

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ
จำกัด

ผู้วิจัย นางนงนุช อุณอนันต์ **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต **อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์
โรจนแสง (2) อาจารย์บุญญเรือง ตันยา **ปีการศึกษา** 2545

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออม
ทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (3) ศึกษาปัญหาอุปสรรคใน
การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด
จำนวน 386 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างเอง
ได้แก่ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที่ การ
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธีการของแอลเอสดีและการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสถานที่
ที่ให้บริการ ด้านการดำเนินงานของสหกรณ์ และในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสมาชิกมีความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ในเรื่องการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์และมีความถูกต้องในการรับ-จ่ายเงินมากที่สุด
สำหรับด้านการดำเนินงานของสหกรณ์ สมาชิกมีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็วในการกู้เงินฉุกเฉินสามารถรับ
เงินกู้ได้ทันทีในวันที่ยื่นกู้มากที่สุด ส่วนด้านสถานที่ที่ให้บริการสมาชิกมีความพึงพอใจในเรื่องบริเวณที่ตั้งของ
สำนักงานสหกรณ์มีความเหมาะสม การเดินทางไป-มาสะดวกมากที่สุด (2) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึง
พอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ในแต่ละด้านและ
ในภาพรวมมีดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อ
จำแนกตามสถานภาพทางราชการ ส่วนด้านสถานที่ที่ให้บริการ ด้านการดำเนินงานของสหกรณ์และในภาพรวม
พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา (3) ผลการศึกษา
ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่
ที่ให้บริการ สมาชิกส่วนใหญ่ระบุว่า เจ้าหน้าที่บางคนบริการไม่ดี พูดจาไม่สุภาพ หน้าที่ไม่ยิ้มแย้ม ควรปรับ
ปรุงให้บริการเป็นที่ประทับใจมากกว่านี้ สำหรับด้านสถานที่ที่ให้บริการ สมาชิกส่วนใหญ่ระบุว่าที่ตั้งของสหกรณ์
คับแคบ ความเชื่อมโยงในแต่ละแผนกไม่สะดวก ควรปรับปรุงให้กว้างกว่าเดิม ส่วนด้านการดำเนินงานของสหกรณ์
สมาชิกส่วนใหญ่ระบุว่าควรจ่ายเงินปันผลในอัตราที่เพิ่มขึ้น

คำสำคัญ ความพึงพอใจของสมาชิก บริการของสหกรณ์ สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด

Thesis title : MEMBERS' SATISFACTION IN THE MINISTRY OF EDUCATION OFFICIALS SAVING AND CREDIT COOPERATIVE LIMITED SERVICE.

Researcher: Mrs. Nongnuch Oonanant; **Degree:** Master of Business Administration; **Thesis Advisors :** (1) Dr. Chow Rojanasang, Associate Professor; (2) Mr.Boonruang Tanya; **Academic year:** 2002

ABSTRACT

The objectives of this research were to (1) study member's satisfaction towards services of The Ministry of Education Officials Saving and Credit Cooperative Limited; (2) compare the members satisfaction levels by individual characteristics; and (3) study problems and obstacles of the cooperative agency operation.

Data, gathered by a designed questionnaire, was completed by 386 members of The Ministry of Education Officials Saving and Credit Cooperative Limited. Samples were obtained by stratified random sampling. Statistical methods were used to analyze questionnaire results including percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, multiple comparison with the Least Significant Difference's method and content analysis.

Major findings from the survey were: (1) Overall members satisfaction toward services of the cooperative agency in terms of officers, location, and overall agency operation was medium. Good results were observed in areas of working honestly and accuracy of payments performed by officers and with the speed at which the emergency loan service provided members with funds on the date of application. The most satisfying result towards agency location was with the members convenience of travel; (2) It was found, in a comparison with members satisfaction level towards overall agency service by members characteristics, that there was a significant difference, at the 0.5 level, in officers services by members official status. It was also found, by members educated level, that there was also a significant difference at 0.5 level for agency location and overall operation; (3) Results from the study of problems and obstacles in agency operation were observed in the lack of smiling and of politeness in communication of agency officers. There was also insufficient area and inconvenient channels connecting between each department and a low rate dividend. It was recommended that services be improved and working area be extended as well as increasing dividend rate.

Keywords: Members satisfaction, Cooperative agency services, The Ministry of Education Officials Saving and Credit Cooperative Limited.

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. เซาว์ โรจนแสง อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อาจารย์บุญญ เรือง ต้นยา ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด และรองศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ อาจารย์ประจำสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมาค่ารวมทั้งได้ถ่ายทอด ความรู้และให้คำแนะนำในการทำวิทยานิพนธ์นี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยความเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง ในความกรุณาของอาจารย์ทุก ๆ ท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบคุณสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ทุกท่านที่ กรุณาให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามและขอขอบพระคุณ อาจารย์เสาวภา ไพทยวัฒน์ อาจารย์อารมณ อุตภาพ อาจารย์สมกมล ถาวรกิจ และอาจารย์พนิตา โสต้อง ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำใน การจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มาตั้งแต่เริ่มต้น อีกทั้งกรุณาตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการ วิจัยครั้งนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้คงไม่สำเร็จลงได้หากไม่ได้รับความกรุณาจากรองศาสตราจารย์นवल เสน่ห์ วงศ์เชิดธรรม และคุณวนิดา สุภัทรกุล ในการวิเคราะห์ข้อมูลและถ่ายทอดความรู้ในการจัดทำ รายงานผลการการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากเพื่อน ๆ ร่วมรุ่น โดยเฉพาะคุณนิตยา เทพสำราญ คณะกรรมการดำเนินงานของสหกรณ์ เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ และเพื่อนร่วมงาน จึงขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับการสนับสนุนกำลังใจอย่างดีจากคุณแม่ผู้ล่วงลับไปตั้งแต่วัย ต้น ๆ ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คุณพ่อ สามีและลูกชายทั้งสองคน ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่มีค่ายิ่ง ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ผู้สนใจการศึกษาทั้งหมด

นนุช อุณอนันต์

พฤษภาคม 2546

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
ประวัติความเป็นมาของสหกรณ์ออมทรัพย์	9
ประวัติสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด	14
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ	27
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	31
แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการ	33
ทฤษฎีการจูงใจ	34
การจัดชั้นชั้นในทัศนระของนักการตลาดและชั้นชั้นกับโอกาสชีวิต	35
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
การวิเคราะห์ข้อมูล	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
ตอนที่ 1 จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิก	50
ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของสมาชิก ที่มีต่อบริการของสหกรณ์	59
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ สมาชิกสหกรณ์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน	65
ตอนที่ 4 จำนวนและร้อยละของปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของ สมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์	76
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ	85
สรุปการวิจัย	85
อภิปรายผล	87
ข้อเสนอแนะ	92
บรรณานุกรม	95
ภาคผนวก	
ก แบบสอบถาม	102
ข มูลค่าทุนเรือนหุ้นแยกตามหน่วยงาน ณ 31 ธันวาคม 2544	110
ค จำนวนสมาชิก ผลการดำเนินงาน จำนวนรายได้และรายจ่าย ตั้งแต่ปี 2540 - 2544	112
ง โครงสร้างการบริหารงานและโครงสร้างอัตรากำลัง	116
จ รายชื่อผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงของแบบสอบถาม	119
ประวัติผู้วิจัย	120

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่าง	46
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิกที่ตอบแบบสอบถาม	51
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของสมาชิกที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม วัตถุประสงค์ของการใช้จ่ายเงินรายได้ประจำเดือน	54
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของสมาชิกที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทการกู้ยืมเงิน	55
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของสมาชิกที่มีวัตถุประสงค์ของการกู้เงินจาก สหกรณ์เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายต่าง ๆ	56
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของสมาชิกที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีการ ออมทรัพย์ไว้กับสหกรณ์และสถาบันการเงินต่าง ๆ	57
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของสมาชิกที่ตอบแบบสอบถามที่มีการ ฝากเงินประเภทต่าง ๆ ไว้กับสหกรณ์	58
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	59
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการ	61
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการดำเนินงาน ของสหกรณ์	62
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อบริการทั้ง 3 ด้าน และในภาพรวมของสหกรณ์	64
ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติทดสอบที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ความพึงพอใจที่มีต่อบริการทั้ง 3 ด้านและในภาพรวม จำแนกตามเพศ	65
ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพทางราชการ	66
ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพทางราชการ	67
ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.15	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	69
ตารางที่ 4.16	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านการดำเนินงานของสหกรณ์ จำแนกตามระดับการศึกษา	71
ตารางที่ 4.17	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพการสมรส	72
ตารางที่ 4.18	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก.....	73
ตารางที่ 4.19	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	74
ตารางที่ 4.20	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ จำแนกตามมูลค่าหุ้นสะสม	75
ตารางที่ 4.21	จำนวนและร้อยละของปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของสมาชิก ที่มีต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	76
ตารางที่ 4.22	จำนวนและร้อยละของปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของสมาชิก ที่มีต่อสถานที่ให้บริการ	78
ตารางที่ 4.23	จำนวนและร้อยละของปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของสมาชิก ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์	80
ตารางที่ 4.24	จำนวนและร้อยละของปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของสมาชิก ที่มีต่อด้านอื่น ๆ	83

สารบัญญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 การแสดงความสอดคล้องทางความคิด	29
ภาพที่ 2.2 การแสดงความไม่สอดคล้องทางความคิด	30

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในภาวะปัจจุบันประเทศไทยต้องประสบกับปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำ ซึ่งส่งผลกระทบต่อในด้านค่าครองชีพที่สูงขึ้น ดังจะเห็นได้จากการลดอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก อัตราการว่างงานที่สูงขึ้น อสังหาริมทรัพย์ที่ก่อสร้างแล้วไม่สามารถขายได้ ทำให้คนส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย ผู้ที่ทำงานอยู่ในภาคธุรกิจเอกชนจะได้รับผลกระทบมากเนื่องจากความไม่แน่นอนของกิจการ อาจมีการล้มเลิกกิจการเมื่อใดก็ได้ สำหรับผู้ที่เป็นการราชการจัดได้ว่าเป็นผู้ที่มีความมั่นคงในหน้าที่การงานมากที่สุด มีรายได้ที่แน่นอนแม้ว่ารายได้ดังกล่าวจะไม่สูงนัก ดังนั้นกลุ่มข้าราชการจึงต้องมีการระมัดระวังในการใช้จ่ายเงินและสร้างความมั่นคงทางการเงินให้กับตนเองและครอบครัว โดยนำรายได้ส่วนหนึ่งออมไว้กับสถาบันทางการเงินต่าง ๆ ซึ่งมีสถาบันการเงินประเภทหนึ่งที่ข้าราชการได้ร่วมกันจัดตั้งขึ้นด้วยความสมัครใจ เพื่อแสวงหาทางช่วยเหลือตัวเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในกลุ่มสมาชิกโดยการออมเงิน บางส่วนของเงินได้ฝากไว้เป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ และสามารถให้กู้ยืมเมื่อสมาชิกมีความเดือดร้อน ซึ่งเรียกว่า “สหกรณ์ออมทรัพย์” กิจกรรมสหกรณ์มิได้ดำเนินการเพื่อแสวงหากำไรเป็นหลักในการดำเนินธุรกิจ แต่เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่สมาชิกในสิ่งที่สมาชิกต้องการ (ประพันธ์ เศรษฐนันท์ 2529: 8,60)

สำหรับกระทรวงศึกษาธิการได้จัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ขึ้น เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2520 โดยใช้ชื่อว่า “สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด” รวมอายุปัจจุบันได้ 24 ปี กิจกรรมของสหกรณ์มีความเจริญก้าวหน้าขึ้นเป็นลำดับ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2544 มีทุนเรือนหุ้น 1,474,899,870 บาท มีกำไรสุทธิ 108,158,370.84 บาท มีสมาชิกจำนวน 11,316 คน มีเจ้าหน้าที่สหกรณ์ 27 คน ผู้จัดการสหกรณ์ 1 คน และคณะกรรมการสหกรณ์ 15 คน (เอกสารรายงานกิจการประจำปี 2544: 9-10) จากการประกาศผลการจัดชั้นสหกรณ์ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เมื่อปี 2543 ได้จัดให้สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด เป็นประเภท สหกรณ์ออมทรัพย์ขนาดใหญ่พิเศษ เกรด A (“สารสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ฉบับ สิงหาคม “ 2544: 8) หน้าที่หลักของ

สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด คือ การออมทรัพย์ของสมาชิกทั้งรูปของการถือหุ้นรายเดือน การรับฝากเงินประเภทออมทรัพย์และออมทรัพย์พิเศษ การให้บริการสินเชื่อแก่สมาชิกทั้งในรูปของการกู้แบบฉุกเฉิน กู้แบบสามัญและกู้แบบพิเศษ

ในรอบ 20 กว่าปีของการก่อตั้งสหกรณ์ เมื่อพิจารณาจากโครงสร้างการบริหารและการจัดการแล้วพบว่า สหกรณ์แห่งนี้มีส่วนที่ต้องปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อประโยชน์ในด้านความเติบโตของสหกรณ์และผลที่เกิดกับสมาชิกโดยรวม เนื่องจากเมื่อเริ่มก่อตั้งสหกรณ์ได้ใช้บุคลากรของกระทรวงศึกษาธิการเข้ามาดำเนินงาน การปฏิบัติงานภายในสหกรณ์จึงยึดติดกับระบบราชการ ต่อมาเมื่อกิจการของสหกรณ์เติบโตขึ้น มีเงินทุนมากขึ้นสหกรณ์ได้จ้างเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติงานประจำในสหกรณ์ การรับบุคลากรจากภายนอกเข้ามาปฏิบัติงานในสหกรณ์นั้นเป็นผลดีในการดำเนินงานด้านการบริการในส่วนหนึ่ง ขณะเดียวกันก็ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์จากสมาชิกบางส่วนเกี่ยวกับการนำระบบอุปถัมภ์เข้ามาใช้ในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติงาน ทำให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไม่ตรงตามสายงานที่รับผิดชอบ บุคลากรขาดจิตสำนึกในงานด้านบริการ ถึงแม้ในปัจจุบันปัญหาดังกล่าวได้ถูกแก้ไขไปได้มากแล้วแต่ยังมีวัฒนธรรมในองค์กรที่มีลักษณะของระบบราชการที่ทำให้สมาชิกที่มาใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจอยู่เสมอ ๆ เมื่อพิจารณาในด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ สหกรณ์แห่งนี้มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอยู่ถึง 28 คน ซึ่งเป็นจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ค่อนข้างมากเมื่อเทียบกับสหกรณ์แห่งอื่น ๆ ทำให้มีค่าใช้จ่ายที่คิดเป็นต้นทุนค่อนข้างสูง หากสหกรณ์ส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงาน โดยเฉพาะระบบการจัดทำบัญชี จะทำให้สามารถตรวจสอบและติดตามหนี้สินโดยด่วนได้และทำให้สามารถลดจำนวนคนลงได้ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีการบริหารและการจัดการ

จากเอกสารรายงานกิจการปี 2544 สหกรณ์มีทุนเรือนหุ้น เป็นเงิน 1,474,899,870 บาท มีเงินรับฝากเป็นเงิน 569,154,817.23 บาท คิดอัตราส่วนเงินฝากต่อทุนเรือนหุ้นเท่ากับ 39% แสดงให้เห็นว่าสมาชิกให้ความสำคัญกับการออมทรัพย์ไม่มากนัก ซึ่งเป็นผลจากการขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีของสหกรณ์ไปสู่สมาชิก สหกรณ์ควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอและทั่วถึงเพื่อให้สมาชิกได้ตระหนักถึงวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้งสหกรณ์ คือเพื่อส่งเสริมให้มีการออมทรัพย์ ทั้งนี้สหกรณ์ควรมีการจัดสวัสดิการในรูปแบบใหม่ ๆ มากขึ้นเพื่อเป็นการจูงใจในด้านการฝากเงินด้วย ส่วนในด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ สหกรณ์ได้กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้โดยมีทุนเรือนหุ้นและเงินปันผลเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา ทำให้อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของสหกรณ์สูงกว่าการกู้เพื่อการเคหะที่กู้จากธนาคารพาณิชย์ทั่วไป ส่งผลให้สมาชิกของสหกรณ์ต้องแบกรับภาระ

ดอกเบี้ยที่สูง อันกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจในครอบครัวของสมาชิกที่กู้เงินกับสหกรณ์เป็นอย่างยิ่ง ในด้านการบริหารงานของสหกรณ์ สหกรณ์มีระบบการบริหารและการควบคุมตลอดจนกำหนดให้กรรมการปฏิบัติงานในลักษณะของอนุกรมต่าง ๆ ซึ่งคณะกรรมการส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จึงไม่มีเวลาในการติดตามตลาดการลงทุน ซึ่งมีการเคลื่อนไหวของตลาดเงินที่เร็วมากและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สหกรณ์จึงควรจะจ้างผู้บริหารมืออาชีพมาบริหารจัดการและดูแลด้านการลงทุน เพราะมืออาชีพจะรู้ภาวะตลาดการเคลื่อนไหวการลงทุนในตลาดลงทุนได้ดีกว่า (เอกสารรายงานกิจการประจำปี 2543: 77)

จากผลการสัมมนา เรื่อง “เทคนิคการฝึกอบรมและทิศทางการพัฒนาสหกรณ์ใน ทศวรรษหน้า” ที่จัดโดยกรมส่งเสริมสหกรณ์ เมื่อปี 2540 ทำให้ทราบว่าคณะกรรมการและฝ่าย บริหารของสหกรณ์ควรคำนึงถึงความสำคัญของการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิก ตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์โดยการจัดให้สหกรณ์มีโครงสร้างและขนาดธุรกิจเหมาะสม สามารถ จัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการ จัดการ สร้างบุคลากรให้มีแนวคิดและอุดมการณ์สหกรณ์ ให้บุคลากรของสหกรณ์มีหลักประกัน ในการทำงานที่มั่นคง ปรับปรุงโครงสร้างและพัฒนาระบบงานให้มีความชัดเจน คล่องตัว ง่ายต่อ การปฏิบัติและสามารถตรวจสอบได้ ปรับปรุงและพัฒนากฎระเบียบและข้อบังคับให้สอดคล้องกับ สภาพและลักษณะงานส่งเสริมสหกรณ์ที่แท้จริง พัฒนาและจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีเทคโนโลยี ทันสมัยเพียงพอรวมทั้งพัฒนาระบบการทำงานเป็นทีม (นิภา สุวดี 2540: 53-55) ทั้งนี้ กิจการ สหกรณ์ควรมุ่งเน้นการให้บริการแก่สมาชิกเป็นหลัก การให้บริการต่าง ๆ ที่มีคุณภาพสูงและไว้ใจ ได้และยึดประโยชน์ของสมาชิกเป็นสำคัญอันดับแรก ประกอบกับมีการวางแผนระยะยาวเพื่อ สนองความต้องการของสมาชิก (สุรจิตต์ แก้วชิงดวง 2543: 93-95)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออม ทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุง ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสหกรณ์และขจัดปัญหาต่าง ๆ ข้างต้น และเป็นการเสริมสร้าง ระดับความพึงพอใจของสมาชิก อีกทั้งเป็นการนำไปสู่การศึกษาค้นคว้างานกิจการของสหกรณ์ใน ด้านอื่นต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้

บริการและการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ
กระทรวงศึกษาธิการ จำกัด

3. สมมุติฐานการวิจัย

สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กระทรวงศึกษาธิการ จำกัดที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่าง
กันมีความพึงพอใจในบริการของสหกรณ์แตกต่างกัน

4. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ
กระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ซึ่งประกอบไปด้วยขอบเขตด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

4.1 ขอบเขตด้านสถานที่

ได้ทำการศึกษาวิจัยเฉพาะสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวง
ศึกษาธิการ จำกัด ซึ่งประกอบไปด้วย 14 หน่วยงาน มีจำนวน 10 หน่วยงาน ที่ตั้งอยู่ที่กระทรวง
ศึกษาธิการ แขวงจันทรเกษม เขตดุสิต กรุงเทพฯ ส่วนอีก 4 หน่วยงาน ตั้งอยู่นอกกระทรวง
ศึกษาธิการ ซึ่งมีที่ตั้งหน่วยงานอยู่ในกรุงเทพฯ และจังหวัดปทุมธานี

4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ศึกษาเฉพาะบุคคลที่เป็นสมาชิกของสหกรณ์ซึ่งได้มีการถือหุ้นกับ
สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 11,316 คน แยกเป็น
หน่วยงานต่าง ๆ 14 กลุ่ม ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการ
วัฒนธรรมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการ

ข้าราชการครู สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล สำนักงาน
สภาสถาบันราชภัฏ กรมการศาสนา กรมพลศึกษา กรมวิชาการ กรมการศึกษานอกโรงเรียน
กรมอาชีวศึกษา กรมศิลปากร และสหกรณ์ออมทรัพย์ ซึ่งในจำนวนประชากรทั้งสิ้น 11,316 คน
ได้ใช้วิธีการคำนวณของ Taro Yamane ในการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 386 คน

4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

จะมุ่งศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวง
ศึกษาธิการ จำกัด ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ ใน 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
ด้านสถานที่ที่ให้บริการและด้านการดำเนินงานของสหกรณ์ ทั้งนี้ ใช้ ทฤษฎีความพึงพอใจของ
John D. Millet ทฤษฎีการให้บริการของ Zeithal. And Barry นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการ
สร้างเครื่องมือในการวิจัย

4.4 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาคือตั้งแต่เดือนมกราคม 2545
ถึง เมษายน 2546

4.5 ขอบเขตด้านตัวแปรศึกษา

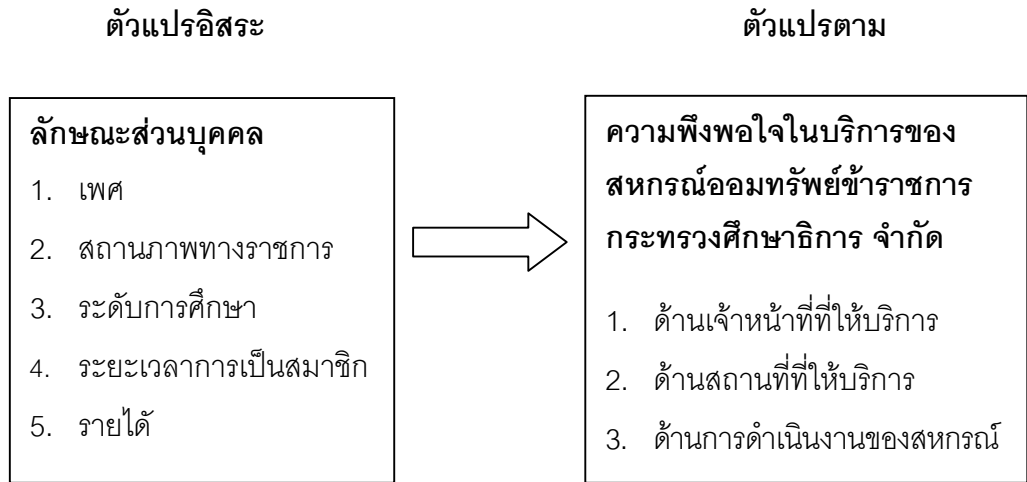
ได้จำแนกตัวแปร ดังนี้

4.5.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) สถานภาพทางราชการ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) ระยะเวลาการเป็นสมาชิก
- 5) รายได้

4.5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ความพึงพอใจใน 3 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
- 2) ด้านสถานที่ที่ให้บริการ
- 3) ด้านการดำเนินงานของสหกรณ์



5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ความรู้สึกชื่นชอบและความต้องการของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสถานที่ที่ให้บริการและด้านการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด

5.1.1 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกชื่นชอบและความต้องการของสมาชิกต่อบุคลิกภาพ กิริยาวาจา สีหน้า ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น การมีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นกันเอง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

5.1.2 ความพึงพอใจด้านสถานที่ที่ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกชื่นชอบและความต้องการของสมาชิกต่อการจัดสถานที่บริการให้เหมาะสม สะดวกในการให้บริการ ได้แก่ ที่ตั้งของสหกรณ์อยู่ไม่ห่างไกลกับสมาชิก ติดถนนใหญ่ สะดวกแก่การติดต่อ มีพื้นที่ภายใน

สหกรณ์กว้างขวาง มีการจัดที่นั่งสำหรับสมาชิกอย่างเพียงพอ การตกแต่งภายในสหกรณ์สะอาด สวยงาม มีห้องสุขาที่สะอาด มีป้ายต่าง ๆ บอกรางาน มีน้ำดื่มสะอาด มีหนังสือพิมพ์ รวมทั้งการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิก

5.1.3 ความพึงพอใจด้านการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์

ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด หมายถึง ความรู้สึกชื่นชอบและความต้องการของสมาชิกต่อกระบวนการบริหารจัดการงานของสหกรณ์ เช่น การกำหนดอัตราเงินกู้ – เงินฝาก อัตราเงินปันผล การจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี การจัดสวัสดิการ การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

5.2 สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด

หมายถึง บุคคลที่ถือหุ้นของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ซึ่งแบ่งกลุ่มตามสถานภาพทางราชการเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ข้าราชการครู ข้าราชการพลเรือนสามัญและลูกจ้างประจำ

5.3 บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด

หมายถึง การที่สหกรณ์ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก่สมาชิกตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ คือ การส่งเสริมให้มีการออมทรัพย์ การรับฝากเงิน การให้กู้ยืม การจ่ายเงินปันผล การจัดสวัสดิการให้แก่สมาชิก การจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี การประชาสัมพันธ์งานของสหกรณ์แก่สมาชิก การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล การจัดการวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน การจัดสถานที่และจัดสภาพแวดล้อมในสหกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่สมาชิกที่มาใช้บริการ

5.4 สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด หมายถึงองค์การ

ที่ข้าราชการในกระทรวงศึกษาธิการร่วมกันจัดตั้งขึ้น เพื่อบริการสวัสดิการแก่ข้าราชการในกระทรวงศึกษาธิการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์และเห็นคุณค่าของการประหยัด รวมทั้งการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในหมู่สมาชิกเมื่อมีความเดือดร้อน

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยครั้งนี้ คาดว่าจะเป็นประโยชน์ดังต่อไปนี้ คือ

6.1 เพื่อทราบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสถานที่ที่ให้บริการและการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด

6.2 เพื่อทราบความแตกต่างของความพึงพอใจของสมาชิกที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

6.3 เพื่อได้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์
ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความกระจ่างถึงปัญหาและ ดำเนินการวิจัยได้ถูกต้อง โดยครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้

1. ประวัติความเป็นมาของสหกรณ์ออมทรัพย์
2. ประวัติสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด
3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ
4. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
5. แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการ
6. ทฤษฎีการจูงใจ
7. การจัดชั้นชั้นในทัศนะนักการตลาดและชนชั้นกับโอกาสชีวิต
8. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติความเป็นมาของสหกรณ์ออมทรัพย์

