีจำนวนเงินเปิดบัญชีครั้งแรกไม่ต่ำกว่า 10,000.-บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน)

ข้อ 16. สหกรณ์จะคำนวณดอกเบี้ยเป็นรายวันตามจำนวนค้ำเงินฝากคงเหลือ ทั้งนี้ จะต้องยกยอดเงินฝากจนถึงวันที่สหกรณ์จ่ายดอกเบี้ย และจะคิดดอกเบี้ยให้ทุกวันที่ 31 มีนาคม 30 มิถุนายน 30 กันยายน และ 31 ธันวาคม โดยจะนำดอกเบี้ยที่คำนวณได้เข้าฝากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษทบเป็นค้ำเงินฝากให้ในวันที่ 1 เมษายน 1 กรกฎาคม 1 ตุลาคม และ 1 มกราคม ตามลำดับ

จำนวนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษคงเหลือต่ำกว่า 1,000.- บาท (หนึ่งพันบาทถ้วน) สหกรณ์ไม่ให้ดอกเบี้ย

ข้อ 17. การถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ ให้ถอนได้เดือนละหนึ่งครั้ง โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม หากเดือนใดมีการถอนเงินฝากมากกว่าหนึ่งครั้ง สหกรณ์จะคิดค่าธรรมเนียมการถอนครั้งที่สองและครั้งต่อไปในอัตราร้อยละ 0.5 ของจำนวนเงินที่ถอน แต่ต้องไม่ต่ำกว่า 300.-บาท (สามร้อยบาทถ้วน)

การถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษก่อน 30 วันนับแต่วันเปิดบัญชี หากมียอดคงเหลือต่ำกว่า 10,000.-บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน) สหกรณ์จะคิดค่าธรรมเนียมการถอนเงินครั้งละ 500.-บาท (ห้าร้อยบาทถ้วน)

หมวด 3

เงินฝากออมทรัพย์

ข้อ 18. สหกรณ์รับเงินฝากประเภทออมทรัพย์จากสมาชิก โดยมีจำนวนเงินเปิดบัญชีครั้งแรก ไม่ต่ำกว่า 100.- บาท (หนึ่งร้อยบาทถ้วน) และจะฝากครั้งต่อไปเมื่อใด จำนวนเท่าใดก็ได้

ข้อ 19. สหกรณ์จะคำนวณดอกเบี้ยเป็นรายวันตามจำนวนต้นเงินฝากคงเหลือและสหกรณ์จะคิดดอกเบี้ยปีละ 2 ครั้ง ในถึงวันที่ 30 มิถุนายน และ 31 ธันวาคม โดยจะนำดอกเบี้ยที่คำนวณได้ฝากเข้าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ในวันที่ 1 กรกฎาคม และ 1 มกราคม ของทุกปี

หมวด 4

เงินฝากประจำ

ข้อ 20. สหกรณ์รับเงินฝากประจำจากสมาชิก โดยจำนวนเงินเปิดบัญชีครั้งแรก ไม่ต่ำกว่า 500.- บาท (ห้าร้อยบาทถ้วน) ระยะเวลาฝากไม่น้อยกว่า 3 เดือน

ข้อ 21. เงินฝากประจำรายหนึ่ง ๆ ต้องมีจำนวนคงเหลือไม่น้อยกว่า 500.- บาท (ห้าร้อยบาทถ้วน) และระยะเวลาฝากมีกำหนดไม่น้อยกว่า 3 เดือน 6 เดือน และ 12 เดือน

ข้อ 22. สหกรณ์จะคำนวณดอกเบี้ยให้ตามจำนวนต้นเงินฝากคงเหลือเมื่อครบกำหนดระยะเวลาฝากหรือตามงวดที่ได้ตกลงกันไว้ตามข้อ 21 โดยจะนำดอกเบี้ยที่คำนวณได้ฝากเข้าบัญชีเงินฝากประจำที่เป็นต้นเงินฝากในวันถัดไปให้เสร็จสิ้นไป ทั้งนี้ ผู้ฝากจะต้องคงยอดเงินฝากจนถึงวันที่สหกรณ์จ่ายดอกเบี้ยด้วย

อนึ่ง ถ้าผู้ฝากยังไม่ถอนเงินฝากเมื่อครบกำหนดระยะเวลา และเลยกำหนดไปอีก 7 วันแล้ว ก็เป็นอันถือว่าผู้ฝากตกลงฝากต้นเงินนั้นต่อไปอีกเท่าระยะเวลาที่กำหนดไว้แต่เดิม

ข้อ 23. ผู้ฝากย่อมไม่มีสิทธิถอนเงินฝากประจำก่อนถึงกำหนด แต่ถ้าสหกรณ์เห็นสมควรจะยอมให้ผู้ฝากถอนก่อนถึงกำหนดก็ได้ ในกรณีดังกล่าวนี้ สหกรณ์จะไม่คิดดอกเบี้ยให้

ให้ไว้ ณ วันที่

กันยายน 2544

(นางวารีย์ พานิช)

ประธานกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด

ภาคผนวก ง

ระเบียบว่าด้วย เงินกู้สามัญและเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน พ.ศ. 2544

**ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด
ว่าด้วย เงินกู้สามัญและเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน พ.ศ.2544**

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ข้อ 13 ถึงข้อ 18 และข้อ 77 คณะกรรมการดำเนินการจึงให้กำหนดระเบียบสหกรณ์ว่าด้วย เงินกู้สามัญและเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน พ.ศ. 2544 ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ระเบียบนี้เรียกว่า ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ว่าด้วย เงินกู้สามัญและเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน พ.ศ.2544

ข้อ 2. ให้ใช้ระเบียบนี้ตั้งแต่วันที่ ประกาศให้ใช้ระเบียบนี้เป็นต้นไป

ข้อ 3. ให้ยกเลิกระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์สมาคมพนักงานรัฐวิสาหกิจ องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ว่าด้วย เงินกู้สามัญและเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน พ.ศ.2542 และ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ 4. ในระเบียบนี้ คำว่า

“สหกรณ์” หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด

“คณะกรรมการดำเนินการ” หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด

“สมาชิก” หมายถึง สมาชิกที่มีคุณสมบัติตามข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด

หมวด 1

ข้อกำหนดทั่วไป

ข้อ 5. ในระเบียบนี้ สหกรณ์ให้เงินกู้แก่สมาชิก 2 ประเภท คือ

(1) เงินกู้สามัญ

(2) เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน

ข้อ 6. เงินกู้สามัญและเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน สหกรณ์จะให้กู้ได้เฉพาะแก่สมาชิกเท่านั้น

ข้อ 7. การให้เงินกู้แก่สมาชิกนั้น จะให้ได้เฉพาะกรณีเพื่อการอันจำเป็นหรือมีประโยชน์ตามที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร

ข้อ 8. การใดที่มีได้ระบุไว้ในระเบียบหรือปัญหาที่จะต้องวินิจฉัยชี้ขาด ให้เป็นอำนาจของคณะกรรมการดำเนินการและให้ถือว่าคำวินิจฉัยของคณะกรรมการดำเนินการเป็นที่สุด

หมวด 2

เงินกู้สามัญ

ข้อ 9. ให้คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยให้เงินกู้แก่สมาชิกได้ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ และในข้อบังคับของสหกรณ์

คณะกรรมการดำเนินการอาจแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารการเงินและเงินกู้ขึ้นตามความในข้อบังคับของสหกรณ์ ข้อ 57 เพื่อมอบอำนาจหน้าที่ในการวินิจฉัยให้เงินกู้สามัญแก่สมาชิกให้ปฏิบัติได้

ข้อ 10. สมาชิกผู้ประสงค์ขอกู้เงินสามัญ ต้องเสนอคำขอกู้ต่อสหกรณ์ตามแบบที่กำหนดไว้

ข้อ 11. จำนวนเงินกู้สามัญที่ให้สมาชิกผู้กู้คนหนึ่ง ๆ นั้น ย่อมสุดแต่คณะกรรมการดำเนินการพิจารณาเห็นสมควร แต่ต้องอยู่ภายในจำกัดวงเงินกู้ไม่เกินห้าแสนบาท หรือจำนวนเงิน ใต้รายเดือนรวมสามสิบเดือนของสมาชิคนั้น สุดแต่จำนวนไหนน้อยกว่า

จำนวนเงินที่สมาชิกขอกู้ จะต้องอยู่ในเงื่อนไขระยะเวลาที่เป็นสมาชิกและหรือจำนวนหุ้นสะสมที่สมาชิกมีอยู่ในสหกรณ์ ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด

ในกรณีที่สมาชิกมีค่าหุ้นเกินกว่าวงเงินกู้ที่จำกัดตามวรรคแรก คณะกรรมการดำเนินการจะพิจารณาให้เงินกู้สามัญเกินวงเงินดังกล่าวข้างต้นก็ได้ แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกินกว่าร้อยละเก้าสิบของมูลค่าหุ้นที่สมาชิกมีอยู่

ข้อ 12. ถ้าคณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร จะให้เงินกู้สามัญแก่สมาชิกที่ยังส่งคืนเงินกู้สามัญสัญญาก่อน ไม่เสร็จก็ได้ แต่จำนวนเงินกู้สามัญของสมาชิกผู้กู้คนหนึ่ง ๆ ในเวลาใดเวลาหนึ่งจะมีจำนวนคืนเงินเกินกว่าจำกัดในข้อ 11 สุดแต่กรณีไม่ได้

ข้อ 13. ในการให้เงินกู้สามัญนั้น ถ้าปรากฏว่าสหกรณ์มีเงินทุนที่จะให้กู้ได้ไม่พอแก่การขอกู้อันมีลักษณะพึงให้กุนั้นทุกราย ให้ถือลำดับในการพิจารณาให้เงินกู้ ดังต่อไปนี้

- (1) เงินกู้ซึ่งถือค่าหุ้นเป็นหลักประกันพึงให้ในลำดับก่อนเงินกู้ซึ่งมีหลักประกันเป็นอย่างอื่น
- (2) ในระหว่างเงินกู้ซึ่งอยู่ในลำดับเดียวกันตามที่กล่าวใน (1) นั้น เงินกู้ซึ่งมีจำนวนน้อยพึงให้ก่อนเงินกู้ซึ่งมีจำนวนมาก เพื่อประโยชน์แห่งการนี้ จำนวนเงินกู้ที่นำมาเทียบกันนั้นให้คิดรวมทั้งเงินกู้สามัญและเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินสัญญาก่อนของผู้กู้ที่ตั้งเหลืออยู่ (ถ้ามี) ด้วย

ทั้งนี้ เว้นแต่ในกรณีที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นว่าเหตุพิเศษจะวินิจฉัยเป็นอย่างอื่นก็ได้

หมวด 3

เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน

ข้อ 14. เมื่อสมาชิกมีเหตุฉุกเฉินอันแสดงหลักฐานพิสูจน์ได้ และประสงค์จะขอกู้เงินก็ให้ยื่นคำขอกู้ถึงสหกรณ์ตามแบบที่กำหนดไว้

ข้อ 15. คณะกรรมการดำเนินการอาจมอบอำนาจให้ประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ หรือกรรมการดำเนินการอื่น ๆ หรือผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการตามที่เห็นสมควร เป็นผู้อนุมัติให้เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินแทนคณะกรรมการดำเนินการก็ได้ และรายงานต่อคณะกรรมการดำเนินการเพื่อทราบทุกเดือน

ข้อ 16. เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินเพื่อให้สมาชิกผู้กู้คนหนึ่ง ๆ นั้น ให้มีจำนวนไม่เกินสองหมื่นบาทหรือไม่เกินร้อยละเจ็ดสิบแห่งเงินได้รายเดือนของสมาชิกนั้น สุดแต่จำนวนไหนน้อยกว่า

สมาชิกที่ได้ส่งคืนเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินมาแล้วไม่น้อยกว่าร้อยละเจ็ดสิบ สามารถยื่นขอกู้เงินเพื่อเหตุฉุกเฉินเพิ่มอีกก็ได้ แต่วงเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินทั้งสัญญาใหม่และสัญญาก่อนรวมกันจะต้องมีจำนวนเงินต้นเกินกว่าที่จำกัดไว้ไม่ได้

หมวด 4

หลักประกันสำหรับเงินกู้

ข้อ 17. การให้เงินกู้ทุกประเภทนั้น ผู้กู้ต้องทำหนังสือผู้ให้ไว้ต่อสหกรณ์ตามแบบที่กำหนดไว้

ข้อ 18. หลักประกันสำหรับเงินกู้ นั้น ให้มีข้อกำหนดดังต่อไปนี้

(1) เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน นอกจากหนังสือสัญญาผู้ซึ่งผู้กู้ได้ทำให้ไว้ต่อสหกรณ์แล้ว ไม่ต้องมีหลักประกันอย่างอื่นอีก

