

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสรุปเป็นหัวข้อได้ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์และข้อมูลพื้นฐานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์และข้อมูลพื้นฐานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัด

#### ความหมายของสหกรณ์

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชฯ(ช้าง อุดมไพจิตรกุล, 2527 : 1) “สหกรณ์ แปลว่า การกระทำด้วยกัน หมายถึง ผนึกกำลังผู้ทำงานเกี่ยวข้องกันกระทำงานที่เกี่ยวข้องกันนั้นให้ปรักพร้อมกันทุกด้าน และต้องกระทำนั้นด้วย ความรู้ ความสามารถ ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ด้วยความเมตตาหวังดี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กันและกันด้วย จึงจะเป็น สหกรณ์แท้ ซึ่งมีแต่ความเจริญก้าวหน้าและอำนวยประโยชน์ที่พึงประสงค์แต่ฝ่ายเดียว”

กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ (พสุ สัตถาภรณ์, 2533 : 16)“สหกรณ์ เป็นวิธีจัดการรูปหนึ่ง ซึ่งบุคคลหลายคนเข้าร่วมกันโดยความสมัครใจของตนเองในฐานะที่เป็นมนุษย์ โดยความมีสิทธิเสมอหน้ากันหมด เพื่อบำรุงตนเองให้เกิดความเจริญทางทรัพยากร”

เฟย์ (Fay, 1948 : 5) “สหกรณ์เป็นสมาคมที่ก่อตั้งขึ้นในกลุ่มที่อ่อนแอ เพื่อความมุ่งหมายในการเข้าร่วมกัน และดำเนินการด้วยความไม่เห็นแก่ตัว โดยมีข้อกำหนดว่าทุกคนพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิก มีผลตอบแทนตามอัตราของการใช้ประโยชน์จากสมาคมของตน”

ชาร์ส (Schars, 1973: 123) “สหกรณ์เป็นธุรกิจที่เกิดขึ้น โดยความสมัครใจ ซึ่งสมาชิกเป็นทั้งเจ้าของ ผู้อุดหนุน และผู้ควบคุมการดำเนินงานในลักษณะที่ไม่ได้มุ่งหวังกำไรหรือเพื่อบริการในราคาทุน”

รอย(Roy, 1969: 19) “สหกรณ์ คือ องค์การธุรกิจที่จัดตั้งขึ้นโดยความสมัครใจ ดำเนินการในราคาต้นทุน (ไม่แสวงหากำไร) สมาชิกผู้อุดหนุนต่างก็เป็นเจ้าของเป็นผู้ลงทุนและควบคุมกิจการ มีส่วนในการเสี่ยงภัย และได้รับส่วนแบ่งกำไรตามส่วนธุรกิจที่ทำกับสหกรณ์”

ปราณี ศรีจันทิ (อ้างถึงใน นธีร์ สุคุณา, 2551 : 10) กล่าวสรุป สหกรณ์ หมายถึง

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

#### **ความหมายการสหกรณ์ไทย**

ความคิดเรื่องการสหกรณ์เกิดขึ้นในประเทศไทย ในสมัยรัชกาลที่ 5 ประมาณ พ.ศ. 2457 ในสมัยนั้นประเทศไทยได้เริ่มมีการค้าขายกับต่างประเทศมากขึ้น ระบบเศรษฐกิจชนบทเปลี่ยนจากระบบเลี้ยงตนเอง มาเป็นระบบเศรษฐกิจเพื่อการค้า ความต้องการเงินทุนในการค้า การผลิตและการครองชีพ การกู้ยืมเงินทุนจากนายทุนจากนายทุนท้องถิ่นที่ต้องเสียดอกเบี้ยในอัตราสูง การถูกเอารัดเอาเปรียบ ในการขายผลผลิต สภาพดินฟ้าไม่อำนวย ทำให้ผลผลิตได้รับความเสียหาย การเกิดหนี้สินพอกพูน จึงเกิดขึ้นกับเกษตรกร

จากสภาพปัญหาความยากจนและหนี้สินดังกล่าว ทำให้ทางราชการพยายามหาทางแก้ไข ต่อมารัฐบาลได้เชิญ เซอร์เบอร์นาร์ด ฮันเตอร์ (Serbenard Hunter) หัวหน้าธนาคารแห่งมดราส ประเทศอินเดีย เข้ามาสำรวจ หาหนทางช่วยเหลือเกษตรกร และได้เสนอว่าควรตั้ง “ธนาคารให้กู้ยืมแห่งชาติ” ดำเนินการให้กู้ยืมแก่ราษฎร โดยมีที่ดินและหลักทรัพย์อื่นเป็นหลักประกัน เพื่อมิให้ชาวนาที่กู้ยืมเงินหลบหนีหนี้สิน พร้อมทั้งแนะนำให้จัดตั้งสมาคม เรียกว่า “โคออปอเรทีฟ โซไซตี้” (Cooperative Society) เพื่อควบคุมการกู้เงินและการเรียกเก็บเงินกู้ โดยใช้หลักการร่วมมือกันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งคำนี้พระราชวังศรีเธอ กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ได้ทรงบัญญัติศัพท์เป็นภาษาไทยว่า “สมาคมสหกรณ์” จึงกล่าวได้ว่าประเทศไทยเริ่มศึกษาวิธีการสหกรณ์ในปี 2457

แต่ยังมิได้ดำเนินการอย่างไร จนกระทั่งในปี 2458 ได้มีการจัดตั้งกรมสถิติพยากรณ์ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ เป็นกรมพาณิชย์และสถิติพยากรณ์ ประกอบด้วย ส่วนราชการ 3 ส่วน คือ การพาณิชย์ การสถิติพยากรณ์ และการสหกรณ์

การตั้งส่วนราชการสหกรณ์นี้ก็เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการทดลองจัดตั้งสหกรณ์ขึ้นและพระราชวรวงศ์เธอ กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ในฐานะอธิบดีกรมพาณิชย์ และสถิติพยากรณ์ ขณะนั้น ได้ทรงพิจารณาเลือกแบบอย่าง ของสหกรณ์แบบไรฟไฟเซน ของประเทศเยอรมันเป็นตัวอย่างขึ้นในประเทศไทยเนื่องจากมีความเหมาะสม กับภาวะเศรษฐกิจของเกษตรกรไทย ขณะนั้นมากกว่ารูปอื่น และได้ทดลองจัดตั้งสหกรณ์แห่งแรกของ ประเทศไทยขึ้น ณ ท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ชื่อว่า “สหกรณ์วัดจันทร์ไม่จำกัดสินใช้” มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการเงินกู้แก่สมาชิก โดยจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติเพิ่มเติมสมาคม พ.ศ. 2459 เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2459 มี พระราชวรวงศ์เธอกรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ เป็นนายทะเบียนสหกรณ์พระองค์แรก สหกรณ์แห่งนี้มีสมาชิกแรกตั้ง 16 คน ทุนดำเนินงาน 3,080 บาท เป็นค่าธรรมเนียมแรกเข้า 80 บาท และเงินทุนซึ่งกู้จากแบงก์สยามกัมมาจล (ธนาคารไทยพาณิชย์ในปัจจุบัน)เป็นจำนวน 3,000 บาท มีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติเป็นผู้ค้ำประกัน โดยเสียดอกเบี้ยให้ธนาคารอัตราร้อยละ 6 ต่อปี คิดดอกเบี้ยจากสมาชิกในอัตราร้อยละ 12 ต่อปี กำหนดชำระหนี้พร้อมดอกเบี้ยได้ตามกำหนด และยังเหลือพอเป็นทุนต่อไป

แสดงให้เห็นว่าการนำวิธีการสหกรณ์เข้ามาช่วยแก้ไขความเดือดร้อนของเกษตรกรได้ผล ดังนั้น ทางราชการจึงได้ส่งเสริมการจัดตั้งสหกรณ์หาทุนขนาดเล็กในท้องถิ่นต่างๆ ที่ประสบปัญหาอย่างเดียวกัน ต่อมางานสหกรณ์ได้ขยายตัวอย่างกว้างขวางขึ้นมีการจดทะเบียนสหกรณ์อีกหลายสหกรณ์ และการจัดตั้งสหกรณ์อีกหลายประเภท แต่เป็นสหกรณ์แบบขนาดเล็กที่ดำเนินธุรกิจแบบเอนกประสงค์ทั้งสิ้น จึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาของเกษตรกรได้เต็มที่ทางรัฐบาลจึงได้ออกพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 เปิดโอกาสให้สหกรณ์หาทุนขนาดเล็กที่ดำเนินธุรกิจเพียงอย่างเดียวควมเข้าเป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่ ทำให้สามารถขยายการดำเนินธุรกิจเป็นแบบเอนกประสงค์ ซึ่งจะประโยชน์แก่สมาชิก ด้วยเหตุนี้สหกรณ์หาทุน จึงแปรสภาพเป็นสหกรณ์การเกษตร มาจนถึงปัจจุบัน ผลการดำเนินงานในธุรกิจต่างๆ ได้สร้างความเชื่อถือเป็นที่ยอมรับไว้วางใจของสมาชิก จนทำให้จำนวนสหกรณ์เพิ่มขึ้นทุกปี การสหกรณ์ในประเทศไทยจึงมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมที่ช่วยแก้ไขปัญหาในการประกอบอาชีพ และช่วยยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นพื้นฐานของการพัฒนาคนในการเรียนรู้เรื่องดังนี้

1. การฝึกนิสัยการประหยัดและออม
2. สอนให้สมาชิกมีความสามารถช่วยเหลือตนเอง
3. สอนให้สมาชิกรู้จักการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
4. การควบคุมดูแลตนเองในบรรดาสมาชิก