คำว่า “สหกรณ์” (Cooperative) ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 ในมาตรา 4 ให้ความหมายของสหกรณ์ไว้ว่า หมายถึง คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันและได้จดทะเบียนตาม พระราชบัญญัตินี้

สหกรณ์ คือ คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและ สังคม โดยช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันและต้องจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ เป็นของสมาชิก บริหารงานโดยสมาชิกและเพื่อผลประโยชน์ของสมาชิก ทั้งนี้เพื่อสร้างสรรค์และ ปรับปรุงการประกอบสัมมาอาชีพและความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น ส่งผลให้ประเทศชาติมีการพัฒนา เศรษฐกิจ สังคมและประชาธิปไตยด้วยวิธีการสหกรณ์ ซึ่งยึดหลักการช่วยตนเองและช่วยเหลือ ซึ่งกันและกัน เป็นวิธีการในการดำเนินงาน

ลักษณะมูลฐานของสหกรณ์ ประกอบด้วย

1. กลุ่มบุคคลที่มีผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างเดียวกัน
2. เจตนารมณ์ที่จะช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
3. จัดตั้งองค์กรธุรกิจขึ้น และร่วมกันดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

ประสงค์

4. วัตถุประสงค์ขององค์กรธุรกิจนี้ คือ ส่งเสริมผลประโยชน์ของสมาชิกและครอบครัว (กรมส่งเสริมสหกรณ์ 2542: 3)

การจำแนกประเภทสหกรณ์ตามกฎหมายสหกรณ์ของไทย

ตามกฎหมายกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2516) ให้ไว้ ณ วันที่ 2 ตุลาคม 2516 กำหนดประเภทของสหกรณ์ที่รับจดทะเบียนไว้ 6 ประเภท ได้แก่

1. สหกรณ์การเกษตร
2. สหกรณ์ประมง
3. สหกรณ์นิคม
4. สหกรณ์ร้านค้าหรือร้านสหกรณ์
5. สหกรณ์บริการ
6. สหกรณ์ออมทรัพย์

สหกรณ์ออมทรัพย์ หมายถึง สหกรณ์ที่ต้องการส่งเสริมให้สมาชิกร่วมกันออมทรัพย์ จากรายได้ประจำของตน วิธีการออมทรัพย์แยกเป็น 2 ลักษณะคือ การออมโดยบังคับเป็นการบังคับให้เพิ่มหุ้นสหกรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนดแน่นอน เช่น ทุกสิ้นเดือนและการออมโดยสมัครใจ เป็นกรณีที่สมาชิกฝากเงินที่เหลือใช้ไว้กับสหกรณ์ เป็นการฝากประจำ หรือออมทรัพย์ซึ่งสมาชิกจะได้ดอกเบี้ยตอบแทนตามปกติ สหกรณ์ออมทรัพย์จะนำเงินให้สมาชิกกู้ได้ 3 ประเภท คือ เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน เงินกู้สามัญ และเงินกู้พิเศษ ทั้งนี้เงินให้กู้นั้นจะคิดอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าท้องตลาด ต้องเป็นที่เข้าใจว่า วัตถุประสงค์หลักของสหกรณ์ออมทรัพย์ คือส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์และวัตถุประสงค์รองคือ การให้สมาชิกกู้ยืมเงินโดยคิดดอกเบี้ยต่ำกว่าท้องตลาด สหกรณ์ออมทรัพย์นิยมตั้งในหมู่ผู้มีรายได้ประจำ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงาน หรือคนงานในโรงเรียน เป็นต้น (ประพันธ์ เศวตน์นันทน์ 2529: 31-32)

กำเนิดสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย

สหกรณ์ออมทรัพย์แห่งแรกในประเทศไทย คือ สหกรณ์ออมทรัพย์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่

ข้าราชการสหกรณ์และพนักงานธนาคารเพื่อการสหกรณ์ (ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ปัจจุบันได้เปลี่ยนเป็นธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร) จดทะเบียน เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2492 โดยใช้ชื่อว่า “สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัดสินใช้” (ปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อเป็น สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด) ส่วนสหกรณ์ออมทรัพย์ที่จัดตั้งขึ้นในชุมชนแห่งแรก คือ สหกรณ์เครดิตยูเนียนแม่มูล จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี ได้รับการจดทะเบียนเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2522 (ขึ้นอากรม ภาวะพฤติ 2543: 32) และ ข้อมูลจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ ณ วันที่ 1 มกราคม 2545 มีสหกรณ์ออมทรัพย์ทั่วประเทศทั้งสิ้น 1,348 สหกรณ์

หลักสหกรณ์ออมทรัพย์

สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นองค์การธุรกิจของประชาชนที่ร่วมกันจัดตั้งขึ้น และดำเนินการโดยประชาชน เพื่อประชาชนและของประชาชนที่ช่วยกันจัดตั้งสหกรณ์ขึ้น การดำเนินงานของสหกรณ์ยึดถือความสมัครใจ หลักประชาธิปไตย หลักความยุติธรรม หลักการช่วยตนเอง และหลักการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หลักสำคัญของสหกรณ์ออมทรัพย์คือ

1. บุคคลซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ คือ ทำงานอาชีพเดียวกัน หรืออาศัยอยู่ในชุมชนหรือท้องที่เดียวกัน อาจสมัครเข้าเป็นสมาชิกหรือลาออกจากการเป็นสมาชิกเมื่อใดก็ได้ ไม่จำกัดเชื้อชาติ ศาสนา หรือความคิดเห็นทางการเมือง และไม่มีการบังคับจิตใจกันแต่ประการใด

2. สมาชิกทุกคนเป็นเจ้าของสหกรณ์มีความเสมอภาคในการดำเนินงานและควบคุมสหกรณ์เท่ากันหมด กล่าวคือ สมาชิกแต่ละคนออกเสียงในที่ประชุมใหญ่ของสหกรณ์ได้คนละหนึ่งเสียงเท่ากันหมดไม่ว่าจะมีหุ้นมากหรือน้อย ทั้งนี้ เพื่อให้สมาชิกทุกคนมีโอกาสออกความคิดเห็นปรับปรุงกิจการสหกรณ์ของตนเองโดยไม่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งผูกขาด

3. คำขวัญของสหกรณ์ออมทรัพย์มีอยู่ว่า “ไม่ใช่เพื่อกำไร ไม่ใช่เพื่อการกุศลแต่เพื่อบริการ” เพื่อให้บังเกิดความยุติธรรมและเป็นไปตามคำขวัญนี้ สหกรณ์จึงคิดดอกเบี้ยให้สมาชิกกู้ในอัตราที่ต่ำ เมื่อสิ้นปีทางบัญชีและงบบัญชีแล้ว หากสหกรณ์มีกำไรเหลือก็จะนำมาเฉลี่ยคืนให้แก่สมาชิกตามส่วนของดอกเบี้ยที่สมาชิกได้ชำระแก่สหกรณ์

4. สหกรณ์เป็นสถาบันส่งเสริมให้สมาชิกช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพราะตระหนักดีว่าการที่ต่างคนต่างแก้ไขปัญหาที่มีอยู่ร่วมกันนั้น ย่อมไม่สามารถทำได้ดีเท่าที่ควร

กล่าวโดยทั่วไป สหกรณ์ออมทรัพย์มีวัตถุประสงค์หลักสองประการคือ

1. ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์โดยการถือหุ้นและฝากเงินไว้กับสหกรณ์อย่างสม่ำเสมอและได้รับประโยชน์ตอบแทนตามสมควร

2. จัดให้มีเงินกู้สำหรับสมาชิกตามข้อกำหนดอันสมควร

โดยเจตนารมณ์ของสหกรณ์ประเภทนี้ การส่งเสริมการออมของสมาชิกจึงถือว่ามี ความสำคัญในขั้นแรก ส่วนความมุ่งหมายในเรื่องการให้เงินกู้แก่สมาชิกนั้น มีความสำคัญเพียง ในขั้นรอง โดยนัยนี้ในข้อบังคับของสหกรณ์ควรจะต้องวางเกณฑ์กำหนดให้สมาชิกส่งเงินค่าหุ้นให้ ได้ผลจริงจังและสม่ำเสมอ เพื่อประโยชน์อันควรในอนาคตตนเองและลูกหลานของตน นอกจากนี้ สหกรณ์ควรส่งเสริมการออมทรัพย์โดยวิธีการรับเงินฝากประจำ และเงินฝากออมทรัพย์ โดยให้ได้ รับประโยชน์ตามสมควร ส่วนการให้กู้เงินนั้นสหกรณ์จะถึงให้ได้ก็แต่โดยสอบสวนถี่ถ้วนแล้ว ปรากฏว่าจำเป็นหรือมีประโยชน์จริง ๆ และในข้อบังคับจะต้องจำกัดจำนวนชั้นสูงแห่งเงินกู้ไว้ตาม ส่วนเงินได้ หรือตามส่วนแห่งเงินค่าหุ้นของสมาชิกแต่ละคน นอกจากนี้จะต้องกำหนดอย่าง รอบคอบ ในเรื่องหลักประกันและการส่งเงินงวดชำระหนี้

ปัจจัยแห่งความสำเร็จและมั่นคงของสหกรณ์ออมทรัพย์ของคนมีเงินเดือนก็คือ การ เกี่ยวข้องเป็นทางการของหน่วยงานที่สหกรณ์จัดตั้งขึ้นนั้น เช่น

1. หัวหน้าหน่วยงานหรือผู้บังคับบัญชาชั้นสูงของหน่วยงานเข้ารับหน้าที่เป็นประธาน กรรมการโดยตำแหน่ง เพื่อควบคุมดูแลให้การดำเนินงานของสหกรณ์เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ตลอดจนให้การสนับสนุนเพื่อความเจริญของสหกรณ์

2. จัดให้เจ้าหน้าที่ผู้จ่ายเงินเดือนของหน่วยงานนั้น ๆ หักเงินที่สมาชิกต้องส่งต่อ สหกรณ์จากเงินได้รายเดือนของสมาชิกเมื่อจ่าย

3. หากมีความจำเป็นจะต้องจัดให้สมาชิกของหน่วยงานนั้น ๆ บางคนมาช่วยปฏิบัติ งานช่วยเหลือสหกรณ์ โดยถือเป็นหลักสวัสดิการของหน่วยงานนั้น

ลักษณะของผู้ที่จะเข้าเป็นสมาชิกในสหกรณ์ออมทรัพย์ ตามข้อบังคับสหกรณ์ได้ กำหนด ดังนี้

1. เป็นผู้เห็นชอบในความมุ่งหมายของสหกรณ์
2. เป็นผู้ที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์
3. เป็นข้าราชการหรือเป็นผู้ทำงานประจำในสังกัดหน่วยงานที่สหกรณ์นั้นจัดตั้งขึ้น
4. เป็นผู้ที่มีลักษณะนิสัยดี
5. มิได้เป็นสมาชิกในสหกรณ์ประเภทเครดิตสมาคมอื่น ไม่ว่าจะมีความรับผิดชอบจำกัด หรือไม่จำกัด (กรมส่งเสริมสหกรณ์ 2518: 19-27)

การจัดการสหกรณ์

หน้าที่พื้นฐานของการจัดการสหกรณ์ ใช้หลักการจัดการเช่นเดียวกับองค์การธุรกิจ ซึ่งมี 7 ประการด้วยกัน คือ การวางแผน (planning) การจัดองค์การ (organizing) การจัดคนเข้าทำงาน (staffing) การอำนวยการหรือการสั่งการ (directing) การควบคุม (controlling) การรายงาน (reporting) และการงบประมาณ (budgeting)

1. การวางแผน

ในการดำเนินงานสหกรณ์ จำเป็นต้องมีการวางแผน วางวัตถุประสงค์ เป้าหมาย อย่างชัดเจน มีการศึกษาสภาพปัจจุบันและมีการวางโครงการหรือกลยุทธ์ในการดำเนินงาน ทั้งที่เป็นวัตถุประสงค์ในระยะสั้นและระยะยาวขององค์การ โดยทั่วไปคณะกรรมการดำเนินงานซึ่งได้รับเลือกจากสมาชิกจะเป็นผู้วางแผนและนโยบายให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ และมอบให้ฝ่ายจัดการซึ่งรวมทั้งผู้จัดการและพนักงานสหกรณ์นำไปปฏิบัติ

2. การจัดองค์การ

การจัดองค์การคือการจัดระบบโครงสร้างการบริหารของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การเพื่อให้มีการแบ่งงานกันทำ การแบ่งอำนาจหน้าที่และสามารถให้ทำงานประสานรวมกับของกลุ่มงานในหน้าที่ต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การที่วางไว้ ในหน่วยงานสหกรณ์ สมาชิกจะทำหน้าที่เลือกคณะกรรมการดำเนินงานมาปฏิบัติภาระแทนตน และวางนโยบาย วัตถุประสงค์ของสหกรณ์ คณะกรรมการดำเนินงานจะจัดจ้างฝ่ายจัดการและพนักงานสหกรณ์ มาปฏิบัติงานตามที่วางแผนไว้ ผู้จัดการมีหน้าที่กำหนดกิจกรรม ดำเนินแผนปฏิบัติ จัดระเบียบ จัดกลุ่มกิจกรรม มอบหมายอำนาจหน้าที่

3. การจัดคนเข้าทำงาน

การจัดบุคคลเข้าทำงานหรือวางแผนบุคลากรของสหกรณ์ มีหลักวิธีการคล้ายกับองค์การทั่วไป คือ คณะกรรมการทำหน้าที่คัดเลือกผู้จัดการ กำหนดอัตราค่าจ้างผู้จัดการและสวัสดิการของผู้จัดการและพนักงาน ผู้จัดการมีหน้าที่คัดเลือกพนักงานสหกรณ์รวมทั้งควบคุม แนะนำกำกับและสร้างความสัมพันธ์อันดีของพนักงานสหกรณ์

4. การอำนวยการ

การอำนวยการเป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหารทุกคน ที่ต้องใช้ความสามารถชักจูงพนักงานในองค์การให้ปฏิบัติงานอย่างดีที่สุด ขบวนการอำนวยการรวมถึงขั้นตอนการชี้แนะแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงาน การให้ข้อคิด แนะนำ การจูงใจพนักงาน การสร้างมนุษยสัมพันธ์ และความเข้าใจอันดีของผู้จัดการและพนักงานในระดับต่าง ๆ

5. การควบคุม

การควบคุมงานสหกรณ์ สามารถทำโดยคณะกรรมการดำเนินงานและผู้จัดการ ซึ่งเป็นผู้ใกล้ชิดกับการปฏิบัติงานมากที่สุด ผู้จัดการจำเป็นต้องตรวจตรา วัตถุประสงค์การปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาอยู่เสมอ ส่วนคณะกรรมการดำเนินงานจะเป็นผู้ที่ควบคุมการดำเนินงานของผู้จัดการอีกชั้นหนึ่ง นอกจากนี้การตรวจตรา ควบคุมสหกรณ์จะดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์อีกด้วย

6. การทำรายงาน

การรายงานและการติดต่อสื่อสารในสหกรณ์ มีความจำเป็นอย่างมากเพราะการดำเนินงานสหกรณ์ประกอบด้วยบุคคล 3 ฝ่าย คือ สมาชิก คณะกรรมการดำเนินงานและฝ่ายจัดการ ซึ่งการติดต่อสื่อสารทั้ง 3 ฝ่ายมีความสำคัญยิ่ง ควรมีการทำอย่างสม่ำเสมอและทันต่อเหตุการณ์

7. การงบประมาณ

งบประมาณในสหกรณ์มีความสำคัญยิ่ง ผู้จัดการต้องมีความรอบรู้ทางบัญชี การเงินและการจัดการแหล่งเงินทุน เพราะกิจการของสหกรณ์เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเครดิตและการตลาด ซึ่งเป็นเรื่องของการเงิน การระดมทุน การจัดการทางการเงินที่ดีและเพียงพอในธุรกิจมีส่วนสำคัญในความสำเร็จของสหกรณ์เป็นอย่างยิ่ง (ไชศรี คนจริง 2537: 21-27)

2. ประวัติสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด

ประเทศไทยมีการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ครั้งแรกในหมู่ข้าราชการ ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2492 นับถึงปัจจุบันเป็นเวลา 53 ปี ขบวนการสหกรณ์ในประเทศไทย เจริญก้าวหน้าเป็นลำดับ

สำหรับการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ได้ถือกำเนิดขึ้นตามดำริของท่านรองปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (นายสมาน แสงมลิ) เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2520 เริ่มประกอบธุรกิจ เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2520 มีสมาชิก 656 คน ทุนเรือนหุ้นที่ชำระแล้ว 83,540 บาท ในระยะเวลา 26 ปีที่ผ่านมา สหกรณ์ได้มีการพัฒนาขึ้นมาเป็นสหกรณ์ชั้นนำขนาดใหญ่พิเศษ (เกรด A) โดยมีสมาชิก 11,316 คน มีทุนเรือนหุ้น 1,474,899,870 บาท มีสินทรัพย์รวม 2,285,448,487.02 บาท มีเงินสดและเงินฝากธนาคาร 401,206,007.40 บาท มีเงินฝากจากสมาชิก 569,154,817.23 บาท มีเงินทุนสำรอง 127,091,869.75 บาท มีกำไรสุทธิประจำปี 2544 เป็นเงิน 108,158,370.84 บาท มีคำขวัญประจำสหกรณ์ คือ “ช่วยออมช่วย

ประหยัด ด้วยชื่อสัตย์และโปรงใส สามีคมีน้ำใจ ยึดมั่นใน สอ.ศธ” (“ประวัติสหกรณ์ออมทรัพย์
ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด” 2544: 1)

วัตถุประสงค์การจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด

สหกรณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดา
สมาชิก โดยวิธีช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักสหกรณ์ รวมทั้งในข้อต่อไปนี้

1. ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์ โดยช่วยให้สามารถสงวนส่วนแบ่งรายได้ของตนไว้
ในทางอันมั่นคงและได้รับประโยชน์ตามสมควร

2. ส่งเสริมการช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก

3. รับฝากเงินจากสมาชิกหรือสหกรณ์อื่น

4. จัดหาทุนเพื่อกิจการตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์

5. ให้เงินกู้แก่สมาชิก

6. ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงิน

7. ชื้อหุ้นของธนาคารซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์

8. ชื้อหุ้นของชุมนุมสหกรณ์หรือสหกรณ์อื่น

9. ชื้อหุ้นของสถาบันที่ประกอบธุรกิจ อันทำให้เกิดความสะดวกหรือส่งเสริมความ

เจริญแก่กิจการของสหกรณ์

10. ชื้อหลักทรัพย์รัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจ

11. ออกตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงิน

12. ฝากหรือลงทุนอย่างอื่นตามกฎหมายและตามที่คณะกรรมการพัฒนาการ

สหกรณ์แห่งชาติกำหนด

13. ดำเนินการให้กู้ยืมเพื่อการเคหะ

14. ให้สวัสดิการและการสงเคราะห์ตามสมควรแก่สมาชิกและครอบครัว

15. ร่วมมือกับทางราชการ สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุมนุมสหกรณ์และ
สหกรณ์อื่น เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงกิจการของสหกรณ์

16. กระทำการต่าง ๆ ตามที่อนุญาตไว้ในกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ เพื่อให้เป็นไปตาม
วัตถุประสงค์ที่กล่าวข้างต้น รวมถึง ชื้อ ถือกรรมสิทธิ์หรือทรัพย์สินสิทธิครอบครอง กู้ ยืม เช่าหรือให้
เช่า เช่าซื้อหรือให้เช่าซื้อ โอนหรือรับโอนสิทธิการเช่า หรือสิทธิการเช่าซื้อ ขายหรือจำหน่าย
จำนองหรือรับจำนอง จำนำหรือรับจำนำ ด้วยวิธีอื่นใดซึ่งทรัพย์สินแก่สมาชิกหรือของสมาชิก

17. ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่สมาชิก

18. ขอหรือรับความช่วยเหลือทางวิชาการจากทางราชการ หน่วยงานของต่างประเทศ หรือบุคคลอื่น

19. ดำเนินกิจการอย่างอื่นบรรดาที่เกี่ยวกับ หรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จตาม วัตถุประสงค์ของสหกรณ์ (“ข้อบังคับประเภท สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ กระทรวงศึกษาธิการ จำกัด” 2543: 2)

ในส่วนของเงินทุนของสหกรณ์ สหกรณ์ได้ดำเนินการจัดหาทุนดังนี้

ทุน

ที่มาของทุน สหกรณ์อาจหาทุนเพื่อดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. ออกหุ้น
2. รับฝากเงินจากสมาชิกหรือสหกรณ์อื่น
3. กู้ยืมเงินและรับเงินจากการออกตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงิน
4. สะสมทุนสำรองและทุนอื่น ๆ
5. รับเงินอุดหนุนหรือทรัพย์สินที่มีผู้ยกให้

หุ้น

การออกหุ้น สหกรณ์ออกหุ้นได้โดยไม่จำกัดจำนวน มีมูลค่าหุ้นละสิบบาท

การถือหุ้น สมาชิกทุกคนต้องชำระค่าหุ้นเป็นรายเดือน ตั้งแต่เดือนแรกที่เข้าเป็น สมาชิกตามอัตราส่วนของจำนวนเงินได้รายเดือนของตน ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์

ถ้าสมาชิกประสงค์ จะถือหุ้นรายเดือนในอัตราที่สูงกว่าอัตราที่กำหนดไว้ในระเบียบ ของสหกรณ์ หรือจะขอซื้อหุ้นเพิ่มขึ้นอีกเมื่อใดก็ย่อมทำได้ โดยแสดงความจำเป็นเป็นหนังสือต่อ คณะกรรมการดำเนินการ แต่จำนวนหุ้นทั้งหมดต้องไม่เกินหนึ่งในห้าของหุ้นที่ชำระแล้วทั้งหมด

สมาชิกประสงค์จะโอนหรือถอนหุ้นในระหว่างที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ไม่ได้

ในระหว่างที่สมาชิกภาพของสมาชิกยังไม่สิ้นสุด สหกรณ์ไม่ต้องส่งเงินค่าหุ้นของ สมาชิกเพื่อชำระหนี้แก่เจ้าหน้าที่ของสมาชิคนั้น

การชำระค่าหุ้นรายเดือน การชำระค่าหุ้นรายเดือนนั้น ให้ชำระโดยวิธีหักจากเงินได้ รายเดือนของสมาชิกในวันจ่ายเงินได้รายเดือนประจำเดือนนั้น ๆ ทุกเดือน

เมื่อสมาชิกมีคำขอเป็นหนังสือและคณะกรรมการดำเนินการได้สอบสวนพิจารณา เห็นว่า สมาชิกนั้นตกอยู่ในพฤติการณ์อันทำให้ไม่สามารถส่งเงินค่าหุ้นรายเดือนได้ โดยมีใ้ เกิดขึ้นด้วยเจตนาไม่สุจริตของตน คณะกรรมการดำเนินการจะอนุญาตให้สมาชิคนั้นมีต้องชำระ ค่าหุ้นรายเดือนชั่วคราวระยะเวลาที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควรก็ได้

การชำระค่าหุ้นรายเดือน สมาชิกที่ได้ชำระเงินค่าหุ้นไม่น้อยกว่า 180 เดือน หรือเป็นจำนวนเงินไม่น้อยกว่า 150,000 บาท และไม่มีหนี้สินกับสหกรณ์ จะงดชำระเงินค่าหุ้นรายเดือนหรือลดจำนวนการถือหุ้นรายเดือนลงก็ได้ โดยแจ้งความจำนงเป็นหนังสือต่อคณะกรรมการดำเนินการ

การแจ้งยอดจำนวนหุ้น สหกรณ์จะแจ้งยอดจำนวนหุ้นที่สมาชิกชำระเต็มมูลค่าแล้วให้สมาชิกแต่ละคนทราบทุกสิ้นปีทางบัญชีของสหกรณ์

สมาชิก

สมาชิกสหกรณ์ คือ

1. ผู้ที่มีชื่อและลงลายมือชื่อในบัญชีรายชื่อผู้ซึ่งจะเป็นสมาชิกของสหกรณ์และได้ชำระค่าหุ้นตามจำนวนที่จะถือครบถ้วนแล้ว
2. ผู้ได้รับเลือกเข้าเป็นสมาชิกตามข้อบังคับที่ได้ลงลายมือชื่อในทะเบียนสมาชิก และได้ชำระค่าหุ้นตามจำนวนที่ถือครบถ้วนแล้ว

คุณสมบัติของสมาชิก

สมาชิกต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. เป็นผู้เห็นชอบในวัตถุประสงค์ของสหกรณ์
2. เป็นผู้บรรลุนิติภาวะ
3. เป็นข้าราชการหรือลูกจ้างประจำ
 - 3.1 ในกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่ากรมที่ทำการเบิกจ่ายเงินเดือนจากกองคลังหรือฝ่ายคลัง
 - 3.2 ในสถานศึกษาของรัฐสังกัดกรมที่ทำการเบิกจ่ายเงินเดือนจากกองคลังหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่ากรม
4. เป็นผู้มีความประพฤติและนิสัยดี
5. มิได้เป็นสมาชิกในสหกรณ์ออมทรัพย์อื่น ที่มีวัตถุประสงค์ในการให้กู้ยืมเงิน

การเข้าเป็นสมาชิก ผู้สมัครเป็นสมาชิกตามข้อบังคับ (รวมทั้งสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อื่น ซึ่งประสงค์จะขอเข้าเป็นสมาชิกโดยการโอนมาจากสหกรณ์ออมทรัพย์อื่น) ต้องยื่นใบสมัครถึงสหกรณ์ตามแบบที่กำหนดไว้ โดยต้องมีผู้บังคับบัญชาของผู้สมัครในตำแหน่งไม่ต่ำกว่าระดับ 6 คนหนึ่งรับรอง แต่ถ้าผู้สมัครเป็นผู้ดำรงตำแหน่งไม่ต่ำกว่า ระดับ 5 ก็ไม่ต้องมีผู้รับรอง

ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ผู้เข้าเป็นสมาชิกต้องชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้าให้แก่สหกรณ์คนละ 50 บาท ค่าธรรมเนียมแรกเข้านี้ให้ถือเป็นรายได้ของสหกรณ์จะเรียกคืนไม่ได้ (“ข้อบังคับประเภท สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด” 2543: 3,8)

ส่วนการดำเนินงานของสหกรณ์ สหกรณ์ได้กำหนดข้อบังคับในการดำเนินงาน ดังนี้

การดำเนินงาน

การรับฝากเงิน สหกรณ์อาจรับฝากเงินประเภทออมทรัพย์หรือประเภทออมทรัพย์พิเศษจากสมาชิกหรือสหกรณ์อื่นได้ตามระเบียบของสหกรณ์

ข้อกำหนดเกี่ยวกับการฝาก ดอกเบี้ย การถอนเงินฝากและอื่น ๆ ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์ที่ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์