(2) เงินกู้สามัญ ถ้าเงินกู้สามัญสัญญาเดียว หรือเมื่อรวมกับเงินกู้สามัญสัญญาก่อนของผู้กู้ที่คงเหลืออยู่ มีจำนวนไม่เกินร้อยละเก้าสิบของมูลค่าหุ้นที่ผู้กู้มีอยู่ในสหกรณ์ ก็ไม่ต้องมีหลักประกันเป็นอย่างอื่นอีก

ถ้าเงินกู้สัญญานั้น โดยเฉพาะสัญญาเดียวก็ดี หรือเมื่อรวมกับเงินกู้สามัญสัญญาก่อนของผู้กู้คงเหลืออยู่ มีจำนวนเกินกว่าร้อยละเก้าสิบของมูลค่าหุ้นที่ผู้กู้มีอยู่ในสหกรณ์ ก็ต้องมีหลักประกันอื่นอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

(ก) มีสมาชิกซึ่งคณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร ไม่น้อยกว่าสองคนค้ำประกันอย่างไม่มีจำกัด เพื่อหนี้สินเกี่ยวกับเงินกู้สามัญสัญญานั้น ในส่วนที่เกินกว่ามูลค่าหุ้นของผู้กู้

สมาชิกผู้ค้ำประกันต้องทำหนังสือสัญญาค้ำประกันสำหรับผู้กู้ แต่จะค้ำประกันผู้กู้มากกว่าสี่คนในเวลาเดียวกัน ไม่ได้

เมื่อผู้ค้ำประกันคนใดตายหรือออกจากสหกรณ์โดยเหตุอื่น หรือมีเหตุที่คณะกรรมการดำเนินการ เห็นว่าไม่สมควร หรือไม่อาจที่จะเป็นผู้ค้ำประกันต่อไป ผู้กู้ต้องจัดให้สมาชิกอื่นซึ่งคณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควรเข้าเป็นผู้ค้ำประกันแทนคนเดิมให้เสร็จภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด การที่สมาชิกผู้ค้ำประกันออกจากสหกรณ์ไม่ว่าเพราะเหตุใด ๆ ไม่เป็นเหตุให้ผู้ค้ำประกันหลุดพ้นจากการค้ำประกัน จนกว่าผู้กู้ได้จัดให้สมาชิกอื่นซึ่งคณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควรเข้าเป็นผู้ค้ำประกันแทน

(ข) มีเอกสารการฝากเงินหรือสมุดบัญชีเงินฝากในสหกรณ์นี้ ซึ่งคณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควรจําเป็นเป็นหลักประกัน หรือต้องยินยอมให้สหกรณ์ยึดถือไว้เป็นหลักประกันเงินกู้ โดยจำนวนเงินกู้ส่วนที่เกินกว่าร้อยละเก้าสิบของมูลค่าหุ้นของผู้กู้ต้องไม่เกินจำนวนเงินฝากที่ผู้กู้นำมาค้ำประกัน

หมวด 5

เงินงวดชำระหนี้สำหรับเงินกู้

ข้อ 19. เงินงวดชำระหนี้สำหรับเงินกู้นั้น ให้กำหนดไว้ดังนี้

(1) เงินกู้สามัญ ให้คณะกรรมการดำเนินการพิจารณากำหนดให้ผู้กู้ส่งคืนเงินกู้สามัญเป็นงวดรายเดือนเท่ากันพร้อมดอกเบี้ย หรือส่งคืนคืนเงินกู้เป็นงวดรายเดือนเท่ากันพร้อมดอกเบี้ย โดยดอกเบี้ยที่ส่งชำระจะลดลงไปตามลำดับตามต้นเงินกู้ต่างชำระคงเหลือ เป็นจำนวนที่งวด ก็สุดแต่จะเป็นการสมควรตามฐานะของผู้กู้ จำนวนและความมุ่งหมายแห่งเงินกู้แต่ไม่เกินเจ็ดสิบสองงวด ตั้งแต่เดือนที่คิดดอกเบี้ยเดือนแรก ในกรณีที่ผู้กู้มีคำขอเป็นหนังสือและคณะกรรมการดำเนินการเห็นว่ามีเหตุอันสมควรผ่อนผันเป็นพิเศษ คณะกรรมการดำเนินการจะผ่อนเวลาการส่งเงินงวดชำระหนี้สำหรับเงินกู้สามัญที่กำหนดไว้ตามวรรคก่อนนั้นให้แก่ผู้กู้คราวละหนึ่งหรือหลายเดือนก็ได้ แต่การผ่อนเวลาเช่นนี้รวมทั้งหมดสำหรับเงินกู้สามัญรายหนึ่ง ๆ ต้องไม่เกินหกเดือน

(2) เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ให้ผู้กู้ส่งคืนเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินเต็มจำนวนพร้อมดอกเบี้ย ภายในวันสิ้นเดือนที่คิดดอกเบี้ยเดือนแรก หรือให้ส่งคืนเป็นงวดรายเดือนรวมกัน ไม่เกินหกงวด

ข้อ 20. การส่งเงินงวดชำระหนี้เงินกู้ทุกประเภท ซึ่งผู้กู้ต้องส่งต่อสหกรณ์ ให้ส่งโดยวิธีหักจากเงินได้รายเดือนของผู้กู้ ณ ที่จ่าย

ให้ถือว่าเงินงวดชำระหนี้เงินกู้แต่ละงวดถึงกำหนดส่งภายในวันสิ้นเดือนนั้น ๆ

หมวด 6

ดอกเบี้ยเงินกู้

ข้อ 21. ให้เรียกดอกเบี้ยเงินกู้ทุกประเภทในอัตราไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี

การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร โดยออกเป็นประกาศของสหกรณ์

ข้อ 22. ดอกเบี้ยนั้น ให้คิดเป็นรายวันตามจำนวนเงินต้นคงเหลือ

หมวด 7

การควบคุมหลักประกันและการเรียกคืนเงินกู้

ข้อ 23. ให้คณะกรรมการดำเนินการตรวจตราควบคุมให้เงินกู้ทุกราย มีหลักประกันตามที่กำหนดไว้ในระเบียบการนี้ และเมื่อคณะกรรมการดำเนินการเห็นว่าหลักประกันสำหรับเงินกู้อย่างใดเกิดบกพร่อง ผู้กู้จะต้องจัดการแก้ไขให้คืนดี หรือต้องนำหลักทรัพย์มาค้ำประกันเงินกู้เพิ่มเติมจนมีมูลค่าไม่น้อยกว่าต้นเงินกู้ที่ยังค้างชำระ ทั้งนี้ภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด

ในระหว่างอายุสัญญาเงินกู้ ถ้าผู้กู้ได้ผ่อนชำระหนี้ไปบ้างบางส่วนแล้ว ผู้กู้อาจขอลดหลักประกันเงินกู้ที่จำนำไว้กับสหกรณ์ หรือที่ยินยอมให้สหกรณ์ยึดถือไว้ลงบ้างก็ได้ แต่เมื่อลดลงแล้วหลักประกัน

เงินกู้คงเหลืออยู่ต้องมีมูลค่าไม่น้อยกว่าต้นเงินกู้ที่ยังค้างชำระตามนัยข้อ 18(2) ข) ทั้งนี้ ให้อยู่ในดุลยพินิจของคณะกรรมการดำเนินการจะพิจารณาเห็นสมควร

ข้อ 24. ในกรณีใด ๆ ดังต่อไปนี้ ให้ถือว่าเงินกู้ไม่ว่าประเภทใด ๆ เป็นอันถึงกำหนดส่งคืนโดยสิ้นเชิงพร้อมทั้งดอกเบี้ยในทันที โดยมีพิกัดบ้างถึงกำหนดเวลาที่ให้ไว้ และให้คณะกรรมการดำเนินการจัดการเรียกคืนโดยมิชักช้า

- (1) เมื่อผู้กู้ออกจากสหกรณ์ไม่ว่าเพราะเหตุใด ๆ
- (2) เมื่อปรากฏต่อคณะกรรมการดำเนินการว่า ผู้กู้นำเงิน ไปใช้ผิดความมุ่งหมายที่ให้เงินกู้ขึ้น
- (3) เมื่อคณะกรรมการดำเนินการเห็นว่า หลักประกันสำหรับเงินกู้เกิดบกพร่องและผู้กู้มิได้จัดการแก้ไขให้คืนสภาพในระยะเวลาที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด
- (4) เมื่อค้างส่งเงินงวดชำระหนี้ ไม่ว่าจะต้นเงินหรือดอกเบี้ยติดต่อกันเป็นเวลาถึงสองเดือนหรือผิดนัดการส่งเงินงวดชำระหนี้ดังกล่าวถึงสามคราวสำหรับเงินกู้รายหนึ่ง ๆ
- (5) เมื่อสมาชิกผู้กู้ต้องพ้นสภาพการเป็นผู้ปฏิบัติงานขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย หรือลูกจ้างของสหกรณ์ หรือลูกจ้างของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย เพราะเหตุขอลาออก ให้ออก ไล่ออก หรือเกษียณอายุ

ข้อ 25. ในกรณีที่เงินกู้เป็นอันต้องส่งคืนโดยสิ้นเชิงตามที่กล่าวแล้วในข้อ 24 ถ้าผู้ค้ำประกันที่ต้องรับผิดชอบชำระหนี้แทนผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้นั้น โดยสิ้นเชิงได้ เมื่อผู้ค้ำประกันร้องขอคณะกรรมการดำเนินการ อาจผ่อนผันให้เรียกเก็บจากผู้ค้ำประกันเป็นงวดรายเดือนจนเสร็จตามที่ผู้กู้ได้ทำหนังสือให้ไว้ต่อสหกรณ์ก็ได้ สุดแต่จะพิจารณาเป็นการสมควร

ข้อ 26. ผู้กู้ก็ดี ผู้ค้ำประกันก็ดี ถ้าขาดคุณสมบัติการเป็นสมาชิกหรืออนุกรรมการสมทบตามข้อบังคับสหกรณ์ ข้อ 31(4) ต้องแจ้งเป็นหนังสือให้สหกรณ์ทราบ และจัดการชำระหนี้ซึ่งตนมีอยู่ต่อสหกรณ์ให้เสร็จสิ้นเสียก่อน

ให้ไว้ ณ วันที่ กรกฎาคม 2544

(นางวารีย์ พานิช)

ประธานกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ
องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด

ภาคผนวก จ

ระเบียบว่าด้วย ทุนสาธารณประโยชน์ พ.ศ. 2545

**ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด
ว่าด้วย ทุนสาธารณประโยชน์
พ.ศ.2545**

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 77 แห่งข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด คณะกรรมการดำเนินการจึงกำหนดระเบียบสหกรณ์ ว่าด้วย ทุนสาธารณประโยชน์ ไว้ดังต่อไปนี้

หมวดทั่วไป

- ข้อ 1. ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ว่าด้วย ทุนสาธารณประโยชน์ พ.ศ.2545”
- ข้อ 2. ให้ใช้ระเบียบนี้ตั้งแต่วันที่ประกาศใช้ระเบียบนี้เป็นต้นไป
- ข้อ 3. ให้ยกเลิกระเบียบสหกรณ์ฯ ว่าด้วย ทุนสาธารณประโยชน์ พ.ศ.2544 ลงวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2544 ให้ใช้ระเบียบนี้แทน
- ข้อ 4. ในระเบียบนี้ คำว่า
 - “ทุนสาธารณประโยชน์” หมายถึง เงินซึ่งที่ประชุมใหญ่จัดสรรจากกำไรสุทธิประจำปีตามข้อบังคับสหกรณ์ และเงินบริจาค
 - “เงินสงเคราะห์” หมายถึง เงินที่จ่ายจากทุนสาธารณประโยชน์ เพื่อช่วยเหลือสมาชิก คู่สมรส บุตร บิดา และมารดา ในกรณีประสบอุบัติเหตุหรือเสียชีวิต
 - “เงินตอบแทน” หมายถึง เงินที่จ่ายจากทุนสาธารณประโยชน์ เพื่อตอบแทนการเป็นสมาชิก
 - “เงินช่วยเหลือสมาชิกผู้ประสบภัย” หมายถึง เงินที่จ่ายจากทุนสาธารณประโยชน์ เพื่อเป็นการช่วยเหลือสมาชิกที่ประสบภัย
 - “เงินบริจาคเพื่อสาธารณประโยชน์” หมายถึง เงินที่จ่ายจากทุนสาธารณประโยชน์เพื่อบริจาคให้แก่องค์กร, หน่วยงาน หรือบุคคลใด ๆ เพื่อประโยชน์แก่สาธารณะ
 - “ทุพพลภาพสิ้นเชิงถาวร” หมายถึง ทุพพลภาพถึงขนาดไม่สามารถประกอบอาชีพหรือหน้าที่ การงานใด ๆ ที่กระทำเป็นประจำได้โดยสิ้นเชิงตลอดไป โดยทุพพลภาพเช่นว่านั้น จะต้องเป็น อย่างต่อเนื่อง ไม่น้อยกว่า 180 วัน
 - “สหกรณ์” หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด
 - “สหภาพ” หมายถึง สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย
 - “คณะกรรมการดำเนินการ” หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์
 - “สมาชิก” หมายถึง สมาชิกที่มีคุณสมบัติตามข้อบังคับของสหกรณ์
 - “คู่สมรส” หมายถึง สามีหรือภรรยาของสมาชิกที่จดทะเบียนสมรสตามกฎหมาย