#### **ความหมายสหกรณ์ออมทรัพย์**

สหกรณ์ออมทรัพย์ คือ องค์การที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก โดยสมาชิกแต่ละคนออมนายได้ไว้กับสหกรณ์เป็นประจำสม่ำเสมอ ในลักษณะการถือหุ้นและฝากเงิน นอกจากนี้ หากสมาชิกประสบความเดือดร้อนเกี่ยวกับการเก็บเงินก็สามารถช่วยเหลือ ได้โดยการกู้ยืม ซึ่งอัตราดอกเบี้ยจะต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น สมาชิกสหกรณ์ทั้งหมดจะเป็นผู้ที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันและมีเงินเดือนประจำด้วย (สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด, 2542 : 2)

สหกรณ์ออมทรัพย์มีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายสหกรณ์และกระทรวงการคลัง ได้ประกาศให้สหกรณ์ออมทรัพย์คิดดอกเบี้ยเงินกู้ได้เช่นเดียวกับสถาบันการเงินตามประกาศกระทรวงการคลัง เมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2526

การดำเนินการธุรกิจ สหกรณ์มีทุนดำเนินงานมาจากเงินค่าหุ้น และเงินรับฝากจากสมาชิกซึ่งมีทั้งเงินฝากประจำและเงินฝากออมทรัพย์โดยไม่มีเงินกู้ยืมจากต่างประเทศ ในปัจจุบันมีสหกรณ์ออมทรัพย์ทั้งสิ้น 1,227 สหกรณ์ (รวมสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน) สมาชิก 1,915,281 คน มีเงินออมทั้งระบบ (เงินค่าหุ้นและเงินรับฝาก) 183,405.35 ล้านบาท เงินทุนเหล่านี้ จะนำไปให้กู้ยืมแก่สมาชิกที่เดือดร้อนหรือจำเป็น สินทรัพย์ของสหกรณ์มี 239,953.19 ล้านบาท มากกว่าร้อยละ 63.53 จะเป็นการให้เงินกู้แก่สมาชิก สำหรับการส่งชำระเงินกู้ สหกรณ์ใช้ระบบการหักเงิน ณ ที่จ่าย ทำให้มีเงินหมุนเวียนไหลเข้าสหกรณ์อย่างสม่ำเสมอทุกเดือน

#### **จุดแข็งของสหกรณ์ออมทรัพย์**

1. สหกรณ์ส่วนมากตั้งอยู่ในกลุ่มคนที่มีเงินเดือนหรือค่าจ้างประจำ ทั้งในหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจเอกชน
2. สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์มีระดับการศึกษาค่อนข้างสูง
3. ได้รับการสนับสนุนจากต้นสังกัดในการอำนวยความสะดวกในการหักเงินเดือนหรือ ค่าจ้างของสมาชิกส่งให้สหกรณ์เป็นเงินออมและเงินงวดชำระหนี้

พสุ สัตถาภรณ์ (2533 : 117) ได้กล่าวไว้ว่า สหกรณ์เป็นสถาบันการเงิน ตามประกาศกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายสหกรณ์ เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์

อย่างสม่ำเสมอและสามารถกู้ยืมได้เมื่อเกิดความจำเป็น สหกรณ์ออมทรัพย์ที่จัดตั้งขึ้นในปัจจุบัน มี 2 รูปแบบ คือ

1. สหกรณ์ออมทรัพย์ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้ที่มีรายได้แน่นอน มีเงินเดือนประจำ และประกอบอาชีพในหน่วยงานเดียวกัน เรียกว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ของคนมีเงินเดือน ซึ่งสามารถ แยกออกตามกลุ่มของสมาชิก ได้แก่ สหกรณ์ออมทรัพย์ในกลุ่มตำรวจ สหกรณ์ในกลุ่มครู สหกรณ์ทั่วไป

2. สหกรณ์ออมทรัพย์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ผู้ที่มีรายได้ไม่แน่นอน ประกอบอาชีพต่างกัน แต่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน เรียกว่า สหกรณ์เครดิตยูเนียน

### วัตถุประสงค์ของสหกรณ์ออมทรัพย์

จำนง สมประสงค์ (2531: 3)กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ไว้ดังนี้

1. ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์โดยการถือหุ้น เพื่อช่วยให้สามารถสงวนส่วนแห่งรายได้ของตนไว้ในทางอันมั่นคง และได้รับประโยชน์ตามสมควร

2. รับเงินฝากจากสมาชิก

3. ให้สมาชิกกู้เงินตามความจำเป็นหรือมีประโยชน์

4. จัดหาทุนเพื่อกิจการตามวัตถุประสงค์

5. ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงิน

6. ร่วมมือกับทางราชการ สันติบาตรสหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุมนุมสหกรณ์และสหกรณ์อื่น เพื่อส่งเสริมกิจการของสหกรณ์

7. ส่งเสริมการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และช่วยตัวเองในหมู่สมาชิก

8. กระทำการต่างๆ ตามที่กฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ให้กระทำได้ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กล่าวข้างต้น

### การบริหารสหกรณ์ออมทรัพย์

สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสหกรณ์ที่อธิบายความหมายของธุรกิจไว้ในชื่ออยู่แล้ว การเข้าเป็นสมาชิกของสหกรณ์ประเภทนี้เพื่อการจะรวบรวมเงินของตนไว้ใช้จ่ายในคราวจำเป็น เพราะการจะออมตามลำพังนั้นย่อมเป็นการยากและต้องใช้เวลา จึงจะได้จำนวนเพียงพอแก่การสร้างหลักฐานหรือในระหว่างการออกหากเกิดความจำเป็นขึ้นก็ต้องเอาเงินที่ออมไปไว้ใช้จ่ายแล้วตั้งตนเองออมทรัพย์ใหม่ ซึ่งการออมทรัพย์แบบนี้จะสำเร็จได้โดยยาก จึงต้องใช้วิธีร่วมกันจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ขึ้น มีวิธีดำเนินการโดยกำหนดเป็นข้อบังคับไว้ วัตถุประสงค์หลักของสหกรณ์ประเภทนี้จึงมีความประสงค์ส่งเสริมให้สมาชิกของสหกรณ์ร่วมกันออมทรัพย์จากรายได้ของตนไว้ด้วยกัน โดยมีความปลอดภัยในเงินที่ตนออมไว้ วิธีการออมทรัพย์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ แยกเป็น

2 ประเภท คือการออมโดยบังคับซึ่งมีเงื่อนไขบังคับไว้ว่า สมาชิกต้องส่งเงินออมไว้กับสหกรณ์ โดยวิธีฝากประจำและโดยวิธีการฝากออมทรัพย์ ซึ่งได้ดอกเบี้ยเป็นค่าตอบแทน

### **ข้อมูลพื้นฐานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัด**

#### **ประวัติสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด**

ตามคำสั่ง กรมตำรวจที่ 1376/2519 ลงวันที่ 14 กันยายน 2519 เรื่อง ให้จัดตั้งสหกรณ์ตำรวจ ได้สั่งการให้หน่วยงานราชการในระดับกองบังคับการขึ้นไปทุกหน่วย ในราชการบริหารส่วนกลาง และทุกกองกำกับการในราชการบริหารส่วนภูมิภาค ดำเนินการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ และพยายามจัดตั้งให้เสร็จสิ้นภายในเดือนตุลาคม 2519 นั้น ในส่วนของตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งตรงกับสมัย พันตำรวจเอกสมบุญ โพธิ์ผล ดำรงตำแหน่งผู้กำกับการกองกับการตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี จึงได้ร่วมกับคณะข้าราชการตำรวจในสังกัดจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด และได้ขอจดทะเบียนก่อตั้งเป็นสหกรณ์ประเภทออมทรัพย์ ต่อนายทะเบียนสหกรณ์ เมื่อวันที่ 27 ธันวาคม 2519 เลขทะเบียนสหกรณ์ กพธ 117/2519 โดยใช้สถานที่ทำการของตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี เป็นสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 66 ถนนราชวิถี /ตำบลคลองกระแซง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ตอบสนองนโยบายของกรมตำรวจและได้ดำเนินการมาจนถึงปัจจุบัน

#### **วัตถุประสงค์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด**

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด (2544: 2) สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด มีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดาสมาชิกโดยวิธีช่วยตัวเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักสหกรณ์ รวมทั้งในข้อต่อไปนี้

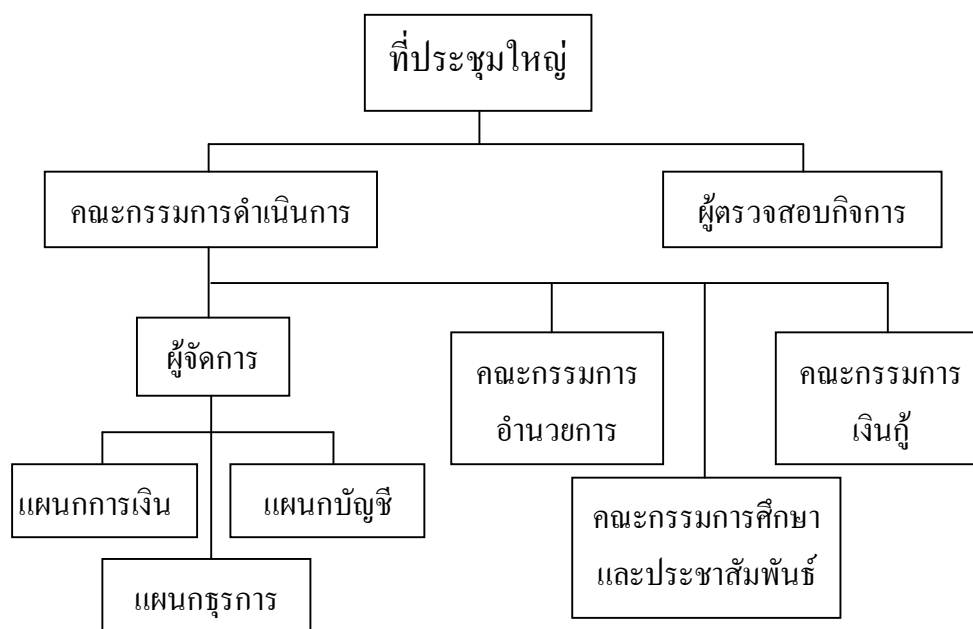
1. ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์ โดยช่วยให้สามารถสงวนส่วนแบ่งรายได้ของตนไว้ในทางอันมั่นคงและได้รับประโยชน์ตามสมควร
2. ส่งเสริมการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก
3. รับฝากเงินจากสมาชิกหรือสหกรณ์อื่น
4. จัดหาทุนเพื่อกิจการตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์
5. ให้กู้เงินแก่สมาชิก
6. ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงิน
7. ซื้อหุ้นของธนาคาร ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์
8. ซื้อหุ้นของชุมนุมสหกรณ์หรือสหกรณ์อื่น
9. ซื้อหุ้นของสถาบันที่ประกอบธุรกิจอันทำให้เกิดความสะดวกหรือส่งเสริมความเจริญแก่กิจการของสหกรณ์