ให้สหกรณ์ดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

การให้เงินกู้ เงินกู้้นั้นอาจให้แก่ สมาชิกของสหกรณ์หรือสหกรณ์อื่น การให้เงินกู้แก่สมาชิคนั้น ให้คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยให้เงินกู้ได้ตามข้อบังคับและตามระเบียบของสหกรณ์

ข้อกำหนดต่าง ๆ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การพิจารณาวินิจฉัยให้เงินกู้ ประเภทและจำกัดแห่งเงินกู้ หลักประกันสำหรับเงินกู้ ลำดับแห่งการให้เงินกู้ การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ การส่งเงินงวดชำระหนี้สำหรับเงินกู้ การควบคุมหลักประกันการเรียกคืนเงินกู้และอื่น ๆ ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์

การให้เงินกู้แก่สหกรณ์อื่นนั้น คณะกรรมการดำเนินการจะพิจารณาให้กู้ได้ต่อเมื่อสหกรณ์มีเงินทุนเหลือจากการให้เงินกู้แก่สมาชิกแล้ว ตามระเบียบของสหกรณ์ที่ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์

สมาชิกหรือสหกรณ์ ซึ่งประสงค์ขอกู้เงินจากสหกรณ์นี้ต้องเสนอคำขอกู้ตามแบบและระเบียบของสหกรณ์ที่กำหนดไว้

ความหมายแห่งเงินกู้ เงินกู้ซึ่งให้แก่สมาชิกไม่ว่าประเภทใด ๆ จะให้ได้แต่เฉพาะเพื่อการอันจำเป็นหรือมีประโยชน์ ตามที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร

ให้คณะกรรมการดำเนินการสอดส่องและกวดขันการใช้เงินกู้ของสมาชิกให้ตรงตามความมุ่งหมายที่ให้เงินกู้้นั้น

ประเภทแห่งเงินกู้ สหกรณ์อาจให้เงินกู้แก่สมาชิกได้ตามประเภทดังต่อไปนี้

1. **เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน** ในกรณีที่สมาชิกมีเหตุฉุกเฉินหรือมีเหตุอันจำเป็นรีบด่วน และมีความประสงค์ขอกู้เงิน คณะกรรมการดำเนินการอาจให้เงินกู้เพื่อเหตุนั้นได้ตามระเบียบของสหกรณ์

2. **เงินกู้สามัญ** ในกรณีที่มีสมาชิกมีความประสงค์ขอกู้เงินสำหรับใช้จ่าย เพื่อการอันจำเป็นหรือมีประโยชน์ต่าง ๆ คณะกรรมการดำเนินการอาจพิจารณาให้เงินกู้สามัญแก่สมาชิกนั้นได้ตามระเบียบสหกรณ์

3. **เงินกู้พิเศษ** เมื่อสหกรณ์มีฐานะการเงินก้าวหน้าพอที่จะช่วยเหลือให้เงินกู้ เพื่อส่งเสริมฐานะความมั่นคง หรือเพื่อการเคหะหรือก่อประโยชน์นอกวงแยกแก่สมาชิกได้ คณะกรรมการดำเนินการอาจให้เงินกู้พิเศษแก่สมาชิกนั้นได้ตามที่เห็นสมควร โดยผู้กู้ต้องระบุความมุ่งหมายแต่ละอย่างของเงินกู้ประเภทนี้ ตลอดจนเงื่อนไขและวิธีการและต้องมีหลักประกันตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์

ดอกเบี้ยเงินกู้ ให้สหกรณ์เรียกดอกเบี้ยเงินกู้ทุกประเภทที่ให้แก่สมาชิก ในอัตราตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์

การควบคุมหลักประกันและการเรียกคืนเงินกู้ ให้คณะกรรมการดำเนินการตรวจตราควบคุมให้เงินกู้ทุกรายมีหลักประกันตามที่กำหนดไว้ในระเบียบสหกรณ์ และเมื่อคณะกรรมการดำเนินการเห็นว่าหลักประกันสำหรับเงินกู้ใดบกพร่อง ผู้กู้จะต้องจัดการแก้ไขให้คืนได้ภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด (“ข้อบังคับ ประเภท สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด” 2543: 3-4)

ในการจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี สหกรณ์ได้กำหนดข้อบังคับ ดังนี้

การประชุมใหญ่

การประชุมใหญ่สามัญ ให้คณะกรรมการดำเนินการเรียกประชุมปีละหนึ่งครั้ง ภายในหนึ่งร้อยห้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีทางบัญชีของสหกรณ์ เมื่อมีการประชุมใหญ่ทุกครั้งให้สหกรณ์มีหนังสือแจ้งวัน เวลา สถานที่และเรื่องที่จะประชุมให้บรรดาสมาชิกทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าเจ็ดวัน แต่ถ้การประชุมนั้นเป็นการด่วน อาจแจ้งล่วงหน้าได้ตามสมควร ทั้งนี้ ให้ประธานกรรมการหรือรองประธานกรรมการ หรือเลขานุการเป็นผู้ลงลายมือชื่อในหนังสือนั้นและต้องแจ้งกรมส่งเสริมสหกรณ์ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ทราบล่วงหน้า ในโอกาสเดียวกันกับที่แจ้งให้สมาชิกทราบด้วยโดยการประชุมใหญ่ต้องมีสมาชิมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งจำนวนของสมาชิกทั้งหมด หรือไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยคนจึงจะเป็นองค์ประชุม

อำนาจหน้าที่ของที่ประชุมใหญ่ ที่ประชุมใหญ่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยปัญหาทุกอย่างที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับกิจการของสหกรณ์ ซึ่งรวมทั้งในข้อต่อไปนี้

1. รับทราบการรับสมาชิกเข้าใหม่ สมาชิกออกจากสหกรณ์และวินิจฉัยข้ออุทธรณ์ของผู้สมัครซึ่งได้รับเลือกเข้าเป็นสมาชิกและสมาชิกที่ถูกให้ออกจากสหกรณ์

2. พิจารณาเลือกตั้งและถอดถอนกรรมการดำเนินการและผู้ตรวจสอบกิจการของ สหกรณ์
3. พิจารณาอนุมัติงบดุลและจัดสรรกำไรสุทธิประจำปีของสหกรณ์
4. รับทราบรายงานประจำปี และรายงานของผู้ตรวจสอบกิจการของสหกรณ์
5. พิจารณากำหนดวงเงินซึ่งสหกรณ์อาจกู้ยืมหรือค้ำประกัน
6. อนุมัติแผนงานและประมาณการรายจ่ายประจำปีของสหกรณ์
7. พิจารณาคัดเลือกผู้สอบบัญชี เสนอนายทะเบียนแต่งตั้งและกำหนดค่าตอบแทน
8. พิจารณากำหนดค่าตอบแทนให้แก่ผู้ตรวจสอบกิจการ
9. พิจารณาการแยกสหกรณ์
10. พิจารณาแก้ไขเพิ่มเติมข้อบังคับ
11. รับทราบเรื่องการดำเนินงานของสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย และหรือชุมนุม สหกรณ์ที่สหกรณ์นี้เป็นสมาชิกอยู่
12. พิจารณาและปฏิบัติตามคำแนะนำของนายทะเบียนสหกรณ์หรือรองนายทะเบียน สหกรณ์ หรือผู้ตรวจการสหกรณ์หรือผู้สอบบัญชี ซึ่งนายทะเบียนสหกรณ์แต่งตั้ง
13. กำหนดแนวทางซึ่งสหกรณ์คิดจะทำเป็นเครื่องเกื้อหนุนบรรดาสมาชิกตาม วัตถุประสงค์ของสหกรณ์

คณะกรรมการดำเนินการ

คณะกรรมการดำเนินการ ให้สหกรณ์มีคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ประกอบด้วย ประธานกรรมการหนึ่งคน และกรรมการอื่นอีกไม่เกิน 14 คน ซึ่งที่ประชุมใหญ่เลือกตั้งจาก สมาชิก ซึ่งกำหนดโดยกรมส่งเสริมสหกรณ์

ให้คณะกรรมการดำเนินการเลือกตั้ง ในระหว่างกันเองขึ้นดำรงตำแหน่งประธาน กรรมการคนหนึ่งหรือหลายคน เลขานุการคนหนึ่งและ/หรือเหรัญญิกคนหนึ่ง นอกนั้นเป็นกรรมการ และเปิดเผยให้ทราบโดยทั่วกัน ณ สำนักงานสหกรณ์

อำนาจหน้าที่ของกรรมการดำเนินการแต่ละตำแหน่ง

1. **ประธานกรรมการ** มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้
 - 1.1. เป็นประธานในที่ประชุมใหญ่และที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการและ ควบคุมการประชุมดังกล่าวให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
 - 1.2 ควบคุมดูแลการดำเนินงานทั่วไปของสหกรณ์ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และอยู่ในวัตถุประสงค์ของสหกรณ์
 - 1.3 ลงลายมือชื่อในเอกสารต่าง ๆ ในนามสหกรณ์ตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับนี้

1.4 ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการดำเนินการมอบหมายให้ภายใต้กฎหมาย
ข้อบังคับ ระเบียบ มติและคำสั่งของสหกรณ์

2. รองประธานกรรมการ

2.1 ปฏิบัติการในอำนาจหน้าที่ของประธานกรรมการแทนประธานกรรมการเมื่อ
ประธานกรรมการไม่อยู่หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ หรือมีตำแหน่งประธานกรรมการว่างลง

2.2 ช่วยประธานกรรมการควบคุมดูแลการดำเนินงานทั่วไปของสหกรณ์ให้
เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและอยู่ในวัตถุประสงค์ของสหกรณ์

2.3 แจ้งนัดประชุมไปยังบรรดาสมาชิกหรือกรรมการดำเนินการแล้วแต่กรณี

2.4 ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการดำเนินการมอบหมายให้ภายใต้
กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ มติ และคำสั่งของสหกรณ์

3. เลขานุการ

3.1 จัดทำรายงานการประชุมใหญ่และรายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินการ
การทุกครั้ง

3.2 ดูแลรักษาเอกสารและรายงานการประชุมของสหกรณ์ให้เรียบร้อยอยู่เสมอ

3.3 แจ้งนัดประชุมไปยังบรรดาสมาชิก หรือกรรมการดำเนินการแล้วแต่กรณี

3.4 ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการดำเนินการมอบหมายให้ภายใต้กฎหมาย
ข้อบังคับ ระเบียบ มติและคำสั่งสหกรณ์

4. เภรัญญิก

4.1. กำกับ ดูแล ตรวจสอบการรับจ่ายการเก็บรักษาเงินและทรัพย์สินของสหกรณ์
ให้เป็นไปโดยถูกต้องเรียบร้อย

4.2 ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการดำเนินการมอบหมายให้ภายใต้
กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ มติและคำสั่งของสหกรณ์

กำหนดเวลาอยู่ในตำแหน่ง คณะกรรมการสหกรณ์มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ
สองปีนับแต่วันเลือกตั้ง กรรมการดำเนินการสหกรณ์ซึ่งพ้นจากตำแหน่งอาจได้รับเลือกตั้งอีกได้
แต่ต้องไม่เกินสองวาระติดต่อกัน โดยต้องพักอย่างน้อยหนึ่งปีทางบัญชีสหกรณ์ จึงจะสมัครรับ
เลือกตั้งเป็นกรรมการดำเนินการใหม่ได้ (“ข้อบังคับ ประเภท สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์
ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด” 2543: 12-14)

การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด

1. **ด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน** ในปี พ.ศ. 2545 สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ
กระทรวงศึกษาธิการ จำกัด มีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสหกรณ์ จำนวน 28 คน โดยแบ่งเป็น

- 1.1 ผู้จัดการสหกรณ์ จำนวน 1 คน และผู้ช่วยผู้จัดการจำนวน 2 คน
- 1.2 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป จำนวน 5 คน
- 1.3 ฝ่ายจัดเก็บและติดตามหนี้ จำนวน 4 คน
- 1.4 ฝ่ายสินเชื่อและกฎหมาย จำนวน 1 คน
- 1.5 ฝ่ายบัญชี จำนวน 3 คน
- 1.6 ฝ่ายการเงิน จำนวน 3 คน
- 1.7 ฝ่ายประมวลผลและรายงานข้อมูล จำนวน 8 คน
- 1.8 งานตรวจสอบภายใน จำนวน 1 คน

(เอกสารรายงานกิจการประจำปี 2544: 9-10)

2. ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ตั้งอยู่บนชั้น 3 ของอาคารสมานฉันท์ เลขที่ 319 ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพฯ มีบริเวณพื้นที่ของสหกรณ์ประมาณ 70 ตารางเมตร ติดตั้งเครื่องปรับอากาศทั้งหลัง นอกจากนี้ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับสมาชิกที่มาใช้บริการ ดังนี้

- 2.1 เก้าอี้สำหรับสมาชิกที่มาใช้บริการนั่งรอจำนวน 45 ที่นั่ง
- 2.2 หนังสือพิมพ์รายวัน จำนวน 6 ฉบับ ต่อวัน
- 2.3 เครื่องทำน้ำเย็นสำหรับสมาชิกผู้มาใช้บริการ จำนวน 2 ถัง โดยใช้แก้วกระดาษดื่มแล้วทิ้ง
- 2.4 โต๊ะสำหรับกรอกแบบเพื่อการกู้เงินหรือฝากเงิน จำนวน 2 ชุด
- 2.5 ตู้รับฟังความคิดเห็น จำนวน 2 ตู้

สำหรับสถานที่จอดรถยนต์ของสมาชิกที่มาใช้บริการ สามารถจอดรถยนต์ได้ที่บริเวณหน้าอาคารสมานฉันท์ ทั้ง 2 ด้าน (บุญเรือง ต้นยา สัมภาษณ์)

3. ด้านการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ได้แก่ การดำเนินงานที่เป็นกิจกรรมหลักตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ และกิจกรรมอื่น ๆ ดังนี้

3.1 ด้านการรับฝากเงิน สหกรณ์มีการรับฝากเงิน 2 ประเภทได้แก่

3.1.1 เงินฝากออมทรัพย์ อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 2.50 บาท ต่อปี (ประกาศสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการจำกัด ณ วันที่ 29 มีนาคม 2544) เป็นเงินฝากที่สามารถฝาก – ถอนได้วันละ 1 ครั้ง โดยต้องเปิดบัญชีครั้งแรก 100 บาท การคิดดอกเบี้ยเงินฝากจะคิดให้สมาชิกทุก 6 เดือน คือ สิ้นเดือนมิถุนายนและสิ้นธันวาคมเมื่อถอนเงินแล้วต้องมีเงิน

คงเหลือไว้ในสมุดบัญชีไม่น้อยกว่า 100 บาท

3.1.2 เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 2.75 บาท ต่อปี (ประกาศสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ณ วันที่ 29 มีนาคม 2544) หลักเกณฑ์การเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษครั้งแรก ต้องฝากไม่น้อยกว่า 30,000 บาท และการฝากเงินครั้งต่อไปต้องไม่น้อยกว่าครั้งละ 5,000 บาท ส่วนการถอนเงินฝากประเภทนี้ให้ถอนได้เดือนละหนึ่งครั้ง โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม หากเดือนใดมีการถอนเงินมากกว่าหนึ่งครั้ง สหกรณ์คิดค่าธรรมเนียมการถอนเงินครั้งที่ 2 และครั้งต่อ ๆ ไปทุก ๆ ครั้ง ในอัตราร้อยละหนึ่งของจำนวนเงินที่ถอน แต่ต้องไม่น้อยกว่า 300 บาท ยอดเงินฝากคงเหลือในบัญชีหลังจากถอนแล้วเหลือไม่น้อยกว่า 30,000 บาท สหกรณ์คิดดอกเบี้ยเงินฝากให้เป็นรายวันและจะนำดอกเบี้ยทบเป็นเงินเข้าบัญชีของผู้ฝากในวันสิ้นเดือนธันวาคมของทุกปี (“ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ว่าด้วยการรับฝากเงิน” 2538: 4-5)

3.2 ด้านการกู้ยืมเงิน สมาชิกสามารถกู้เงินจากสหกรณ์ได้ 3 ประเภท ได้แก่

3.2.1 เงินกู้สามัญ

3.2.2 เงินกู้ฉุกเฉิน

3.2.3 เงินกู้กรณีพิเศษ

3.2.1 เงินกู้สามัญ เป็นเงินกู้ที่ต้องมีสมาชิกอื่นหรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน โดยสมาชิกต้องส่งชำระหนี้ไม่เกิน 84 งวด วงเงินกู้ไม่เกิน 700,000 บาท อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 6.75 ต่อปี (ประกาศสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ณ วันที่ 19 ธันวาคม 2544) หลักเกณฑ์การพิจารณาเงินกู้สามัญ มีดังนี้

- 1) ต้องเป็นสมาชิกแล้วไม่น้อยกว่า 4 เดือน
- 2) ผู้ที่มีอายุการเป็นสมาชิกไม่ถึง 5 ปี กู้ได้ไม่เกิน 20 เท่าของเงินได้รายเดือนแต่ไม่เกิน 700,000 บาท (ดูหุ้่นประกอบด้วย)
- 3) ผู้ที่เป็นสมาชิก 5 ปีขึ้นไป มีสิทธิ์กู้ได้ไม่เกิน 25 เท่า ของเงินได้รายเดือนแต่ไม่เกิน 700,000 บาท (ดูหุ้่นประกอบด้วย)
- 4) ผู้ที่เป็นสมาชิกตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป มีสิทธิ์กู้ได้ไม่เกิน 30 เท่าของเงินได้รายเดือนแต่ไม่เกิน 700,000 บาท (ดูหุ้่นประกอบด้วย)
- 5) ผู้ที่เป็นสมาชิกตั้งแต่ 12 ปี ขึ้นไป มีสิทธิ์กู้ได้ไม่เกิน 35 เท่าของเงินได้รายเดือนแต่ไม่เกิน 700,000 บาท (ดูหุ้่นประกอบด้วย)

6) ที่เป็นสมาชิก มีค่าหุ้นตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป แต่ไม่เกิน 100,000 บาท กู้ได้ไม่เกิน 4 เท่าของค่าหุ้น (ดูเงินเดือนประกอบด้วย)

7) ผู้ที่เป็นสมาชิก มีค่าหุ้นตั้งแต่ 100,000 บาท ขึ้นไป กู้ได้ไม่เกิน 700,000 บาท (ดูหุ้นประกอบด้วย)

8) สมาชิกที่ยื่นกู้ได้ไม่เกิน 500,000 บาท จะต้องมีเงินได้รายเดือนเหลือไม่น้อยกว่า 10 %

9) สมาชิกที่ยื่นกู้เกิน 500,000 บาท แต่ไม่เกิน 700,000 บาท จะต้องมีเงินได้รายเดือนเหลือไม่น้อยกว่า 20 %

10) การคำนวณค่าหุ้นของสมาชิกให้คำนวณถึงวันที่จ่ายเงินให้กู้แก่สมาชิก

11) กรณีกู้โดยใช้หุ้นค้ำประกันสมาชิกทุกคนมีสิทธิกู้เงินได้ไม่เกิน 90 % ของค่าหุ้น

12) กรณีกู้โดยใช้เงินฝากในสหกรณ์ค้ำประกัน สมาชิกมีสิทธิกู้ได้ไม่เกิน 90 % ของเงินฝาก

ขั้นตอนการกู้เงินสามัญ สมาชิกกรอกแบบฟอร์มที่กำหนด 1 ฉบับ หลังจากยื่นเรื่องแล้วประมาณ 5 วันจะได้รับเงินกู้ ผู้มีสิทธิอนุมัติการกู้เงินได้แก่ผู้จัดการสหกรณ์

3.2.2 เงินกู้ฉุกเฉิน ให้กู้ได้ 1 เท่าของเงินเดือน แต่ไม่เกิน 30,000 บาท อัตราเงินกู้ร้อยละ 6.75 ต่อปี โดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

1) ต้องเป็นสมาชิกมาแล้ว เป็นเวลา 1 เดือน

2) กำหนดส่งชำระไม่เกิน 6 งวด

ขั้นตอนการกู้ฉุกเฉิน สมาชิกกรอกแบบฟอร์มตามที่กำหนด 1 ฉบับ เมื่อยื่นเรื่องขอได้แล้ว สามารถรับเงินกู้ได้ทันที

การค้ำประกัน

1) หากกู้เกินกว่าค่าหุ้น ต้องมีสมาชิกอย่างน้อย 1 คน ค้ำประกันอย่างไม่มีข้อจำกัด

2) สมาชิก 1 คน สามารถค้ำประกันผู้กู้ได้ 3 คน ทั้งนี้ วงเงินค้ำประกันรวมแล้วต้องไม่เกินวงเงินที่ตนมีสิทธิกู้ (“ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ว่าด้วยเงินกู้สามัญและเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ” 2543: 1-2)

3.2.3 เงินกู้กรณีพิเศษ เป็นเงินกู้ที่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน สหกรณ์ได้กำหนดการกู้เงินพิเศษไว้ให้กับสมาชิกที่ประสงค์จะขอกู้ไว้ ดังต่อไปนี้

- 1) เงินกู้พิเศษเพื่อการเคหะสงเคราะห์ ให้กู้ได้ไม่เกิน 1,500,000 บาท กำหนดส่งคืนไม่เกิน 240 งวด
- 2) เงินกู้พิเศษเพื่อยานพาหนะ ให้กู้ได้ไม่เกิน 800,000 บาท กำหนดส่งคืนไม่เกิน 60 งวด
- 3) เงินกู้พิเศษเพื่อการลงทุน ให้กู้ได้ไม่เกิน 800,000 บาท กำหนดส่งคืนไม่เกิน 96 งวด

ทั้งนี้ จะต้องชำระให้เสร็จสิ้นก่อนที่ผู้กู้จะมีอายุครบ 65 ปีบริบูรณ์ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้พิเศษ ร้อยละ 6.75 บาท ต่อปี

คุณสมบัติผู้กู้

- 1) ต้องเป็นสมาชิกสหกรณ์มาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน
- 2) ต้องมีเงินได้รายเดือนให้หัก ณ ที่จ่าย

หลักเกณฑ์

- 1) ยื่นคำขอกู้ตามแบบที่สหกรณ์กำหนด
- 2) ต้องนำหลักทรัพย์มาเป็นประกัน (วิธีการเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์)

ค่าใช้จ่ายในการให้บริการประเมินราคาหลักทรัพย์ มีดังนี้

วงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท เสียค่าใช้จ่าย 1,500 บาท

วงเงินกู้ 500,000-1,500,000 บาท เสียค่าใช้จ่าย 1,900 บาท

การอนุมัติเงินกู้พิเศษ คณะกรรมการดำเนินงานจะเป็นผู้พิจารณาอนุมัติเงินกู้ (“ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ว่าด้วยเงินกู้พิเศษ” 2540: 2-5)

3.3 การเก็บสะสมทุนเรือนหุ้น จากสมาชิกการเก็บค่าธรรมเนียมแรกเข้าสหกรณ์ได้เก็บค่าธรรมเนียมแรกเข้ารายละ 50 บาท และผู้สมัครต้องถือหุ้นเป็นรายเดือน ๆ ละเท่า ๆ กัน (หุ้นละ 10 บาท) ตามเกณฑ์ ดังนี้

เงินได้รายเดือน (บาท)	การถือหุ้นรายเดือน (หุ้น)
ไม่เกิน 5,000	20
เกินกว่า 5,000 ถึง 6,000	25
เกินกว่า 6,000 ถึง 8,000	30
เกินกว่า 8,000 ถึง 10,000	40
เกินกว่า 10,000 ถึง 12,000	50

เงินได้รายเดือน (บาท)	การถือหุ้นรายเดือน (หุ้น)
เกินกว่า 12,000 ถึง 15,000	60
เกินกว่า 15,000 ถึง 20,000	70
เกินกว่า 20,000 ขึ้นไป	80

(“ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ว่าด้วยการถือหุ้น” 2538: 1)

3.4 ประชุมใหญ่สามัญประจำปี จะจัดขึ้นที่คุรุสภา ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพฯ หรือสถานศึกษาใกล้เคียง โดยจัดระหว่างเดือนมกราคมถึงมีนาคมของทุกปี การลงคะแนนเสียงเลือกตั้งกรรมการสหกรณ์จะใช้วิธีการหย่อนบัตรและมีการจ่ายเงินค่าอาหารกลางวันในวันประชุมคนละ 300 บาท หลังจากการประชุมเสร็จสิ้น สหกรณ์จะจ่ายเงินปันผลให้สมาชิกในวันถัดมา โดยในปี พ.ศ.2544 สหกรณ์ได้จ่ายเงินปันผลในอัตราร้อยละ 5.50 บาท และจ่ายเงินปันผลเฉลี่ยคืนในอัตราร้อยละ 10 บาท (บุญเรือง ต้นยา สัมภาษณ์)

3.5 การจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ในปี พ.ศ. 2544 สหกรณ์ได้ให้สวัสดิการต่าง ๆ ดังนี้ คือ

3.5.1 ทุนการศึกษาบุตรสมาชิก 600 ทุน ๆ ละ 1,000 บาท

3.5.2 เงินสงเคราะห์ศพครอบครัวสมาชิกรายละ 1,000 บาท

ในกรณีที่สมาชิกถึงแก่กรรมในขณะที่เป็นสมาชิก มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

- 1) เป็นสมาชิกในสหกรณ์นี้ไม่เกิน 1 ปี ให้ได้รับเงินสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพ 5,000 บาท
- 2) เป็นสมาชิกในสหกรณ์นี้เกิน 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี ให้ได้รับเงินสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพเพิ่มขึ้นอีกปีละ 1,000 บาท
- 3) เป็นสมาชิกในสหกรณ์นี้เกิน 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี ให้ได้รับเงินสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพเพิ่มขึ้นอีกปีละ 2,000 บาท
- 4) เป็นสมาชิกในสหกรณ์นี้เกิน 10 ปี แต่ไม่เกิน 15 ปี ให้ได้รับเงินสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพเพิ่มขึ้นอีกปีละ 3,000 บาท
- 5) เป็นสมาชิกในสหกรณ์นี้เกิน 15 ปี ขึ้นไปให้ได้รับเงินสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพเพิ่มขึ้นอีกปีละ 4,000 บาท

จากหลักเกณฑ์ข้างต้น สหกรณ์จะจ่ายเงินสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพสมาชิกภายในวงเงินไม่เกิน 50,000 บาท (“ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวง

ศึกษาธิการ จำกัด ว่าด้วยกองทุนสวัสดิการเพื่อการศพสมาชิกและครอบครัว” 2537: 2)

3.5.3 สวัสดิการสมาชิกที่เกษียณอายุราชการ เป็นการจ่ายเงินสวัสดิการให้กับสมาชิกผู้เกษียณอายุราชการ ตามหลักเกณฑ์ต่อไปนี้