“บุตร” หมายถึง บุตรของสมาชิกที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะแต่ไม่รวมถึงบุตรบุญธรรม

“บิดา มารดา” หมายถึง บิดาและมารดาที่ชอบด้วยกฎหมายของสมาชิก

ข้อ 5. ให้คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาด ในปัญหาที่บังพวng เกี่ยวกับการดำเนินการตามระเบียบนี้

หมวด 1

เงินสงเคราะห์สมาชิก คู่สมรส บุตร บิดา มารดา

ข้อ 6. สมาชิกผู้ใดถึงแก่กรรม ให้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

6.1 เป็นสมาชิกตั้งแต่ 1 เดือน แต่ไม่เกิน 24 เดือน(2ปี) ให้ได้รับเงินสงเคราะห์จำนวน 10,000.-บาท

6.2 เป็นสมาชิกเกินกว่า 24เดือน(2ปี)แต่ไม่เกิน 48 เดือน(4ปี) ให้ได้รับเงินสงเคราะห์จำนวน 20,000.-บาท

6.3 เป็นสมาชิกเกินกว่า 48 เดือน(4ปี)แต่ไม่เกิน 72 เดือน(6ปี) ให้ได้รับเงินสงเคราะห์จำนวน 30,000.-บาท

6.4 เป็นสมาชิกเกินกว่า 72 เดือน(6ปี)แต่ไม่เกิน 96 เดือน(8ปี) ให้ได้รับเงินสงเคราะห์จำนวน 40,000.-บาท

6.5 เป็นสมาชิกเกินกว่า 96 เดือน(8ปี)แต่ไม่เกิน 120 เดือน(10ปี) ให้ได้รับเงินสงเคราะห์จำนวน 50,000.-บาท

6.6 เป็นสมาชิกเกินกว่า 120 เดือน(10ปี) แต่ไม่เกิน 144 เดือน(12ปี) ให้ได้รับเงินสงเคราะห์จำนวน 60,000.-บาท

6.7 เป็นสมาชิกเกินกว่า 144 เดือน(12ปี) แต่ไม่เกิน 168 เดือน(14ปี) ให้ได้รับเงินสงเคราะห์จำนวน 70,000.-บาท

6.8 เป็นสมาชิกเกินกว่า 168 เดือน(14ปี) แต่ไม่เกิน 204 เดือน(17ปี) ให้ได้รับเงินสงเคราะห์จำนวน 80,000.-บาท

6.9 เป็นสมาชิกเกินกว่า 204 เดือน(17ปี) แต่ไม่เกิน 240 เดือน(20ปี) ให้ได้รับเงินสงเคราะห์จำนวน 90,000.-บาท

6.10 เป็นสมาชิกเกินกว่า 240 เดือน(20ปี) ขึ้นไป ให้ได้รับเงินสงเคราะห์จำนวน 100,000.-บาท สมาชิกที่

ถึงแก่กรรมเนื่องจากอุบัติเหตุ ให้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์เพิ่มอีก 10,000.-บาท

ข้อ 7. คู่สมรส หรือบุตร หรือบิดา หรือมารดา ของสมาชิกผู้ใดถึงแก่กรรม ให้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

7.1 เป็นสมาชิกตั้งแต่ 24 เดือน(2ปี) แต่ไม่เกิน 48 เดือน(4ปี) ให้ได้รับเงินสงเคราะห์จำนวน 1,000.-บาท

7.2 เป็นสมาชิกตั้งแต่ 48 เดือน(4ปี) แต่ไม่เกิน 96 เดือน(8ปี) ให้ได้รับเงินสงเคราะห์จำนวน 1,500.-บาท

7.3 เป็นสมาชิกตั้งแต่ 96 เดือน(8ปี) ขึ้นไป ให้ได้รับเงินสงเคราะห์จำนวน 2,000.-บาท

การนับระยะเวลาตามข้อ 6 และ 7 ให้นับเฉพาะระยะเวลาเป็นสมาชิกติดต่อกันครั้งสุดท้ายจนกระทั่งถึงวันที่ถึงแก่กรรม เศษของเดือน ให้นับเป็นหนึ่งเดือน

ข้อ 8. สมาชิกที่เป็นสมาชิกไม่น้อยกว่า 6 เดือน ประสบอุบัติเหตุถึงแก่ทุพพลภาพสิ้นเชิงถาวร หรือสูญเสียอวัยวะหรือสายตา สมาชิกมีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ ตามหลักเกณฑ์ต่อไปนี้

8.1 ทุพพลภาพสิ้นเชิงถาวร 100,000.-บาท

8.2 มือสองข้างตั้งแต่ข้อมือ หรือเท้าสองข้างตั้งแต่ข้อเท้า

หรือสายตาสองข้าง

100,000.-บาท

8.3 มือหนึ่งข้างตั้งแต่ข้อมือ และเท้าหนึ่งข้างตั้งแต่ข้อเท้า

100,000.-บาท

8.4 มือหนึ่งข้างตั้งแต่ข้อมือและสายตาหนึ่งข้าง

100,000.-บาท

8.5 เท้าหนึ่งข้างตั้งแต่ข้อเท้าและสายนกหนึ่งข้าง	100,000.-บาท
8.6 มือหนึ่งข้างตั้งแต่ข้อมือ	50,000.-บาท
8.7 เท้าหนึ่งข้างตั้งแต่ข้อเท้า	50,000.-บาท
8.8 สายนกหนึ่งข้าง	50,000.-บาท

ข้อ 9. สหกรณ์จะจ่ายเงินสงเคราะห์ให้แก่ผู้มีสิทธิได้รับดังต่อไปนี้

9.1 กรณีสมาชิกถึงแก่กรรม จ่ายเงินให้แก่บุคคลที่สมาชิกแต่งตั้งให้เป็นผู้รับ โอนประโยชน์ตามความในข้อ 39 แห่งข้อบังคับสหกรณ์ ในกรณีที่สมาชิกไม่ได้แต่งตั้งผู้รับโอนประโยชน์ สหกรณ์จะจ่ายเงินให้แก่ผู้จัดการมรดก หรือคู่สมรส หรือบุตร หรือบิดา หรือมารดา ของผู้ถึงแก่กรรม ตามลำดับ

9.2 กรณีสมาชิกประสบอุบัติเหตุถึงทุพพลภาพสิ้นเชิงถาวร จ่ายเงินให้แก่สมาชิกผู้นั้น เว้นแต่ไม่สามารถมารับเงินได้ เพราะสภาพแห่งการทุพพลภาพ ให้ดำเนินการจ่ายให้แก่บุคคลตามข้อ 9.1

9.3 กรณีสมาชิกประสบอุบัติเหตุสูญเสียอวัยวะหลายรายการ สหกรณ์จะจ่ายเงินสงเคราะห์ ตามข้อ 8 เพียงรายการใดรายการหนึ่งที่มีจำนวนเงินสูงสุดเท่านั้น

9.4 กรณีคู่สมรส หรือบุตร หรือบิดา หรือมารดา ถึงแก่กรรม สหกรณ์จะจ่ายเงินให้แก่สมาชิกผู้มีความสัมพันธ์กับผู้ถึงแก่กรรมเพียงรายเดียว ซึ่งได้นำหลักฐานมาแสดง โดยถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบนี้

9.5 ในกรณีที่สมาชิกมีหนี้สินกับสหกรณ์ให้สหกรณ์นำเงินที่จะจ่ายตามที่กำหนดไว้ในข้อ 6 หรือข้อ 8 มาหักชำระหนี้ของสมาชิกที่ค้างชำระอยู่ทั้งหมดก่อน

ข้อ 10. เมื่อสมาชิก หรือคู่สมรส หรือบุตร หรือบิดา หรือมารดาถึงแก่กรรม หรือสมาชิกประสบอุบัติเหตุ หรือทุพพลภาพสิ้นเชิงถาวร ให้ผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์แจ้งเป็นหนังสือให้คณะกรรมการดำเนินการทราบ พร้อมยื่นคำร้องขอรับเงินสงเคราะห์ตามแบบที่สหกรณ์กำหนด โดยส่งเอกสารหลักฐานดังต่อไปนี้

หลักฐานของผู้ถึงแก่กรรมหรือทุพพลภาพสิ้นเชิงถาวร

10.1 ใบมรณบัตรพร้อมสำเนา 1 ฉบับ กรณีประสบอุบัติเหตุให้ใช้สำเนาบ้นที่กประจำวันเกี่ยวกับคดี หรือ

หลักฐานอื่น ๆ มาประกอบ

10.2 สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน ซึ่งอำเภอหรือเขตจำหน่ายการตายแล้ว

10.3 ทะเบียนสมรสพร้อมสำเนา 1 ฉบับ (กรณีคู่สมรสถึงแก่กรรมหรือเมื่อสหกรณ์ขอให้ส่ง)

10.4 ใบรับรองแพทย์

หลักฐานของผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์

10.5 สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน ซึ่งมีชื่อของผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ปรากฏอยู่

10.6 ทะเบียนสมรส (ถ้ามี) พร้อมสำเนา 1 ฉบับ

10.7 บัตรประจำตัว พร้อมสำเนา

10.8 สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารที่สหกรณ์สามารถ โอนเงินสงเคราะห์ผ่านบัญชีได้

10.9 ใบรับรองแพทย์

10.10 คำสั่งศาลแต่งตั้งให้เป็นผู้จัดการมรดก

10.11 เอกสารอื่นที่สหกรณ์ต้องการ

ทั้งนี้ ให้ผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ดำเนินการตามข้อ 10 ภายใน 90 วัน นับตั้งแต่วันที่เกิดเหตุแห่งการมีสิทธิได้รับสงเคราะห์ หรือประสบอุบัติเหตุ เมื่อพ้นกำหนดนี้แล้วถือว่าสละสิทธิ์ขอรับเงินสงเคราะห์

ข้อ 11. สหกรณ์ทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะงดจ่าย หรือลดจำนวนเงินสงเคราะห์ลงน้อยกว่าหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในข้อ 6 ข้อ 7 และข้อ 8 หากปรากฏว่า

11.1 สมาชิก หรือคู่สมรส หรือบุตร หรือบิดา หรือมารดา ถึงแก่กรรมอันเป็นผลสืบเนื่องจากการกระทำผิดทางอาญา ยกเว้นการกระทำผิดโดยประมาท

11.2 เงินทุนสาธารณประโยชน์หมดลงหรือมีจำนวนน้อยกว่าหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ใน ข้อ 6 ข้อ 7 และข้อ 8

ข้อ 12. ให้ประธานกรรมการเป็นผู้พิจารณาอนุมัติจ่ายเงินสงเคราะห์จากทุนสาธารณประโยชน์ ให้เป็นไปตามระเบียบนี้ โดยให้มีกรรมการจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ตามที่คณะกรรมการดำเนินการมอบหมาย มีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องและพิจารณาเสนอการจ่ายเงินสงเคราะห์ตามลำดับคำร้อง พร้อมทั้งจัดการให้ผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ทุกรายการทำหลักฐานการรับเงินให้ไว้กับสหกรณ์ แล้วรายงานให้ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการทราบทุกเดือน

หมวด 2

เงินตอบแทน

ข้อ 13. เมื่อสมาชิกเกษียณอายุ จากการเป็นพนักงาน หรือลูกจ้างขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย หรือลูกจ้างสหกรณ์ หรือลูกจ้างสหภาพ ให้ผู้มีสิทธิได้รับเงินตอบแทนตามหลักเกณฑ์ คือเป็นสมาชิกติดต่อกันจนถึงวันเกษียณ ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ได้รับเงินจำนวน 15,000.-บาท

ข้อ 14. เมื่อสมาชิกลาออกจากการเป็นพนักงาน หรือลูกจ้างขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย หรือลูกจ้างสหกรณ์ หรือลูกจ้างสหภาพ ให้ผู้มีสิทธิได้รับเงินตอบแทนตามหลักเกณฑ์ คือเป็นสมาชิกติดต่อกันจนถึงวันลาออก ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ได้รับเงินจำนวน 5,000.-บาท

ข้อ 15. ให้สมาชิกผู้มีสิทธิได้รับเงินตอบแทนแจ้งเป็นหนังสือให้คณะกรรมการดำเนินการทราบ พร้อมแนบหลักฐานเอกสาร แจ้งการเกษียณอายุ หรือลาออกภายใน 90 วัน นับแต่วันที่เกษียณอายุหรือลาออก