10. ชื่อหลักทรัพย์ของรัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจ
11. ออกตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงิน
12. ฝากหรือลงทุนอย่างอื่น ตามกฎหมายและตามที่คณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์แห่งชาติกำหนด
13. ดำเนินการให้กู้ยืมเพื่อการเกษตร
14. ให้สวัสดิการและการสงเคราะห์ ตามสมควรแก่สมาชิก และครอบครัวร่วมมือกับการทางสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุมนุมสหกรณ์และสหกรณ์ เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงกิจการสหกรณ์
15. กระทำการต่างๆตามที่อนุญาตไว้ในกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กล่าวข้างต้น รวมถึง ชื่อ ถือกรรมสิทธิ์หรือทรัพย์สิน ครบครัน กู้ ยืม เช่า หรือให้เช่า เช่าซื้อหรือให้เช่าซื้อ โอนหรือรับโอนสิทธิ์การเช่าหรือสิทธิ์การเช่าซื้อ ขายหรือจำหน่าย จำนองหรือรับ จำนอง จำนำหรือรับจำนำ ด้วยวิธีอื่นใด ซึ่งทรัพย์สินแก่สมาชิก
16. ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่สมาชิก
17. ขอหรือรับความช่วยเหลือทางวิชาทางราชการ หน่วยงานของต่างประเทศหรือบุคคลอื่นใด
18. ดำเนินกิจการอย่างอื่นบรรดาที่เกี่ยวกับหรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์

#### **นโยบายการบริหารของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด**

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรเพชรบุรี จำกัด มีนโยบายบริหารงาน โดยยึดหลักการของสหกรณ์ตามข้อบังคับของสหกรณ์ออมทรัพย์ โดยเริ่มจากที่ประชุมใหญ่ของสมาชิกสหกรณ์ ซึ่งเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในการวินิจฉัย ปัญหาต่างๆ และมติต่างๆ จากที่ประชุมใหญ่นั้นผู้บริหารได้ถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดเว้นแต่มตินั้นจะฝ่าฝืนกฎหมายหรือข้อบังคับของสหกรณ์ ซึ่งนายทะเบียนมีอำนาจสั่งเพิกถอนมติได้ การบริหารของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด สรุปดังภาพที่ 2.1 ดังนี้

ภาพที่ 2.1 การบริหารของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด



(สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด, 2544: 12)

### อำนาจและหน้าที่ในการบริหาร

ที่ประชุมใหญ่ องค์ประกอบของที่ประชุมอาจประกอบด้วยสมาชิกหรือผู้แทนสมาชิกเข้าประชุม (เป็นไปตามข้อบังคับสหกรณ์) โดยทั่วไปการประชุมใหญ่สามัญประจำปีจะประชุมภายใน 150 วัน นับแต่วันสิ้นปีทางบัญชีของสหกรณ์

อำนาจหน้าที่ของที่ประชุมใหญ่ ในฐานะที่เป็นองค์สูงสุดของสหกรณ์ที่ประชุมใหญ่ย่อมมีอำนาจสูงสุดในการตัดสินใจหรือลงมติใดๆ ที่เกี่ยวกับนโยบายและแนวทางการดำเนินการของสหกรณ์ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับข้อบังคับ จุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์การเลือกตั้งกรรมการดำเนินการสหกรณ์ การใช้จ่ายเงินสหกรณ์ ฯลฯ หรือกล่าวได้ว่าที่ประชุมใหญ่เป็นองค์กรที่สมาชิกจะมาใช้อำนาจหน้าที่ของตนเองในฐานะเจ้าของสหกรณ์ในการควบคุมดูแลสหกรณ์ของตนตามวิถีทางประชาธิปไตย

คณะกรรมการดำเนินการ องค์ประกอบของคณะกรรมการดำเนินการ ได้แก่กรรมการซึ่งที่ประชุมใหญ่เลือกตั้งตามจำนวนที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ ตามปกติคณะกรรมการดำเนินการจะเลือกตั้งกรรมการด้วยกันให้ดำรงตำแหน่ง ประธานกรรมการหนึ่งคน รองประธานกรรมการหนึ่งคนหรือหลายคนตามความเหมาะสม อาจจะมีตำแหน่งเหรัญญิกและเลขานุการก็ได้



อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ คือ การเป็นผู้บริหารสหกรณ์ โดยคณะกรรมการดำเนินการ จะใช้อำนาจหน้าที่ผ่านทางที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ซึ่งปกติจะมีการประชุมทุกเดือนอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง เพื่อทำหน้าที่ในการบริหารงานสหกรณ์และกำกับดูแลการปฏิบัติงานฝ่ายจัดการให้เป็นไปตามนโยบายของที่ประชุมใหญ่ โดยการกำกับดูแลดำเนินงานของสหกรณ์นั้นที่ประชุมคณะกรรมการอาจลงมติมอบอำนาจให้กรรมการคนใดคนหนึ่งหรือหลายคนเป็นผู้ดำเนินการเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามความเหมาะสมหรืออาจร่างระเบียบขึ้นมาเพื่อให้ฝ่ายจัดการถือปฏิบัติก็ได้ นอกจากนั้นคณะกรรมการฯ ยังมีอำนาจหน้าที่สรรหา จัดจ้าง และแต่งตั้งบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเป็นผู้จัดการ หรือพนักงานระดับสูงของสหกรณ์ได้

#### **การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด**

สหกรณ์ออมทรัพย์เพชรบุรี จำกัด จัดให้มีการบริการแก่สมาชิกใน ด้าน 4 ด้าน คือ

1. ด้านการบริการเงินกู้
2. ด้านการบริการเงินฝาก
3. ด้านการประชาสัมพันธ์
4. ด้านการจัดสวัสดิการ

#### **ด้านการบริการเงินกู้**

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด (2544 : 14) สหกรณ์ให้เงินกู้ ได้แก่ สมาชิก

2 ประเภท คือ

1. เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน
2. เงินกู้สามัญ

สหกรณ์จะให้เงินกู้เฉพาะสมาชิก เท่านั้น โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

1. การให้เงินกู้แก่สมาชิก จะให้ได้เฉพาะกรณีเพื่อการอันจำเป็น หรือเป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพ การดำรงชีวิต การศึกษาตามที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร
2. ในการกู้เงินทุกประเภท ผู้กู้ต้องทำหนังสือกู้ และสมาชิกผู้ค้ำประกันต้องทำหนังสือค้ำประกันให้ไว้ต่อสหกรณ์ ตามแบบที่กำหนด
3. การขอกู้เงินทุกประเภทให้ผู้กู้แนบหลักฐานใบแจ้งรายการเงินเดือน เดือนก่อนที่จะยื่นคำขอกู้ เว้นแต่เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน
4. สมาชิกผู้กู้ต้องจัดทำหนังสือยินยอมให้สำนักเงินเดือนของตนหักเงินรายเดือนได้ เพื่อชำระหนี้ให้สหกรณ์ตามระเบียบของกระทรวงการคลัง ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามแบบที่ นายทะเบียนสหกรณ์กำหนด

5. การส่งเงินงวดชำระหนี้เงินกู้ทุกประเภท ซึ่งผู้กู้ต้องส่งชำระต่อสหกรณ์นั้น ให้ส่งโดย วิธีหักเงินได้รายเดือนของผู้กู้ ณ ที่จ่าย และการส่งเงินงวดชำระหนี้เงินกู้ทุกประเภท ดอกเบี้ยเงินกู้ รวมทั้งเงินอื่นๆ ของสมาชิกจะต้องไม่เกินเงินได้รายเดือนสุทธิของสมาชิกนั้น ให้ถือว่าเงินงวดชำระหนี้แต่ละงวด ถึงกำหนดส่งภายในวันสิ้นเดือนนั้นๆ

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด (2549 :1) ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิกแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2549

ข้อ 12. คณะกรรมการดำเนินการ อาจพิจารณาอนุมัติเงินกู้สามัญได้ตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

(1) กรณีใช้หุ้นเป็นหลักประกัน สำหรับเงินกู้ที่ไม่เกินมูลค่าของหุ้นสมาชิก ที่มีอยู่ในวันขอกู้ ให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 90 ของเงินค่าหุ้นทั้งหมดที่เป็นหลักประกัน

(2) กรณีที่เอกสารการฝากเงินในสหกรณ์หลักประกันให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 90 ของมูลค่าหลักประกันนั้น

(3) กรณีใช้สมาชิกค่าประกันให้กู้ได้ โดยใช้ทุนเรือนหุ้นเป็นเกณฑ์ในการขอกู้เงินแต่ต้องไม่เกิน 400,000 บาทโดยกำหนดหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

|                                       |                           |
|---------------------------------------|---------------------------|
| มีทุนเรือนหุ้นไม่เกิน 30,000 บาท      | กู้ได้ไม่เกิน 150,000 บาท |
| มีทุนเรือนหุ้น 30,001 - 50,000 บาท    | กู้ได้ไม่เกิน 250,000 บาท |
| มีทุนเรือนหุ้น 50,001 - 100,000 บาท   | กู้ได้ไม่เกิน 300,000 บาท |
| มีทุนเรือนหุ้น 100,001 - 150,000 บาท  | กู้ได้ไม่เกิน 350,000 บาท |
| มีทุนเรือนหุ้นเกิน 150,000 บาท ขึ้นไป | กู้ได้ไม่เกิน 400,000 บาท |