- 1) ผู้ที่มีอายุการเป็นสมาชิกตั้งแต่ 10 ปี แต่ไม่เกิน 15 ปี ให้ได้รับเงินสวัสดิการ เป็นเงิน 5,000 บาท
- 2) ผู้ที่มีอายุการเป็นสมาชิกตั้งแต่ 15 ปี แต่ไม่เกิน 20 ปี ให้ได้รับเงินสวัสดิการ เป็นเงิน 10,000 บาท
- 3) ผู้ที่มีอายุการเป็นสมาชิกตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป ให้ได้รับเงินสวัสดิการเป็นเงิน 15,000 บาท (“ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ว่าด้วยการให้สวัสดิการสมาชิกที่เกษียณอายุราชการ” 2544:2)

3.6 การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ให้สมาชิกทราบ สหกรณ์ได้จัดทำข่าวสาร สหกรณ์ 3 เดือนต่อหนึ่งฉบับ รวมปีละ 4 ฉบับ โดยจัดวางข่าวไว้ที่สหกรณ์ และมอบให้คณะกรรมการผู้แทนกรมต่าง ๆ นำไปแจกให้แก่สมาชิก (บุญเรือง ต้นยา สัมภาษณ์)

3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

ความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น (วิมลสิทธิ์ หรยางกูร 2526)

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น (Chaplin,1986: อ้างถึงใน สมพร ตั้งสะสม 2537: 14)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีความสุขซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก (หลุย จำปาเทศ 2533)

ความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นความพยายามที่จะขจัดความ

ตั้งเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ (Davis, 1967: 81)

ความพึงพอใจของลูกค้าย่อมมีระดับความรู้สึกรวมกันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับของความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างผลการดำเนินงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจและความคาดหวัง สามารถแบ่งเป็น 3 ระดับ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอมูล (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าย่อมพอใจมากขึ้นไปอีก (คอตเลอร์ 2541: 48-49)

ทฤษฎีที่จะสนับสนุนว่า ความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจของบุคคลเกิดขึ้นได้อย่างไร นั้นมีแนวคิดพอสังเขป ดังนี้

3.1 ทฤษฎีความพึงพอใจในบริการ

John D. Millet กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่สามารถวัดได้จาก

3.1.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการของสหกรณ์ที่มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่ว่าสมาชิกของสหกรณ์จะมีตำแหน่งหน้าที่การงานอย่างไร ก็ให้บริการโดยมีมาตรฐานการให้บริการอย่างเดียวกัน

3.1.2 การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการแก่สมาชิกจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของสหกรณ์จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่สมาชิกที่มาใช้บริการ

3.1.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความเพียงพอด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

3.1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสมาชิกเป็นหลัก

3.1.5 การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

(ศศิธร พูลสุข 2538: 32)

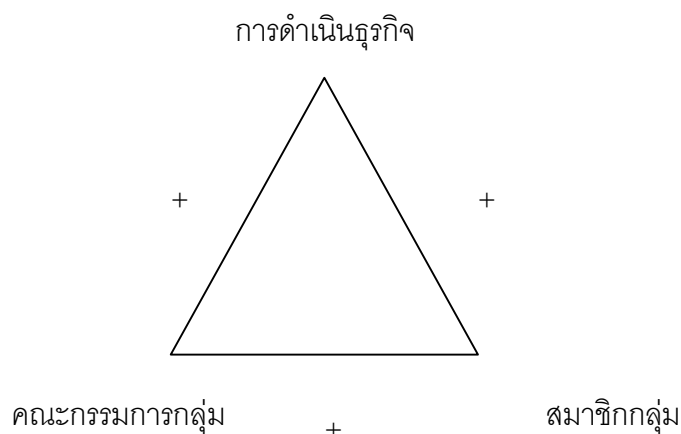
3.2 ทฤษฎีความสอดคล้องทางความคิด (cognitive consonance theory)

เจ้าของทฤษฎีนี้คือ Fritz Heider (1946) หลักการของทฤษฎีนี้มีอยู่ว่า ถ้าสมาชิก

ในสังคมหรือกลุ่มใด ๆ ก็ตามมีความรู้สึกหรือทำที่เป็นไปในแนวทางที่สอดคล้องกันก็จะอยู่ด้วยกันได้ แต่ถ้ามีความรู้สึกแตกต่างจากสังคมหรือกลุ่ม ก็ต้องเปลี่ยนเจตคติให้สอดคล้องกันเพื่อจะอยู่ด้วยกันต่อไป เช่น ความสัมพันธ์ระหว่าง สมาชิกกลุ่ม คณะกรรมการกลุ่มและกิจการการดำเนินงานธุรกิจ สภาพเช่นนี้จะสมดุลกันหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบทั้งสามว่า จะเป็นไปในทางใด ซึ่งอาจจะเป็นไปในทางบวก (+) หมายถึงความสัมพันธ์สอดคล้องกัน อันเป็นผลให้เกิดความชอบ ความพอใจ ความพึงพอใจ หรือในทางลบ (-) หมายถึง มีความขัดแย้ง ไม่สอดคล้องกัน เป็นผลให้เกิดความไม่ชอบ ไม่พอใจ ไม่พึงพอใจ

เครื่องหมาย + หมายถึง ชอบ พพอใจ พึงพอใจ

เครื่องหมาย - หมายถึง ไม่ชอบ ไม่พอใจ ไม่พึงพอใจ



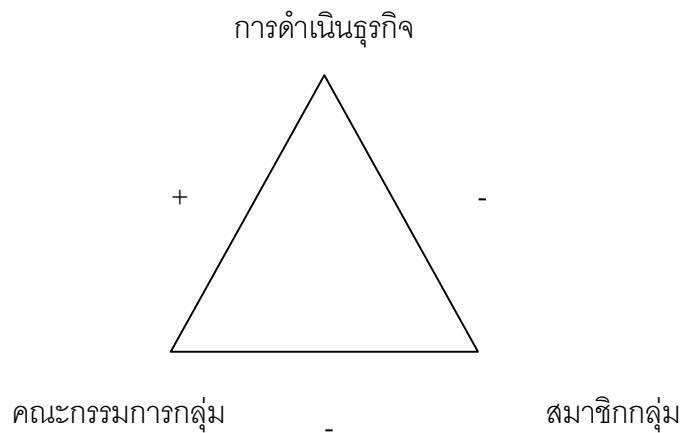
ภาพที่ 2.1 การแสดงความสอดคล้องทางความคิด

จากภาพ 2.1 แสดงให้เห็นว่า สมาชิกมีความคิดเห็นสอดคล้องกันกับคณะกรรมการ ในเรื่องการดำเนินธุรกิจ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อสภาพการณ์เป็นเช่นนี้ ทำให้มีการส่งเสริม การรวมตัวหรือผนึกกำลังความคิด กำลังกาย กำลังทรัพย์ เพื่อร่วมมือกันทำธุรกิจของกลุ่มให้ประสบความสำเร็จ สามารถทำให้กลุ่มสหกรณ์ออมทรัพย์กลุ่มนี้มีประสิทธิผลในการทำงานได้เป็นอย่างดี

3.3 ทฤษฎีความไม่สอดคล้องทางความคิด (cognitive dissonance theory)

เจ้าของทฤษฎีคือ Leon Festinger หลักของทฤษฎีมีว่า เมื่อบุคคลเกิดความขัดแย้งขึ้นเป็นสองทาง แต่ละทางไม่ลงรอยกัน นั่นคือ หน่วยทั้งสามซึ่งได้แก่ สมาชิก คณะกรรมการและการดำเนิน

ธุรกิจไม่สอดคล้องกัน สภาพสังคมจะอยู่ในลักษณะไม่สมดุล ทำให้การดำเนินธุรกิจของกลุ่มไม่ประสบความสำเร็จและเพื่อการดำเนินกิจกรรมให้ได้ผลจึงจำเป็นต้องขจัดความขัดแย้งให้หมดไป ไม่ว่าจะขัดแย้งกับบุคคลหรือวัตถุ หรือสถานการณ์ (man or objective of situation) วิธีขจัดความขัดแย้งโดยการปรับความรู้สึกให้เป็นไปในทางบวก (+) ก็จะสามารถเปลี่ยนแปลงเจตคติได้ เช่น สมาชิกไม่ชอบวิธีการดำเนินกิจกรรม ธุรกิจของคณะกรรมการ ยังผลให้เกิดความขัดแย้งในสังคมนั้น อันจะเป็นผลให้เกิดความไม่ชอบ ไม่พึงพอใจได้



ภาพที่ 2.2 การแสดงความไม่สอดคล้องทางความคิด

จากภาพที่ 2.2 สมาชิกมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกับคณะกรรมการกลุ่มจะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อคณะกรรมการ (-) มีผลทำให้ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินธุรกิจของคณะกรรมการด้วย (-) แม้ว่าคณะกรรมการจะพึงพอใจในการดำเนินธุรกิจก็ตาม (+) ลักษณะสภาพเช่นนี้กลุ่มนี้จะขาดเสถียรภาพในการทำงาน กลุ่มก็ไม่อาจก้าวหน้าได้และการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่มก็เกิดความล้มเหลวในที่สุด (สงวน สุทธิเลิศอรุณ 2529: 96-97)

3.4 ทฤษฎีเติมเต็มความต้องการ (Need Fulfillment Theory)

ทฤษฎีนี้มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีความต้องการ 5 ขั้นตอนของมาสโลว์ ทฤษฎีนี้อธิบายว่า ระดับของความพึงพอใจขึ้นอยู่กับความต้องการ บุคคลใดก็ตามเมื่อเขามีความต้องการสิ่งใดสิ่งหนึ่งและความต้องการนั้น ได้รับการตอบสนอง ย่อมเกิดความพึงพอใจมากกว่าบุคคลที่ยังไม่มีความต้องการขณะนั้น ความพึงพอใจโดยรวมมาจากความต้องการในแต่ละองค์ประกอบของการได้รับการตอบสนอง

3.5 ทฤษฎีอิทธิพลทางสังคม (Social Influence Theory)

เวียสและซอร์ ค้นพบว่า บุคคล ๆ หนึ่งจะเชื่อมโยงระดับความพึงพอใจของเขากับบุคคลข้างเคียง จากการที่เขารู้สึกพอใจหรือไม่พึงพอใจ เขาจะสังเกตดูบุคคลอื่นที่ได้รับการบริการมีความแตกต่างเช่นเดียวกับเขาอย่างไร

3.6 ทฤษฎีความยุติธรรม (Equity And Inequity Theory)

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

3.7 ทฤษฎีการเก็บกด

Hardy and Heyes (1944) อ้างว่า คนเราจำเรื่องที่ทำให้ไม่พึงพอใจได้มากกว่าเรื่องที่น่าพึงพอใจ จึงทำให้จำเหตุการณ์เหล่านี้ได้ดีกว่า แม้ว่าเป็นเหตุการณ์ที่ทำให้ไม่สบายใจ

ตามความหมายของผู้วิจัย ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชื่นชอบ ความต้องการ ความสนใจหรือความประทับใจที่เกิดขึ้นจากการได้สัมผัสหรือได้รับประโยชน์จากการได้สัมผัส หรือได้รับประโยชน์จากสิ่งนั้น

4. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในกิจการของสหกรณ์ เนื่องจากเป็นงานที่ต้องติดต่อกับสมาชิก มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการไว้หลายท่าน ดังนี้

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

คำว่า “ การบริการ ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “ Services ” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

4.1 ลักษณะของงานบริการ

4.1.1 งานบริการ เป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

4.1.2 งานบริการ เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้

บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

4.1.3 งานบริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4.1.4 งานบริการ เป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะสนองตลอดเวลาและเมื่อนัดวัน เวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

4.2 ทฤษฎีการให้บริการ

Zeithal. And Barry กล่าวว่า การให้บริการที่ประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วย คุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

4.2.1 ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย

- 1) ความสม่ำเสมอ (consistency)
- 2) ความพึ่งพาได้ (dependability)

4.2.2. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย

- 1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
- 2) ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
- 3) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
- 4) ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

4.2.3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

- 1) ความสามารถในการให้บริการ
- 2) ความสามารถในการสื่อสาร
- 3) ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4.2.4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

1) ผู้ใช้บริการเข้าหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย
ซับซ้อนเกินไป

- 2) ผู้ให้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
- 3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
- 4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก

4.2.5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

- 1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
- 2) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

4.2.6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

- 1) มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
- 2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

4.2.7. **ความซื่อสัตย์ (Credibility)** คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ (รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ 2535: 14-15)

การให้บริการ เป็นการให้บริการในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ(Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ (ปฐุม มณีโรจน์ อ้างถึงใน ศศิธร พูลสุข 2538: 29)

สรุปได้ว่าการให้บริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตามเพื่อผู้อื่นชอบ พอใจ โดยอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

5. แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการ (Management)

การจัดการคือการทำงานประจำวันทั้งปวงที่มีอยู่ภายในโครงสร้างบริหารของหน่วยธุรกิจนั้น ๆ โดยให้เป็นไปตามแผนและนโยบายที่ฝ่ายบริหารกำหนดไว้เพื่อจะได้บรรลุเป้าหมายแต่ละขั้นตอนและความมุ่งหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์การธุรกิจนั้นอย่างมีประสิทธิภาพในสหกรณ์นั้น ผู้ทำหน้าที่จัดการประจำส่วนใหญ่ ได้แก่ คณะกรรมการดำเนินการและผู้จัดการ คณะกรรมการและผู้จัดการเป็นองค์การสำคัญยิ่ง เพราะสหกรณ์จะทำธุรกิจบรรลุความมุ่งหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงย่อมขึ้นอยู่กับองค์การดังกล่าว (ทิพย์ ทิพย์ชัยเมธา 2529: 4)

สหกรณ์ที่จะดำเนินงานพบความสำเร็จนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ คือ

5.1 **องค์ประกอบทั่วไป** ได้แก่ ปัจจัยทั้งห้าคือ คน เงิน วัสดุ การจัดการและเทคโนโลยี (Man, Money, Material, Management and Technology) ซึ่งเป็นหลักการทั่วไปอยู่แล้ว ความสำเร็จทุกอย่างขึ้นอยู่กับต้องมี คนดี มีกำลังเงินดี มีวัสดุสิ่งของพร้อม มีการจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพและมีการนำวิชาการใหม่ ๆ มาใช้ ซึ่งจะขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่ได้

5.2 องค์ประกอบโดยเฉพาะ ได้แก่ การจัดการที่ดี นอกเหนือจากองค์ประกอบทั่วไปแล้ว ความสำเร็จของขบวนการสหกรณ์จะขึ้นอยู่กับจัดการเป็นใหญ่ โดยมีกลุ่มบุคคลอยู่ 3 ฝ่าย ต่างก็มีบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบร่วมกัน บุคคลดังกล่าว ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ คณะกรรมการดำเนินการและผู้จัดการ รวมทั้งพนักงานและลูกจ้างของสหกรณ์ด้วย บุคคลเหล่านี้ได้ร่วมกันดำเนินงานโดยมีสมาชิกของสหกรณ์เป็นฐานเลือกคณะกรรมการที่ดี มีความรู้สูง มีคุณสมบัติตามข้อบังคับที่สหกรณ์วางไว้ให้ทำหน้าที่แทนสมาชิก กำหนดนโยบายดำเนินงาน พิจารณาลงมติประโยชน์ของสมาชิกและเลือกผู้จัดการที่มีความรู้ ความสามารถ ซื่อสัตย์สุจริต ควบคุมงานทุกด้านของสหกรณ์ เช่น งานสารบรรณ งานการเงิน และการบัญชี งานทะเบียนและสถิติ ฯลฯ (พันธุ์ม ดิษยมณฑล 2528: 83)

จากการศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการ สรุปได้ว่าการที่สหกรณ์มีการให้บริการที่ทำให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจนั้น หลักการสำคัญ คือ ฝ่ายจัดการของสหกรณ์ต้องมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพ คำนึงถึงผลประโยชน์ของสมาชิกเป็นหลักและมีการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสหกรณ์ ทั้งนี้ต้องมีการนำเอาหลักการจัดการสมัยใหม่และนำเทคโนโลยีมาใช้ ซึ่งจะทำให้งานมีความมีความคล่องตัว ลดขั้นตอนในการทำงาน ใช้พนักงานน้อย ทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลดลง

6. ทฤษฎีการจูงใจ

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ได้กล่าวว่า ความต้องการของคนสามารถเรียงลำดับความสำคัญได้จากความต้องการระดับต่ำสุดไปสู่ระดับสูงสุด คือ

6.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อการอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำและความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน

6.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการที่อยู่ระดับสูงขึ้นไปจะมีความสำคัญเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยจะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการป้องกันอันตรายต่าง ๆ ที่อาจจะขึ้นกับร่างกาย ความเจ็บป่วย และความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ

6.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่

สำคัญต่อพฤติกรรมของคน คนมีนิสัยชอบอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

6.4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เมื่อได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นแล้ว สิ่งที่ดีติดตามมาคือเรามักจะคิดว่าเราจะต้องดีเด่นสำหรับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการระดับสูง

6.5 ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Realization Needs) ความต้องการประเภทนี้เป็นความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการให้เกิดความสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความคิดของเขาเอง บุคคลผู้นั้นจะพยายามผลักดันชีวิตของเขาให้เป็นไปในแนวทางที่ดีที่สุดตามที่เขาคาดหมายไว้

เมื่อความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจพฤติกรรมของคนต่อไปอีก คนจะถูกจูงใจด้วยความต้องการที่อยู่สูงขึ้นไปที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการของคนจะซ้ำซ้อนกัน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นมา (Abraham H. Maslow, อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ 2525: 172-173)

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ ได้อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ที่เป็นลำดับขั้นซึ่งความต้องการขั้นพื้นฐาน หรือความต้องการในปัจจุบัน เป็นสิ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับสมาชิกของสหกรณ์เนื่องจากการกู้เงินจากสหกรณ์ส่วนใหญ่ ผู้วิจัยเห็นว่าน่าจะนำไปใช้ในการซ่อมแซมที่อยู่อาศัยและเพื่อการใช้จ่ายในครอบครัว หากสหกรณ์ออมทรัพย์สามารถสนองความต้องการในส่วนนี้ได้ก็ทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจในบริการได้เช่นกัน

สรุป จากการศึกษาเรื่องทฤษฎีความพึงพอใจและทฤษฎีต่าง ๆ แล้ว พบว่าการบริการของสหกรณ์สอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจของ John D. Millet และทฤษฎีในการให้บริการของ Zeithal. And Barry. จึงนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือเพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด

7. การจัดชั้นขั้นในทัศนะนักการตลาดและชนชั้นกับโอกาสชีวิต

7.1 การจัดชั้นขั้นในทัศนะนักการตลาด

ความคิดรวบยอดเกี่ยวกับการจัดช่วงชั้นทางสังคม มีการนำไปใช้กันอย่างกว้างขวางในวงการวิชาชีพต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในวงวิชาชีพด้านการตลาดและการโฆษณาได้มีการจัดแบ่งกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายในสังคมออกเป็นระดับตามฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจเพื่อประโยชน์ในการสร้างตำแหน่งครองใจให้กับสินค้า ใ้รู้กลุ่มเป้าหมายทางการตลาดได้อย่างชัดเจน นิยมแบ่งเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

7.1.1 กลุ่มคนที่ยวยที่สุด (Upper Class) นักโฆษณาจัดไว้เป็นกลุ่ม A เป็นพวกอัครมหาเศรษฐีทั้งเก่าและใหม่ คนกลุ่มนี้จะมีการบริโภคสินค้าราคาแพง หูหรา ฟุ่มเฟือยจากต่างประเทศเพราะมีกำลังซื้อสินค้าสูงมาก รวมทั้งมีความเป็นอยู่ที่หรูหราอยู่ในสังคมชั้นสูงด้วย กลุ่มนี้จะมีผู้น้อยในสังคม

7.1.2 กลุ่มคนที่มีฐานะดี (Upper Middle Class) เป็นกลุ่มผู้มีอันจะกิน มีเงินทองทรัพย์สินสมบัติพอสมควร สามารถซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยใช้ได้บ้าง นักโฆษณาจัดกลุ่มนี้ไว้เป็นกลุ่ม B คนกลุ่มนี้จะสร้างตัวจากความสามารถหรือพวกที่มีอาชีพที่มีรายได้ดี เช่น แพทย์ ผู้บริหารระดับสูง ดารานักแสดง เป็นต้น ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีกิจกรรมในสังคมค่อนข้างมาก ทำตัวเป็นชาวอยู่เสมอ ยอมเสียเงินเพื่อแสดงออกถึงสถานะทางสังคม และมีความพอใจที่จะซื้อสินค้าที่แสดงออกถึงรสนิยมและความเป็นอยู่ที่ดีของตน

7.1.3 กลุ่มคนที่มีฐานะปานกลาง (Lower Middle Class) หรือกลุ่ม C เป็นกลุ่มคนที่มีอยู่ในระดับพอมีพอกิน เลี้ยงครอบครัวได้ ไม่เป็นหนี้สิน มีเงินเหลือเก็บบ้าง เป็นพวกที่อยู่ในระดับสร้างเนื้อสร้างตัว สามารถมีกำลังซื้อเครื่องอำนวยความสะดวกได้พอสมควร มีกำลังเงินพอจะไปเที่ยวพักผ่อนต่างจังหวัดได้ บางส่วนก็อยู่ในระดับซื้อสินค้าเงินผ่อน คนกลุ่มนี้มีความพอใจที่จะซื้อสินค้าในระดับปานกลางและให้ความสำคัญในเรื่องความคุ้มค่าของเงินที่จะใช้ในการซื้อสินค้าใด ๆ เป็นอย่างมาก

7.1.4 กลุ่มที่เป็นพวกมีรายได้ไม่น้อยถึงปานกลาง (Upper Lower) เรียกว่ากลุ่ม D เป็นกลุ่มที่มีขนาดค่อนข้างใหญ่ในประเทศไทย คนกลุ่มนี้มีรายได้ไม่น้อย แต่ถ้าขยันขันแข็งทำงานพิเศษก็อาจมีเงินเหลือเก็บบ้าง สามารถซื้อสินค้าระดับคุณภาพปานกลางถึงต่ำและราคาถูก ประเภทตู้เย็น โทรทัศน์ได้ คนที่อยู่ในกลุ่มเหล่านี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท ข้าราชการที่ไม่ได้ทำงานพิเศษ ผู้ใช้แรงงานที่มีกฎหมายแรงงานบังคับค่าแรงขั้นต่ำ เป็นต้น

7.1.5 กลุ่มที่มีรายได้น้อยมาก (Lower Lower) หรือ กลุ่ม E เป็นพวกที่มีรายได้น้อยและไม่แน่นอน เช่น เกษตรกรที่ไม่มีที่ดินเป็นของตนเอง ผู้ใช้แรงงานประเภทหาเช้ากินค่ำ

พวกนี้จะมีกำลังซื้อน้อย สินค้าที่ขายต่อคนกลุ่มนี้จะมีลักษณะพิเศษคือเน้นที่ปริมาณมากและราคาถูกเป็นหลัก คนกลุ่มนี้จะเป็นคนกลุ่มที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ (จักรรัช ธีระกุล 2542: 71-72)

7.2 ชนชั้นกับโอกาสชีวิต

โอกาสชีวิต หมายถึง โอกาสที่บุคคลจะได้รับและบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของชีวิต โอกาสประสบความสำเร็จของแต่ละบุคคลสัมพันธ์อย่างยิ่งกับชนชั้นทางสังคมที่เขาเกิดมา สมาชิกในชนชั้นต่ำจะไม่มีโอกาสหลาย ๆ อย่าง ที่ชนชั้นสูงมี

7.2.1 การศึกษา กล่าวได้กว้าง ๆ ว่าคนที่มีสถานภาพทางสังคมสูงย่อมมีโอกาสสูงในการศึกษา ชนชั้นนำมีโอกาสได้รับการศึกษาสูงและมีคุณภาพดีเข้าโรงเรียนที่มีชื่อเสียงดี มีครูดี อุปกรณ์การเรียนการสอนมีคุณภาพ พ่อแม่มีโอกาสช่วยเหลือการศึกษาของลูกได้มาก ชนชั้นนำยังมีโอกาสในระดับการศึกษาที่สูงกว่าชนชั้นต่ำอีกด้วย

7.2.2 สุขภาพอนามัย ชนชั้นสูงมีโอกาสรับบริการสุขภาพอนามัย การตรวจรักษาโรคต่าง ๆ ได้มากกว่า ชนชั้นสูงบางครอบครัวมีหมอประจำตัวหรือประจำครอบครัว มีโอกาสพักผ่อนเพื่อเสริมสร้างพลานามัยได้มากกว่า ได้รับการเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมากกว่า ชนชั้นต่ำเพราะสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่ายกว่า

7.2.3 เศรษฐกิจ ผู้มีสถานภาพสูงเพียงใด ยิ่งมีโอกาสทางเศรษฐกิจมากเพียงนั้น ชนชั้นนำมีโอกาสทำงานมีเกียรติ งานบางงานใช้สมอง งานไม่ต้องใช้กำลังแรงงาน แต่มีรายได้สูง มีค่าตอบแทนสูง

7.2.4 ความสะดวกสบาย ในที่นี้หมายถึงความสะดวกสบายทางวัตถุ คือ การมีสิ่งของเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน การเดินทาง การพักผ่อนหย่อนใจ ชีวิตครอบครัว ชนชั้นสูงเพียงใดก็ยังมีโอกาสได้รับความสะดวกมากขึ้นเพียงนั้น

7.2.5 กระบวนการยุติธรรม ในที่นี้หมายถึงยังมีสถานภาพสูงเพียงใด ก็จะมีโอกาสได้รับความยุติธรรมในสังคมมากขึ้นเพียงนั้น เช่น การได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมเป็นอย่างดี สุภาพอ่อนน้อม การประกันตัว การหาทนายผู้ความ การค้าประกัน ก็มีโอกาสดีกว่า เป็นต้น

7.2.6 การเมือง ชนชั้นสูงมีโอกาสทางการเมืองต่างกันหลายด้าน เช่น มีโอกาสในการเข้าร่วมกระบวนการทางการเมือง มีโอกาสต่อรองผลประโยชน์กับนักการเมืองที่มีอยู่ในอำนาจได้มากกว่า (จักรรัช ธีระกุล 2542: 73-74)

สรุปได้ว่าข้าราชการจัดอยู่ในกลุ่มที่เป็นพวกมีรายได้น้อยถึงปานกลาง เนื่องจากส่วนใหญ่มีเงินเดือนที่แน่นอนและไม่ได้ทำงานพิเศษ แต่ถ้าข้าราชการมีตำแหน่งหน้าที่การงานสูง ก็ย่อมมีโอกาสในชีวิตที่ดีกว่า เช่น การได้รับบริการที่สุภาพ อ่อนน้อมและให้เกียรติมากกว่า

8. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่องนี้ ผู้วิจัยสนใจในการศึกษาของ **ฉัตรชัย คงสุข** (2535) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุฝ่ายภัตตาคารและโภชนาการภายในประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด พบว่า ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หน่วยงานด้านโภชนาการ 1) ในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีในเรื่องความเต็มใจ การพูดจาสุภาพ การคำนึงถึงความสะดวกของผู้รับบริการและความรู้ความสามารถในงานที่ทำของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 2) ด้านทรัพยากรมีความพึงพอใจในเกณฑ์ปานกลางต่อความเพียงพอของปริมาณบุคลากรของแผนกคลังพัสดุ และพึงพอใจในเกณฑ์ต่ำในเรื่องของความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์การปฏิบัติงาน 3) ด้านระบบการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดี เฉพาะเรื่องของขั้นตอนการขอรับบริการของแผนกคลังฯ การมีขั้นตอนที่น้อยขั้นตอน และความยืดหยุ่นของการใช้ระเบียบในการให้บริการ ส่วนที่พึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสม่ำเสมอต่อเนื่องในการให้บริการ ความเท่าเทียมในการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ความตรงต่อเวลา ความเพียงพอของสิ่งของและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่นำมาบริการ การปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ การยึดถือความสะดวกของผู้รับบริการมากกว่ายึดกฎระเบียบ ความสามารถในการปรับเปลี่ยนการให้บริการในสถานการณ์ฉุกเฉินและความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

นอกจากนี้ **วิภา พนมประเสริฐ** (2536) ได้ทำการศึกษาผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการโรงพยาบาลสุรินทร์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการโรงพยาบาลสุรินทร์ จำกัด โดยมุ่งศึกษาความสำเร็จในด้านสหกรณ์เป็นหลักว่าสมาชิกมีความรู้ ความเข้าใจเรื่องหลักและวิธีการสหกรณ์ในระดับใด มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ในระดับใดและประโยชน์ต่าง ๆ ที่สมาชิกได้รับจากสหกรณ์เป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ วิธีการศึกษาเครื่องมือที่ใช้คือ แบบทดสอบความรู้เรื่องหลักและวิธีการสหกรณ์ แบบวัดทัศนคติและแบบสอบถามและสภาพที่คาดหวังของสมาชิกต่อสหกรณ์ การศึกษาครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ กำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้ 264 คน ผลการศึกษาในส่วนความคิด

เห็นของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสหกรณ์สรุปได้ว่า สหกรณ์ขาดการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานในรอบเดือนและระเบียบต่าง ๆ ของสหกรณ์ตลอดจนกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะกรรมการ ให้สมาชิกทราบก่อให้เกิดปัญหาการเข้าใจผิดเพราะสมาชิกไม่ทราบข้อเท็จจริง การเลือกคณะกรรมการของสหกรณ์ควรใช้วิธีการหย่อนบัตรลงคะแนน สหกรณ์ควรเพิ่มวงเงินกู้ให้สูงกว่าเดิม เพื่อสนองตอบความต้องการใช้เงินกู้ของสมาชิกมากขึ้น

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการนั้น ในภาคเอกชน เช่น ธุรกิจธนาคาร ได้มีการทำการศึกษากันมาก ซึ่ง **ธีระศักดิ์ วรรณสุข (2537)** ได้สนใจในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ มีความเป็นอิสระจากตัวแปรด้านประชากร เศรษฐกิจและสังคม หมายความว่า การสร้างความพึงพอใจไม่ควรมีการแบ่งแยกชนชั้นวรรณะแต่อย่างใด ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการยืนยันว่าความพึงพอใจเป็นพื้นฐานของการพัฒนาสังคม นอกจากนี้ส่วนใหญ่นักศึกษาใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการของธนาคารกรุงเทพ โดยภาพรวมและพบว่า การปรับปรุงบริการในด้านการสร้างความรู้สึกสัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกค้า การอบรมพัฒนาบุคลากรของธนาคารฯ ให้มีความรู้ความชำนาญ พอที่จะตอบสนองปัญหาและความต้องการของลูกค้าให้มากขึ้นและระบบการทำงานต้องมีประสิทธิภาพ เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการต้องไม่เสียบ่อย การปรับปรุงเรื่องอาคารสถานที่และความสะอาดของธนาคาร ก็ต้องปรับปรุงเป็นการพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้น และพบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้บริการในอนาคต ผู้มีความพึงพอใจสูง พบว่า มีความตั้งใจที่จะใช้บริการกับธนาคารตลอดไป ส่วนผู้มีความพึงพอใจต่ำมักเป็นผู้ที่มีความตั้งใจที่ไม่แน่นอนว่าจะใช้บริการกับธนาคารตลอดไป จึงนับว่าความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ มีผลต่อการดึงดูดลูกค้าผู้ใช้บริการให้ใช้บริการกับธนาคารตลอดไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พฤทธิ บุญทน (2537)** ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรทางด้านอายุ การศึกษาและอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ กล่าวคือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำมีอายุมาก มีอาชีพเกษตรกรหรือค้าขาย มีความพึงพอใจในบริการสูงกว่าลูกค้าที่มีลักษณะอื่น

เกี่ยวกับการให้บริการนั้น ผู้ศึกษามักสนใจศึกษาการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังเช่น **อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538)** ได้สนใจการบริการของธนาคารใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านพนักงานและการต้อนรับ 2) ด้านสถานที่ประกอบบริการ 3) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ 5) ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ

ของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเดินทาง และสาขามุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการของธนาคารฯ ในภาพรวมและในองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในการรับบริการ พบว่า ลูกค้าธนาคารฯ มีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับสูงกว่าปานกลางเล็กน้อยและเมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในการรับบริการ ในองค์ประกอบด้านพนักงานและการต้อนรับมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดส่วนความพึงพอใจในการรับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับ มีคะแนนต่ำสุด ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารฯ เรียงจากความพึงพอใจมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ดังนี้ ตัวแปรภูมิหลังของลูกค้าอายุ รายได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการ นอกจากนี้ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าลูกค้าเพศชาย แต่ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า อาชีพลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ

ส่วนในด้านการดำเนินงานของสหกรณ์นั้น **เอื้อน หุ่นเที่ยง (2539)** ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์นิคมเชียงคำ จำกัด อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคมของสมาชิก 2) ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์นิคมเชียงคำ จำกัด 3) ปัญหาและอุปสรรคของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ ผู้ให้ข้อมูลการวิจัยคือสมาชิกของสหกรณ์ ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบ Systematic random sampling ได้สมาชิกที่เป็นตัวอย่าง 324 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ในการรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์อยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาและอุปสรรคของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ อยู่ในระดับน้อย

สำหรับในหน่วยงานราชการก็ได้มีความสนใจในการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน เช่นเดียวกัน โดยในปี 2540 **พิกุล มลขัง** ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักงานที่ดิน : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี วิธีการศึกษาได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ ตามแบบสอบถามแก่ประชาชน ผู้มารับบริการจำนวน 150 ราย ผลการศึกษารูปได้คือ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดิน จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมแล้วอยู่ในเกณฑ์ พอใจ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านรังวัดที่ดิน ด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ด้านหนังสือสำคัญและทะเบียนสิทธิ และด้านสถานที่ ในด้านสถานที่พบว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ซึ่งเป็นความพึงพอใจมากที่สุด ในแต่ละวันมีประชาชนมาขอรับบริการมากมาย ดังนั้นในด้านสถานที่

อาคาร บริการสาธารณะสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นสิ่งสำคัญต่อความพึงพอใจ ครัวมีสถานที่จอดรถที่เพียงพอภายในสำนักงาน อุปกรณ์ต่าง ๆ ต้องสะอาด กว้างขวาง เย็นสบาย พร้อมทั้งเรื่องความปลอดภัยต่าง ๆ ในปีต่อมา **วิเชียร ใจมาสุข (2541)** ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรเขตดุสิต กรุงเทพมหานครโดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 100 คน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และด้านระบบการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรวม 3 ด้าน จำแนกตามเพศ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรวม 3 ด้าน จำแนกตามอายุ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การให้บริการแก่สมาชิกนับเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ ดังนั้น **กนต์พัฒน์ เอี่ยมฝั่ง (2542)** ศึกษาเรื่องการพัฒนาบริการและสวัสดิการให้กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครบาล จำกัดกลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครบาลในระดับชั้นพลตำรวจระดับชั้นประทวนและระดับชั้นสัญญาบัตร จำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการจัดบริการและสวัสดิการในด้านการรับข่าวสารของสมาชิกว่าสมาชิกส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารไม่เพียงพอ ด้านการใช้บริการมีการฝากเงินประเภทออมทรัพย์พิเศษน้อย เนื่องจากสมาชิกส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า สหกรณ์มีบริการเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ ด้านการรับสวัสดิการ สมาชิกส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับสวัสดิการ เนื่องจากความไม่รู้หรือสวัสดิการที่มีอยู่น้อยเกินไป หรือการจัดสวัสดิการไม่ตรงกับความต้องการของสมาชิกหรือคุณสมบัติไม่เข้าหลักเกณฑ์ พบข้อที่สหกรณ์ออมทรัพย์ควรปรับปรุง คือ เรื่องความรู้ความเข้าใจในหลักการของสหกรณ์ การประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสหกรณ์อย่างเพียงพอทั่วถึงอย่างสม่ำเสมอ ควรให้บริการสมาชิกด้วยความสะดวกและรวดเร็ว ควรจัดสวัสดิการให้ตรงกับความต้องการของสมาชิก

ในปี 2543 **ปราณี กิรติธร** ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านภาพพจน์ จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจำนวน 384 ราย ซึ่งได้มาโดยการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารทหารไทย โดยส่วนรวมและจำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้และอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านบริการอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร

ทหารไทยเป็นรายชื่อ ที่อยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้ พนักงานแต่งกาย สุภาพ การกล่าวต้อนรับและทักทายแขก ความสะอาดของสถานที่ทำการ และความสะอาดปลอดภัยในธนาคาร ส่วนรายชื่อที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความถูกต้องของการรับจ่ายเงิน ความรวดเร็วและความถูกต้องในการเปิดบัญชีบริการเงินฝาก - ถอนความรวดเร็วและถูกต้องด้านสินเชื่อและสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า

ในการบริหารจัดการสมัยใหม่จะให้ความสำคัญกับลูกค้าว่ามีความสำคัญสูงสุด โดยมีการศึกษาถึงความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลาและปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องความต้องการลูกค้ามากที่สุด ดังเช่นการศึกษาของ **นพพร พลายวงษ์ (2544)** เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนบริการลูกค้าและเพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในบริการ โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าของธนาคาร จำนวน 230 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษา สรุปได้ว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในบริการอยู่ในระดับพอใจมาก และจากการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า อายุ อาชีพ รายได้และระยะเวลาในการเป็นลูกค้า ไม่ใช่ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในบริการ ส่วนเพศและระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในบริการที่มีต่อส่วนบริการลูกค้า

นอกจากนี้ **นิตยา เทพสาราญ (2545)** ได้สนใจในการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานและความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ จำแนกตามลักษณะประชากร โดยการสอบถามจากสมาชิกจำนวน 392 คน ผลการศึกษา พบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจในบริการเงินกู้ยืมอยู่ในระดับมาก ด้านบริการรับเงินฝาก ด้านผลประโยชน์ตอนสิ้นปี ด้านสวัสดิการ ด้านบริการต่าง ๆ และในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าสมาชิกเพศชายมีความพึงพอใจในด้านผลประโยชน์สิ้นปี มากกว่าสมาชิกเพศหญิงและเมื่อจำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาและระดับตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์พบว่าด้านบริการรับเงินฝาก ด้านผลประโยชน์ตอนสิ้นปีและในภาพรวม สมาชิกที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไปและดำรงตำแหน่งในองค์การโทรศัพท์ระดับ 11-13 เป็นผู้มีความพึงพอใจสูงสุด ส่วนด้านบริการเงินกู้

สมาชิกที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป สถานภาพหย่า/หม้าย มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและดำรงตำแหน่งในองค์กรโทรศัพท์ ระดับ 11-13 เป็นผู้ที่มีความพึงพอใจสูงสุด และด้านสวัสดิการและด้านบริการต่าง ๆ สมาชิกที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป เป็นผู้ที่มีความพึงพอใจสูงสุด

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ทำการศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ได้ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและพบว่าการบริการของสหกรณ์สอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจของ ของ John D. Millet และทฤษฎีในการให้บริการของ Zeithal. And Barry. จึงนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ซึ่งได้กำหนดแนวทางการดำเนินการศึกษารวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 11,316 คน (จำนวนสมาชิก ณ 31 ธันวาคม 2544) แยกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ 14 กลุ่ม ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการมีข้าราชการและลูกจ้างประจำในสังกัดที่ปฏิบัติงานอยู่ในกระทรวงศึกษาธิการ และสถานศึกษาในสังกัดเฉพาะที่มีที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวนทั้งสิ้น 15,358 คน ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.1

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

1.2.1 ขนาดตัวอย่าง (Sample Size) ผู้วิจัยคิดคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยวิธีการคำนวณของ Taro Yamane ตามที่บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2531:51) ได้อ้างอิงไว้ ซึ่งกำหนดให้มีความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน .05 และมีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) ดังต่อไปนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด

$$\begin{aligned}
 e &= \text{ค่าคลาดเคลื่อน} \\
 \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{11,316}{1 + 11,316 (0.05)^2} \\
 &= 386 \quad \text{ตัวอย่าง}
 \end{aligned}$$

1.2.2 การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1) แบ่งประชากรตามหน่วยงานต่าง ๆ ทั้ง 14 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีสมาชิกจำนวน 598 คน สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ มีสมาชิกจำนวน 260 คน สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติมีสมาชิก จำนวน 202 คน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูมีสมาชิก จำนวน 270 คน สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาเอกชนมีสมาชิก จำนวน 353 คน สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลมีสมาชิก จำนวน 1,844 คน สำนักงานสภาพัฒนาการศึกรัฐมีสมาชิก จำนวน 1,681 คน กรมการศาสนามีสมาชิก จำนวน 612 คน กรมพลศึกษามีสมาชิก จำนวน 638 คน กรมวิชาการมีสมาชิก จำนวน 370 คน กรมการ ศึกษาออกโรงเรียนมีสมาชิก จำนวน 226 คน กรมอาชีวศึกษามีสมาชิก จำนวน 2,079 คน กรม ศิลปการมีสมาชิก จำนวน 1,543 คน และสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัดมีสมาชิก จำนวน 640 คน

2) เนื่องจากในแต่ละหน่วยงานมีจำนวนประชากรไม่เท่ากัน ดังนั้น จำนวน ตัวอย่างในแต่ละหน่วยงาน หาโดยคำนวณค่าสัดส่วนของประชากรในแต่ละหน่วยงาน ซึ่งได้ผล การคำนวณดังรายละเอียดในตารางที่ 3.1

3) สุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับ สลากหมายเลขสมาชิกของแต่ละหน่วยงานตามค่าสัดส่วนที่คำนวณได้

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่าง

กลุ่ม ที่	หน่วยงาน	จำนวน ข้าราชการและ ลูกจ้างประจำ (คน)	จำนวนสมาชิก ของสหกรณ์ ทั้งสิ้น (คน)	จำนวน ตัวอย่าง ที่ใช้ (คน)
1	สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	891	598	20
2	สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ	322	260	9
3	สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ	508	202	7
4	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู	363	270	9
5	สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน	400	353	12
6	สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล	2,888	1,844	63
7	สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ	2,479	1,681	57
8	กรมการศาสนา	656	612	21
9	กรมพลศึกษา	700	638	22
10	กรมวิชาการ	404	370	12
11	กรมการศึกษานอกโรงเรียน	832	226	8
12	กรมอาชีวศึกษา	2,634	2,079	71
13	กรมศิลปากร	1,641	1,543	53
14	สหกรณ์ออมทรัพย์	640	640	22
	รวม	15,358	11,316	386

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ นำมาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เป็นลักษณะคำถามปลายปิด จำนวน 13 ข้อ ประกอบด้วยตัวแปร คือ เพศ อายุ สถานภาพทางราชการ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ฯลฯ

ตอนที่ 2 คำถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ใน 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการและการดำเนินงานของสหกรณ์ ซึ่งเป็นคำถาม

ปลายเปิด จำนวน 44 ข้อ แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ และกำหนดค่าคะแนน (จรัสกาใหญ่ 2527: 34-36) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ค่าคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ ในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสถานที่ที่ให้บริการ ด้านการดำเนินงานของสหกรณ์และด้านอื่น ๆ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด มี 4 ข้อ

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

ในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ในการศึกษา มีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

2.1 ศึกษาทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ การให้บริการ การจัดการ การจูงใจ จากเอกสารทางวิชาการและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

2.2 สร้างแบบทดสอบความรู้ โดยนำเนื้อหาแต่ละรายงานที่จะทำการศึกษามาแยกประเด็นเป็นหัวข้อต่าง ๆ แล้วสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่กำหนดไว้แต่แรก

2.3 สร้างแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ โดยกำหนดสิ่งที่เป็นองค์ประกอบในด้านต่าง ๆ ที่ครอบคลุมกิจกรรมที่สหกรณ์ดำเนินการอยู่และมีความเกี่ยวข้องกับสมาชิกในการไปรับบริการ

2.4 นำแบบสอบถามที่ได้ไปให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหาตลอดจนสำนวนภาษา แล้วนำมาปรับปรุงเพื่อให้แบบสอบถามมีความชัดเจน ถูกต้อง สมบูรณ์และตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด

2.5 นำเครื่องมือไปตรวจสอบคุณภาพ โดยนำไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเดียวกันกับกลุ่มที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 ราย และนำแบบสอบถามมาหาคุณภาพของเครื่องมือด้านความเชื่อมั่น (reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา Coefficient Alpha Cronbach Method (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ 2540: 226) ผลการทดลองใช้เครื่องมือได้คุณภาพของเครื่องมือ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.92

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลประมาณวันที่ 1 สิงหาคม ถึง 15 กันยายน 2545 ใช้เวลาประมาณ 4-6 สัปดาห์ โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยทำหนังสือถึงผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามแล้วแนบกับแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากสมาชิกที่เกษียณอายุราชการด้วยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังบ้านพักของผู้เกษียณอายุราชการและโดยแนบซองเปล่าติดแสตมป์เพื่อส่งคืนมาทางไปรษณีย์ สำหรับสมาชิกที่ปฏิบัติงานในกระทรวงศึกษาธิการผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลด้วยตนเอง ณ กระทรวงศึกษาธิการ และหน่วยงานในสังกัดที่ตั้งอยู่นอกกระทรวงศึกษาธิการ ทั้งนี้ได้แจกแบบสอบถามไว้ก่อนแล้วไปรับแบบสอบถามที่กรอกเสร็จแล้วในภายหลัง หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น 386 ชุด คิดเป็น 100% ก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์ตามขั้นตอนทางสถิติต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด นำมาลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อวิจัยทางสังคมศาสตร์ (statistical package for the social sciences : SPSS/PC⁺) สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์คือ

4.1 ใช้ค่าร้อยละ กับข้อมูลที่เป็นลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) กับข้อมูลที่เป็นระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.3 ใช้สถิติทดสอบที (t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูล 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน

4.4 ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูลตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างในเชิงสถิติจะทำการทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

4.5 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) กับข้อมูลที่เป็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด

การนำเสนอค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด พิจารณาโดยใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถาม เทียบกับคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ของจรัส กาใหญ่ (จรัส กาใหญ่ 2527: 34-36) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00 ถึง 1.80 แสดงว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.81 ถึง 2.60 แสดงว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.61 ถึง 3.40 แสดงว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.41 ถึง 4.20 แสดงว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.21 ถึง 5.00 แสดงว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด จำนวน 386 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ โดยนำเสนอเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 จำนวนและร้อยละของปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิก

จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิกด้าน เพศ อายุ สถานภาพทางราชการ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการเป็นสมาชิก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ฯลฯ ของสมาชิกจำนวน 386 คน ปรากฏผลการศึกษาดังนี้ (ตารางที่ 4.1 - 4.6)

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิกที่ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รวม	386	100.00
เพศ		
ชาย	150	38.90
หญิง	236	61.10
อายุ		
30 ปี และต่ำกว่า	42	10.88
31 – 40 ปี	120	31.09
41 – 50 ปี	159	41.19
51 – 60 ปี	45	11.66
60 ปีขึ้นไป	20	5.18
สถานภาพทางราชการ		
ข้าราชการครู	101	26.20
ข้าราชการพลเรือนสามัญ	188	48.70
ลูกจ้างประจำ	97	25.10
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	105	27.20
ปริญญาตรี	210	54.40
ปริญญาโท	69	17.90
สูงกว่าปริญญาโท	2	0.50
สถานภาพการสมรส		
โสด	128	33.20
สมรส	227	58.80
หม้าย	17	4.40
หย่าร้าง	14	3.60

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รวม	386	100.00
ระยะเวลาการเป็นสมาชิก		
1 – 5 ปี	86	22.30
6 – 10 ปี	92	23.80
11 – 15 ปี	84	21.80
16 ปีขึ้นไป	124	32.10
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	111	28.76
10,001 - 20,000 บาท	201	52.07
20,001 – 30,000 บาท	66	17.10
มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป	8	2.07
มูลค่าหุ้นสะสม		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	14	3.60
5,001 – 25,000 บาท	67	17.40
25,001 – 50,000 บาท	48	12.40
50,001 – 75,000 บาท	62	16.10
75,001 – 100,000 บาท	51	13.20
มากกว่า 100,000 บาท ขึ้นไป	144	37.30

จากตารางที่ 4.1 พบว่าสมาชิกมีลักษณะส่วนบุคคล ดังนี้

เพศ สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.10 และเพศชายร้อยละ 38.90

อายุ สมาชิกโดยส่วนมากมีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 41.19 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 31.09 สมาชิกที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุดร้อยละ 5.18

สถานภาพทางราชการ สมาชิกมีสถานภาพทางราชการเป็นข้าราชการพลเรือนสามัญมากที่สุด ร้อยละ 48.70 อันดับรองลงมาคือ ข้าราชการครู ร้อยละ 26.20 และลูกจ้างประจำ ร้อยละ 25.10

ระดับการศึกษา สมาชิกมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 54.40 รองลงมาได้แก่ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 27.20 ส่วนสมาชิกมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทมีจำนวนน้อยที่สุดร้อยละ 0.50

สถานภาพการสมรส สมาชิกมีสถานภาพการสมรสแล้วมากที่สุด ร้อยละ 58.80 รองลงมาได้แก่ สถานภาพการเป็นโสด ร้อยละ 33.20 สมาชิกที่หย่าร้างมีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 3.6

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก สมาชิกส่วนใหญ่ร้อยละ 32.10 มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกของสหกรณ์ 16 ปี ขึ้นไป รองลงมาคือ การเป็นสมาชิกของสหกรณ์ระหว่าง 6-10 ปี ร้อยละ 23.80

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สมาชิกส่วนใหญ่ร้อยละ 52.07 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท รองลงมาคือ ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 28.76 ส่วนสมาชิกที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุดร้อยละ 2.07

มูลค่าหุ้นสะสม สมาชิกส่วนใหญ่มีหุ้นสะสมมากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 37.30 รองลงมาได้แก่มีหุ้นสะสมระหว่าง 5,001-25,000 บาท ร้อยละ 17.40 และมีหุ้นสะสมต่ำกว่า 5,000 บาทมีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 3.60

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของสมาชิกที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้จ่ายเงินรายได้ประจำเดือน (N = 386)

วัตถุประสงค์ของการใช้จ่าย	อันดับ 1 (คน)	ร้อยละ	อันดับ 2 (คน)	ร้อยละ
ค่าอาหาร	214	55.40	87	22.54
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด	38	9.80	142	36.79
เครื่องนุ่งห่ม	3	0.80	20	5.18
ที่อยู่อาศัย	72	18.70	53	13.73
เพื่อการศึกษา	14	3.60	48	12.44
เพื่อซื้อยานพาหนะ	13	3.40	16	4.15
ออมทรัพย์	27	7.00	15	3.87
อื่น ๆ ได้แก่ ชำระหนี้เงินกู้	4	1.04	4	1.04
อุปถัมภ์ญาติ เลี้ยงสัตว์				
ทำบุญ ซื้อที่ดิน เป็นต้น				
ไม่มีคำตอบ	1	0.26	1	0.26
รวม	386	100.00	386	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าสมาชิกได้ใช้จ่ายเงินรายได้ประจำเดือนโดยให้ความสำคัญอันดับ 1 เป็นค่าอาหารร้อยละ 55.40 มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ค่าที่อยู่อาศัยร้อยละ 18.70 และค่าเครื่องนุ่งห่ม น้อยที่สุดร้อยละ 0.80

ส่วนค่าใช้จ่ายที่สมาชิกให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2 เป็นค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ดร้อยละ 36.79 มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ค่าอาหารร้อยละ 22.54 และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ น้อยที่สุด ร้อยละ 1.04

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของสมาชิกที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการกู้ยืมเงิน
(N = 386)

การกู้เงิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กู้แบบฉุกเฉิน	26	6.74
กู้แบบฉุกเฉินและแบบสามัญ	152	39.38
กู้แบบฉุกเฉินแบบสามัญและแบบพิเศษ	3	0.78
กู้แบบฉุกเฉินและแบบพิเศษ	5	1.29
กู้แบบสามัญ	111	28.80
กู้แบบสามัญและกู้แบบพิเศษ	2	0.50
กู้แบบพิเศษ	3	0.78
ไม่ได้กู้	84	21.80
รวม	386	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่าสมาชิกใช้บริการการกู้ยืมเงินประเภทกู้แบบฉุกเฉินและกู้แบบสามัญควบคู่กันไปมากที่สุด ร้อยละ 39.38 รองลงมาได้แก่ การกู้แบบสามัญอย่างเดียวร้อยละ 28.80 และใช้บริการกู้แบบสามัญและแบบพิเศษในจำนวนน้อยที่สุดร้อยละ 0.50 นอกจากนี้ยังพบว่าสมาชิกมีการกู้เงินแบบฉุกเฉิน เฉลี่ย 2.60 ครั้งต่อปี

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของสมาชิกที่มีวัตถุประสงค์ของการกู้เงินจากสหกรณ์ออมทรัพย์
ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายต่าง ๆ
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วัตถุประสงค์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อการชำระหนี้สิน	123	31.86
เพื่อการศึกษาของตนเองและคนในครอบครัว	128	33.16
เพื่อซ่อมแซมที่อยู่อาศัย	170	44.04
เพื่อซื้อยานพาหนะ	32	8.29
เพื่อการใช้จ่ายในครอบครัว	181	46.89
อื่นๆ ได้แก่ เพื่อออกเงินกู้ ไว้ใช้จ่ายยาม ฉุกเฉิน ทำเกษตรกรรม ปลูกบ้าน ซ่อมแซมยานพาหนะ เป็นต้น	6	1.56