ข้อ 16. ในกรณีเงินทุนสาธารณประโยชน์ มีไม่พอจ่ายเป็นเงินตอบแทน ให้สหกรณ์จ่ายเงินทดรองไปก่อนได้ และให้ชำระคืนเมื่อเงินทุนสาธารณประโยชน์ได้รับจัดสรร

ข้อ 17. ในกรณีที่สมาชิกผู้มีสิทธิได้รับเงินตอบแทนมีหนี้สินกับสหกรณ์ ให้สหกรณ์นำเงินตอบแทนที่จะจ่ายให้ตามข้อ 13 และ 14 มาหักชำระหนี้ที่ค้างชำระหนี้อยู่ทั้งหมดก่อน หากมีเหลือจึงจ่ายให้กับสมาชิกต่อไป

หมวด 3

เงินช่วยเหลือสมาชิกประสบภัย

- ข้อ 18. เมื่อสมาชิกประสบภัยจากอัคคีภัย และภัยทางธรรมชาติ มีสิทธิได้รับเงินช่วยเหลือผู้ประสบภัย การประสบภัยกรณีอื่น ๆ ให้คณะกรรมการดำเนินการเป็นผู้พิจารณาอนุมัติ
- ข้อ 19. ให้คณะกรรมการดำเนินการเป็นผู้อนุมัติจ่ายเงินช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากทุนสาธารณประโยชน์ได้รายละไม่เกิน 3,000.-บาท โดยให้มีกรรมการจำนวน ไม่น้อยกว่า 3 คน ตามที่คณะกรรมการดำเนินการมอบหมาย มีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องและพิจารณาเสนอการจ่ายเงิน พร้อมทั้งจัดการให้ผู้มีสิทธิรับเงินช่วยเหลือผู้ประสบภัยทุกรายนำหลักฐานการรับเงินให้ไว้กับสหกรณ์แล้วรายงานให้คณะกรรมการดำเนินการเพื่อทราบ
- ข้อ 20. ให้สมาชิกผู้มีสิทธิได้รับเงินช่วยเหลือสมาชิกผู้ประสบภัย แจ่งเป็นหนังสือให้คณะกรรมการดำเนินการทราบ พร้อมแนบหลักฐานที่จะทำให้เชื่อได้ว่าได้รับความเสียหายภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ประสบภัย
- ข้อ 21. ในกรณีที่เงินทุนสาธารณประโยชน์ มีไม่พอจ่ายเป็นเงินช่วยเหลือผู้ประสบภัย ให้สหกรณ์จ่ายเป็นเงินสดรองไปก่อนได้ และให้ชำระคืนเมื่อเงินทุนสาธารณประโยชน์ได้รับการจัดสรร

หมวด 4

เงินบริจาคเพื่อสาธารณประโยชน์

- ข้อ 22. ให้ประธานกรรมการดำเนินการ มีอำนาจอนุมัติจ่ายเงินบริจาคเพื่อสาธารณประโยชน์ให้แก่ องค์กร, หน่วยงานหรือบุคคลใด ๆ เพื่อประโยชน์แห่งสาธารณะ ได้รายละไม่เกิน 10,000.-บาทแล้ว แจ่งให้คณะกรรมการดำเนินการเพื่อทราบ หากเกิน 10,000.-บาท ให้คณะกรรมการดำเนินการเป็นผู้อนุมัติ
- ข้อ 23. การพิจารณาอนุมัติจ่ายเงินให้ค้ำนึ่งประโยชน์แห่งสาธารณะ และจำนวนเงินคงเหลือในทุนสาธารณประโยชน์

ให้ไว้ ณ วันที่ ธันวาคม 2544

(นางวารี พานิช)

ประธานกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด

ภาคผนวก ฉ

แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์คณะกรรมการดำเนินการ

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยดิฉัน นางสาวนิตยา เทพสำราญ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้ดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ที่มีต่อการดำเนินงานต่าง ๆ ของสหกรณ์ฯ โดยมี รองศาสตราจารย์ อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ เป็นผู้ให้คำแนะนำ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิชาวิทยานิพนธ์เรื่อง การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานและความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ประจำปีการศึกษา 2544 และข้อมูลที่ได้ยังจะเป็นประโยชน์ต่อ สหกรณ์ฯ ในการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้น

ผู้ดำเนินการวิจัยจึงขอความกรุณาจากท่านในการกรอกข้อมูลในแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อที่จะได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อไป และขอขอบคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวนิตยา เทพสำราญ)

ผู้ดำเนินการวิจัย

นิตยา โทร. 02-5749873, 01-3066775

โทรสาร 02-5759666

แบบสอบถาม

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงาน

รัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าตัวเลขที่ท่านตอบ

ข้อที่	สำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม	ช่องนี้สำหรับผู้วิจัย		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 2 3
1	เพศ 1. ชาย 2. หญิง			<input type="checkbox"/> 4
2	อายุ 1. ต่ำกว่า 30 ปี 2. 30 - 40 ปี 3. 41 - 50 ปี 4. 51 ปีขึ้นไป			<input type="checkbox"/> 5
3	สถานภาพสมรส 1. โสด 2. สมรส 3. หย่า/หม้าย			<input type="checkbox"/> 6
4	รายได้ต่อเดือน 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. 10,000 - 20,000 บาท 3. 20,001 - 30,000 บาท 4. 30,001 - 40,000 บาท 5. 40,001 บาทขึ้นไป			<input type="checkbox"/> 7
5	ระดับการศึกษา 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. สูงกว่าปริญญาตรี			<input type="checkbox"/> 8

ข้อที่	สำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม	ช่องนี้สำหรับผู้วิจัย
6	ระดับตำแหน่งในองค์กร โทรศัพท์ ฯ 1. ระดับ 11 - 13 2. ระดับ 8 - 10 3. ระดับ 5 - 7 4. ระดับ 1 - 4	<input type="checkbox"/> 9
7	ท่านใช้บริการเงินฝากประเภทใดจากสหกรณ์ ฯ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) 1. บริการเงินฝากออมทรัพย์ 2. บริการเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ 3. บริการเงินฝากประจำ	<input type="checkbox"/> 10
8	ท่านใช้บริการเงินกู้ประเภทใดจากสหกรณ์ ฯ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) 1. บริการเงินกู้สามัญ 2. บริการเงินกู้ฉุกเฉิน 3. ไม่เคยใช้บริการในข้อ 1 และ 2	<input type="checkbox"/> 11
9	ท่านใช้บริการอื่น ๆ ประเภทใดจากสหกรณ์ ฯ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) 1. บริการเงินทุนส่งเสริมการศึกษานูตริศาของสมาชิก 2. บริการเงินทุนสาธารณประโยชน์เพื่อสงเคราะห์สมาชิกที่ถึงแก่กรรม และบุคคลในครอบครัว 3. บริการเงินทุนสาธารณประโยชน์เพื่อตอบแทนสมาชิกที่เกษียณอายุ/ลาออกจากงาน และเป็นสมาชิก 15 ปี ขึ้นไป 4. บริการเงินช่วยเหลือสมาชิกที่ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ 5. ไม่เคยใช้บริการในข้อ 1 - 4	<input type="checkbox"/> 12
10	ท่านใช้บริการจากสหกรณ์ ฯ ภายใน 1 เดือน ประมาณกี่ครั้ง 1. ไม่เกิน 1 ครั้ง 2. 2 - 3 ครั้ง 3. มากกว่า 3 ครั้ง ขึ้นไป	<input type="checkbox"/> 13
11	รูปแบบของการใช้บริการ 1. ด้วยตนเอง 2. ทางไปรษณีย์ 3. ทั้งข้อ 1 และ 2	<input type="checkbox"/> 14

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์
แห่งประเทศไทย จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่าใกล้เคียงตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว
หากไม่เคยใช้บริการในข้อใด ให้ข้ามข้อนั้น

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
ความพึงพอใจในบริการรับฝากเงิน						
12. อัตราดอกเบี้ยของเจ้าหน้าที่	<input type="checkbox"/> 15
13. ความสะดวก รวดเร็ว	<input type="checkbox"/> 16
14. อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก						
14.1 เงินฝากออมทรัพย์	<input type="checkbox"/> 17
14.2 เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ	<input type="checkbox"/> 18
14.3 เงินฝากประจำ	<input type="checkbox"/> 19
15. ระยะเวลาในการให้บริการ (08.00 - 14.45 น. เฉพาะวันทำการสุดท้ายของเดือน ปีคเวลา 12.00 น.)	<input type="checkbox"/> 20
ความพึงพอใจในบริการเงินกู้						
16. อัตราดอกเบี้ยของเจ้าหน้าที่	<input type="checkbox"/> 21
17. ความสะดวก รวดเร็ว	<input type="checkbox"/> 22
18. วงเงินกู้ที่สหกรณ์ ฯ กำหนด						
18.1 วงเงินกู้สามัญ 30 เท่า ของเงินเดือน ไม่เกิน 500,000 บาท	<input type="checkbox"/> 23
18.2 วงเงินกู้ฉุกเฉิน 70 % ของเงินเดือน ไม่เกิน 20,000 บาท	<input type="checkbox"/> 24
19. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	<input type="checkbox"/> 25
20. ระยะเวลาในการอนุมัติวงเงินกู้						
20.1 เงินกู้สามัญ (ภายใน 1 เดือน)	<input type="checkbox"/> 26
20.2 เงินกู้ฉุกเฉิน (ภายใน 1 วัน)	<input type="checkbox"/> 27
21. วิธีการจ่ายเงินกู้ให้สมาชิก โดยการ โอนเงินเข้าบัญชี	<input type="checkbox"/> 28

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
ความพึงพอใจในผลประโยชน์ต่อตนเอง						
22. เงินปันผลต่อหุ้น / เงินเฉลี่ยคืนต่อดอกเบี้ยจ่าย						
22.1 อัตราเงินปันผลในแต่ละปีที่ได้รับ	<input type="checkbox"/> 29
22.2 อัตราเงินเฉลี่ยคืนในแต่ละปีที่ได้รับ	<input type="checkbox"/> 30
ความพึงพอใจในสวัสดิการ						
23. เงินทุนส่งเสริมการศึกษานุปถัมภ์ของสมาชิก	<input type="checkbox"/> 31
24. เงินทุนสาธารณประโยชน์เพื่อสงเคราะห์สมาชิก ที่ถึงแก่กรรม และบุคคลในครอบครัว	<input type="checkbox"/> 32
25. เงินทุนสาธารณประโยชน์เพื่อตอบแทนสมาชิก ที่เกษียณอายุ/ลาออกจากงาน และเป็นสมาชิก 15 ปี ขึ้นไป	<input type="checkbox"/> 33
26. เงินช่วยเหลือสมาชิกที่ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ	<input type="checkbox"/> 34
ความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ						
27. อรรถาศัยของเจ้าหน้าที่	<input type="checkbox"/> 35
28. ความสะดวกรวดเร็ว เกี่ยวกับ						
28.1 ท่ารถที่คั่งของสหกรณ์	<input type="checkbox"/> 36
28.2 ระยะเวลาในการให้บริการ (08.00 - 16.00 น.)	<input type="checkbox"/> 37
28.3 การโทรศัพท์ติดต่อกับสหกรณ์ ฯ	<input type="checkbox"/> 38
28.4 ใบรับเงินที่ได้รับในแต่ละเดือน	<input type="checkbox"/> 39
29. สถานที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปี						
29.1 จัดในกรุงเทพฯ	<input type="checkbox"/> 40
29.2 จัดในต่างจังหวัด	<input type="checkbox"/> 41
30. การประชาสัมพันธ์						
30.2 ทางอินเตอร์เน็ต	<input type="checkbox"/> 43
30.3 ทางโทรสาร	<input type="checkbox"/> 44

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

3. ด้านผลประโยชน์ตอนสิ้นปี

.....

.....

.....

.....

.....

4. ด้านสวัสดิการเงินทุนสาธารณประโยชน์

.....

.....

.....

.....

.....