ทั้งนี้ให้อยู่ในดุลพินิจของคณะกรรมการดำเนินการ

ข้อ 13 ถ้าคณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควรจะให้เงินกู้สามัญแก่สมาชิกที่ยังส่งคืนเงินกู้รายก่อนไม่สำเร็จก็ได้แต่จำนวนเงินกู้สามัญรวมทุกสัญญาของสมาชิกผู้กู้คนหนึ่งๆ ในเวลาใดเวลาหนึ่งจะมีจำนวนเงินต้นเกินกว่า 400,000 บาท ไม่ได้

หมวด 4 หลักประกันเงินกู้

ข้อ 15 หลักประกันสำหรับเงินกู้ ให้มีข้อกำหนดดังต่อไปนี้

(1) เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน นอกจากหนังสือซึ่งผู้กู้ได้ทำไว้ต่อสหกรณ์แล้วก็ไม่ต้องมีหลักประกันอย่างอื่น

(2) เงินกู้สามัญ

ถ้าเงินกู้สามัญรายนั้น มีจำนวนไม่เกินกว่าค่าการออมทรัพย์อยู่ในสหกรณ์ ก็ไม่ต้องมีหลักประกันอย่างอื่น

ถ้าเงินกู้สามัญรายนั้น มีจำนวนเกินกว่าค่าหุ้นที่ผู้ถือหุ้นอยู่ในสหกรณ์ ต้องมีหลักประกัน เพื่อความมั่นคงในการให้เงินกู้สามัญ คณะกรรมการดำเนินการ หรือคณะกรรมการเงินกู้ มีอำนาจพิจารณาเรียกให้ผู้ค้ำประกันมากกว่า 1 คน ได้

หมวด 5 เงินงวดการชำระหนี้เงินกู้

ข้อ 16 เงินงวดการชำระหนี้เงินกู้ กำหนดไว้ดังนี้

(1)เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ให้ผู้กู้ส่งชำระคืนเต็มจำนวนพร้อมกับดอกเบี้ยภายในวันสิ้นเดือนที่เกิดดอกเบี้ยเดือนแรก หรือให้ส่งเป็นงวดรายเดือนรวมกัน 2 งวด งวดแรกให้ส่งคืนต้นไม่ต่ำกว่าครึ่งหนึ่งของจำนวนเงินกู้พร้อมด้วยดอกเบี้ยภายในวันสิ้นเดือนที่เกิดดอกเบี้ยเดือนแรก ส่วนเงินต้นที่เหลือพร้อมด้วยดอกเบี้ยให้ส่งภายในวันสิ้นเดือนถัดไป ทั้งนี้ โดยไม่มีการผ่อนเวลาแต่อย่างใด

(2)เงินกู้สามัญ ให้คณะกรรมการดำเนินการ หรือคณะกรรมการเงินกู้พิจารณา กำหนดให้ผู้กู้ส่งคืนเป็นงวดสุดท้ายแต่จะเห็นเป็นการสมควรตามฐานะของผู้กู้ จำนวนและความมุ่งหมายแห่งเงินกู้ แต่ต้องไม่เกิน 72 งวด ตั้งแต่เดือนที่เกิดดอกเบี้ยเดือนแรก

หมวด 6 ดอกเบี้ยเงินกู้

ข้อ 17 ให้เรียกดอกเบี้ยเงินกู้ทุกประเภทในอัตราไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี โดยจะประกาศให้ทราบเป็นคราวๆ ไป

ข้อ 18 ดอกเบี้ยนั้นให้คิดคำนวณเป็นรายวันตามจำนวนเงินต้นคงเหลือ

ตามประกาศ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ลงวันที่ 1 ธันวาคม 2544 กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทุกประเภท ร้อยละ 10 ต่อปี ตั้งแต่ วันที่ 1 มกราคม 2545 เป็นต้นไป

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด (2552 :1) ประกาศสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ฉบับที่ 1/2552 เรื่อง กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้แก่สมาชิก

ด้วยเป็นการสมควรปรับปรุงอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้แก่สมาชิก เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ชุดที่ 33 ครั้งที่ 4/2552 เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2552 ระเบียบวาระที่ 6 เรื่องอื่นๆ ได้มีมติเป็นเอกฉันท์กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้แก่สมาชิก ตามความในข้อ 17 แห่งระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิกแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2549 ดังนี้

“สหกรณ์จะคิดดอกเบี้ยเงินให้กู้แก่สมาชิกในอัตราร้อยละ 8 ต่อปี”

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2552 เป็นต้นไป

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด (2552 :1) ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิกพ.ศ.2552

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิก พ.ศ. 2552”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2552 เป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ยกเลิกระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิก พ.ศ. 2552 และบรรดาระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติ หรือข้อตกลงอื่นใด ซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ และให้ใช้ระเบียบนี้แทน

หมวด 1 ข้อกำหนดทั่วไป

ข้อ 4 ในระเบียบนี้ สหกรณ์ให้เงินกู้แก่สมาชิก 2 ประเภท คือ

(1) เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน

(2) เงินกู้สามัญ

ข้อ 5 สหกรณ์จะให้เงินกู้แก่สมาชิก และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

ข้อ 6 การให้เงินกู้แก่สมาชิก มีดังนี้

(1) การให้เงินกู้แก่สมาชิก จะให้ได้เฉพาะกรณีเพื่อการอันจำเป็น หรือประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพ การดำรงชีวิต การศึกษา ตามที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร

(2) ในการกู้เงินทุกประเภท ผู้กู้ต้องทำหนังสือกู้ และสมาชิกผู้ค้ำประกัน ต้องทำหนังสือค้ำประกันให้ไว้ต่อสหกรณ์ตามแบบที่กำหนด

(3) การขอกู้เงินทุกประเภท ให้ผู้กู้แนบหลักฐานใบแจ้งรายการเงินเดือน เดือนก่อนที่จะยื่นคำขอกู้ เว้นแต่เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน

(4) สมาชิกผู้กู้ต้องจัดทำหนังสือยินยอมให้สำนักจ่ายเงินเดือนของตนหักเงินได้รายเดือน เพื่อชำระหนี้ให้สหกรณ์ตามระเบียบของกระทรวงการคลัง ทั้งนี้ให้เป็นไปตามแบบที่นายทะเบียนสหกรณ์กำหนด

(5) การส่งเงินงวดชำระเงินกู้ทุกประเภท ซึ่งผู้กู้ต้องส่งชำระต่อสหกรณ์นั้น ให้ส่งโดยวิธีหักเงินได้รายเดือนของผู้กู้ รวมทั้งเงินอื่น ๆ ของสมาชิกรวมกัน จะต้องไม่เกินเงินได้รายเดือนสุทธิของสมาชิกนั้น

ให้ถือว่าเงินงวดชำระหนี้แต่ละงวด ถึงกำหนดส่งภายในวันสิ้นเดือนนั้นๆ

## หมวด 2 เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน

ข้อ 7 เมื่อสมาชิกมีเหตุฉุกเฉินจำเป็นเร่งด่วน และประสงค์จะขอกู้เงินให้ยืมคำขอกู้ต่อสหกรณ์ตามแบบที่กำหนดไว้ โดยผ่านการพิจารณาให้ความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาที่สหกรณ์กำหนด

ข้อ 8 สมาชิกผู้ประสงค์จะขอกู้เงินเพื่อเหตุฉุกเฉิน ต้องเป็นสมาชิกสหกรณ์นี้ติดต่อกันมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 เดือน

ข้อ 9 คณะกรรมการดำเนินการอาจมอบอำนาจให้ประธานกรรมการ หรือรองประธานกรรมการหรือผู้จัดการ ตามที่เห็นสมควรเป็นผู้พิจารณาให้เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินแทน คณะกรรมการดำเนินการก็ได้ และให้ผู้ที่ได้รับมอบดังกล่าว แสดงรายการเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินที่ให้ผู้กู้ และส่งเงินชำระคืนต่อคณะกรรมการดำเนินการเพื่อทราบทุกเดือน

ข้อ 10 วงเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินที่ให้แก่สมาชิกผู้กู้คนหนึ่งๆ นั้น ให้ผู้ได้ไม่เกินเงินได้รายเดือนของสมาชิกแต่ต้องไม่เกิน 20,000.- บาท

## หมวด 3 เงินกู้สามัญ

ข้อ 11 การให้เงินกู้สามัญ ให้คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจในการพิจารณาให้เงินกู้สามัญแก่สมาชิก

คณะกรรมการดำเนินการ อาจตั้งคณะกรรมการเงินกู้ขึ้นตามความในข้อบังคับของสหกรณ์ และมอบอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาการให้เงินกู้แก่คณะกรรมการก็ได้

ข้อ 12 สมาชิกผู้ประสงค์จะขอกู้เงินกู้สามัญ ต้องเป็นสมาชิกติดต่อกันเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือนและไม่ขาดส่งชำระค่าหุ้น โดยให้ยื่นคำขอกู้เงินกู้สามัญต่อสหกรณ์ ตามแบบที่กำหนด และต้องผ่านการให้ความเห็นชอบของผู้บังคับบัญชา

ข้อ 13 คณะกรรมการดำเนินการอาจพิจารณาอนุมัติให้เงินกู้สามัญได้ตามหลักเกณฑ์ดังนี้

(1) กรณีใช้หุ้นเป็นหลักประกัน สำหรับเงินกู้ที่ไม่เกินมูลค่าหุ้นของสมาชิกที่มีอยู่ในวันขอกู้ ให้ผู้ได้ไม่เกินร้อยละ 90 ของค่าหุ้นทั้งหมดที่เป็นหลักประกัน