จากตารางที่ 4.4 พบว่า วัตถุประสงค์ของการกู้ยืมเงินจากสหกรณ์ออมทรัพย์
ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ส่วนใหญ่เพื่อการใช้จ่ายในครอบครัวมีจำนวนร้อยละ
46.89 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ เพื่อการซ่อมแซมที่อยู่อาศัยร้อยละ 44.04 และเพื่อการศึกษา
ของตนเองและคนในครอบครัวร้อยละ 33.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของสมาชิกที่ตอบแบบสอบถามซึ่งมีการออมทรัพย์ไว้กับ
สหกรณ์และสถาบันการเงินต่าง ๆ (N = 386)

สถาบันการเงิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด	267	69.17
ธนาคารออมสิน	22	5.70
ธนาคารพาณิชย์	87	22.54
อื่น ๆ ได้แก่ พันธบัตรรัฐบาล บริษัทประกันชีวิต	5	1.30
สหกรณ์ออมทรัพย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล กองทุนสวัสดิการกรมศิลปากร เป็นต้น ไม่มีคำตอบ	5	1.30
รวม	386	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่าสมาชิกได้ออมทรัพย์ไว้กับสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ
กระทรวงศึกษาธิการ จำกัด มากที่สุด ร้อยละ 69.17 รองลงมา ได้แก่ การออมไว้กับธนาคาร
พาณิชย์ ร้อยละ 22.54 และการออมทรัพย์ในรูปแบบอื่น ๆ เช่น พันธบัตรรัฐบาล บริษัทประกัน
ชีวิต น้อยที่สุดร้อยละ 1.30

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของสมาชิกที่ตอบแบบสอบถามที่มีการฝากเงินประเภทต่าง ๆ ใ้กับสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด (N = 386)

การออมทรัพย์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ฝาก	100	25.90
ออมทรัพย์	71	18.39
ออมทรัพย์พิเศษ	21	5.44
ฝากทั้งสองประเภท	8	2.07
ไม่ได้ฝาก	286	74.10
รวม	386	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่าสมาชิกส่วนใหญ่ร้อยละ 74.10 ไม่ได้มีการฝากเงินไว้กับสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ส่วนอีกร้อยละ 25.90 ได้ฝากเงินไว้กับสหกรณ์ โดยฝากเงินประเภทออมทรัพย์มากที่สุด ร้อยละ 18.39

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อ บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสถานที่ที่ให้บริการและ
ด้านการดำเนินงานของสหกรณ์ ได้แสดงผลการศึกษาโดยนำเสนอค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานความพึงพอใจของสมาชิก รายละเอียดดังตารางที่ 4.7 – 4.10

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด

ข้อ ที่	ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1	การให้บริการด้วยหน้าตายิ้มแย้ม แสดงกิริยาสุภาพ อัธยาศัยดี	3.03	0.88	ปานกลาง
2	การแต่งกายสุภาพเหมาะสม	3.43	0.65	มาก
3	การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์และมีความถูกต้อง ในการรับ - จ่ายเงิน	3.72	0.72	มาก
4	มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	3.16	0.81	ปานกลาง
5	การอธิบายให้ท่านเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน/การเตรียม เอกสารการกู้ - ผากเงิน	3.10	0.86	ปานกลาง
6	การที่สามารถตอบคำถามได้อย่างกระจ่างเมื่อท่านมี ข้อสงสัยในเรื่องที่ติดต่อ	3.28	0.85	ปานกลาง
7	การให้คำแนะนำที่เหมาะสมต่อท่านเมื่อท่านมีการติดต่อกับ สหกรณ์รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาให้ท่านได้ดี	3.19	0.86	ปานกลาง
8	ความสนใจและใส่ใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	3.20	0.83	ปานกลาง
9	ความตรงต่อเวลาและอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน เช่น ยินดีให้บริการช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน	2.98	0.94	ปานกลาง

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อ ที่	ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
10	การปฏิบัติต่อท่านอย่างเสมอภาคเท่าเทียมและมีมาตรฐานเดียวกันไม่ว่าท่านจะมีตำแหน่งอะไร	3.20	0.88	ปานกลาง
11	การรับฟังความคิดเห็นของท่าน	2.98	0.87	ปานกลาง
12	ความเต็มใจในการตอบคำถามและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	3.11	0.88	ปานกลาง
13	การจัดลำดับการให้บริการทำให้สามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว	3.15	0.84	ปานกลาง
14	การปฏิบัติงานไม่เต็มที่ในเวลางาน (พูดคุยหลอกล้อ โทรศัพท์ส่วนตัว รับประทานอาหาร)	2.66	0.95	ปานกลาง
รวมด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ		3.14	0.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจเรื่องการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์และมีความถูกต้องในการรับ - จ่ายเงินมากที่สุด ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมา ได้แก่ การแต่งกายด้วยความสุภาพเหมาะสม ($\bar{X} = 3.43$) ส่วนเรื่องที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การปฏิบัติงานไม่เต็มที่ในเวลางาน ($\bar{X} = 2.66$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานที่ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด

ข้อ ที่	ด้านสถานที่ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1	บริเวณที่ตั้งของสำนักงานสหกรณ์มีความเหมาะสม การเดินทางไป – มา สะดวก	3.70	0.89	มาก
2	ความกว้างขวางบริเวณภายในสำนักงานสหกรณ์	3.20	0.89	ปานกลาง
3	ความสะอาด สวยงาม บริเวณภายในสำนักงานสหกรณ์	3.16	0.66	ปานกลาง
4	การจัดวางโต๊ะเก้าอี้มีความเหมาะสมสะดวกแก่การให้บริการ	3.09	0.72	ปานกลาง
5	การจัดสถานที่ภายในสำนักงานสหกรณ์เป็นสัดส่วน ทำให้ท่านสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ง่าย	3.18	0.77	ปานกลาง
6	การให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อมด้านสถานที่ เช่น การนำต้นไม้มาตกแต่งสถานที่ทำให้เกิดบรรยากาศ ที่ดี มีเสียงเพลงเบา ๆ มีแสงสว่างพอเหมาะ การใช้สีของ อาคารสำนักงานทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี	2.90	0.77	ปานกลาง
7	ความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อ	2.80	0.82	ปานกลาง
8	การจัดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์สำหรับผู้มาติดต่อ	2.70	0.87	ปานกลาง
9	การจัดห้องน้ำ ห้องสุขา สำหรับบริการผู้มาติดต่อ มีความสะอาดและเพียงพอ	2.44	0.88	น้อย
10	มีการจัดทำป้ายและผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	2.62	0.86	ปานกลาง
รวมด้านสถานที่ให้บริการ		2.99	0.55	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจเรื่องบริเวณที่ตั้งของสำนักงานสหกรณ์มีความเหมาะสมการเดินทางไป - มาสะดวกมากที่สุด ($\bar{X} = 3.70$) รองลงมาได้แก่เรื่องความกว้างขวางบริเวณภายในสำนักงานสหกรณ์ ($\bar{X} = 3.20$) ส่วนเรื่องที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การจัดห้องน้ำ ห้องสุขา สำหรับบริการผู้มาติดต่อมีความสะอาดและเพียงพอ ($\bar{X} = 2.44$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด

ข้อ ที่	ด้านการดำเนินงานของสหกรณ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทออมทรัพย์ที่สหกรณ์จ่ายให้แก่สมาชิก	2.70	0.74	ปานกลาง
2	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทออมทรัพย์พิเศษที่สหกรณ์จ่ายให้แก่สมาชิก	2.71	0.73	ปานกลาง
3	บริการฝากเงินกับสหกรณ์มีความมั่นคงเทียบเท่าธนาคารพาณิชย์	3.23	0.68	ปานกลาง
4	ความรวดเร็วในการรับฝากเงินและถอนเงินของสหกรณ์	3.31	0.72	ปานกลาง
5	จำนวนวงเงินกู้ที่สหกรณ์ให้สมาชิกกู้			
5.1	กู้สามัญวงเงินกู้สูงสุดกู้ได้ไม่เกิน 700,000 บาทใช้บุคคลค้ำประกัน	3.37	0.81	ปานกลาง
5.2	กู้ฉุกเฉินวงเงินกู้สูงสุดกู้ได้ไม่เกิน 1 เท่าของเงินเดือน แต่ไม่เกิน 30,000 บาท	3.28	0.83	ปานกลาง
5.3	กู้พิเศษวงเงินกู้สูงสุดกู้ได้ไม่เกิน 1,500,000 บาท มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน	3.36	0.82	ปานกลาง
6	ระยะเวลาการชำระเงินกู้ยืมให้กับสหกรณ์ตามกำหนดสัญญา			
6.1	กู้สามัญ ระยะเวลาส่งชำระหนี้ไม่เกิน 84 งวด	3.46	0.83	มาก
6.2	กู้ฉุกเฉิน ระยะเวลาการส่งชำระหนี้ไม่เกิน 6 งวด	3.38	0.87	ปานกลาง
6.3	กู้พิเศษ ระยะเวลาส่งชำระหนี้ไม่เกิน 240 งวด	3.46	0.80	มาก
7	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทุกประเภทที่สหกรณ์เรียกเก็บจากสมาชิก	2.93	0.91	ปานกลาง
8	ความรวดเร็วในการกู้เงินจากสหกรณ์			
8.1	เงินกู้สามัญได้รับเงินกู้ภายใน 5 วัน หลังวันยื่นกู้	3.73	0.85	มาก
8.2	เงินกู้ฉุกเฉินสามารถรับเงินกู้ได้ทันทีในวันยื่นกู้	4.10	0.75	มาก
9	การจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปีที่สหกรณ์จัดขึ้น	3.19	0.75	ปานกลาง

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อ ที่	ด้านการดำเนินงานของสหกรณ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
10	ค่าอาหารกลางวันที่สหกรณ์จ่ายให้แก่สมาชิกในการเข้าร่วมประชุมใหญ่สามัญประจำปี	2.67	1.03	ปานกลาง
11	สหกรณ์จัดสวัสดิการเป็นเงินทุนการศึกษาแก่นุตรสมาชิกทุนละ 1,000 บาท โดยไม่จำกัดเงินเดือนสมาชิกและไม่พิจารณาผลการเรียนของบุตรสมาชิก	2.99	0.99	ปานกลาง
12	สหกรณ์จัดสวัสดิการเป็นเงินสงเคราะห์ศพครอบครัวสมาชิกรายละ 1,000 บาท	2.72	0.99	ปานกลาง
13	สหกรณ์จัดสวัสดิการเป็นเงินค่าสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพให้สมาชิกที่ถึงแก่กรรม ตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก โดยสมาชิกจะได้รับเงินช่วยเหลือวงเงินสูงสุดไม่เกิน 50,000 บาท	3.22	0.96	ปานกลาง
14	สหกรณ์จัดสวัสดิการให้แก่สมาชิกที่เกษียณอายุราชการตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก โดยผู้ที่มีอายุการเป็นสมาชิกตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป ได้รับสวัสดิการเป็นเงิน 15,000 บาท	3.09	0.94	ปานกลาง
15	สหกรณ์จัดสวัสดิการให้ความช่วยเหลือสมาชิกในกรณีประสบอัคคีภัยและอุทกภัยแก่สมาชิกตามความเดือดร้อน	3.15	0.93	ปานกลาง
16	การรับข่าวสารข้อมูลการประชาสัมพันธ์ความเคลื่อนไหวของสหกรณ์	2.70	1.04	ปานกลาง
17	การจัดทำเอกสารรายงานกิจการประจำปีที่สหกรณ์ได้จัดทำขึ้น	2.92	0.89	ปานกลาง
18	อัตราเงินปันผลที่สหกรณ์จ่ายให้แก่สมาชิก	2.56	0.94	น้อย
19	อัตราเงินปันผลเฉลี่ยคืนที่สหกรณ์จ่ายให้แก่สมาชิก	2.60	1.03	น้อย
20	ของขวัญปีใหม่ที่สหกรณ์มอบให้แก่สมาชิกเป็นหุ่นคนละ 10 หุ่น คิดเป็นเงิน 100 บาท	2.42	1.00	น้อย
รวมด้านการดำเนินงานของสหกรณ์		3.11	0.49	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 สมาชิกมีความพึงพอใจด้านการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็วในการกู้เงินฉุกเฉินสามารถรับเงินกู้ได้ทันทีในวันยื่นกู้มากที่สุด ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมาได้แก่ความรวดเร็วในการกู้เงินประเภทเงินกู้สามัญที่สามารถรับเงินกู้ภายใน 5 วันหลังวันยื่นกู้ ส่วนเรื่องที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ของขวัญปีใหม่ที่สหกรณ์มอบให้แก่สมาชิกเป็นหุ้น คนละ 10 หุ้น เป็นเงิน 100 บาท ($\bar{X} = 2.42$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการดำเนินงานของสหกรณ์และในภาพรวมของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.14	0.59	ปานกลาง
ด้านสถานที่ให้บริการ	2.99	0.55	ปานกลาง
ด้านการดำเนินงานของสหกรณ์	3.11	0.49	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	3.11	0.42	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 เมื่อหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในบริการของสหกรณ์ พบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจในบริการของสหกรณ์ทั้ง 3 ด้านและในด้านภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 3.14$) รองลงมาได้แก่ด้านการดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.11$) และมีความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.99$)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ในตอนนี้เป็นผลการนำเสนอการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ สถานภาพทางราชการ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการเป็นสมาชิก รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและมูลค่าหุ้นสะสม รายละเอียด ดังตารางที่ 4.11 – 4.20

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติทดสอบที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อบริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการดำเนินงานของสหกรณ์และในภาพรวมของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	ชาย	หญิง	t	P
	\bar{X}	\bar{X}		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.11	3.17	-0.97	0.34
1. ด้านสถานที่ให้บริการ	2.97	3.00	-0.54	0.58
2. ด้านการดำเนินงานของสหกรณ์	3.09	3.13	-0.64	0.52
รวมเฉลี่ย	3.06	3.15	-1.68	0.09

หมายเหตุ * $p < .05$

จากตารางที่ 4.11 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ทั้ง 3 ด้านและในภาพรวมจำแนกตามเพศ ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด จำแนกตามสถานภาพทางราชการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านเจ้าหน้าที่					
ระหว่างสถานภาพทางราชการ	2	2.11	1.05	3.11*	0.04
ภายในสถานภาพทางราชการ	351	119.05	0.34		
รวม	353	121.15			
ด้านสถานที่					
ระหว่างสถานภาพทางราชการ	2	0.72	0.36	1.21	0.30
ภายในสถานภาพทางราชการ	373	111.39	0.30		
รวม	375	112.11			
ด้านการดำเนินงาน					
ระหว่างสถานภาพทางราชการ	2	1.19	0.60	2.54	0.80
ภายในสถานภาพทางราชการ	284	66.65	0.24		
รวม	286	67.84			
รวมทุกด้าน					
ระหว่างสถานภาพทางราชการ	2	0.35	0.17	0.96	0.39
ภายในสถานภาพทางราชการ	265	47.82	0.18		
รวม	267	48.17			

หมายเหตุ * $p < .05$

จากตารางที่ 4.12 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด จำแนกตามสถานภาพทางราชการ พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ในกรณีที่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบต่อโดยการหาความแตกต่างรายคู่โดยวิธี LSD. ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ที่มีต่อบริการด้านเจ้าหน้าที่ ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพทางราชการ

ความพึงพอใจ	สถานภาพทางราชการ	\bar{X}	สถานภาพทางราชการ		
			1	2	3
			3.27	3.09	3.11
ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ	ข้าราชการครู	3.27		.18*	.16
	ข้าราชการพลเรือนสามัญ	3.09			.02
	ลูกจ้างประจำ	3.11			

หมายเหตุ * $p < .05$

- 1 หมายถึง ข้าราชการครู
- 2 หมายถึง ข้าราชการพลเรือนสามัญ
- 3 หมายถึง ลูกจ้างประจำ

จากตารางที่ 4.13 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ที่มีต่อบริการด้านเจ้าหน้าที่ ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพทางราชการประเภทต่าง ๆ โดยวิธี LSD. พบว่า ข้าราชการครู ($\bar{X} = 3.27$) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าข้าราชการพลเรือนสามัญ ($\bar{X} = 3.09$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้จะเห็นว่าสมาชิกที่เป็นข้าราชการครูมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.27$)

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด จำแนกตามระดับการการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านเจ้าหน้าที่					
ระหว่างระดับการศึกษา	3	1.72	0.57	1.68	0.17
ภายในระดับการศึกษา	350	119.43	0.34		
รวม	353	121.15			
ด้านสถานที่					
ระหว่างระดับการศึกษา	3	3.39	1.13	3.87*	0.01
ภายในระดับการศึกษา	372	108.72	0.29		
รวม	375	112.11			
ด้านการดำเนินงาน					
ระหว่างระดับการศึกษา	3	2.31	0.77	3.32*	0.02
ภายในระดับการศึกษา	283	65.54	0.23		
รวม	286	67.85			
รวมทุกด้าน					
ระหว่างระดับการศึกษา	3	1.47	0.49	2.78*	0.04
ภายในระดับการศึกษา	264	46.69	0.18		
รวม	267	48.17			

หมายเหตุ * $p < .05$

จากตารางที่ 4.14 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ จำกัดตามระดับการศึกษา พบความแตกต่างกันในด้านสถานที่ที่ให้บริการและด้านการดำเนินงานของสหกรณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ในกรณีที่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบต่อโดยการหาความแตกต่างรายคู่โดยวิธี LSD. ดังตารางที่ 4.15-4.16

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ที่มีต่อบริการด้านสถานที่ ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	\bar{X}	ระดับการศึกษา			
			1	2	3	4
			3.10	2.97	2.91	2.10
ด้านสถานที่ ที่ให้บริการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.10		.14*	.19*	1.0*
	ปริญญาตรี	2.97			.06	.87*
	ปริญญาโท	2.91				.81*
	สูงกว่าปริญญาโท	2.10				

หมายเหตุ * $p < .05$

- 1 หมายถึง ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2 หมายถึง ปริญญาตรี
- 3 หมายถึง ปริญญาโท
- 4 หมายถึง สูงกว่าปริญญาโท

จากตารางที่ 4.15 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ที่มีต่อบริการด้านสถานที่ที่ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี LSD พบว่า คู่ที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คู่ที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คู่ที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คู่ที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และคู่ที่ 5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

ของสมาชิกที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้จะเห็นว่สมาชิกที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.10$)

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ที่มีต่อบริการด้านการดำเนินงานของสหกรณ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	\bar{X}	ระดับการศึกษา			
			1	2	3	4
			3.02	3.14	3.20	2.36
ด้านการดำเนินงานของสหกรณ์	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.02		.12	.18*	.66
	ปริญญาตรี	3.14			.06	.78*
	ปริญญาโท	3.20				.84*
	สูงกว่าปริญญาโท	2.36				

หมายเหตุ * $p < .05$

- 1 หมายถึง ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2 หมายถึง ปริญญาตรี
- 3 หมายถึง ปริญญาโท
- 4 หมายถึง สูงกว่าปริญญาโท

จากตารางที่ 4.16 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ที่มีต่อบริการด้านการดำเนินงานของสหกรณ์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี LSD. พบว่า คู่ที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีการศึกษาปริญญาโทสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คู่ที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คู่ที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้จะเห็นว่าสมาชิกที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.20$)

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด จำแนกตามสถานภาพการสมรส

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านเจ้าหน้าที่					
ระหว่างสถานภาพการสมรส	3	1.68	0.56	1.64	0.18
ภายในสถานภาพการสมรส	350	119.47	0.34		
รวม	353	121.15			
ด้านสถานที่					
ระหว่างสถานภาพการสมรส	3	0.45	0.15	0.50	0.68
ภายในสถานภาพการสมรส	372	111.66	0.30		
รวม	375	112.11			
ด้านการดำเนินงาน					
ระหว่างสถานภาพการสมรส	3	0.25	0.08	0.35	0.79
ภายในสถานภาพการสมรส	283	67.59	0.24		
รวม	286	67.84			
รวมทุกด้าน					
ระหว่างสถานภาพการสมรส	3	0.23	0.08	0.41	0.74
ภายในสถานภาพการสมรส	264	47.94	0.18		
รวม	267	48.17			

หมายเหตุ * $p < .05$

จากตารางที่ 4.17 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ จำกัดตามสถานภาพการสมรส ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งในภาพรวมและในแต่ละด้าน

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านเจ้าหน้าที่					
ระหว่างระยะเวลาการเป็นสมาชิก	3	1.32	0.44	1.28	0.28
ภายในระยะเวลาการเป็นสมาชิก	350	119.83	0.34		
รวม	353	121.15			
ด้านสถานที่					
ระหว่างระยะเวลาการเป็นสมาชิก	3	1.38	0.46	1.54	0.20
ภายในระยะเวลาการเป็นสมาชิก	372	110.73	0.30		
รวม	375	112.11			
ด้านการดำเนินงาน					
ระหว่างระยะเวลาการเป็นสมาชิก	3	1.28	0.43	1.81	0.15
ภายในระยะเวลาการเป็นสมาชิก	283	66.57	0.24		
รวม	286	67.85			
รวมทุกด้าน					
ระหว่างระยะเวลาการเป็นสมาชิก	3	0.99	0.33	1.85	0.14
ภายในระยะเวลาการเป็นสมาชิก	264	47.18	0.18		
รวม	267	48.17			

หมายเหตุ * $p < .05$

จากตารางที่ 4.18 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ จำกัดตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งในภาพรวมและในแต่ละด้าน

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านเจ้าหน้าที่					
ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	3	1.65	0.55	1.61	0.19
ภายในรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	350	119.50	0.34		
รวม	353	112.15			
ด้านสถานที่					
ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	3	1.19	0.64	2.15	0.09
ภายในรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	372	110.20	0.30		
รวม	375	112.11			
ด้านการดำเนินงาน					
ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	3	0.75	0.25	1.05	0.37
ภายในรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	283	67.10	0.24		
รวม	286	67.85			
รวมทุกด้าน					
ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	3	0.51	0.17	0.94	0.42
ภายในรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	264	47.66	0.18		
รวม	267	48.17			

หมายเหตุ * $p < .05$

จากตารางที่ 4.19 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ จำกัดตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งในภาพรวมและในแต่ละด้าน

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด จำแนกตามมูลค่าหุ้นสะสม

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านเจ้าหน้าที่					
ระหว่างมูลค่าหุ้นสะสม	5	0.95	0.19	0.551	0.74
ภายในมูลค่าหุ้นสะสม	348	120.20	0.35		
รวม	353	121.15			
ด้านสถานที่					
ระหว่างมูลค่าหุ้นสะสม	5	2.71	0.54	1.83	0.10
ภายในมูลค่าหุ้นสะสม	370	109.40	0.30		
รวม	375	112.11			
ด้านการดำเนินงาน					
ระหว่างมูลค่าหุ้นสะสม	5	0.91	0.18	0.77	0.58
ภายในมูลค่าหุ้นสะสม	281	66.94	0.24		
รวม	286	67.85			
รวมทุกด้าน					
ระหว่างมูลค่าหุ้นสะสม	5	0.51	0.10	0.56	0.73
ภายในมูลค่าหุ้นสะสม	262	47.66	0.18		
รวม	267	48.17			

หมายเหตุ * $p < .05$

จากตารางที่ 4.20 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ จำกัดตามมูลค่าหุ้นสะสม ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งในภาพรวมและในแต่ละด้าน

ตอนที่ 4 จำนวนและร้อยละของปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของสมาชิก ที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด

ในตอนนี้เป็นผลการนำเสนอปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความ
พึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด
รายละเอียดดังตารางที่ 4.21 - 4.24

ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละของปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของสมาชิกที่มีต่อ
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด

ข้อ ที่	ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	รวมผู้ให้ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	180	100
1	เจ้าหน้าที่บางคนบริการไม่ดี พูดจาไม่สุภาพ หน้าตาไม่ยิ้มแย้มควร ปรับปรุง ให้บริการเป็นที่ประทับใจแก่สมาชิกมากกว่านี้	100	55.55
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	43	23.88
3	เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบต่าง ๆ อย่างแม่นยำและให้คำแนะนำได้ดี	23	12.77
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้า ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ	15	8.33
5	เจ้าหน้าที่บางคนไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ	10	5.55
6	เจ้าหน้าที่ควรได้รับการอบรมเพื่อให้มีความรู้เรื่องการให้บริการที่ดี	9	5.00
7	ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หน้าเคาน์เตอร์คอยให้คำแนะนำตลอดเวลา	6	3.33
8	ควรจัดเจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์ให้เพียงพอในวันที่มีสมาชิกมาใช้บริการมาก	6	3.33
9	เจ้าหน้าที่บริการพอใช้ได้	5	2.77
10	ควรมีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน	4	2.22
11	ควรให้บริการสมาชิกอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4	2.22
12	เจ้าหน้าที่รับฝากเงินมีมนุษยสัมพันธ์ดี	4	2.22
13	ควรมีการสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ดีไปทำหน้าที่อื่น	4	2.22
14	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เต็มที่ในเวลางาน	1	0.55

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ข้อ ที่	ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15	ขาดการประสานงานที่ดีระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	1	0.55
16	โต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ด้านในไม่สะดวกแก่สมาชิกในการเข้าไปติดต่อ	1	0.55
17	ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	1	0.55
18	เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์มีสวัสดิการดีกว่าสมาชิก	1	0.55

จากตารางที่ 4.21 พบว่าปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่สมาชิกระบุมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่บางคนบริการไม่ดี พูดจาไม่สุภาพ หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม ควรปรับปรุงให้บริการเป็นที่ประทับใจแก่สมาชิกมากกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 55.55 รองลงมาได้แก่เจ้าหน้าที่ให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 23.88 และเจ้าหน้าที่ควรมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบต่าง ๆ อย่างแม่นยำและให้คำแนะนำได้ดี ร้อยละ 12.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 จำนวนและร้อยละของปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของสมาชิกที่มีต่อสถานที่
ที่ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด

ข้อ ที่	ข้อเสนอแนะด้านสถานที่ให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อย ละ
	รวมผู้ให้ข้อเสนอแนะด้านสถานที่ให้บริการ	178	100
1	สถานที่คับแคบ ความเชื่อมโยงแต่ละแผนกไม่สะดวกควรปรับปรุงให้กว้างกว่านี้	63	35.39
2	สถานที่มีความเหมาะสม สะดวก	41	23.03
3	สถานที่พอใช้ได้	30	16.85
4	ควรจัดที่นั่งให้แก่ผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นเพราะเก้าอี้ยาวมีน้อยเกินไป	26	14.60
5	สถานที่ควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร	10	5.62
6	ควรตกแต่งสถานที่ให้มีความทันสมัยมากกว่านี้	9	5.05
7	ไม่มีสถานที่จอดรถไว้บริการแก่สมาชิก	8	4.49
8	ห้องน้ำหญิงลือคฤญแจ ควรมีห้องน้ำหญิงไว้บริการแก่สมาชิก	6	3.37
9	ควรมีสถานที่เฉพาะซึ่งเป็นของสหกรณ์เอง	5	2.80
10	ควรมีผังแสดงขั้นตอนการขอกู้และเอกสารที่จำเป็นต้องใช้	4	2.25
11	ควรปรับปรุงช่องทางเดินขึ้นสหกรณ์	2	1.12
12	ควรตกแต่งสถานที่ด้วยต้นไม้เพื่อความสดชื่น	2	1.12
13	ควรจัดมุมหนังสือสำหรับสมาชิก	2	1.12
14	ควรมีป้ายชื่องานและชื่อเจ้าหน้าที่	2	1.12
15	ควรมีสาขาของสหกรณ์อยู่ในทุกหน่วยงานโดยใช้ระบบออนไลน์	1	0.56
16	บริเวณที่รับเงินดูเงินควรกว้างกว่านี้	1	0.56
17	เก้าอี้ยาวไม่มีคุณภาพนั่งแล้วปวดหลังควรเปลี่ยนเก้าอี้ให้มีความสบายกว่านี้	1	0.56
18	สถานที่ควรสะอาดสวยงามมากกว่านี้	1	0.56
19	ควรมีหนังสือพิมพ์และนิตยสารต่าง ๆ ไว้บริการสมาชิกเพิ่มมากขึ้น	1	0.56
20	ห้องการเงินไม่ควรแยกออกไปจากส่วนของการกู้เงิน	1	0.56
21	ห้องสุขาควรสะอาดมากกว่านี้	1	0.56
22	ห้องสุขาควรมีโถนั่งสำหรับผู้สูงอายุ	1	0.56
23	ห้องสุขาไม่เพียงพอ	1	0.56

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในด้านสถานที่ให้บริการที่สมาชิกระบุมากที่สุดคือ สถานที่คับแคบ ความเชื่อมโยงแต่ละแผนกไม่สะดวก ควรปรับปรุงให้กว้างกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 35.39 รองลงมาได้แก่ สถานที่มีความเหมาะสม สะดวกคิดเป็นร้อยละ 23.03 และสถานที่พอใช้ได้ร้อยละ 16.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 จำนวนและร้อยละของปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด

ข้อ ที่	ข้อเสนอแนะด้านการดำเนินงานของสหกรณ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	รวมผู้ให้ข้อเสนอแนะด้านการดำเนินงานของสหกรณ์	147	100
1	การดำเนินงานของสหกรณ์ดีพอสมควร	19	12.93
2	การดำเนินงานของสหกรณ์ไม่โปร่งใส	2	1.36
	การรับฝากเงิน		
3	ควรเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝากให้สูงขึ้น	15	10.20
4	การรับฝากเงินควรปิดเวลา 15.30 น.	1	0.68
	การกู้เงิน		
5	ควรลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลงเพื่อเป็นการช่วยเหลือสมาชิก	20	13.60
6	การกู้เงินมีขั้นตอนการดำเนินงานมากและมีเอกสารมาก ทำให้ล่าช้า	11	7.48
7	ควรมีเจ้าหน้าที่ติดตามเร่งรัดหนี้สิน เพื่อติดตามเงินจากผู้กู้จนถึงที่สุดก่อนการเอาผิดกับผู้ค้ำประกัน	6	4.08
8	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้และเงินฝากไม่ควรแตกต่างกันมาก	4	2.72
9	ควรขยายวงเงินกู้ให้สูงกว่าเดิม	4	2.72
10	การกู้เงินจากวงเงินกู้ของตนเองควรคิดดอกเบี้ยในอัตราต่ำกว่าปกติ	4	2.72
11	สมาชิกสามารถยื่นกู้และรับเงินกู้ได้ในสถานศึกษา	3	2.04
12	การยื่นเรื่องขอกู้สามัญควรได้รับเงินภายในเวลาไม่เกิน 3 วันทำการ	2	1.36
13	ควรขยายเวลาการผ่อนชำระหนี้เงินกู้	2	1.36
14	ควรลดอัตราเงินกู้ยืมอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์	1	0.68
15	การถอนตัวจากการค้ำประกันเงินกู้ทำได้ยาก	1	0.68
16	ควรจัดทำศูนย์ข้อมูลการกู้ยืมโดยให้บริการสอบถามแก่สมาชิก	1	0.68
17	ควรให้สมาชิกกู้เพื่อทำธุรกิจ SME	1	0.68
18	เมื่อยื่นเรื่องขอกู้หากหลักฐานครบถ้วนน่าจะได้รับเงินกู้ทันที	1	0.68
19	สมาชิกที่เกษียณอายุควรมีสิทธิกู้เหมือนสมาชิกทั่วไป	1	0.68

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ข้อ ที่	ข้อเสนอแนะด้านการดำเนินงานของสหกรณ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การประชุมใหญ่สามัญประจำปี			
20	ควรเพิ่มค่าอาหารกลางวันในการประชุมใหญ่สามัญประจำปีเป็น 500 บาท	13	8.84
21	ควรเพิ่มค่าอาหารกลางวันในการประชุมใหญ่สามัญประจำปีให้มากกว่าเดิม	11	7.48
22	เอกสารรายงานการประชุมใหญ่สามัญประจำปีควรทำเอกสารโรเนียวเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย	4	2.72
23	การประชุมใหญ่สามัญประจำปีควรมีสาระที่หลากหลาย	1	0.68
24	ควรมีการจัดรางวัลให้แก่สมาชิกในวันประชุมใหญ่สามัญประจำปี	1	0.68
25	ควรมีการแจกเอกสารรายงานการประชุมใหญ่สามัญประจำปีก่อนวันประชุม	1	0.68
26	ควรมีสิ่งจูงใจในวันประชุมใหญ่เพื่อสมาชิกจะได้เข้าร่วมประชุมมากขึ้น	1	0.68
27	การประชุมใหญ่สามัญประจำปีควรมีการประชุมก่อนแล้วจึงลงคะแนนเลือกตั้ง	1	0.68
28	การเลือกตั้งกรรมการไม่เป็นประชาธิปไตย	1	0.68
การจัดสวัสดิการให้แก่สมาชิก			
29	ควรจัดให้มีสวัสดิการต่าง ๆ เพิ่มขึ้นอย่างทั่วถึง	18	12.24
30	ควรมีการจัดสวัสดิการให้คนโสดหรือผู้ที่แต่งงานแล้วไม่มีบุตร	8	5.44
31	ควรเพิ่มทุนการศึกษาบุตรจาก 1,000 บาท เป็น 3,000-5,000 บาท	4	2.72
32	ควรจัดสวัสดิการให้แก่สมาชิกที่เกษียณอายุราชการเพิ่มขึ้น	4	2.72
33	ควรมีการจัดสวัสดิการให้สมาชิกที่ป่วยเพื่อเป็นขวัญกำลังใจ	1	0.68
34	ควรทำเรื่องฌาปนกิจสงเคราะห์โดยให้สมาชิกสมัครตามความสมัครใจ	1	0.68
35	สมาชิกทุกคนควรได้รับสวัสดิการเท่าเทียมกัน	1	0.68
การประชาสัมพันธ์งานของสหกรณ์			
36	การประชาสัมพันธ์ข่าวสารไปยังสมาชิกมีน้อยเกินไป	20	13.60
37	กรรมการตัวแทนกรมควรมีการประชาสัมพันธ์ความเคลื่อนไหวของสหกรณ์แก่สมาชิก	2	1.36
การจ่ายเงินปันผล			
38	ควรจ่ายเงินปันผลในอัตราที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากมีการจ่ายในอัตราที่ต่ำเกินไป	45	30.61

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ข้อ ที่	ข้อเสนอแนะด้านการดำเนินงานของสหกรณ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
39	การจ่ายเงินปันผลควรจ่ายเร็วกว่าเดิม โดยจ่ายระหว่างเดือนมกราคมถึงต้นเดือนกุมภาพันธ์	6	4.08
40	การแจ้งเงินปันผลควรทำเป็นรายบุคคลไม่ควรเปิดเผย	1	0.68

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในด้านการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ที่สมาชิกระบุมากที่สุด คือ ควรจ่ายเงินปันผลในอัตราที่เพิ่มขึ้นเนื่องจากการจ่ายในอัตราที่ต่ำเกินไป คิดเป็นร้อยละ 30.61 รองลงมาได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารไปยังสมาชิกน้อยเกินไป และควรลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลงเพื่อเป็นการช่วยเหลือสมาชิก โดยมีความเห็นที่เท่ากันคิดเป็นร้อยละ 13.60

ตารางที่ 4.24 จำนวนและร้อยละของปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของสมาชิกที่มีต่อด้านอื่น ๆ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด

ข้อ ที่	ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	รวมผู้ให้ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ	43	100
1	สหกรณ์มีการใช้จ่ายเงินฟุ่มเฟือยซึ่งผลประโยชน์ตกอยู่กับกรรมการและเจ้าหน้าที่มากกว่าสมาชิก	8	18.60
2	ควรมีการปรับลดโบนัสกรรมการและเจ้าหน้าที่เพื่อให้สอดคล้องกับการจ่ายเงินปันผลในอัตราที่ลดลง	6	13.95
3	ควรใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ	4	9.30
4	ควรเพิ่มค่าหุ้นเป็นของขวัญปีใหม่จาก 100 บาท เป็น 200 – 500 บาท	4	9.30
5	ควรมีบัตรคิวเพื่อความสะดวกในการให้บริการ	2	4.65
6	มีการประชุมกรรมการบ่อยครั้งเกินไป ควรประชุมเท่าที่จำเป็นเพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายนำมาจ่ายเป็นเงินปันผล	2	4.65
7	ควรมีการหักเงินค่าหุ้นจากบัญชีธนาคารของสมาชิกที่เกษียณอายุราชการ	2	4.65
8	ควรมีรางวัลตอบแทนสำหรับสมาชิกที่ดี	1	2.32
9	ควรมีคู่มือแจกสมาชิกในเรื่องการขอรับบริการต่าง ๆ	1	2.32
10	บริษัทประเมินสินทรัพย์ทำงานไม่โปร่งใส ไม่มีบรรทัดฐาน	1	2.32
11	ควรดำเนินงานโดยมีการจ่ายค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อย่างประหยัด	1	2.32
12	ควรมีการเปิดเผยรายได้และค่าเบี้ยเลี้ยงกรรมการ	1	2.32
13	ควรมีการเปิดบริการนอกเวลาราชการในช่วงสามโมงเย็นถึงสองทุ่ม	1	2.32
14	เมื่อผู้จัดการไม่อยู่ควรมีผู้เซ็นเช็คแทนทันที	1	2.32
15	กรรมการตัวแทนกรมปฏิบัติงานดีมาก	1	2.32
16	กรรมการตัวแทนกรมนำเงินถึงผลประโยชน์ของตนเองมากกว่าผลประโยชน์ของสมาชิกโดยส่วนรวม	1	2.32
17	กรรมการก้าวก่ายการทำงานของพนักงาน	1	2.32
18	โบนัสของกรรมการแต่ละปีสูงมากเกินไป	1	2.32

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในด้านอื่น ๆ ที่สมาชิก
ระบุมากที่สุดคือ สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด มีการใช้จ่ายเงินที่
ฟุ่มเฟือยซึ่งผลประโยชน์ตกอยู่กับกรรมการและเจ้าหน้าที่มากกว่าสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 18.60
รองลงมาได้แก่ ควรมีการปรับลดโบนัสกรรมการและเจ้าหน้าที่เพื่อให้สอดคล้องกับการจ่ายเงิน
ปันผลในอัตราที่ลดลง คิดเป็นร้อยละ 13.95 และควรใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการคิด
เป็นร้อยละ 9.30 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกของสหกรณ์

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย มีดังนี้

1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ กระทรวงศึกษาธิการ จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิก และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของสหกรณ์ดังกล่าว

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย มีดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด จำนวน 386 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 การสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิก ตอนที่ 2 การสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการและด้านการดำเนินงานของสหกรณ์ และตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สถิติทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) ด้วยวิธีของ LSD. (Least Significant Difference) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

1.3 ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

1.3.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ โดยใช้แบบสอบถาม มีดังนี้

1) ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 61.10 โดยมีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.19 มีสถานภาพทางราชการเป็นข้าราชการพลเรือนสามัญคิดเป็นร้อยละ 48.70 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.40 ส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 58.80 มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 16 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32.10 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.07 มีหุ้นสะสมมากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 37.30 นอกจากนี้สมาชิกส่วนใหญ่มีรูปแบบการใช้จ่ายรายได้ประจำเดือนไปเพื่อเป็นค่าอาหารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.40 และมีการกักเงินแบบฉุกเฉินควบคู่ไปกับแบบสามัญมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.38 โดยมีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินเพื่อการใช้จ่ายในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 46.89 ทั้งนี้สมาชิกมีการออมทรัพย์ไว้กับสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 69.17 ซึ่งมากกว่าการออมที่สถาบันการเงินอื่น ๆ และสมาชิกส่วนใหญ่ไม่ได้ฝากเงินไว้กับสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 74.10

2) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด สรุปได้ว่าสมาชิกมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์และมีความถูกต้องในการรับ-จ่ายเงินมากที่สุด ($\bar{X} = 3.72$) ส่วนในด้านสถานที่ที่ให้บริการ พบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการที่บริเวณที่ตั้งของสำนักงานสหกรณ์มีความเหมาะสมการเดินทางไป - มาสะดวกมากที่สุด ($\bar{X} = 3.70$) สำหรับด้านการดำเนินงานพบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการที่ เงินกู้ถูกเงินสามารถรับเงินกู้ได้ทันทีในวันยื่นกู้มากที่สุด ($\bar{X} = 4.10$) และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของการให้บริการทั้ง 3 ด้าน พบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.14$) ความพึงพอใจด้านการดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.11$) และความพึงพอใจด้านสถานที่ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 2.99$)

1.3.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพทางราชการ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิกและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปรากฏว่า

- 1) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นสถานภาพทางราชการ
- 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านสถานที่ที่ให้บริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นระดับการศึกษา
- 3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการดำเนินงานของสหกรณ์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นระดับการศึกษา
- 4) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการของสหกรณ์ในภาพรวม พบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นระดับการศึกษา

1.3.3 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่สมาชิกของสหกรณ์ให้ความเห็นมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการบางคน บริการไม่ดี พูดจาไม่สุภาพ หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม ควรปรับปรุงให้บริการเป็นที่ประทับใจมากกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 55.55 ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ รองลงมาได้แก่ สถานที่คับแคบ ความเชื่อมโยงในแต่ละแผนกไม่สะดวก ควรปรับปรุงให้กว้างกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 35.39 ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานที่ที่ให้บริการ และสหกรณ์ควรจ่ายเงินปันผลในอัตราที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากมีการจ่ายในอัตราที่ต่ำเกินไป คิดเป็นร้อยละ 30.61 ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการดำเนินงานของสหกรณ์ ตามลำดับ

2. อภิปรายผล

2.1 จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิก พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงเนื่องจากมีเพศหญิงปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการต่าง ๆ มากกว่าเพศชาย และสมาชิกส่วนใหญ่เป็นข้าราชการพลเรือนสามัญเพราะข้าราชการพลเรือนสามัญเป็นข้าราชการหลักที่ปฏิบัติงานอยู่ในกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อพิจารณาจากการก่อตั้งสหกรณ์แห่งนี้ตั้งแต่ปี 2520 รวมเวลาปัจจุบันได้ 25 ปี แสดงให้เห็นว่าข้าราชการส่วนใหญ่ที่เป็นสมาชิกสนใจที่จะสมัครเข้าเป็นสมาชิกของสหกรณ์แห่งนี้ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งสหกรณ์ สำหรับข้าราชการที่บรรจุเข้ารับราชการภายหลังก็มี

ความสนใจในการสมัครเข้าเป็นสมาชิกทันทีที่มีคุณสมบัติครบถ้วน ทำให้สมาชิกส่วนใหญ่มีอายุการเป็นสมาชิก 16 ปีขึ้นไป ส่วนข้าราชการที่มีเงินเหลือส่วนหนึ่งไว้เพื่อการออมก็มักจะออมไว้กับสหกรณ์โดยการส่งค่าหุ้นรายเดือนเพิ่มจากที่สหกรณ์กำหนด เนื่องจากเห็นว่าสหกรณ์ได้มีการจ่ายเงินปันผลในอัตราที่สูงกว่าดอกเบี้ยเงินฝากที่จะได้รับจากสถาบันการเงินแห่งอื่น และการที่สมาชิกส่วนใหญ่มีรายได้น้อย เมื่อมีการออมทรัพย์โดยการส่งค่าหุ้นรายเดือนไว้สูงกว่าที่สหกรณ์กำหนดแล้วทำให้สมาชิกมีการออมทรัพย์โดยการฝากเงินประเภทต่าง ๆ ไว้กับสหกรณ์น้อยมาก

จากการจัดชั้นของคนในสังคมในทัศนะของนักการตลาด ได้จัดให้ข้าราชการที่ไม่ได้ทำงานพิเศษอยู่ในกลุ่มที่เป็นพวกมีรายได้น้อยถึงปานกลาง ทำให้พบว่าสมาชิกส่วนใหญ่มีรูปแบบการใช้จ่ายเงินจากรายได้ประจำเดือนเพื่อเป็นค่าอาหารและที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ที่ว่า ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อการอยู่รอด ในการที่สมาชิกต้องการซื้อสินค้าที่มีราคาสูง เช่น บ้านที่ดิน รถยนต์ ฯลฯ การใช้เวลาเก็บออมเพื่อซื้อเอง ก็อาจจะใช้เวลานานมาก หรือสินค้าอาจมีราคาสูงขึ้นมากรกว่าเงินออมจนไม่สามารถซื้อได้ (นิตยา เทพสำราญ 2545: 1) ด้วยเหตุผลดังกล่าวสหกรณ์สามารถแก้ปัญหาให้แก่สมาชิก โดยการให้สมาชิกกู้ยืมเงินจากสหกรณ์โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการกู้ยืมเงินและสามารถรับเงินกู้ได้เร็วกว่าการกู้จากสถาบันการเงินอื่น ๆ ซึ่งพบว่าสมาชิกส่วนใหญ่จะกู้เงินแบบฉุกเฉินควบคู่ไปกับแบบสามัญตลอดระยะเวลาการเป็นสมาชิก ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเพื่อการใช้จ่ายในครอบครัวมากที่สุด

2.2 จากผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในด้านต่าง ๆ และในภาพรวมที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในทุก ๆ ด้านและในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจัดลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากที่สุด แต่สมาชิกยังมีความพึงพอใจน้อยในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เต็มที่ในเวลางานและไม่อุทิศเวลาในการทำงาน โดยเฉพาะในช่วงพักกลางวันหรือช่วงใกล้เลิกงาน สหกรณ์ควรมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับแนวความคิดของ Zeithal. And Barry (รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ 2535:14-15) ที่กล่าวว่าบริการที่ประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วย ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี โดยผู้บริการใช้เวลารอคอยน้อย สหกรณ์ควรแก้ปัญหาโดยการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกในงานบริการ และควรมีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์อยู่ที่เคาน์เตอร์คอยให้คำแนะนำตลอดเวลา

ความพึงพอใจของสมาชิกในอันดับรองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจด้านการดำเนินงาน โดยสมาชิกมีความพึงพอใจน้อยในการที่สหกรณ์จ่ายเงินเพื่อเป็นของขวัญปีใหม่ให้แก่สมาชิกคิดเป็นเงิน 100 บาท และอัตราการจ่ายเงินปันผลที่ยังต่ำเกินไป ในเรื่องดังกล่าวสหกรณ์ควรมีการปรับปรุงให้มีการจ่ายในอัตราที่สูงขึ้น โดยการหาทางลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของสหกรณ์ลง เช่น การจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานเท่าที่จำเป็น จากเดิมที่เคยจัดให้มีการประชุมเดือนละ 2 ครั้ง การงดไปดูงานต่างประเทศของคณะกรรมการ การลดโบนัสของคณะกรรมการตามอัตราดอกเบี้ยของตลาดที่ลดลง รวมทั้งการตัดรายจ่ายที่ฟุ่มเฟือยต่าง ๆ เพื่อที่จะมีเงินกำไรเพิ่มขึ้นและนำมาจ่ายคืนให้กับสมาชิกให้มากที่สุด ในรูปของการเพิ่มอัตราเงินปันผล เพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝากหรือการจัดสวัสดิการต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

ส่วนความพึงพอใจในบริการด้านสถานที่ให้บริการ สมาชิกมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องการจัดห้องน้ำ ห้องสุขา สำหรับผู้บริการผู้มาติดต่อ ยังไม่สะอาดและไม่เพียงพอ เนื่องจากผู้มาใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุหรือต้องเดินทางมาจากสถานศึกษาต่าง ๆ ซึ่งอาจมีปัญหาด้านสุขภาพมีความจำเป็นในการใช้ห้องสุขา แต่สหกรณ์ไม่เปิดให้บริการห้องน้ำหญิง ทำให้มีปัญหามาก ในเรื่องดังกล่าวสหกรณ์ควรดำเนินการอย่างเร่งด่วนในการปรับปรุงให้มีห้องน้ำ ห้องสุขาที่สะอาดเพียงพอและเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุในการใช้บริการ

2.3 จากผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ในแต่ละด้านและในด้านภาพรวม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพทางราชการ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

2.3.1 จากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกในบริการทั้ง 3 ด้าน และในภาพรวม จำแนกตามเพศ ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า สหกรณ์มีการให้บริการแก่สมาชิกทุกคนเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่ว่าสมาชิกจะมีเพศต่างกัน ก็จะได้รับบริการที่เหมือนกันในเวลาเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจในบริการของ John D. Millet ที่ว่าการจะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่สามารถวัดได้จากทำให้บริการของสหกรณ์ที่มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่ว่าสมาชิกจะเป็นเพศชายหรือหญิง โดยมีมาตรฐานการให้บริการอย่างเดียวกัน

2.3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นสถานภาพทางราชการ เป็นเพราะสมาชิกที่เป็นข้าราชการครุมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.27$) เหตุผลที่สมาชิกที่เป็นข้าราชการครุมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสูง เนื่องจากข้าราชการครุเป็นผู้มีสถานภาพทางราชการ

การสูงกว่าสมาชิกกลุ่มอื่น ๆ มีบุคลิกภาพที่น่าเกรงขาม มีการแต่งกายสุภาพ มีความรู้ สามารถติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้ดี สอดคล้องกับความหมายของชนชั้นกับโอกาสชีวิตที่ว่า ในการเข้ารับบริการยังมีสถานภาพสูงมากเพียงใด ก็จะมีโอกาสได้รับความยุติธรรมในสังคมมากขึ้นเพียงนั้น โดยจะได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี สุภาพอ่อนน้อม (จักรวัช ธีระกุล 2542: 74)

2.3.3 ด้านสถานที่ให้บริการ สมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นระดับการศึกษา เป็นเพราะสมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.10$) เหตุผลที่สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการสูง เนื่องจากสมาชิกเหล่านี้ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ธุรการ พนักงานขับรถยนต์ หรือนักการภารโรง มีลักษณะงานที่ต้องใช้แรงงานมากกว่าสมาชิกกลุ่มอื่น มีสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดีนักและไม่ได้ทำงานที่ต้องนั่งประจำสำนักงาน เมื่อสมาชิกกลุ่มนี้มาใช้บริการในสหกรณ์ ซึ่งมีเครื่องปรับอากาศเย็นสบาย มีเก้าอี้สำหรับนั่งคอย มีน้ำสะอาดและหนังสือพิมพ์ไว้บริการ ได้มีโอกาสพบปะพูดคุยกับสมาชิกที่ปฏิบัติงานในกลุ่มเดียวกัน ทำให้สมาชิกกลุ่มนี้มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านสถานที่ให้บริการ

2.3.4 ด้านการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวง

ศึกษาธิการ จำกัด สมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นระดับการศึกษา เป็นเพราะสมาชิกที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.20$) เหตุผลที่สมาชิกที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจด้านการดำเนินงานสูง เนื่องจากสมาชิกกลุ่มนี้ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหาร อาจารย์หรือนักวิชาการ ซึ่งเป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญกับการศึกษาของบุตรเป็นอย่างมาก จะส่งบุตรเข้าเรียนในสถานศึกษาหรือสถาบันที่มีการสอนพิเศษที่มีชื่อเสียง ทำให้มีค่าใช้จ่ายในด้านการศึกษาสูงมาก อีกทั้งมีค่าใช้จ่ายที่เป็นภาษีสังคม การผ่อนชำระค่าที่อยู่อาศัย หรือการผ่อนชำระรถยนต์ ทำให้มีรายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายและเงินสดขาดมืออยู่เสมอ ๆ จำเป็นต้องใช้บริการกู้เงินแบบฉุกเฉินหรือแบบสามัญอยู่เป็นประจำ ซึ่งสหกรณ์ก็สามารถแก้ปัญหาให้กับสมาชิกกลุ่มนี้ได้ โดยการให้กู้ฉุกเฉินที่สามารถกู้ได้ 1 เท่าของเงินเดือน และได้รับเงินทันทีในวันยื่นกู้ ส่วนการกู้แบบสามัญสามารถกู้ได้สูงสุดถึง 700,000 บาท และสามารถได้รับเงินภายใน 5 วัน นอกจากนี้สหกรณ์ได้จัดสวัสดิการเพื่อเป็นการศึกษาของบุตรโดยไม่พิจารณาเงินเดือนของสมาชิกหรือผลการเรียนของบุตรเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา ส่งผลให้สมาชิกกลุ่มนี้มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการดำเนินงานของสหกรณ์

2.4 จากผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด

2.4.1 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สมาชิกส่วนใหญ่ระบุว่า เจ้าหน้าที่บางคน

บริการไม่ดี พุดจาไม่สุภาพ หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม ควรปรับปรุงให้บริการเป็นที่ประทับใจมากกว่านี้ เนื่องจากสมาชิกที่ไปใช้บริการบางคนไปพบกับเจ้าหน้าที่ที่มีพฤติกรรมดังกล่าว ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและฝังใจ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเก็บกดว่า คนเราจำเรื่องที่ทำให้ไม่พึงพอใจได้มากกว่าเรื่องที่น่าพึงพอใจ จึงทำให้จำเหตุการณ์เหล่านี้ได้ดีกว่า แม้ว่าเป็นเหตุการณ์ที่ทำให้ไม่สบายใจ (Hardy and Heyes.1944: 91-92) ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ซึ่งพบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่ามีเจ้าหน้าที่บางคนเท่านั้นที่ปฏิบัติงานมีปัญหา เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ยังให้บริการดี แต่เป็นเพราะผู้แสดงความเห็นที่พบเหตุการณ์ที่ไม่ดีมีการออกความคิดเห็นมากกว่า ดังนั้นสหกรณ์ควรแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดังกล่าวอย่างเร่งด่วนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เพื่อให้สอดคล้องกับทฤษฎีของ Zeithal. And Barry ที่ว่า เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความสามารถในการสื่อสาร มีความรู้เกี่ยวกับวิชาการที่ให้บริการและแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ (รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ 2535: 14-15) โดยสหกรณ์ควรส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมให้มีจิตสำนึกของการให้บริการ หรืออาจมีการลงโทษเจ้าหน้าที่ที่ไม่ปรับปรุงพฤติกรรมการให้บริการให้ดีขึ้น