5. ด้านบริการต่าง ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
งบดุล และงบกำไรขาดทุน

สภกรรมการออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด

งบดุล

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2535 และ 2534

	ปี 2535	ร้อยละ	ปี 2534	ร้อยละ
	บาท	%	บาท	%
สินทรัพย์				
สินทรัพย์หมุนเวียน				
เงินสดและเงินฝากธนาคาร	20,570,824.56	7.53	3,213,423.26	1.64
ลูกหนี้ตัวแทนหักเงิน-สุทธิ	17,824,493.00	6.53	13,855,304.00	7.08
ลูกหนี้เงินกู้ - สุทธิ	227,031,322.00	83.12	170,323,988.00	87.01
วัสดุคงเหลือ	67,598.16	0.02	19,026.00	0.01
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	6,479,865.94	2.37	7,914,009.84	4.04
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	271,974,103.66	99.58	195,325,751.10	99.78
ที่ดิน อาคาร และ อุปกรณ์สุทธิ				
เครื่องใช้สำนักงาน	833,794.88	0.31	255,202.15	0.13
สินทรัพย์อื่น	313,504.17	0.11	179,445.00	0.09
รวมสินทรัพย์	273,121,402.71	100.00	195,760,398.25	100.00
หนี้สินและทุนของสหกรณ์				
หนี้สินหมุนเวียน				
เงินรับฝาก	11,227,107.10	4.11	2,054,680.22	1.05
คำบำรุงสันนิบาตสหกรณ์ค้างจ่าย	0.00	-	10,000.00	0.01
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	2,379,394.71	0.87	1,618,338.43	0.83
รวมหนี้สินหมุนเวียน	13,606,501.81	4.98	3,683,018.65	1.88
หนี้สินอื่น				
เงินประกันเจ้าหน้าที่	2,997,210.00	1.10	2,743,555.50	1.40
สำรองเงินชดเชยพนักงาน 13-183	2,967,000.00	1.09	0.00	0.00
หนี้สินอื่น	399,294.00	0.15	253,618.35	0.13
รวมหนี้สินอื่น	6,363,504.00	2.33	2,997,173.85	1.53
รวมหนี้สิน	19,970,005.81	7.31	6,680,192.50	3.41
ทุนของสหกรณ์				
ทุนเรือนหุ้น (มูลค่าหุ้นละ 10.00 บาท)	213,204,040.00	78.06	159,875,680.00	81.67
เงินสำรอง	7,939,050.04	2.91	5,545,573.24	2.83
ทุนสะสมตามข้อบังคับระเบียบและอื่นๆ	1,536,638.21	0.56	600,819.46	0.31
กำไรสุทธิประจำปี	30,471,668.65	11.16	23,058,133.05	11.78
รวมทุนของสหกรณ์	253,151,396.90	92.69	189,080,205.75	96.59
รวมหนี้สินและทุนของสหกรณ์	273,121,402.71	100.00	195,760,398.25	100.00

สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด

งบดุล

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2537 และ 2536

สินทรัพย์	ปี 2537	ร้อยละ	ปี 2536	ร้อยละ
	บาท	%	บาท	%
สินทรัพย์หมุนเวียน				
เงินสดและเงินฝากธนาคาร	2,761,887.40	0.30	3,449,595.02	0.86
ลูกหนี้ตั๋วแทนหักเงินส่ง - สุทธิ	36,487,940.00	3.95	23,508,766.00	5.83
ลูกหนี้ - สุทธิ	882,063,457.00	95.58	375,133,543.00	93.04
วัสดุคงเหลือ	87,667.06	0.01	63,993.72	0.02
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	108,815.25	0.01	106.50	0.00
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	921,509,766.71	99.85	402,156,004.24	99.75
ที่ดิน อาคาร และ อุปกรณ์สุทธิ				
เครื่องใช้สำนักงาน	576,160.78	0.06	641,963.44	0.16
สินทรัพย์อื่น	813,241.02	0.09	377,344.17	0.09
รวมสินทรัพย์	922,899,168.51	100.00	403,175,311.85	100.00
หนี้สินและทุนของสหกรณ์				
หนี้สินหมุนเวียน				
เงินเบิกเกินบัญชีธนาคาร	26,812,266.46	2.91	4,146,579.39	1.03
หนี้ที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	76,680,000.00	8.31	0.00	0.00
เงินรับฝาก	181,376,852.32	19.65	37,831,668.16	9.38
คำบำรุงสันนิบาตสหกรณ์	0.00	0.00	10,000.00	0.00
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	2,384,732.80	0.26	2,335,662.12	0.58
รวมหนี้สินหมุนเวียน	287,253,851.58	31.13	44,323,909.67	10.99
หนี้สินระยะยาว	151,370,000.00	16.40	0.00	0.00
หนี้สินอื่นๆ				
รวมหนี้สินอื่น	5,753,130.70	0.62	5,228,455.08	1.30
รวมหนี้สิน	444,376,982.28	48.15	49,552,364.75	12.29
ทุนของสหกรณ์				
ทุนเรือนหุ้น	387,017,780.00	41.94	295,291,200.00	73.24
เงินสำรอง	15,966,086.06	1.73	11,190,504.91	2.78
ทุนสะสมตามข้อบังคับระเบียบและอื่นๆ	3,605,713.09	0.39	2,406,310.68	0.60
กำไรสุทธิประจำปี	71,932,607.08	7.79	44,734,931.51	11.10
รวมทุนของสหกรณ์	478,522,186.23	51.85	353,622,947.10	87.71
รวมหนี้สินและทุนของสหกรณ์	922,899,168.51	100.00	403,175,311.85	100.00

สภกรรมการออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด

งบดุล

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2539 และ 2538

	ปี 2539	ร้อยละ	ปี 2538	ร้อยละ
	บาท	%	บาท	%
สินทรัพย์				
สินทรัพย์หมุนเวียน				
เงินสดและเงินฝากธนาคาร	37,252,505.02	2.70	1,695,159.54	0.15
ลูกหนี้สุทธิ	1,341,477,796.00	97.11	1,106,316,927.00	99.58
ดอกเบี้ยเงินให้กู้ค้างรับ	245,517.33	0.02	178,209.00	0.02
วัสดุคงเหลือ	145,076.09	0.01	133,123.32	0.01
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	22,609.11	0.00	29,805.01	0.00
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	1,379,143,503.55	99.84	1,108,353,223.87	99.76
ที่ดิน อาคาร และ อุปกรณ์สุทธิ				
เครื่องใช้สำนักงาน	1,525,556.00	0.11	1,846,187.90	0.17
สินทรัพย์อื่น	735,404.03	0.05	765,206.03	0.07
รวมสินทรัพย์	1,381,404,463.58	100.00	1,110,964,617.80	100.00
หนี้สินและทุนของสภากรณ์				
หนี้สินหมุนเวียน				
เงินเบิกเกินบัญชีธนาคาร	248,937.74	0.02	4,900,615.44	0.44
หนี้ที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	45,490,000.00	3.29	84,888,000.00	7.64
เงินรับฝาก	467,341,848.32	33.83	332,297,258.59	29.91
คำบำรุงต้นนิบาตสภากรณ์	20,000.00	0.00	10,000.00	0.00
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	17,677,721.41	1.28	2,974,826.36	0.27
รวมหนี้สินหมุนเวียน	530,778,507.47	38.42	425,070,700.39	38.26
หนี้สินระยะยาว	39,900,000.00	2.89	52,778,000.00	4.75
หนี้สินอื่นๆ	3,062,735.44	0.22	6,332,061.67	0.57
รวมหนี้สิน	573,741,242.91	41.53	484,180,762.06	43.58
ทุนของสภากรณ์				
ทุนเรือนหุ้น	649,662,440.00	47.03	509,317,830.00	45.84
เงินสำรอง	36,618,244.17	2.65	23,524,494.84	2.12
ทุนสะสมตามข้อบังคับระเบียบและอื่นๆ	9,635,100.73	0.70	7,218,600.73	0.65
กำไรสุทธิประจำปี	111,747,435.77	8.09	86,722,930.17	7.81
รวมทุนของสภากรณ์	807,663,220.67	58.47	626,783,855.74	56.42
รวมหนี้สินและทุนของสภากรณ์	1,381,404,463.58	100.00	1,110,964,617.80	100.00

สภกรรมการออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด
งบดุล

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2541 และ 2540

	ปี 2541	ร้อยละ	ปี 2540	ร้อยละ
	บาท	%	บาท	%
สินทรัพย์				
สินทรัพย์หมุนเวียน				
เงินสดและเงินฝากธนาคาร	240,573,076.83	10.10	85,514,313.29	4.84
เงินฝากหมุนุมสหกรณ์ออมทรัพย์	52,000,000.00	2.18	0.00	0.00
เงินลงทุนชั่วคราว	255,390,618.16	10.72	22,000,000.00	1.24
ลูกหนี้สุทธิ	1,826,909,927.00	76.70	1,656,732,361.00	93.73
ดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมรับ	272,488.75	0.01	216,396.62	0.01
วัสดุคงเหลือ	175,337.24	0.01	171,101.59	0.01
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	4,712,791.21	0.20	521,898.98	0.03
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	2,380,034,239.19	99.92	1,765,156,071.48	99.87
ที่ดิน อาคาร และ อุปกรณ์สุทธิ				
เครื่องใช้สำนักงาน	750,364.02	0.03	1,357,815.73	0.08
สินทรัพย์อื่น	1,086,847.88	0.05	1,000,958.53	0.06
รวมสินทรัพย์	2,381,871,451.09	100.00	1,767,514,845.74	100.00
หนี้สินและทุนของสหกรณ์				
หนี้สินหมุนเวียน				
เงินเบิกเกินบัญชีธนาคาร	766.55	0.00	77,035.53	0.00
หนี้ที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	0.00	0.00	29,980,000.00	1.70
เงินรับฝาก	1,137,031,956.03	47.74	681,994,786.04	38.58
คำบารุงต้นนิบาตสหกรณ์	10,000.00	0.00	0.00	0.00
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	26,534,691.79	1.11	23,759,264.08	1.34
รวมหนี้สินหมุนเวียน	1,163,577,414.37	48.85	735,811,085.65	41.63
หนี้สินระยะยาว	0.00	0.00	16,560,000.00	0.94
หนี้สินอื่นๆ	4,739,564.82	0.20	3,897,394.25	0.22
รวมหนี้สิน	1,168,316,979.19	49.05	756,268,479.90	42.79
ทุนของสหกรณ์				
ทุนเรือนหุ้น	956,262,340.00	40.15	803,926,150.00	45.48
ทุนสำรอง	64,106,292.45	2.69	48,036,026.01	2.72
ทุนสะสมตามข้อบังคับระเบียบและอื่นๆ	19,787,985.60	0.83	13,838,618.85	0.78
กำไรสุทธิประจำปี	173,397,853.85	7.28	145,445,570.98	8.23
รวมทุนของสหกรณ์	1,213,554,471.90	50.95	1,011,246,365.84	57.21
รวมหนี้สินและทุนของสหกรณ์	2,381,871,451.09	100.00	1,767,514,845.74	100.00

สภกรรมการออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด

งบดุล

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2543 และ 2542

	ปี 2543	ร้อยละ	ปี 2542	ร้อยละ
	บาท	%	บาท	%
สินทรัพย์				
สินทรัพย์หมุนเวียน				
เงินสดและเงินฝากธนาคาร	224,322,100.80	6.65	48,272,096.18	1.82
เงินฝากหมุนุ่สหกรณ์ออมทรัพย์	284,475,542.33	8.44	210,355,157.03	7.94
เงินลงทุนระยะสั้น	0.00	0.00	122,419,912.91	4.62
ลูกหนี้ระยะสั้น - สุทธิ	599,502,865.28	17.78	538,074,037.00	20.31
ดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมรับ - สุทธิ	110,136.00	0.00	122,785.00	0.00
วัสดุคงเหลือ	198,423.64	0.01	133,003.94	0.01
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	8,615,848.42	0.26	5,581,948.06	0.21
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	1,117,224,916.47	33.13	924,958,940.12	34.91
เงินลงทุนระยะยาว	301,367,500.00	8.94	849,500.00	0.03
ลูกหนี้ระยะยาว	1,951,507,508.00	57.87	1,720,848,762.00	64.95
ที่ดิน อาคาร และ อุปกรณ์สุทธิ				
เครื่องใช้สำนักงาน	1,322,719.44	0.04	1,506,543.54	0.06
สินทรัพย์อื่น	813,460.05	0.02	1,436,541.46	0.05
รวมสินทรัพย์	3,372,236,103.96	100.00	2,649,600,287.12	100.00
หนี้สินและทุนของสหกรณ์				
หนี้สินหมุนเวียน				
เงินเบิกเกินบัญชีธนาคาร	11,900.26	0.00	55,567.83	0.00
เงินรับฝาก	1,522,550,433.29	45.15	1,145,422,381.35	43.23
ค่านำรุงต้นนิบาตสหกรณ์	0.00	0.00	0.00	0.00
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	22,862,707.45	0.68	20,219,895.87	0.76
รวมหนี้สินหมุนเวียน	1,545,425,041.00	45.83	1,165,697,845.05	44.00
หนี้สินอื่นๆ	6,196,923.01	0.18	5,465,864.31	0.21
รวมหนี้สิน	1,551,621,964.01	46.01	1,171,163,709.36	44.20
ทุนของสหกรณ์				
ทุนเรือนหุ้น	1,490,642,610.00	44.20	1,167,692,860.00	44.07
ทุนสำรอง	103,827,710.91	3.08	81,969,636.59	3.09
ทุนสะสมตามข้อบังคับระเบียบและอื่นๆ	26,599,900.30	0.79	22,833,118.44	0.86
กำไรสุทธิประจำปี	199,543,918.74	5.92	205,940,962.73	7.77
รวมทุนของสหกรณ์	1,820,614,139.95	53.99	1,478,436,577.76	55.80
รวมหนี้สินและทุนของสหกรณ์	3,372,236,103.96	100.00	2,649,600,287.12	100.00

สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด

งบกำไรขาดทุน

สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2535 และ 2534

	ปี 2535		ปี 2534	
	บาท	%	บาท	%
รายได้				
ดอกเบี้ยรับ	31,452,477.57	91.51	23,496,950.07	91.18
กำไรเฉพาะธุรกิจโทรศัพท์ทางไกล (รายละเอียด 1)	150,418.98	0.44	-	-
กำไรเฉพาะธุรกิจบริการสอตามมหาตมา 13 และ 183 (รายละเอียด 2)	1,470,877.48	4.28	1,120,121.78	4.35
รายได้อื่น (รายละเอียด 3)	1,297,510.50	3.77	1,151,486.24	4.47
รวมรายได้	34,371,284.53	100.00	25,768,558.09	100.00
ค่าใช้จ่าย				
ดอกเบี้ยจ่าย	1,092,079.35	3.18	653,104.50	2.53
ขาดทุนเฉพาะธุรกิจโทรศัพท์ทางไกล	0.00	0.00	6,640.90	0.03
เงินเดือนและค่าครองชีพ	1,080,854.50	3.14	755,450.00	2.93
ค่าล่วงเวลา	193,869.25	0.56	219,332.25	0.85
ค่าตอบแทน	168,230.00	0.49	106,993.00	0.42
ค่าเบี้ยประชุมกรรมการ	52,300.00	0.15	24,300.00	0.09
ค่าของใช้สำนักงาน	50,443.25	0.15	29,660.50	0.12
ค่าเครื่องเขียนแบบพิมพ์	111,541.86	0.32	87,761.50	0.34
ค่าพิมพ์วารสาร สอท.	136,120.00	0.40	140,000.00	0.54
ค่ารับรอง	36,643.25	0.11	15,362.75	0.06
ค่าซ่อมแซมอุปกรณ์	11,935.00	0.03	6,445.00	0.03
ค่าใช้จ่ายในการประชุมใหญ่	244,289.00	0.71	158,650.50	0.62
ค่าเบี้ยประกันภัย	2,328.08	0.01	7,421.92	0.03
ค่าใช้จ่ายในการศึกษาอบรมสัมมนา	123,787.25	0.36	17,693.00	0.07
ค่าสื่อสาร	18,781.50	0.05	14,967.00	0.06
ค่ารักษาพยาบาล	30,009.50	0.09	19,675.00	0.08
ค่าธรรมเนียมเช็กจ่าย	26,900.00	0.08	24,440.00	0.09
บ้านหนึ่งเจ้าหน้าที่	104,030.00	0.30	78,300.00	0.30
ค่าสวัสดิการเจ้าหน้าที่	4,000.00	0.01	4,000.00	0.02
ค่าเสื่อมราคาอุปกรณ์	189,066.17	0.55	63,970.08	0.25
ค่าประกันสังคม	12,932.27	0.04	14,442.00	0.06
ค่าตกแต่งสำนักงานติดจ่าย	37,420.83	0.11	6,360.00	0.02
ค่าเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร	26,705.57	0.08	6,621.60	0.03
เงินบริจาค	6,500.00	0.02	3,850.00	0.01
หนี้สงสัยจะสูญ	0.00	0.00	121,172.00	0.47
สินทรัพย์ถาวรบริจาค	0.00	0.00	32,583.33	0.13
ค่าธรรมเนียมโอนเงินปันผลและจ่ายคืน	63,535.00	0.18	50,000.00	0.19
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด	69,323.25	0.20	41,228.15	0.16
รวมค่าใช้จ่าย	3,893,624.88	11.33	2,710,424.98	10.52
กำไรสุทธิ	30,477,659.65	88.67	23,058,133.11	89.48

สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด
งบกำไรขาดทุน

สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2537 และ 2536

	ปี 2537		ปี 2536	
	บาท	%	บาท	%
รายได้				
ดอกเบี้ยรับ	105,363,051.60	98.41	48,177,157.75	93.93
กำไร (ขาดทุน) เฉพาะธุรกิจโทรศัพท์ทางไกล (รายละเอียด 1)	243,606.36	0.23	119,994.82	10.51
กำไรเฉพาะธุรกิจบริการตอบตามหมายเลข 13 และ 183 (รายละเอียด 2)	0.00	0.00	1,853,761.52	3.61
รายได้อื่น (รายละเอียด 3)	1,460,201.28	1.36	1,142,151.26	2.23
รวมรายได้	107,066,859.24	100.00	51,293,065.35	100.00
ค่าใช้จ่าย				
ดอกเบี้ยจ่าย	30,328,298.89	28.33	3,434,633.61	6.70
เงินเดือนและค่าครองชีพ	1,902,503.30	1.78	1,416,450.00	2.76
ค่าตัวงวด	307,466.07	0.29	179,985.66	0.35
ค่าตอบแทน	377,380.68	0.35	149,322.00	0.29
ค่าเบี้ยประชุมกรรมการ	164,700.00	0.15	100,900.00	0.20
ค่าของใช้สำนักงาน	101,747.72	0.10	76,752.79	0.15
ค่าเครื่องเขียนแบบพิมพ์	169,234.18	0.16	102,760.77	0.20
ค่าพิมพ์วารสาร สอท.	158,350.00	0.15	101,500.00	0.20
ค่ารับรอง	99,344.04	0.09	61,283.00	0.12
ค่าซ่อมแซมสินทรัพย์	11,747.66	0.01	4,378.00	0.01
ค่าใช้จ่ายในการประชุมใหญ่	165,764.99	0.15	49,777.00	0.10
ค่าใช้จ่ายในการศึกษาอบรมสัมมนา	213,768.00	0.20	103,278.00	0.20
ค่าสื่อสาร	12,419.00	0.01	20,702.00	0.04
ค่ารักษาพยาบาล	43,915.00	0.04	74,170.25	0.14
ค่าธรรมเนียมเช็คจ่าย	8,515.00	0.01	4,675.00	0.01
บำเหน็จเจ้าหน้าที่	233,367.08	0.22	103,160.00	0.20
ค่าสวัสดิการเจ้าหน้าที่	88,325.00	0.08	39,300.00	0.08
ค่าเสื่อมราคาเครื่องใช้สำนักงาน	219,382.71	0.20	207,241.96	0.40
ค่าประกันสังคม	26,306.27	0.02	20,460.53	0.04
ค่าตกแต่งสำนักงานติดตั้ง	42,132.82	0.04	36,160.00	0.07
ค่าเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร	48,751.37	0.05	34,050.54	0.07
เงินบริจาค	153,000.00	0.14	42,300.00	0.08
ค่าธรรมเนียมโอนเงินปันผลและถ้อยคิน	85,965.00	0.08	78,476.00	0.15
ค่าเบี้ยประกันภัย	12,600.00	0.01	0.00	0.00
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด	159,267.38	0.15	116,416.73	0.23
รวมค่าใช้จ่าย	35,134,252.16	32.82	6,558,133.84	12.79
กำไรสุทธิ	71,932,607.08	67.18	44,734,931.51	87.21

สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด

งบกำไรขาดทุน

สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2539 และ 2538

	ปี 2539		ปี 2538	
	บาท	%	บาท	%
รายได้				
ดอกเบี้ยรับ	183,479,119.18	99.02	149,141,202.55	99.20
กำไรเฉพาะธุรกิจโทรศัพท์ทางไกล (รายละเอียด 1)	87,645.41	0.05	246,096.69	25.63
รายได้อื่น (รายละเอียด 2)	1,720,727.60	0.93	960,312.44	0.64
รวมรายได้	185,287,492.19	100.00	150,347,611.68	100.00
ค่าใช้จ่าย				
ดอกเบี้ยจ่าย	65,263,440.26	35.22	56,565,628.72	37.62
เงินเดือนและค่าจ้าง	2,964,770.80	1.60	2,508,730.68	1.67
ค่าล่วงเวลา	829,399.25	0.45	542,550.50	0.36
ค่าคอมแทน	673,640.36	0.36	730,115.16	0.49
ค่าเบี้ยประชุมกรรมการ	175,600.00	0.09	184,700.00	0.12
ค่าของใช้สำนักงาน	92,019.15	0.05	112,073.47	0.07
ค่าเครื่องเขียนแบบพิมพ์	247,021.80	0.13	213,493.96	0.14
ค่าพิมพ์วารสาร สอท.	317,800.00	0.17	180,080.00	0.12
ค่ารับรอง	78,565.84	0.04	87,432.50	0.06
ค่าซ่อมแซมอุปกรณ์สำนักงาน	20,096.40	0.01	38,325.60	0.03
ค่าใช้จ่ายในการประชุมใหญ่	372,698.00	0.20	607,875.62	0.40
ค่าใช้จ่ายในการศึกษาอบรมสัมมนา	194,470.00	0.10	39,392.00	0.03
ค่าสื่อสาร	28,145.00	0.02	17,100.00	0.01
ค่ารักษาพยาบาล	90,554.75	0.05	47,526.50	0.03
ค่าธรรมเนียมเรีงจ่าย	9,345.00	0.01	10,330.00	0.01
บำเหน็จเจ้าหน้าที่	279,125.00	0.15	251,915.00	0.17
ค่าสวัสดิการเจ้าหน้าที่และกรรมการ	160,950.00	0.09	222,525.00	0.15
ค่าเสื่อมราคาอุปกรณ์สำนักงาน	931,160.14	0.50	627,881.72	0.42
ค่าประกันสังคม	47,238.48	0.03	38,378.90	0.03
ค่าตกแต่งสำนักงานติดจ่าย	120,172.00	0.06	96,248.67	0.06
ค่าเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร	54,560.37	0.03	44,274.79	0.03
เงินบริจาค	68,800.00	0.04	43,448.00	0.03
ค่าธรรมเนียมโอนเงินปันผลและผลถือหุ้น และเงินรับฝาก	120,776.00	0.07	101,183.00	0.07
ค่าเบี้ยประกันภัย	26,982.74	0.01	25,599.45	0.02
ค่าบำรุงเลขหมายอุปกรณ์สื่อสาร	63,624.00	0.03	62,719.00	0.04
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด	309,101.08	0.17	225,153.27	0.15
รวมค่าใช้จ่าย	73,540,056.42	39.69	63,624,681.51	42.32
กำไรสุทธิ	111,747,435.77	60.31	86,722,930.17	57.68

คณะกรรมการทรัพย์สินสภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด

งบกำไรขาดทุน

สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2541 และ 2540

	ปี 2541		ปี 2540	
	บาท	%	บาท	%
รายได้				
ดอกเบี้ยรับ	270,583,525.51	94.03	232,382,216.70	98.70
กำไร (ขาดทุน) เฉพาะธุรกิจโทรศัพท์ทางไกล (รายละเอียด 1)	(69,968.31)	(0.02)	25,331.34	0.83
รายได้อื่น (รายละเอียด 2)	17,247,497.68	5.99	3,044,666.57	1.29
รวมรายได้	287,761,054.88	100.00	235,452,214.61	100.00
ค่าใช้จ่าย				
ดอกเบี้ยจ่าย	105,404,973.66	36.63	80,932,507.77	34.37
เงินเดือนและค่าจ้าง	3,662,771.50	1.27	3,461,612.00	1.47
ค่าล่วงเวลา	553,216.76	0.19	675,909.21	0.29
ค่าตอบแทน	636,474.00	0.22	591,334.50	0.25
ค่าเบี้ยประชุมกรรมการ	171,400.00	0.06	178,700.00	0.08
ค่าของใช้สำนักงาน	93,579.00	0.03	50,158.50	0.02
ค่าเครื่องเขียนแบบพิมพ์	340,648.75	0.12	250,001.40	0.11
ค่าพิมพ์วารสาร สอท.	139,550.00	0.05	240,900.00	0.10
ค่ารับรอง	73,573.00	0.03	77,506.50	0.03
ค่าซ่อมแซมอุปกรณ์สำนักงาน	154,159.44	0.05	75,428.00	0.03
ค่าใช้จ่ายในการประชุมใหญ่	550,537.00	0.19	420,360.00	0.18
ค่าใช้จ่ายในการศึกษาอบรมสัมมนา	232,773.00	0.08	215,368.00	0.09
ค่าสื่อสาร	24,174.00	0.01	51,133.00	0.02
ค่ารักษาพยาบาล	109,858.00	0.04	113,097.00	0.05
ค่าธรรมเนียมเช็คจ่าย	9,095.00	0.00	9,105.00	0.00
บ้านหนึ่งเจ้าหน้าที่	391,340.00	0.14	359,170.00	0.15
ค่าสวัสดิการเจ้าหน้าที่และกรรมการ	172,785.00	0.06	271,425.00	0.12
ค่าเสื่อมราคาอุปกรณ์สำนักงาน	738,957.19	0.26	1,058,987.48	0.45
ค่าประกันสังคม	38,704.18	0.01	56,446.64	0.02
ค่าทดแทนสำนักงานตัดจ่าย	67,377.33	0.02	109,341.50	0.05
ค่าพัฒนาระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ตัดจ่าย	27,499.99	0.01	0.00	0.00
ค่าปรับปรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ตัดจ่าย	49,133.33	0.02	0.00	0.00
ค่าเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร	55,235.40	0.02	76,233.21	0.03
เงินบริจาค	90,000.00	0.03	147,300.00	0.06
ค่าธรรมเนียมโอนเงินปันผลและดอกเบี้ยคืนและเงินรับฝาก	202,238.00	0.07	147,903.00	0.06
ค่าเบี้ยประกันภัย	29,873.25	0.01	27,220.69	0.01
ค่าบำรุงรถขหมายอุปกรณ์สื่อสาร	63,096.00	0.02	63,064.00	0.03
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด	280,178.25	0.10	346,431.23	0.15
รวมค่าใช้จ่าย	114,363,201.03	39.74	90,086,643.63	38.23
กำไรสุทธิ	173,397,853.85	60.26	145,445,570.98	61.77

สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด

งบกำไรขาดทุน

สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2543 และ 2542

	ปี 2543		ปี 2542	
	บาท	%	บาท	%
รายได้				
ดอกเบี้ยรับ	261,677,430.92	92.61	264,263,400.18	91.53
รายได้อื่น (รายละเอียด 1.)	20,876,343.38	7.39	24,444,755.19	8.47
รวมรายได้	282,553,774.30	100.00	288,708,155.37	100.00
ค่าใช้จ่าย				
ดอกเบี้ยจ่าย	69,586,465.44	24.63	70,767,660.25	24.51
เงินเดือนและค่าจ้าง	4,181,691.51	1.48	3,898,489.79	1.35
ค่าล่วงเวลา	277,352.83	0.10	452,843.03	0.16
ค่าตอบแทน	626,882.00	0.22	656,624.00	0.23
ค่าเบี้ยประชุมกรรมการ	324,300.00	0.11	373,300.00	0.13
ค่าของใช้สำนักงาน	71,875.50	0.03	61,209.60	0.02
ค่าเครื่องเขียนแบบพิมพ์	314,253.11	0.11	336,916.30	0.12
ค่าพิมพ์วารสาร สอท.	300,700.00	0.11	130,100.00	0.05
ค่ารับรอง	32,922.00	0.01	49,412.50	0.02
ค่าซ่อมแซมอุปกรณ์สำนักงาน	248,484.42	0.09	405,145.09	0.14
ค่าใช้จ่ายในการประชุมใหญ่	627,554.87	0.22	688,690.50	0.24
ค่าใช้จ่ายในการศึกษาอบรมสัมมนา	411,088.00	0.15	464,199.92	0.16
ค่าสื่อสาร	42,944.00	0.02	56,760.00	0.02
ค่ารักษาพยาบาล	247,691.50	0.09	204,379.50	0.07
ค่าธรรมเนียมเช็คจ่าย	10,280.00	0.00	10,495.00	0.00
บำเหน็จเจ้าหน้าที่	468,500.00	0.17	442,425.00	0.15
ค่าสวัสดิการเจ้าหน้าที่และกรรมการ	359,590.00	0.13	305,081.00	0.11
ค่าเสื่อมราคาอุปกรณ์สำนักงาน	789,132.65	0.28	719,463.38	0.25
ค่าประกันสังคม	119,418.55	0.04	77,757.68	0.03
ค่าตกแต่งสำนักงานค้ำจ่าย	636,254.06	0.23	668,401.89	0.23
ค่าพัฒนาระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ค้ำจ่าย	121,931.68	0.04	67,183.32	0.02
ค่าปรับปรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ค้ำจ่าย	51,879.67	0.02	49,133.33	0.02
ค่าเช่าอุปกรณ์สำนักงาน	84,112.90	0.03	115,479.07	0.02
เงินบริจาค	492,178.00	0.17	95,000.00	0.03
ค่าธรรมเนียมโอนเงินปันผลและผลตอบแทน และเงินรับฝาก	189,680.00	0.07	185,491.00	0.06
ค่าเบี้ยประกันภัย	1,808,226.38	0.64	702,232.68	0.24
ค่าเช่าวงจรคู่สาย	60,990.00	0.02	0.00	0.00
ค่าบำรุงเลขหมายอุปกรณ์สื่อสาร	88,601.00	0.03	62,916.00	0.02
หนี้สงสัยจะสูญ	0.00	0.00	172,740.00	0.06
ค่าสอบบัญชี	138,000.00	0.05	110,000.00	0.04
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด	296,875.49	0.11	446,653.81	0.15
รวมค่าใช้จ่าย	83,009,855.56	29.38	82,776,183.64	28.67
กำไรสุทธิก่อนรายการพิเศษ	199,543,918.74	70.62	205,931,971.73	71.33
บวก ค่าไร้อาคารจำหน่ายสิทธิบัตร	0.00	0.00	8,991.00	0.00
กำไรสุทธิ	199,543,918.74	70.62	205,940,962.73	71.33

สหกรณ์ออมทรัพย์การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำกัด

งบดุล

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2543 และ 2542

	ปี 2543	ร้อยละ	ปี 2542	ร้อยละ
	บาท	%	บาท	%
สินทรัพย์				
สินทรัพย์หมุนเวียน				
เงินสดและเงินฝากธนาคาร	1,300,164,006.29	9.41	2,323,021,721.38	18.47
ลูกหนี้ระยะสั้น	2,411,426,391.09	17.45	2,116,313,264.73	16.83
ดอกเบี้ยเงินให้กู้ค้างรับสุทธิ	2,334,659.62	0.02	2,166,848.44	0.02
วัสดุคงเหลือ	360,938.50	0.00	323,930.35	0.00
เงินลงทุนระยะสั้น	50,000,000.00	0.36	0.00	0.00
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	17,100,059.39	0.12	25,057,264.10	0.20
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	3,781,386,054.89	27.36	4,466,883,029.00	35.52
เงินลงทุนระยะยาว	478,470,547.95	3.46	51,270,547.95	0.41
ลูกหนี้ระยะยาว - สุทธิ	9,387,197,642.50	67.92	7,925,491,864.31	63.02
ที่ดิน อาคาร และ อุปกรณ์ - สุทธิ	5,538,101.52	0.04	3,061,595.16	0.02
สิทธิการใช้ประโยชน์ที่ดินและอาคาร	26,357,870.86	0.19	0.00	0.00
สินทรัพย์อื่น	59,212.27	0.00	7,200,000.00	0.06
รวมสินทรัพย์	13,679,009,429.99	98.98	12,453,907,036.42	99.03
เงินกองทุน				
กองทุนสวัสดิการสมาชิก	57,332,437.97	0.41	53,271,280.21	0.42
กองทุนสวัสดิการเงินสะสม	40,201,160.49	0.29	32,840,268.53	0.26
กองทุนสงเคราะห์สมาชิกผู้เสียชีวิต	43,605,334.50	0.32	36,272,302.11	0.29
กองทุนสามัญเพื่อซื้อสินค้า	89,075.05	0.00	0.00	0.00
รวมเงินกองทุน	141,228,008.01	1.02	122,383,850.85	0.97
รวมสินทรัพย์และเงินกองทุน	13,820,237,438.00	100.00	12,576,290,887.27	100.00

หนี้สินและทุนของสหกรณ์**หนี้สินหมุนเวียน**

ตัวเงินจ่าย	0.00	0.00	9,000,000.00	0.07
เงินรับฝาก	5,350,009,478.26	38.71	5,498,082,050.68	43.72
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	82,981,967.68	0.60	74,687,129.42	0.59
รวมหนี้สินหมุนเวียน	5,432,991,445.94	39.31	5,581,769,180.10	44.38
รวมหนี้สิน	5,432,991,445.94	39.31	5,581,769,180.10	44.38

ทุนของสหกรณ์

ทุนเรือนหุ้น (มูลค่าหุ้นละ 10.00 บาท)				
หุ้นที่ชำระเต็มมูลค่าแล้ว	7,149,609,730.00	51.73	5,805,278,990.00	46.16
หุ้นที่ชำระไม่ครบมูลค่า	128.26	0.00	50.16	0.00
รวมทุนเรือนหุ้น	7,149,609,858.26	51.73	5,805,279,040.16	46.16
ทุนสำรอง	419,399,981.68	3.03	334,327,961.17	2.66
ทุนสะสมตามข้อบังคับ ระเบียบและอื่นๆ	8,386,321.48	0.06	21,810,649.89	0.17
กำไร (ขาดทุน) สุทธิประจำปี	668,621,822.63	4.84	710,720,205.10	5.65
รวมทุนของสหกรณ์	8,246,017,984.05	59.67	6,872,137,856.32	54.64
รวมหนี้สินและทุนของสหกรณ์	13,679,009,429.99	98.98	12,453,907,036.42	99.03

เงินกองทุน

กองทุนสวัสดิการสมาชิก	57,332,437.97	0.41	53,271,280.21	0.42
กองทุนสวัสดิการเงินสะสม	40,201,160.49	0.29	32,840,268.53	0.26
กองทุนสงเคราะห์สมาชิกผู้เสียชีวิต	43,605,334.50	0.32	36,272,302.11	0.29
กองทุนสามัญเพื่อซื้อสินค้า	89,075.05	0.00	0.00	0.00
รวมเงินกองทุน	141,228,008.01	1.02	122,383,850.85	0.97
รวมหนี้สินและทุนของสหกรณ์และเงินกองทุน	13,820,237,438.00	100.00	12,576,290,887.27	100.00

สหกรณ์ออมทรัพย์การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำกัด

งบกำไรขาดทุน

สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2543 และ 2542

	ปี 2543		ปี 2542	
	บาท	%	บาท	%
รายได้				
ดอกเบี้ยรับ	811,030,644.00	89.35	926,852,272.79	87.83
รายได้ผลตอบแทนจากการลงทุนระยะยาว	23,341,660.87	2.57	0.00	0.00
รายได้อื่น (รายละเอียดประกอบ)	73,292,707.40	8.08	128,474,148.18	12.17
รวมรายได้	<u>907,665,012.27</u>	<u>100.00</u>	<u>1,055,326,420.97</u>	<u>100.00</u>
ค่าใช้จ่าย				
ดอกเบี้ยจ่ายเงินรับฝาก - เงินกู้ - ตั๋วสัญญาใช้เงิน	199,226,903.52	21.95	304,998,397.46	28.90
เงินเดือน	9,267,311.10	1.02	8,376,591.17	0.79
ค่าเบี้ยประกันกรมการและที่ปรึกษา	109,000.00	0.01	90,000.00	0.01
ค่าเบี้ยต้องทนาย	34,225.00	0.00	16,434.00	0.00
ค่ารับรอง	206,225.12	0.02	199,072.00	0.02
ค่าเครื่องเขียนแบบพิมพ์และของใช้สำนักงาน	924,574.91	0.10	730,406.86	0.07
ค่าซ่อมแซมและบำรุงรักษาทรัพย์สิน	1,583,804.49	0.17	1,838,986.68	0.17
ค่าตอบแทนบัญชี	140,000.00	0.02	140,000.00	0.01
ค่าเสื่อมราคา	1,193,075.21	0.13	1,214,532.67	0.12
ค่าสวัสดิการสมาชิก	1,517,927.39	0.17	5,576,985.27	0.53
ค่าสวัสดิการเงินสะสม	7,940,355.38	0.87	6,356,966.17	0.60
ค่าตอบแทนหน่วยงานที่ร่วมงาน สอ.กฟผ.	216,585.00	0.02	217,300.00	0.02
ค่าตอบแทนผู้ร่วมงาน สอ.กฟผ.	51,565.00	0.01	60,314.00	0.01
ค่าสหภาพกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	822,856.00	0.09	728,222.00	0.07
ค่ากระแสไฟฟ้า	329,024.60	0.04	232,801.08	0.02
หนังสือพิมพ์	368,988.07	0.04	1,590,187.34	0.15
ค่าใช้จ่ายในการติดตามหนี้สิน	260,506.20	0.03	1,380.00	0.00
ค่ารับรอง (กรรมการผู้จัดการ)	70,584.00	0.01	59,912.50	0.01
ค่าตอบแทนผู้ตรวจสอบกิจการ	250,000.00	0.03	250,000.00	0.02
ค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม	0.00	0.00	56,409.99	0.01
ค่าสวัสดิการเจ้าหน้าที่	553,060.11	0.06	207,216.90	0.02
ค่าใช้จ่ายในการชมรมกีฬานา	551,346.00	0.06	344,276.00	0.03
ค่าใช้จ่ายบริการคอมพิวเตอร์ของ กฟผ.	240,000.00	0.03	287,700.00	0.03
ค่าประชาสัมพันธ์	954,196.50	0.11	721,335.50	0.07
ค่าธรรมเนียมธนาคารและอากรเชิษ	435,306.00	0.05	419,476.40	0.04
ค่าไปรษณีย์ภัณฑ์	156,266.25	0.02	104,630.00	0.01
ค่าใช้จ่ายในการประชุมใหญ่	530,625.30	0.06	284,724.00	0.03
ค่าเบี้ยประกันภัย	55,053.97	0.01	53,033.56	0.01
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด	108,585.75	0.01	97,750.00	0.01
ค่าเช่าอาคาร	130,545.46	0.01	161,833.74	0.02
ค่าบำรุงรักษาโทรศัพท์	415,118.09	0.05	280,218.83	0.03
ค่าสงเคราะห์สมาชิกผู้เสียชีวิต	9,619,375.33	1.06	8,672,832.51	0.82
ค่าประกันสังคม	154,271.50	0.02	88,908.00	0.01
ค่าบริการจัดตั้งเอกสารและสถิติ	142,350.76	0.02	147,651.24	0.01
ค่ารักษาความสะอาด	12,840.00	0.00	0.00	0.00
ค่าน้ำประปา	5,500.00	0.00	0.00	0.00
สิทธิการใช้ประโยชน์ที่ดินและอาคาร คัดฆ่า	465,237.63	0.05	0.00	0.00
รวมค่าใช้จ่าย	<u>239,043,189.64</u>	<u>26.34</u>	<u>344,606,485.87</u>	<u>32.65</u>
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	<u>668,621,822.63</u>	<u>73.66</u>	<u>710,719,935.10</u>	<u>67.35</u>