(2) กรณีใช้เอกสารการฝากเงินในสหกรณ์เป็นหลักประกัน ให้ผู้ได้ไม่เกินร้อยละ 90 ของมูลค่าหลักประกันนั้น

(3) กรณีใช้สมาชิกค้ำประกัน ให้ผู้ได้ 50 เท่า ของเงินได้รายเดือนบวกค่าหุ้นที่มีอยู่ แต่ต้องไม่เกิน 1,500,000.- บาท

(4) ข้าราชการบำนาญให้กู้ได้ ดังนี้

อายุตั้งแต่ 60 - 65 ปี กู้ได้ไม่เกิน 300,000.- บาท

อายุตั้งแต่ 66 - 70 ปี กู้ได้ไม่เกิน 250,000.- บาท

อายุตั้งแต่ 71 ปีขึ้นไป กู้ได้ไม่เกิน 200,000.- บาท

ใช้สมาชิกที่เป็นข้าราชการประจำค่า 1 คน และข้าราชการบำนาญค่า 1 คน

ทั้งนี้ให้อยู่ในดุลพินิจของคณะกรรมการดำเนินการ

ข้อ 14 ถ้าคณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควรจะให้เงินกู้สามัญแก่สมาชิกที่ยังส่งคืนเงินกู้สามัญรายก่อนยังไม่เสร็จสิ้นก็ได้ จำนวนเงินกู้สามัญรวมทุกสัญญาเว้นแต่สัญญาเงินกู้สามัญสวัสดิการของสมาชิกผู้กู้คนหนึ่ง ๆ ในเวลาใดเวลาหนึ่ง จะมีจำนวนต้นเงินกู้ได้ไม่เกิน 1,500,000.- บาท โดยสมาชิกจะต้องมีเงินเหลือหลังจากหักค่าใช้จ่ายต่าง ๆ แล้วไม่น้อยกว่า 30% ของเงินได้รายเดือน เว้นแต่ หัวหน้าสถานีรับรองว่าสามารถหักเงินชำระหนี้เงินกู้สามัญให้กับสหกรณ์ได้ และมีเงินได้รายเดือนเหลือไม่ต่ำกว่า 10%

ข้อ 15 ในการให้เงินกู้สามัญนี้ ถ้าปรากฏว่าสหกรณ์มีเงินทุนที่จะให้กู้ได้ไม่เพียงพอแก่การขอของสมาชิก ให้ถือลำดับในการพิจารณาให้เงินกู้สามัญ ดังนี้

(1) เงินกู้ซึ่งมีค่าหุ้นเป็นหลักประกัน

(2) เงินกู้ซึ่งมีสมาชิกเป็นผู้ค้ำประกัน หรือเงินกู้ซึ่งมีหลักประกันอย่างอื่น

(3) ลำดับการขอ

ทั้งนี้ หากคณะกรรมการดำเนินการ หรือคณะกรรมการเงินกู้เห็นว่ามิเหตุผลพิเศษจะพิจารณาเป็นอย่างอื่นก็ได้

หมวด 4 หลักประกันเงินกู้

ข้อ 16 หลักประกันสำหรับเงินกู้ ให้มีข้อกำหนดดังต่อไปนี้

(1) เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน นอกจากหนังสือผู้กู้ซึ่งผู้กู้ได้ทำไว้ต่อสหกรณ์แล้วก็ไม่ต้องมีหลักประกันอย่างอื่น

(2) เงินกู้สามัญ ถ้าเงินกู้สามัญรายนั้น โดยเฉพาะรายเดิวกี่ดี หรือเมื่อรวมกับเงินกู้สามัญรายก่อนของผู้กู้ที่คงเหลืออยู่ (ถ้ามี) ก็ดี มีจำนวนไม่เกินกว่าค่าหุ้นที่ผู้กู้อยู่ในสหกรณ์ก็ไม่ต้องมีหลักประกันอย่างอื่นอีก

ถ้าเงินกู้สามัญรายนั้น โดยเฉพาะรายเดิวกี่ดี หรือเมื่อรวมกับเงินกู้สามัญรายก่อนของผู้กู้ที่คงเหลืออยู่ (ถ้ามี) ก็ดี มีจำนวนเกินกว่าค่าหุ้นที่ผู้กู้อยู่ในสหกรณ์ต้องมีหลักประกันอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ด้วย

มีสมาชิกที่มีได้เป็นคู่สมรสของผู้กู้ ซึ่งคณะกรรมการดำเนินการ หรือคณะกรรมการเงินกู้เห็นสมควรอย่างน้อย 1 คน คำประกันอย่างไม่จำกัดเพื่อหนี้สินเกี่ยวกับเงินกู้สามัญรายนั้น ในส่วนที่เกินกว่าค่าหุ้นของผู้กู้ แต่ถ้าผู้กู้มีเงินกู้สามัญสัญญาก่อนเหลืออยู่ด้วย ก็ต้องคำประกันเพื่อหนี้สินเกี่ยวกับเงินกู้สามัญสัญญาใหม่ทั้งหมด

เพื่อความมั่นคงในการให้เงินกู้สามัญ คณะกรรมการดำเนินการ หรือคณะกรรมการเงินกู้ มีอำนาจพิจารณาเรียกให้มีผู้ค้ำประกันมากกว่า 1 คน ก็ได้

สมาชิก 1 คน จะเป็นผู้ค้ำประกันสำหรับผู้กู้มากกว่า 3 คน ในเวลาเดียวกันไม่ได้

- สมาชิกที่กู้เงินสามัญไม่ถึง 500,000.- บาท ใช้ผู้ค้ำประกันอย่างน้อย 2 คน

- สมาชิกที่กู้เงินสามัญตั้งแต่ 500,000.- บาทขึ้นไป ใช้ผู้ค้ำประกันอย่างน้อย 3 คน

เมื่อผู้ค้ำประกันคนใดถึงแก่กรรม หรือออกจากสหกรณ์ไม่ว่าเพราะเหตุใด ๆ หรือมีเหตุที่คณะกรรมการดำเนินการ หรือคณะกรรมการเงินกู้เห็นว่าไม่สมควร หรือไม่อาจที่จะเป็นผู้ค้ำประกันต่อไป ผู้กู้ต้องจัดให้สมาชิกอื่นซึ่งคณะกรรมการดำเนินการ หรือคณะกรรมการเงินกู้เห็นสมควรเข้าเป็นผู้ค้ำประกันแทนคนเดิมให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการดำเนินการ หรือคณะกรรมการเงินกู้กำหนด

การที่สมาชิกผู้ค้ำประกันออกจากสหกรณ์ไม่ว่าเพราะเหตุใด ๆ ไม่เป็นเหตุให้ผู้นั้นหลุดพ้นจากการค้ำประกันจนกว่าผู้กู้ได้จัดให้สมาชิกอื่น ซึ่งคณะกรรมการดำเนินการ หรือคณะกรรมการเงินกู้เห็นสมควร เป็นผู้ค้ำประกันแทน

อนึ่ง ภายหลังจากทำหนังสือค้ำประกันแล้ว ถ้าสมาชิกผู้ค้ำประกันได้เป็นคู่สมรสของผู้กู้ ผู้กู้จะต้องจัดให้สมาชิกอื่น ซึ่งคณะกรรมการดำเนินการ หรือคณะกรรมการเงินกู้เห็นสมควร เป็นผู้ค้ำประกันเงินกู้ ในส่วนที่เกินกว่าค่าหุ้นของผู้กู้โดยเร็ว

หมวด 5 เงินงวดการชำระหนี้เงินกู้

ข้อ 17 เงินงวดการชำระหนี้เงินกู้ กำหนดไว้ดังนี้

(1) เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ให้ผู้กู้ส่งชำระคืนเต็มจำนวนพร้อมดอกเบี้ยภายในวันสิ้นเดือนที่คิดดอกเบี้ยเดือนแรก หรือส่งให้เป็นงวดรายเดือนรวมกัน 5 งวด งวดแรกให้ส่งเงินกู้พร้อมดอกเบี้ยภายในวันสิ้นเดือนที่คิดดอกเบี้ยเดือนแรก ส่วนเงินต้นที่เหลือพร้อมด้วยดอกเบี้ยให้ส่งภายในวันสิ้นเดือนถัดไป ทั้งนี้ โดยไม่มีการผ่อนเวลาแต่อย่างใดอีก

(2) เงินกู้สามัญ ให้คณะกรรมการดำเนินการ หรือคณะกรรมการเงินกู้พิจารณา กำหนดให้ผู้กู้ส่งคืนเป็นงวดรายเดือนเท่ากัน พร้อมด้วยดอกเบี้ย เป็นจำนวนถึงงวดสุดท้ายจะเห็นเป็นการสมควรตามฐานะของผู้กู้ จำนวนความมุ่งหมายของผู้กู้ แต่ต้องไม่เกิน 120 งวด แต่ในกรณี

ผู้กู้เกษียณอายุราชการก่อนชำระหนี้ครบ 120 งวด ให้คณะกรรมการ ตั้งแต่เดือนที่ติดดอกเบี้ย เดือนแรก

ในกรณีที่ผู้กู้มีคำขอเป็นหนังสือ คณะกรรมการดำเนินการเห็นว่ามิเหตุอันสมควร ผ่อนผันเป็นพิเศษ คณะกรรมการจะผ่อนเวลาส่งเงินชำระหนี้สำหรับผู้สามัญที่กำหนดไว้ ตามความในวรรคก่อนนั้น ให้แก่ผู้กู้คราวละหนึ่งหรือหลายเดือนก็ได้ แต่การผ่อนเวลาเช่นนี้รวมกัน ทั้งหมดสำหรับผู้กู้สามัญรายหนึ่ง ๆ แต่ไม่เกิน 6 เดือน

#### หมวด 6 ดอกเบี้ยเงินกู้

ข้อ 18 ให้เรียกดอกเบี้ยเงินกู้ทุกประเภทในอัตราไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี โดยจะ ประกาศให้ทราบเป็นคราว ๆ ไป