2.4.2 ด้านสถานที่ให้บริการ สมาชิกส่วนใหญ่ระบุว่าสถานที่ตั้งของสหกรณ์คับแคบ ความเชื่อมโยงแต่ละแผนกไม่สะดวก สหกรณ์ควรปรับปรุงสำนักงานสหกรณ์ให้มีส่วนการให้บริการที่กว้างขวางกว่าเดิม โดยปรับลดพื้นที่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ควรมีเก้าอี้สำหรับนั่งคอยเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจในบริการของ John D. Millet ที่ว่า ความพึงพอใจหรือไม่สามารถวัดได้จากการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการที่มีความเพียงพอด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ (ศศิธร พูลสุข 2538:32)

2.4.3 ด้านการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด สมาชิกส่วนใหญ่ระบุว่าสหกรณ์ควรจ่ายเงินปันผลในอัตราที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากมีการจ่ายในอัตราที่ต่ำเกินไป ดังนั้นสหกรณ์ควรบริหารจัดการโดยหาทางเพิ่มรายรับและลดรายจ่าย เช่น การประชาสัมพันธ์ข่าวสารถึงสมาชิกอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึงพร้อมเชิญชวนให้สมาชิกฝากเงินกับสหกรณ์เพิ่มขึ้น หรือการจัดสวัสดิการต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเพื่อเป็นการจูงใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กันตพัฒน์ เขียมผึ้ง (2542) ที่ว่า สหกรณ์ควรประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสหกรณ์อย่างเพียงพอทั่วถึงอย่างสม่ำเสมอ และจัดสวัสดิการให้ตรงความต้องการของสมาชิก สำหรับด้านรายจ่ายสหกรณ์ควรลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการจัดประชุมกรรมการ โดยการลดประชุมเท่าที่จำเป็น อีกทั้งการงดไปประชุมต่างจังหวัดและการเดินทางไปดูงานต่างประเทศ

3. ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จำแนกข้อเสนอแนะไว้ 2 ลักษณะ คือ ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการจำกัด ควรปรับปรุงการให้บริการในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้น โดยในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมตามหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและมีความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบรวมทั้งสามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนด้านสถานที่ให้บริการ สหกรณ์ควรปรับปรุงพื้นที่การให้บริการให้กว้างขวางขึ้น ควรมีการเพิ่มเก้าอี้สำหรับสมาชิกนั่งคอยและลดพื้นที่การทำงานของเจ้าหน้าที่ลง ปรับปรุงห้องน้ำห้องสุขาให้สะอาดและเพียงพอ สำหรับด้านการดำเนินงานของสหกรณ์ สหกรณ์ควรหาทางลดรายจ่ายในการดำเนินงานและมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารไปสู่สมาชิกอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง เพื่อให้สมาชิกเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของสหกรณ์และมีการรณรงค์ให้มีการฝากเงินกับสหกรณ์เพิ่มขึ้น เงินส่วนเพิ่มนั้นสามารถนำไปลงทุนให้เกิดกำไรเพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้สหกรณ์สามารถนำกำไรที่เพิ่มขึ้นไปเพิ่มอัตราเงินปันผล อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่สมาชิกอย่างทั่วถึง

3.1.2 สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ควรลดอัตรากำลังคนและนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนในการดำเนินงาน เนื่องจากขณะนี้สหกรณ์มีเจ้าหน้าที่อยู่ถึง 28 คน ซึ่งนับว่ามากกว่าสหกรณ์แห่งอื่น ๆ หรือธนาคารพาณิชย์ ซึ่งมีพนักงานประมาณ 15 คน สหกรณ์ควรใช้หลักการบริหารจัดการสมัยใหม่ เช่น การลดขั้นตอนการทำงาน การแก้ไขกฎระเบียบเพื่อให้การทำงานมีความคล่องตัวมากขึ้น รวมทั้งการเปิดเว็บไซต์ของสหกรณ์เพื่อการประชาสัมพันธ์และใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างสหกรณ์กับสมาชิก การตอบปัญหาของสมาชิก การใช้ระบบออนไลน์ในการอนุมัติเงินกู้แก่สมาชิก โดยสมาชิกสามารถดำเนินการกู้เงินหรือฝากเงินกับสหกรณ์ผ่านตัวแทนของสหกรณ์ที่ตั้งอยู่ที่สถานศึกษาต่าง ๆ สำหรับสมาชิกที่เกษียณอายุราชการแล้วควรให้หน่วยงานที่จ่ายเงินเดือนสามารถหักเงินเดือนเพื่อเป็นค่าหุ้นรายเดือนโดยสมาชิกไม่ต้องเดินทางมาส่งค่าหุ้นรายเดือนด้วยตนเอง

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 การศึกษาวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสหกรณ์

เนื่องจากจะทำให้ทราบว่า การดำเนินของสหกรณ์มีประสิทธิภาพอยู่ในเกณฑ์ใดเมื่อเปรียบเทียบกับอัตราส่วนทางการเงินของสหกรณ์เองในรอบปีที่ผ่านมา และโดยการเปรียบเทียบอัตราส่วนทางการเงินกับสหกรณ์อื่นที่มีขนาดเดียวกัน ข้อมูลการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินที่ได้จากการวิจัยจะนำไปใช้ในการวางแผน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสหกรณ์ให้ดียิ่งขึ้น

3.2.2 การศึกษาทัศนคติและความรู้ของสมาชิก

เนื่องจากทัศนคติและความรู้ของสมาชิกเป็นปัจจัยส่งเสริมการดำเนินงานของสหกรณ์ ทำให้การดำเนินงานของสหกรณ์เป็นไปอย่างราบรื่น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาทัศนคติและความรู้ของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงสหกรณ์ให้ดีขึ้น

3.2.3 การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานของสหกรณ์

รวมทั้งแนวโน้มและปัญหาที่มีผลกระทบต่อการบริหารงานของสหกรณ์ในปัจจุบันและในอนาคต โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเข้ามาช่วยในการวิจัย

บรรณานุกรม

- กานดา พูนลาภทวี *สถิติเพื่อการวิจัย* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์พิสิทส์เซนเตอร์ 2539
- กนกทิพย์ พัฒนาพัวพันธ์ *สถิติอ้างอิงเพื่อการวิจัยทางการศึกษา* เชียงใหม่ นพบุรีการพิมพ์ 2541
- กันตพัฒน์ เขี่ยมผิ้ง “การพัฒนาบริการและสวัสดิการให้กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครบาล จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2542
- ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด, สหกรณ์ออมทรัพย์ “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ว่าด้วยทุนส่งเสริมการศึกษานูตรสมาชิก (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2536” กรุงเทพมหานคร สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด 2536
- _____ . “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ว่าด้วยการให้ทุนส่งเสริมสวัสดิการเพื่อสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพของสมาชิก พ.ศ. 2537” กรุงเทพมหานคร สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด 2537
- _____ . “ข้อบังคับประเภทสหกรณ์ออมทรัพย์ พ.ศ. 2543” กรุงเทพมหานคร สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด 2543
- _____ . “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ว่าด้วยการให้สวัสดิการสมาชิกที่เกษียณอายุราชการ พ.ศ. 2544” กรุงเทพมหานคร สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด 2544
- _____ . “ข้อบังคับประเภทสหกรณ์ออมทรัพย์ พ.ศ. 2543” กรุงเทพมหานคร สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด 2543
- _____ . “ประวัติสหกรณ์ออมทรัพย์ 2544” กรุงเทพมหานคร สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด 2544
- _____ . “สารสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ฉบับ สิงหาคม 2544” กรุงเทพมหานคร สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด 2544
- _____ . *รายงานกิจการประจำปี 2540-2544* กรุงเทพมหานคร สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด 2540-2544

- ไชศรี คนจริง “หน่วยที่ 1 ความหมายและความสำคัญของการจัดการสหกรณ์” ใน *เอกสาร
การสอนชุดวิชาการประชาสัมพันธ์* หน้า 21-27 นนทบุรี สาขาส่งเสริมการเกษตร
และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2538
- จักรวัช ธีระกุล *สังคมวิทยาเบื้องต้น* นครศรีธรรมราช สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช 2542
(จัดพิมพ์เนื่องในวโรกาสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงเจริญพระชนมพรรษา 6 รอบ)
- จรัส กาใหญ่ *สถิติ 1* เชียงใหม่ สถาบันเทคโนโลยีเกษตรแม่โจ้ 2527
- ฉัตรชัย คงสุข “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุ ฝ่ายภัตตาคาร
และโภชนาการภายในประเทศ บริษัทการบินไทยจำกัด” สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2535
- ชื่นอารมณี ภาวะพฤติ *การตลาดสหกรณ์* เอกสารประกอบการสอนวิชาการตลาดสหกรณ์
ภาควิชาการตลาด คณะวิชาวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต 2543
- ทิพย์ ทิพย์ชัยเมธา *การบริหารสหกรณ์* เชียงใหม่ คณะธุรกิจการเกษตร สถาบันเทคโนโลยี
การเกษตรแม่โจ้ 2529
- ธีระศักดิ์ วระสุข “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา
อำนาจเจริญ” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2537
- นิภา สุวัฒน์ “เทคนิคการฝึกอบรมและทิศทางการพัฒนาสหกรณ์ในทศวรรษหน้า” ใน
ชุดฝึกอบรม หน้า 53-55 กองฝึกอบรม กรมส่งเสริมสหกรณ์ 2540 (เอกสารการ
ประชุมชุดฝึกอบรมประจำปี 2540 ของกรมส่งเสริมสหกรณ์)
- นิตยา เทพสำราญ “การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานและความพึงพอใจของสมาชิก
สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขา
วิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2545
- นพพร พลายนงษ์ “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2544
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์* กรุงเทพมหานคร สามเจริญ
พานิช 2531

- บุญเรือง ตันยา ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด สัมภาษณ์
1 เมษายน 2545
- ประคอง กรวรรณสูตร **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (ฉบับแก้ไข)** กรุงเทพมหานคร
ศูนย์หนังสือ ดร. ศรีสง่า 2528
- ประพันธ์ เสวตนันท์ **เศรษฐศาสตร์สหกรณ์กับการพัฒนาชนบท** กรุงเทพมหานคร
ป. สัมพันธ์พาณิชย์ 2529
- ปราณี กীরติธ “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด
(มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2543
- พันธุ์ม ดิษยมณฑล **หลักเศรษฐศาสตร์สหกรณ์ 2** กรุงเทพมหานคร ป. สัมพันธ์พาณิชย์
2528
- พิกุล มลขัง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักงานที่ดิน : ศึกษาเฉพาะ
กรณีสำนักงานที่ดิน จังหวัดสระบุรี” สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก 2540
- พฤทธิ บุญทน “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาชุมพวง
จังหวัดนครราชสีมา” วิทยานิพนธ์ปริญญาพาณิชยศาสตร์มหาบัณฑิต คณะ
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2537
- ไพฑูรย์ เริงกมล “แนวความคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน” **วารสารพัฒนา
เทคนิคศึกษา 21** (มกราคม-มิถุนายน 2540) หน้า 17-18
- ฟิลลิป คอตเลอร์ **การบริหารการตลาด วิเคราะห์ วางแผน ปฏิบัติและควบคุม** แปลจาก
Marketing Management (analysis planning implementation and control)
โดยคู่แข่งบิสเนสสคูล, ฝ่ายวิชาการ กรุงเทพมหานคร คู่แข่ง 2541
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบาย
ประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”
รายงานการวิจัย กรุงเทพมหานคร สำนักงานประกันสังคม 2535
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร **พฤติกรรมมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม** กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย 2526

- วิภา พนมประเสริฐ “การศึกษาดผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการโรงพยาบาล
สุรินทร์ จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาเทคโนโลยีการเกษตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์
สหกรณ์) สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้ 2536
- วิเชียร ใจผาสุข “การศึกษาคความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรเขตดุสิต
กรุงเทพมหานคร” งานนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา 2541
- ศศิธร พูลสุข “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระนคร” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สาขาวิชาการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม สถาบัน
พัฒนบริหารศาสตร์ 2538
- สมยศ นาวิการ *การบริหารธุรกิจ* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์กรุงธน 2525
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ *ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยา* กรุงเทพมหานคร อักษรบัณฑิต
2529
- สมพร ตั้งสะสม “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการบริหาร
ทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 : กรณีประสบอันตราย
หรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน” วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์
มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2537
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์
เลี้ยงช้าง 2540
- สุรจิตต์ แก้วชิงดวง *คู่มือการส่งเสริมสหกรณ์ออมทรัพย์ II* กองสหกรณ์พาณิชย์และธนกิจ
กรมส่งเสริมสหกรณ์ 2543
- สันนิบาติสหกรณ์แห่งประเทศไทย *พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542* กรุงเทพมหานคร
2542
- ส่งเสริมสหกรณ์, กรม *คู่มือสหกรณ์ออมทรัพย์ เล่ม 1* กรุงเทพมหานคร ชุมชุมสหกรณ์
การขายและการซื้อแห่งประเทศไทย 2518
- ส่งเสริมสหกรณ์, กรม *การสหกรณ์ในประเทศไทย* กรุงเทพมหานคร ชุมชุมสหกรณ์การเกษตร
แห่งประเทศไทย 2542
- หลุย จำปาเทศ *จิตวิทยาการจูงใจ* กรุงเทพมหานคร สารคดีสาส์น 2533

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ “ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) สาขาเล็งนกทาและสาขามุกดาหาร” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2538

เอื้อน หุ่นเที่ยง “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์นิคมเขียงคำ จำกัด
อำเภอเขียงคำ จังหวัดพะเยา” วิทยานิพนธ์เทคโนโลยีการเกษตรมหาบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้ 2539

Davis, Kaith. *Human Relation at Work: The Dynamic of Organizational Behavior*.

New York: Mc. Graw Hill Book, 1967.

Hardy, Malcolm and Heyes Steve. *Beginning Psychology*. New York: Oxford University
Press, 1944.

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

เรียน สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ที่นับถือทุกท่าน

ด้วยข้าพเจ้า นางนงนุช อุณอนันต์ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ
กระทรวงศึกษาธิการ จำกัด หมายเลข 5754 เป็นข้าราชการตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
ระดับ 6 สังกัดสำนักงานสภาพัฒนาการศึกษาระดับ 6 สังกัดสำนักงานสภาพัฒนาการศึกษาระดับ 6
สังกัดสำนักงานสภาพัฒนาการศึกษาระดับ 6 สังกัดสำนักงานสภาพัฒนาการศึกษาระดับ 6
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารธุรกิจและอยู่
ระหว่างการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง **“ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด”** ใใคร่ขอความร่วมมือจากท่านกรุณา
กรอกข้อความในแบบสอบถามที่แนบ ข้อมูลที่ได้จากท่านจะถือเป็นความลับเฉพาะตัว โดยจะ
นำข้อมูลไปวิเคราะห์ในภาพรวม เพื่อประโยชน์ในการพัฒนางานของสหกรณ์และสมาชิกทั่วไป

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านด้วยดี

(นางนงนุช อุณอนันต์)

นศ.ปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

นงนุช โทร 0-2281-3905

โทรสาร 0-2281-6643

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด

ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดให้รายละเอียดเกี่ยวกับตัวท่านโดยทำเครื่องหมาย ลงในช่อง () หน้าข้อความ

หน่วยงานที่ท่านสังกัด กรม/สำนักงาน

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุปี
3. สถานภาพทางราชการ () 1. ข้าราชการครู () 2. ข้าราชการพลเรือนสามัญ () 3. ลูกจ้างประจำ
4. ระดับการศึกษา
() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี () 3. ปริญญาโท () 4. สูงกว่าปริญญาโท
5. สถานภาพการสมรส () 1. โสด () 2. สมรส () 3. หม้าย () 4. หย่าร้าง
6. ท่านเป็นสมาชิกสหกรณ์มาเป็นเวลา
() 1. 1 - 5 ปี () 2. 6 - 10 ปี () 3. 11 - 15 ปี () 4. 16 ปี ขึ้นไป
7. ท่านมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (เงินเดือน เงินประจำตำแหน่งและรายได้พิเศษอื่น ๆ)
() 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2. 10,001-20,000 บาท
() 3. 20,001-30,000 บาท () 4. มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป
8. ท่านมีหุ้นสะสมนับแต่เริ่มเป็นสมาชิกจนถึงปัจจุบัน
() 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท () 2. 5,001-25,000 บาท () 3. 25,001-50,000 บาท
() 4. 50,001-75,000 บาท () 5. 75,001-100,000 บาท () 6. มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป

9. ท่านใช้จ่ายเงินรายได้ประจำเดือนอย่างไร (โปรดเรียงลำดับตามจำนวนเงินที่มาก ไปหาน้อย โดยเขียนเลข 1,2,3..... ลงในวงเล็บ)
- () 1. ค่าอาหาร () 2. ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด () 3. เครื่องนุ่งห่ม () 4. ที่อยู่อาศัย
 () 5. เพื่อการศึกษา () 6. เพื่อซื้อยานพาหนะ () 7. ออมทรัพย์ () 8. อื่น โปรดระบุ.....
10. ปัจจุบันท่านได้กู้ยืมเงินจากสหกรณ์หรือไม่
- () 1. กู้ ประเภท (ตอบได้หลายข้อ)
 () 1. เงินกู้แบบฉุกเฉิน ประมาณปีละ ครั้ง
 () 2. เงินกู้แบบสามัญ
 () 3. เงินกู้แบบพิเศษ
 () 2. ไม่ได้กู้ (ข้ามไปตอบข้อ 12)
11. ในกรณีที่ท่านกู้ยืมเงินจากสหกรณ์ โปรดระบุวัตถุประสงค์ในการกู้ยืม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. เพื่อชำระหนี้สิน () 2. เพื่อการศึกษาของตนเองและคนในครอบครัว
 () 3. เพื่อซ่อมแซมที่อยู่อาศัย () 4. เพื่อซื้อยานพาหนะ
 () 5. เพื่อการใช้จ่ายในครอบครัว () 6. อื่น ๆ โปรดระบุ
12. ปัจจุบันท่านได้ออมทรัพย์ไว้กับสถาบันการเงินใดมากที่สุด
- () 1. สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด
 () 2. ธนาคารออมสิน
 () 3. ธนาคารพาณิชย์
 () 4. อื่น ๆ โปรดระบุ
13. ท่านได้ฝากเงินไว้กับสหกรณ์หรือไม่ ถ้ามีเงินฝากเป็นการฝากประเภทใด
- () 1. ฝาก เป็นเงินฝากประเภท () 1. ออมทรัพย์ () 2. ออมทรัพย์พิเศษ
 () 2. ไม่ได้ฝาก

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ
กระทรวงศึกษาธิการ จำกัด**

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือของท่านแต่ละข้อเพียงช่องเดียวที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการของสหกรณ์

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ท่านมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในระดับใด					
1	การให้บริการด้วยหน้าตายิ้มแย้ม แสดงกิริยาสุภาพ อภัยด้วยดี					
2	การแต่งกายสุภาพเหมาะสม					
3	การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์และมีความถูกต้องในการรับ-จ่ายเงิน					
4	ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน					
5	อธิบายให้ท่านเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน/ การเตรียมเอกสารการกู้-ฝากเงิน					
6	สามารถตอบคำถามได้อย่างกระจ่างเมื่อท่านมีข้อสงสัยในเรื่องที่ติดต่อ					
7	การให้คำแนะนำที่เหมาะสมต่อท่านเมื่อท่านมีการติดต่อกับสหกรณ์ รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาให้ท่านได้ดี					
8	ความสนใจและใส่ใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน					
9	ความตรงต่อเวลา และอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน เช่น ยินดี ให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวัน หรือใกล้เลิกงาน					
10	การปฏิบัติต่อท่านอย่างเสมอภาคเท่าเทียมและมีมาตรฐาน เดียวกันไม่ว่าท่านจะมีตำแหน่งอะไร					
11	การรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
12	ความเต็มใจในการตอบคำถามและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ					
13	การจัดลำดับการให้บริการทำให้สามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว					
14	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เต็มทีในเวลางาน (พูดคุยกุญแจ โทรศัพท์ส่วนตัว รับประทานอาหาร)					
	ท่านมีความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในระดับใด					
15	บริเวณที่ตั้งของสำนักงานสหกรณ์มีความเหมาะสมการเดินทาง ไป-มาสะดวก					
16	ความกว้างขวางบริเวณภายในสำนักงานสหกรณ์					

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17	ความสะดวก สบายงาม บริเวณภายในสำนักงานสหกรณ์					
18	การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ มีความเหมาะสม สะดวกแก่การให้บริการ					
19	การจัดสถานที่ภายในสำนักงานสหกรณ์เป็นสัดส่วน ทำให้ท่านสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ง่าย					
20	การให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อมด้านสถานที่ เช่น การนำต้นไม้มาตกแต่งสถานที่ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี มีเสียงเพลงเบา ๆ มีแสงสว่างพอเหมาะ การใช้สีของอาคารสำนักงานทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี					
21	ความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อ					
22	การจัดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์สำหรับผู้มาติดต่อ					
23	การจัดห้องน้ำ ห้องสุขา สำหรับบริการผู้มาติดต่อมีความสะอาดและเพียงพอ					
24	มีการจัดทำป้ายและผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
ท่านมีความพึงพอใจในการดำเนินการของสหกรณ์ในระดับใด						
25	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทออมทรัพย์ที่สหกรณ์จ่ายให้แก่สมาชิก					
26	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทออมทรัพย์พิเศษที่สหกรณ์จ่ายให้แก่สมาชิก					
27	บริการฝากเงินกับสหกรณ์มีความมั่นคงเทียบเท่าธนาคารพาณิชย์					
28	ความรวดเร็วในการรับฝากเงินและถอนเงินของสหกรณ์					
29	จำนวนวงเงินกู้ที่สหกรณ์ให้สมาชิกกู้					
	29.1 กู้สามัญวงเงินกู้สูงสุดกู้ได้ไม่เกิน 700,000 บ. ใช้บุคคลค้ำประกัน					
	29.2 กู้ฉุกเฉินวงเงินกู้สูงสุดกู้ได้ 1 เท่าของเงินเดือนแต่ไม่เกิน 30,000 บ.					
	29.3 กู้พิเศษวงเงินกู้สูงสุดกู้ได้ไม่เกิน 1,500,000 บ. มีหลักทรัพย์ค้ำฯ					
30	ระยะเวลาการชำระเงินกู้ยืมให้กับสหกรณ์ตามกำหนดสัญญา					
	30.1 กู้สามัญ ระยะเวลาชำระหนี้ไม่เกิน 84 งวด					
	30.2 กู้ฉุกเฉิน ระยะเวลาชำระหนี้ไม่เกิน 6 งวด					
	30.3 กู้พิเศษ ระยะเวลาชำระหนี้ไม่เกิน 240 งวด					
31	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทุกประเภทที่สหกรณ์เรียกเก็บจากสมาชิก					

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
32	ความรวดเร็วในการกู้เงินจากสหกรณ์ 32.1 เงินกู้สามัญได้รับเงินกู้ภายใน 5 วันหลังวันยื่นกู้ 32.2 เงินกู้ฉุกเฉินสามารถรับเงินกู้ได้ทันทีในวันยื่นกู้					
33	การจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปีที่สหกรณ์จัดขึ้น					
34	ค่าอาหารกลางวันที่สหกรณ์จ่ายให้แก่สมาชิกในการเข้าร่วมประชุมใหญ่สามัญประจำปีคนละ 300 บาท					
35	สหกรณ์จัดสวัสดิการเป็นเงินทุนการศึกษาแก่นุตรสมาชิก ทะนุละ 1,000 บ. โดยไม่จำกัดเงินเดือนสมาชิกและไม่พิจารณาผล การเรียนของบุตรฯ					
36	สหกรณ์จัดสวัสดิการเป็นเงินสงเคราะห์ศพครอบครัวสมาชิก รายละ 1,000 บ.					
37	สหกรณ์จัดสวัสดิการเป็นเงินค่าสงเคราะห์เกี่ยวกับการศพ ให้ สมาชิกที่ถึงแก่กรรม ตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก โดยสมาชิก จะได้รับเงินช่วยเหลือวงเงินสูงสุดไม่เกิน 50,000 บ.					
38	สหกรณ์จัดสวัสดิการให้แก่สมาชิกที่เกษียณอายุราชการตามระยะเวลา การการเป็นสมาชิก โดยผู้ที่มีอายุการเป็นสมาชิกตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป ได้รับสวัสดิการเป็นเงิน 15,000 บ.					
39	สหกรณ์จัดสวัสดิการให้ความช่วยเหลือสมาชิกในกรณีประสบอัคคีภัย และอุทกภัยแก่สมาชิกตามความเดือดร้อน					
40	การรับข่าวสารข้อมูลการประชาสัมพันธ์ความเคลื่อนไหวของสหกรณ์					
41	การจัดทำเอกสารรายงานกิจการประจำปีที่สหกรณ์ได้จัดทำขึ้น					
42	อัตราเงินปันผลที่สหกรณ์จ่ายให้แก่สมาชิก					
43	อัตราเงินปันผลเฉลี่ยคืนที่สหกรณ์จ่ายให้แก่สมาชิก					
44	ของขวัญปีใหม่ที่สหกรณ์มอบให้แก่สมาชิกเป็นหุ้นคนละ 10 หุ้น คิดเป็นเงิน 100 บ.					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคพร้อมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ฯ

คำชี้แจง ให้ท่านเขียนปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่ท่านคิดว่าควรมีการปรับปรุงในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ.....

.....
.....
.....
.....

2. ด้านสถานที่ให้บริการ

.....
.....
.....

3. ด้านการดำเนินงานของสหกรณ์ (การรับฝากเงิน การกู้เงิน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก อัตราการจ่ายเงินปันผล การจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี การจัดสวัสดิการต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ ฯลฯ)

.....
.....
.....
.....
.....

4. ด้านอื่น ๆ (ถ้ามี)

.....
.....
.....

คำขวัญประจำสหกรณ์

“ช่วยออมช่วยประหยัด ด้วยซื่อสัตย์และโปร่งใส สามัคคีมีน้ำใจ ยึดมั่นใน สอ.ศธ.”

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางนงนุช อุณอนันต์
วัน เดือน ปีเกิด	30 กรกฎาคม 2504
สถานที่เกิด	อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
ประวัติการศึกษา	บธ.บ.(การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.2539
สถานที่ทำงาน	สำนักมาตรฐานการศึกษา สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ กระทรวงศึกษาธิการ กรุงเทพฯ
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับ 6 ทำหน้าที่หัวหน้าฝ่าย บริหารงานทั่วไป สำนักมาตรฐานการศึกษา สำนักงาน สภาสถาบันราชภัฏ กระทรวงศึกษาธิการ