สภกรรมการออมทรัพย์การสื่อสารแห่งประเทศไทย จำกัด
งบดุล

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2543 และ 2542

	ปี 2543		ปี 2542	
	บาท	ร้อยละ %	บาท	ร้อยละ %
สินทรัพย์				
สินทรัพย์หมุนเวียน				
เงินสดและเงินฝากธนาคาร	763,641,253.67	11.77	781,896,259.09	13.02
เงินฝากชุมชนสหกรณ์	0.00	0.00	90,000,000.00	1.50
ลูกหนี้ระยะสั้น - สุทธิ	1,496,574,683.72	23.07	1,175,144,402.48	19.57
คอกเบี้ยเงินให้กู้ค้างรับ - สุทธิ	762,743.54	0.01	1,837,342.85	0.03
วัสดุคงเหลือ	162,823.08	0.00	169,816.65	0.00
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	8,132,258.78	0.13	13,307,798.09	0.22
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	2,269,273,762.79	34.98	2,062,355,619.16	34.35
เงินลงทุนระยะยาว	215,200,000.00	3.32	15,200,000.00	0.25
ลูกหนี้ระยะยาว	3,985,679,670.00	61.44	3,905,542,442.00	65.05
ที่ดิน อาคาร และ อุปกรณ์ - สุทธิ	2,313,443.82	0.04	4,053,776.58	0.07
สินทรัพย์ไม่มีตัวตน	14,459,844.97	0.22	16,469,439.50	0.27
เงินมัดจำ	8,000.00	0.00	8,000.00	0.00
รวมสินทรัพย์	6,486,934,721.58	100.00	6,003,629,277.24	100.00
หนี้สินและทุนของสหกรณ์				
หนี้สินหมุนเวียน				
ตัวเงินจ่าย (ตัวสัญญาใช้เงิน)	700,000.00	0.01	700,000.00	0.01
เงินรับฝาก	1,737,322,553.86	26.78	1,596,990,410.07	26.60
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	4,491,474.18	0.07	5,427,495.68	0.09
รวมหนี้สินหมุนเวียน	1,742,514,028.04	26.86	1,603,117,905.75	26.70
ทุนเพื่อปรับปรุงอาคารสำนักงาน	2,930,820.60	0.05	2,973,637.72	0.05
รวมหนี้สิน	1,745,444,848.64	26.91	1,606,091,543.47	26.75
ทุนของสหกรณ์				
ทุนเรือนหุ้น	4,066,897,140.00	62.69	3,657,463,760.00	60.92
ทุนสำรอง	349,526,417.54	5.39	306,096,912.83	5.10
ทุนสะสมตามข้อบังคับระเบียบและอื่นๆ	1,025,217.85	0.02	187,585.02	0.00
กำไรสุทธิประจำปี	324,041,097.55	5.00	433,789,475.92	7.23
รวมทุนของสหกรณ์	4,741,489,872.94	73.09	4,397,537,733.77	73.25
รวมหนี้สินและทุนของสหกรณ์	6,486,934,721.58	100.00	6,003,629,277.24	100.00

ตารางข้อมูลทางการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย จำกัด
งบกำไรขาดทุน
สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2543 และ 2542

รายได้	ปี 2543		ปี 2542	
	บาท	%	บาท	%
ดอกเบี้ยรับ	403,618,908.96	91.59	549,150,823.71	94.17
รายได้อื่น (รายละเอียด 1)	37,049,740.34	8.41	33,987,087.93	5.83
รวมรายได้	440,668,649.30	100.00	583,137,911.64	100.00
ค่าใช้จ่าย				
ดอกเบี้ยจ่ายเงินรับฝาก - เงินกู้ - ตัวสัญญาใช้เงิน	72,065,459.57	16.35	111,351,650.99	19.10
ค่าเสื่อมราคาทรัพย์สิน	1,833,871.56	0.42	1,767,116.33	0.30
ค่าโปรแกรมลิขสิทธิ์จัดจ่าย	124,312.00	0.03	124,312.00	0.02
สิทธิการใช้ประโยชน์ในอาคารจัดจ่าย	1,290,485.00	0.29	1,290,485.00	0.22
ค่าพัฒนาโปรแกรมจัดจ่าย	825,584.53	0.19	784,242.13	0.13
เงินเดือนเจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ	18,326,417.00	4.16	17,215,380.00	2.95
เงินกองทุนสงเคราะห์เจ้าหน้าที่	1,825,774.50	0.41	1,506,577.80	0.26
ค่าเบี้ยประชุมกรรมการ	595,100.00	0.14	560,900.00	0.10
ค่าตอบแทนผู้เก็บเงินส่งให้สหกรณ์ฯ	2,383,180.00	0.54	2,405,800.00	0.41
ค่าล่วงเวลา	159,765.81	0.04	159,589.13	0.03
ค่าทำงานในวันหยุด	899,765.32	0.20	849,100.96	0.15
ค่าจ้างผู้ตรวจสอบกิจการสหกรณ์ฯ	406,828.50	0.09	421,291.50	0.07
ค่าจ้างยามรักษาความปลอดภัย	224,584.00	0.05	222,552.00	0.04
หนี้สงสัยจะสูญ	52,461.00	0.01	444,889.85	0.08
ค่าธรรมเนียมวิชาชีพ	140,000.00	0.03	189,000.00	0.03
ค่าสวัสดิการเจ้าหน้าที่	1,120,936.11	0.25	1,061,892.80	0.18
ค่าเบี้ยประกันสังคม	258,135.00	0.06	154,841.00	0.03
เงินสมทบกองทุนทดแทน	6,813.36	0.00	5,469.71	0.00
ค่าเครื่องเขียนแบบพิมพ์	802,977.80	0.18	848,444.50	0.15
ค่าของใช้สำนักงาน	93,758.83	0.02	75,270.32	0.01
ค่าพิมพ์รายงานกิจการประจำปี	290,000.00	0.07	275,021.00	0.05
ค่าประชาสัมพันธ์	262,451.37	0.06	421,042.40	0.07
ค่าเงินสมทบช่วยเหลือผู้ค้าประกันเงินกู้สามัญ	4,000,000.00	0.91	0.00	0.00
ค่าใช้จ่ายในการประชุมใหญ่	216,789.25	0.05	391,679.88	0.07
ค่าใช้จ่ายในการสัมมนาสมรึกและเจ้าหน้าที่	1,665,110.73	0.38	1,005,824.23	0.17
ค่าศึกษาอบรมเจ้าหน้าที่	72,202.00	0.02	77,030.00	0.01
ค่าอากรแสตมป์	26,000.00	0.01	24,000.00	0.00
ค่าเบี้ยประกันภัย	96,887.83	0.02	94,028.25	0.02
ค่าธรรมเนียมการส่งเงิน	1,799,701.17	0.41	1,949,970.00	0.33
ค่าฝากส่งไปรษณีย์กึ่งเช็คและโทรเลข	594,833.00	0.13	500,337.00	0.09
ค่ารับรอง	96,745.25	0.02	81,324.07	0.01
ค่ารางวัลฝากประจำสิ้นปีพิเศษ	7,728.62	0.00	15,012.21	0.00
ค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภค	799,461.00	0.18	682,718.65	0.12
ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเข้าประชุมสัมมนาสมาชิก	1,007,936.00	0.23	533,977.00	0.09
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับรถยนต์ สอ.กสท.	88,214.00	0.02	55,529.00	0.01
ค่าเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร	116,129.14	0.03	100,173.99	0.02
ค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน	53,902.50	0.01	53,902.50	0.01
ค่าใช้จ่ายค่าน้ำมันคดี	398,154.50	0.09	390,075.20	0.07
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด	26,231.25	0.01	29,651.75	0.01
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับธนาคาร	70,902.20	0.02	71,109.40	0.01
ค่าซ่อมแซมบำรุงรักษา	1,100,798.49	0.25	962,094.07	0.16
ค่าบำรุงรักษาอาคารสำนักงาน	401,163.56	0.09	195,129.10	0.03
รวมค่าใช้จ่าย	116,627,551.75	26.47	149,348,435.72	25.61
กำไรสุทธิ	324,041,097.55	73.53	433,789,475.92	74.39

ภาคผนวก ช
ใบสรุปการให้คะแนนระดับสหกรณ์ออมทรัพย์

สรุปการให้คะแนนระดับสหกรณ์ออมทรัพย์ ขนาดใหญ่พิเศษ (รหัส กวก 2003)
ชื่อสหกรณ์ ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด
จังหวัด กรุงเทพมหานคร

ลำดับที่	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนน		
		1	ต่ำสุด	ได้
V1.	การดำเนินงานเกิน 1 ปี	1	0	1
V2.	จัดทำบัญชีเป็นปัจจุบัน	1	0	1
V3.	ไม่มีการทุจริต	2	0	2
V4.	ไม่ค้างชำระค่าบำรุงสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย	1	0	1
V5.	ชำระคืนหนี้สินต่อเจ้าหนี้โดยไม่บิดพลิ้ว	2	0	2
V6.	เป็นสหกรณ์ปฏิบัติตามระเบียบเคร่งครัด	2	0	2
V7.	การประชุมกรรมการดำเนินงาน	3	1	3
V8.	การมีอนุกรรมการ	1	0	1
V9.	ประสิทธิภาพของประธานกรรมการ	2	1	2
V10.	จ่ายเงินปันผลตามหุ้น	2	1	2
V11.	ประสิทธิภาพในการบริหาร	3	1	3
V12.	อัตราส่วนหนี้สงฆ์จะสูญ	3	1	3
V13.	การตรวจสอบกิจการ	3	0	3
V14.	การพัฒนาเจ้าหน้าที่สหกรณ์	3	0	1
V15.	การจัดจ้างตำแหน่งผู้จัดการ	2	1	1
V16.	การจัดจ้างตำแหน่งสำคัญ	3	0	3
V17.	อัตราเงินกู้ยืมต่อทุนของสหกรณ์	2	1	2
V18.	อัตราส่วนสินทรัพย์สภาพคล่อง	3	1	3
V19.	การจัดสรรทุนสาธารณะประโยชน์	2	1	2
รวม		41	9	38

การจัดเกรดสหกรณ์ หาพิสัย = $41 - 9 = 32/3 = 10.66$

เกณฑ์จัดชั้นทั้ง 3 ระดับ ดังนี้	คะแนน
ระดับ C	= 9.00 - 19.66 คะแนน
ระดับ B	= 19.67 - 30.33 คะแนน
ระดับ A	= 30.34 - 41.00 คะแนน
ถ้าต่ำกว่า 9 คะแนน เป็นสหกรณ์	ระดับ D "ต้องพัฒนาเร่งด่วน"
ผลการจัดชั้นสหกรณ์นี้อยู่ในระดับ "A"	คะแนนที่ได้ "38" คะแนน

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวนิตยา เทพสำราญ
วัน เดือน ปี เกิด	30 มิถุนายน 2489
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
ประวัติการศึกษา	บช.บ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2512 น.บ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2528
สถานที่ทำงาน	ฝ่ายการบัญชี องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย 89/2 ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการ 10