ข้อ 19 ดอกเบี้ยนั้นให้คิดคำนวณเป็นรายวัน ตามจำนวนเงินต้นคงเหลือ

#### หมวด 7 การควบคุมหลักประกันและการเรียกคืนเงินกู้

ข้อ 20 ให้คณะกรรมการดำเนินการ ตรวจตรา ควบคุมให้เงินกู้ทุกรายมีหลักประกัน ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ และเมื่อคณะกรรมการดำเนินการเห็นว่า หลักประกันสำหรับผู้กู้ราย ใดเกิดบกพร่อง ผู้กู้จะต้องจัดการแก้ไขให้คืนดีภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด

ข้อ 21 ในกรณีใดๆ ต่อไปนี้ ให้ถือว่าเป็นเงินกู้ไม่ว่าประเภทใดๆ เป็นอันถึงกำหนด สิ้นสุดโดยสิ้นเชิง พร้อมทั้งดอกเบี้ยในทันที โดยมีให้พักค่านึงถึงกำหนดเวลาที่ให้ไว้ และ ให้คณะกรรมการดำเนินการจัดการเรียกคืนโดยมิชักช้า

(1) เมื่อผู้กู้ออกจากสหกรณ์ไม่ว่าเพราะเหตุใดๆ

(2) เมื่อปรากฏแก่คณะกรรมการดำเนินการว่า ผู้กู้นำเงินกู้ไปใช้ผิดความมุ่งหมาย ที่ให้เงินกู้ขึ้น

(3) เมื่อคณะกรรมการดำเนินการเห็นว่าหลักประกันสำหรับผู้กู้เกิดบกพร่อง และผู้กู้มิได้จัดการแก้ไขให้คืนดีภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด

(4) เมื่อขาดส่งเงินงวดชำระหนี้ ไม่ว่าเงินต้นหรือดอกเบี้ย เป็นเวลาสองเดือน ติดต่อกัน หรือผิดนัดการส่งเงินงวดชำระหนี้ดังว่านั้นถึงสามคราวสำหรับผู้กู้รายหนึ่ง ๆ

การเรียกเก็บดอกเบี้ยเงินกู้แก่สมาชิก หากสมาชิกหรือผู้ค้ำประกันร้องขอลดหย่อน หรืองดเว้นการเรียกเก็บดอกเบี้ย คณะกรรมการดำเนินการอาจพิจารณาให้ลดหย่อนหรืองดเว้นก็ได้ ถ้าเห็นว่าจะเกิดผลดี และเกิดความมั่นคงต่อสหกรณ์ และเกิดความเป็นธรรมแก่สมาชิก ทั้งนี้โดย ความเห็นชอบจากคณะกรรมการดำเนินการด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ของคณะกรรมการ ดำเนินการที่เข้าประชุม



ข้อ 22 ในกรณีที่ผู้ค้าประกันจะต้องรับผิดชอบหนี้แทนผู้กู้ และไม่สามารถชำระหนี้ นั้นโดยสิ้นเชิงได้ เมื่อผู้ค้าประกันร้องขอ คณะกรรมการดำเนินการอาจพิจารณาผ่อนผันให้เรียกเก็บจากผู้ค้าประกันเงินงวดรายเดือนจนเสร็จสิ้นตามที่ผู้กู้ได้ทำหนังสือกู้ให้ไว้ต่อสหกรณ์ก็ได้สุดแต่จะเห็นสมควร

ข้อ 23 ผู้กู้ หรือผู้ค้าประกัน ต้องรับผูกพันว่า ถ้าตนประสงค์จะออก หรือโอน หรือย้ายจากหน่วยราชการ หรืองานประจำตามข้อบังคับของสหกรณ์ข้อ 46 ต้องแจ้งเป็นหนังสือให้สหกรณ์ทราบ และจัดการชำระหนี้สินซึ่งตนมีอยู่ต่อสหกรณ์ให้เสร็จสิ้นเสียก่อน แล้วจึงขอยก หรือโอน หรือย้ายจากหน่วยงานราชการหรืองานประจำนั้นได้

ให้คณะกรรมการเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2552

### **ด้านการบริการเงินฝาก**

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด (2544 : 5) สหกรณ์อาจรับฝากเงินประเภท ออมทรัพย์ หรือประเภทประจำ จากสมาชิกหรือสหกรณ์อื่นใดตามระเบียบสหกรณ์

ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ว่าด้วยเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ พ.ศ. 2544

ข้อ 3 สหกรณ์รับเงินฝากออมทรัพย์พิเศษจากสมาชิกได้ตามที่เห็นสมควร

ข้อ 6 ผู้ฝากคนหนึ่งเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษได้เพียงบัญชีเดียว โดยจำนวนเงินฝากในบัญชีนั้นในครั้งแรกต้องไม่น้อยกว่า 500 บาท

ข้อ 7 ในการเปิดเผยบัญชีเงินฝากประเภทนี้ สหกรณ์จะออกสมุดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ พิเศษให้ผู้ฝากยึดไว้โดยผู้ฝากต้องรักษาไว้ เพื่อให้สหกรณ์บันทึกรายการเงินฝาก ดอกเบี้ย ถอนเงิน และเงินคงเหลือของตน

ข้อ 8 ในการส่งเงินฝากเข้าบัญชีทุกครั้ง ให้ทำใบส่งเงินฝากออมทรัพย์พิเศษตามแบบของสหกรณ์ ยื่นพร้อมกับสมุดบัญชี และจำนวนเงินที่ฝากต่อสหกรณ์ เมื่อสหกรณ์ได้ตรวจสอบเป็นการถูกต้องแล้ว จะบันทึกรายการจำนวนฝากที่ได้รับนั้นในสมุดบัญชีให้ผู้ฝาก

ข้อ 9 สหกรณ์จะให้ดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์พิเศษในอัตราร้อยละ 4 ต่อปีโดยจะประกาศอัตราดอกเบี้ยให้ทราบเป็นคราวๆ ไป และคำนวณดอกเบี้ยให้เป็นรายวันตามจำนวนเงินฝากคงเหลือ

สหกรณ์จะคิดดอกเบี้ยทบต้นเข้าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ ให้ทุกวันที่ 31 ธันวาคม ของทุกปี ให้ผู้ฝากรีบยื่นสมุดคู่ฝากเพื่อให้สหกรณ์บันทึกการดอกเบี้ยให้

ในกรณีที่จำนวนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษคงเหลือต่ำกว่า 500 บาทสหกรณ์จะไม่คิดดอกเบี้ยให้

ข้อ 10 ผู้ฝากจะถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษของตนได้เมื่อทวงถาม โดยทำใบถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษตามแบบที่สหกรณ์กำหนด

ข้อ 11 การถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ ให้ถอนได้เดือนละหนึ่งครั้งโดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม

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

ประกาศสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ที่ 2/2552 เรื่อง กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ

ด้วยเป็นการสมควรปรับปรุงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ชุดที่ 33 ครั้งที่ 4/2552 เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2552 ระเบียบวาระที่ 6 เรื่องอื่นๆ ได้มีมติเป็นเอกฉันท์กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ ตามความในข้อ 9 แห่งระเบียบว่าด้วยเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ พ.ศ. 2544 ดังนี้

“สหกรณ์จะคิดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์พิเศษในอัตราร้อยละ 4 ต่อไป”

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2552 เป็นต้นไป

### **ด้านการประชาสัมพันธ์**

1. จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ที่มีเนื้อหาสาระเป็นประโยชน์ต่อสมาชิก เผยแพร่ให้ทราบข่าวสารโดยรวดเร็ว

2. จัดทำให้มีการพบปะกับสมาชิกสหกรณ์ โดยกรรมการเจ้าหน้าที่สหกรณ์ เพื่อสร้างความเข้าใจตลอดจนรับทราบผลการดำเนินงานและอุปสรรคต่างๆ และร่วมกันสนทนาหาข้อคิดข้อยุติต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

3. ประชาสัมพันธ์ข่าวสารสำคัญๆ ทางใบเสร็จรับเงิน โดยใช้ข้อความย่อๆ เพื่อเป็นประโยชน์และทันเหตุการณ์ทุกเดือน

คณะกรรมการดำเนินการอาจแต่งตั้งคณะกรรมการการศึกษาและประชาสัมพันธ์จำนวนไม่เกินห้าคนเป็นคณะกรรมการและประชาสัมพันธ์ โดยให้มีตำแหน่งเป็นประธานกรรมการหนึ่งคนและเลขานุการหนึ่งคน นอกจากเป็นคณะกรรมการและให้อยู่ในตำแหน่งได้

เท่าที่กำหนดเวลาของคณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจและหน้าที่ ดำเนินกิจการตามกฎหมาย ขอบังคับ ระเบียบ มติ และคำสั่งของสหกรณ์ ดังนี้

1. ให้การศึกษาและฝึกอบรมสมาชิก กรรมการ ผู้ตรวจสอบกิจการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาสหกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ให้การศึกษาและเผยแพร่ความรู้แก่สมาชิก ถึงวิธีการออมทรัพย์และการใช้จ่ายเงินอย่างรอบคอบ การประกอบอาชีพตลอดจนวิชาการต่างๆ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและบุคคลในครอบครัว

3. ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ ข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับลักษณะประโยชน์ รวมทั้งผลงานของสหกรณ์แก่สมาชิกและประชาชนทั่วไป

4. ดำเนินการในการหาผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิก

5. ศึกษาและติดตามข่าวความเคลื่อนไหว ด้านการดำเนินงานของสหกรณ์อื่น ทั้งในและนอกประเทศ เพื่อนำตัวอย่างที่ดีมาเสนอคณะกรรมการพิจารณาให้บริการแก่สมาชิกตามความเหมาะสม

6. ดำเนินการอื่นของสหกรณ์ตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

สมชาย รักเสนาะ (2545: 16) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การกระทำทั้งปวงทั้งหลายทั้งปวงที่เกิดจากการวางแผนล่วงหน้าในการที่จะสร้างความเข้าใจกับสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อก่อให้เกิดการสนับสนุนและการร่วมมือกันอย่างเป็นอย่างดี ลักษณะของการประชาสัมพันธ์ มีดังนี้

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

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

3. การประชาสัมพันธ์ มีกลุ่มเป้าหมายหลายกลุ่ม (Multiple target groups)

สมชาย รักเสนาะ (2545: 17) กล่าวว่า วัตถุประสงค์และเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์ที่ดีจะต้อง ประกอบด้วย

1. การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างคล่องตัว ทั้งจากระดับบริหารสู่ระดับปฏิบัติการและระหว่างพนักงานด้วยกัน

2. ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวกับการดำเนินขององค์กร

3. ส่งเสริมให้พนักงานได้มีบทบาทแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยการมีส่วนร่วมในสาธารณกุศลกิจ

4. ส่งเสริมให้พนักงานได้แสดงความสามารถเฉพาะตัวและมีระบบ ซึ่งเป็นการให้การยอมรับบทบาทของพนักงาน

5. ให้ข่าวสารข้อมูลอันจำเป็นที่จะช่วยให้พนักงานได้เกิดความรู้ในการทำงาน เกิดความเข้าใจและภาพพจน์อันดีต่อฝ่ายจัดการและต่อองค์กรเป็นส่วนร่วม ทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ไม่ว่ากิจกรรมในการประชาสัมพันธ์ จะดำเนินงานในลักษณะใดก็ตาม สามารถจะรวบรวมสรุปเป็นวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์ ได้ 6 ประการนี้ ดังนี้

1. เพื่อแจ้งข่าวสาร (To inform)
2. เพื่อให้ความรู้ (To educate) แก่ประชาชนในกิจการหรือเรื่องหนึ่งเรื่องใด
3. เพื่อสร้างความเข้าใจ (To make understand) แก่ประชาชนในเรื่องต่างๆ ที่จะเป็นการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง จะได้ไม่เกิดความเข้าใจผิดในภายหลัง
4. เพื่อสร้างภาพพจน์ (Image) หรือเกียรติคุณ (Goodwill) ด้วยการกระทำกิจกรรมหรือเผยแพร่กิจกรรมที่องค์กรได้กระทำอันเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม
5. เพื่อแก้ไข (To correct) ความเข้าใจผิด หรือแก้ไขสถานการณ์อันเป็นผลลบต่อองค์กร
6. เพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางด้านการตลาด เช่น การส่งเสริมกิจกรรมหรือส่งเสริมการขายสินค้า หรือการสร้างทัศนคติที่ดีต่อสินค้า (To support marketing efforts)

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

#### ด้านการจัดสวัสดิการ

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ได้กำหนดระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ในการบริการด้านการจัดสวัสดิการ ไว้ 3 ประการ คือ

1. ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ว่าด้วยการใช้ทุนสาธารณประโยชน์
2. ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ว่าด้วยทุนสวัสดิการสงเคราะห์แก่สมาชิกและคู่สมรส

3. ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ว่าด้วยทุนส่งเสริมการศึกษานุตรสมาชิก

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด (2551 :1) ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ว่าด้วยการใช้ทุนสาธารณประโยชน์ พ.ศ. 2551

ข้อ 1. ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ว่าด้วยการใช้ทุนเพื่อสาธารณประโยชน์ พ.ศ.2551”

ข้อ 2. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2551 เป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ยกเลิกระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ว่าด้วยการใช้ทุนสาธารณประโยชน์ พ.ศ.2544 และบรรดาระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติ หรือข้อตกลงอื่นใด ซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ และให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ 4 ในระเบียบนี้ “ทุนสาธารณประโยชน์” หมายถึง

- (1) เงินซึ่งที่ประชุมใหญ่ได้มีมติให้จัดสรรกำไรสุทธิประจำปีของสหกรณ์
- (2) เงินซึ่งมีผู้บริจาค

ข้อ 5 ทุนสาธารณประโยชน์ ให้จ่ายในกรณีดังต่อไปนี้

(1) จ่ายเพื่อการศึกษาได้แก่

ก. เป็นทุนก่อสร้าง หรือซ่อมแซม หรือต่อเติมอาคารเรียน ครูสัมมนาการห้องสมุดและค่ายลูกเสือ เป็นต้น

ข. เป็นทุนจัดซื้ออุปกรณ์การศึกษา การสอนการเรียน ให้แก่โรงเรียน หรือสถานศึกษาที่สมควรจะได้รับความช่วยเหลือ

ค. เป็นเงินสมทบในการจัดซื้อยานพาหนะสำหรับใช้ประโยชน์เกี่ยวกับการศึกษา เช่น ตรวจการศึกษาและจัดเป็นห้องสมุด

(2) จ่ายเพื่อสาธารณประโยชน์ได้แก่ เป็นทุนในการก่อสร้าง หรือซ่อมแซม หรือต่อเติมสถานที่อันเป็นสาธารณประโยชน์ทั่วไป เช่น ถนน โรงพยาบาล สะพาน บ่อน้ำ และสวนสาธารณะ เป็นต้น

(3) จ่ายเพื่อการกุศล ได้แก่

ก. บำรุงศาสนา ทั้งทางวัตถุ และทางวิชาการ

ข. เป็นการสงเคราะห์ผู้ประสบภัยพิบัติต่างๆ เช่น อัคคีภัย อุทกภัย และวาทภัย เป็นต้น

ค. การสงเคราะห์นักเรียนที่ยากจน

(4) จ่ายเพื่อการแข่งขันกีฬาหรือการจัดกิจกรรมอื่น ๆ ของตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี

ข้อ 6 การขออนุมัติสาธยายประโยชน์ให้หน่วยงานที่ขออนุมัติสาธยายประโยชน์ เสนอเรื่องราวผ่านการพิจารณา ดังต่อไปนี้

(1) หน่วยงานที่สังกัดอำเภอ หรือจังหวัด ให้เสนอเรื่องผ่านเลขานุการ แล้วนำเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการประจำเดือน

(2) หน่วยงานอื่น ให้เสนอเรื่องต่อประธานกรรมการของสหกรณ์โดยตรง

(3) เรื่องราวที่เสนอขออนุมัติสาธยายประโยชน์นั้น ให้แสดงหลักฐานเหตุผลและถ้าเป็นอาคารหรือสถานที่ให้แสดงแบบรูปและรายการให้ชัดเจน และให้ยื่นต่อประธานกรรมการก่อนการประชุมคณะกรรมการดำเนินการประจำเดือน ไม่น้อยกว่า 7 วัน กับให้สำเนาเรื่องราวที่ขออนุมัติสาธยายประโยชน์นั้นส่งให้กรรมการดำเนินการทุกคนทราบล่วงหน้าด้วย

ข้อ 7 การพิจารณาให้ทุนสาธยายประโยชน์ เพื่อเป็นหลักในการพิจารณาให้ ทุนสาธยายประโยชน์ในคราวหนึ่ง ๆ ให้ถือว่าเป็นความสำคัญก่อนหลัง ดังต่อไปนี้

(1) ทุนสาธยายประโยชน์ ที่เป็นการสงเคราะห์อันเกิดจากภัยพิบัติต่างๆ แก่สมาชิกให้ได้รับความช่วยเหลือก่อนเหตุอื่น

(2) ทุนสาธยายประโยชน์ ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่บรรดาสมาชิกโดยทั่วไป ให้ได้รับเป็นอันดับสอง

(3) ทุนสาธยายประโยชน์ ที่จะก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่ส่วนรวมโดยทั่วไป ให้ได้รับเป็นอันดับสาม

(4) ทุนสาธยายประโยชน์ ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิกเพียงบางส่วน ให้ได้รับเป็นอันดับที่สี่

(5) นอกจากที่กล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของคณะกรรมการดำเนินการ

(6) การพิจารณาให้ทุนสาธยายประโยชน์เพื่อการใดๆ ในคราวหนึ่งๆ ไปแล้ว ให้ถือว่าการพิจารณาสำหรับเรื่องนั้นๆ เป็นอันยุติ

ข้อ 8 วงเงินการอนุมัติจ่ายทุนสาธยายประโยชน์ที่จะอนุมัติจ่ายให้แก่หน่วยงานที่ยื่นขอนั้นตามปกติต้องไม่เกิน 20,000 บาท เว้นแต่ในกรณีที่มีเหตุผลความจำเป็นพิเศษก็ให้คณะกรรมการดำเนินการพิจารณาเป็นการเฉพาะราย

ข้อ 9 สิทธิการขออนุมัติสาธยายประโยชน์ เพื่อเป็นการทั่วถึงแก่ทุกหน่วยงาน หน่วยงานใดที่ได้รับทุนสาธยายประโยชน์ไปแล้ว จะมีสิทธิยื่นขอได้อีกเมื่อทุกหน่วยงานได้รับทุนไปแล้ว เว้นแต่หน่วยงานนั้นๆ ไม่ประสงค์จะขอ ทั้งนี้ให้เริ่มนับตั้งแต่เริ่มให้ทุนสาธยายประโยชน์เป็นต้นมา

ข้อ 10 มติของคณะกรรมการดำเนินการในการใช้ทุนสาธารณประโยชน์มติของคณะกรรมการดำเนินการ ในการพิจารณาให้ทุนสาธารณประโยชน์นั้น ให้ถือคะแนนเสียงดังต่อไปนี้

(1) มติในการพิจารณาให้ทุนสาธารณประโยชน์ข้อ 9 ให้ถือคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของจำนวนกรรมการดำเนินการที่เข้าประชุม

(2) มติในการพิจารณาขยายวงเงิน ตามข้อ 8 และในการผ่อนผันสิทธิการยื่นขอทุนสาธารณประโยชน์ตามข้อ 9 วรรคสอง ให้ถือคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของจำนวนคณะกรรมการดำเนินการที่เข้าร่วมประชุม

ข้อ 11 ใบสำคัญเกี่ยวกับการจ่ายทุนสาธารณประโยชน์ การจ่ายทุนสาธารณประโยชน์นั้นให้เจ้าหน้าที่ผู้จ่ายเงินเรียกใบสำคัญรับเงินจากผู้รับเงินทุกราย ดังนี้

(1) ถ้าสหกรณ์จ่ายทุนสาธารณประโยชน์ ในฐานะเป็นผู้จัดการอย่างใดอย่างหนึ่งเอง ต้องมีใบสำคัญรับเงิน หรือหลักฐานการจัดทำหรือจัดซื้อโดยละเอียด

(2) ถ้าสหกรณ์จ่ายทุนสาธารณประโยชน์ สมทบเพื่อการใด ต้องให้ผู้มีอำนาจในการจัดทำหรือผู้มีอำนาจในการรับเงินนั้นออกหลักฐานการรับเงินนั้น ๆ ให้แก่สหกรณ์โดยครบถ้วนและถูกต้อง

เมื่อสหกรณ์ได้จ่ายเงินไปแล้วทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ผู้จ่ายเงินลงลายมือชื่อรับพิศชอบในการจ่ายเงินด้วย

ให้คณะกรรมการเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด (2554 :1) ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ว่าด้วยการใช้ทุนสวัสดิการหรือการสงเคราะห์แก่สมาชิกและครอบครัว พ.ศ. 2554

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ว่าด้วยการใช้ทุนสวัสดิการหรือการสงเคราะห์แก่สมาชิกและครอบครัว พ.ศ. 2554”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 7 มกราคม 2554 เป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ยกเลิกระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ว่าด้วยทุนสวัสดิการสงเคราะห์ศพสมาชิก พ.ศ. 2548 และบรรดาระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติ หรือข้อตกลงอื่นใดซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ และให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ 4 ในระเบียบนี้

สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

สมาชิก หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

ครอบครัว หมายถึง เงินทุนสวัสดิการหรือการสงเคราะห์แก่สมาชิก และ

ครอบครัว

ข้อ 5 แหล่งที่มาของทุนสวัสดิการ หรือการสงเคราะห์แก่สมาชิกและครอบครัว มีดังต่อไปนี้

(1) การจัดสรรกำไรสุทธิประจำปีตามข้อบังคับของสหกรณ์ข้อ 30

(2) เงินอุดหนุน เงินบริจาค เงินช่วยเหลือ หรือเงินอื่นใดที่ได้รับบริจาคจากสมาชิก หรือบุคคลภายนอก หรือองค์กร หรือสถาบันทั้งในและต่างประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดสวัสดิการแก่สมาชิกและครอบครัว

ข้อ 6 สหกรณ์จัดสวัสดิการหรือการสงเคราะห์แก่สมาชิกและครอบครัว ดังต่อไปนี้

(1) เป็นทุนการศึกษาบุตรสมาชิก

(2) เป็นสวัสดิการเกี่ยวกับศพสมาชิกและครอบครัว

(3) เป็นสวัสดิการให้สมาชิกในวันประชุมใหญ่สามัญประจำปี

(4) เป็นสวัสดิการหรือการสงเคราะห์แก่สมาชิกและครอบครัวอื่นใด ตามที่

คณะกรรมการเห็นสมควร

ข้อ 7 ในกรณีที่เงินทุนสวัสดิการที่สหกรณ์ได้รับตามข้อ 5 (2) หากเจ้าของทุนได้กำหนดเงื่อนไขหรือระบุเจตนารมณ์ใดๆ ไว้เป็นหนังสือก็ให้ถือเงื่อนไขและเจตนารมณ์นั้นเป็นส่วนหนึ่งของระเบียบนี้

หมวด 1 ทุนการศึกษาบุตรสมาชิก

ข้อ 8 สหกรณ์กำหนดให้มีการจ่ายทุนการศึกษาบุตรสมาชิก เป็นประจำทุกปี โดยจำแนกการให้ทุน ดังต่อไปนี้

|                                 |       |             |
|---------------------------------|-------|-------------|
| (1) ชั้นอนุบาล                  | ทุนละ | 2,000.- บาท |
| ชั้นประถมต้น                    | ทุนละ | 2,000.- บาท |
| ชั้นประถมปลาย                   | ทุนละ | 3,000.- บาท |
| ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น            | ทุนละ | 4,000.- บาท |
| ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. | ทุนละ | 5,000.- บาท |
| ชั้นอนุปริญญา หรือ ปวส.         | ทุนละ | 6,000.- บาท |
| ชั้นปริญญาตรี                   | ทุนละ | 7,000.- บาท |

หรือตามที่คณะกรรมการศึกษา กำหนด



(2) จำนวนทุนส่งเสริมการศึกษานุเคราะห์สมาชิกแต่ละปีนั้น ขึ้นอยู่กับผลการจัดสรรกำไรในปีนั้นๆ ตามที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร

ข้อ 9 ให้สหกรณ์ตั้งคณะกรรมการ หรือคณะกรรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์ เป็นผู้พิจารณากลับกรอกรายชื่อ คุณสมบัติ และเอกสารประกอบต่าง ๆ ตามเงื่อนไขที่สหกรณ์กำหนด ก่อนที่จะให้คณะกรรมการดำเนินการพิจารณาอนุมัติ

ข้อ 10 สหกรณ์จะจ่ายเงินทุนเพื่อนการศึกษาบุตรสมาชิก จากทุนส่งเสริมการศึกษานุเคราะห์สมาชิกที่ได้รับอนุมัติในการจัดสรรกำไรสุทธิประจำปีในที่ประชุมใหญ่ และหรือเงินทุนสวัสดิการตามระเบียบนี้

ข้อ 11 บุตรสมาชิกที่มีคุณสมบัติตามข้อ 9 มีความประสงค์จะขอรับทุนส่งเสริมการศึกษานุเคราะห์สมาชิกนั้น ให้ยื่นหนังสือขอรับทุนตามแบบที่สหกรณ์กำหนดไว้ต่อคณะกรรมการดำเนินการในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามประกาศ

ข้อ 12 การรับทุน ให้ผู้ได้รับการพิจารณาตามข้อ 9 หรือสมาชิกที่เป็นบิดา หรือมารดา มารับมอบทุนในวันประชุมใหญ่สามัญประจำปีของสหกรณ์

หมวด 2 สวัสดิการเกี่ยวกับศพสมาชิกและครอบครัว

ข้อ 13 สมาชิกผู้ใดถึงแก่กรรมในขณะที่เป็นสมาชิกอยู่ในสหกรณ์ให้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ศพโดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

- |                                               |                |              |
|-----------------------------------------------|----------------|--------------|
| (1) เป็นสมาชิกแรกเริ่ม - แต่ไม่เกิน 1 ปี      | จ่ายรายละเอียด | 10,000.- บาท |
| (2) เป็นสมาชิกเกินกว่า 1 ปี - แต่ไม่เกิน 2 ปี | จ่ายรายละเอียด | 20,000.- บาท |
| (3) เป็นสมาชิกเกินกว่า 2 ปีขึ้นไป             | จ่ายรายละเอียด | 30,000.- บาท |

ข้อ 14 เมื่อสมาชิกสหกรณ์ถึงแก่กรรม ให้ทายาทผู้มีสิทธิตามข้อ 12 นำใบมรณบัตร หรือสำเนาใบมรณบัตรพร้อมสำเนาทะเบียนบ้าน และบัตรประจำตัวประชาชน มายื่นเพื่อขอรับทุนสวัสดิการสงเคราะห์ศพ และสหกรณ์ฯ จะจ่ายทุนสวัสดิการสงเคราะห์ศพสมาชิกให้ภายใน 30 วัน นับแต่วันยื่นขอรับเงิน ในกรณีที่ใช้สำเนาเป็นหลักฐานเอกสารทุกฉบับต้องมีหัวหน้าหน่วยงานหรือข้าราชการประจำในตำแหน่งที่ไม่ต่ำกว่านายตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นผู้รับรอง

หากสมาชิกซึ่งถึงแก่กรรมนั้น ยังคงมีหนี้สินผูกพันกับสหกรณ์ สหกรณ์ขอสงวนสิทธิ์ที่จะนำทุนสวัสดิการสงเคราะห์ศพชำระหนี้ก่อนได้

การพิจารณาจ่าย ให้พิจารณาตามลำดับคำร้องที่ยื่นขอรับทุนสวัสดิการสงเคราะห์ศพ และต้องจัดให้ทายาทผู้รับทุนสวัสดิการสงเคราะห์ศพ ทำหลักฐานการรับเงินให้แก่สหกรณ์ทุกราย โดยให้เสนอคณะกรรมการดำเนินการทราบในการประชุมคราวถัดไป

หมวด 3สวัสดิการให้แก่สมาชิกในวันประชุมใหญ่สามัญประจำปี

ข้อ 15 สหกรณ์มีความประสงค์จะจัดสวัสดิการให้แก่สมาชิก โดยให้มีการมอบรางวัลหรือวิธีการอื่นใด ตามที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร ให้แก่สมาชิกในวันประชุมใหญ่สามัญประจำปี เพื่อเป็นสวัสดิการให้แก่ผู้ที่เป็นสมาชิก

ข้อ 16 วิธีการ จำนวนรางวัล และของรางวัล ให้คณะกรรมการดำเนินการเป็นผู้พิจารณาความเหมาะสมกับสภาพทางการเงินของสหกรณ์เป็นคราวๆ ไป

ข้อ 17 ให้มีการตั้งคณะกรรมการ ในการดำเนินการเพื่อให้สวัสดิการแก่สมาชิกในวันประชุมใหญ่นี้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

ข้อ 18 คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี เป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

สมชาย รักเสนาะ (2545: 19 -20) โดยทั่วไปสมาชิกสหกรณ์ที่ทำงานอยู่ในหน่วยราชการหรือ บริษัทเอกชน แม้ว่าหน่วยงานที่ตนทำงานจะมีสวัสดิการต่างๆ ให้แก่ข้าราชการหรือพนักงานในหน่วยงานอยู่แล้ว เช่น เงินช่วยรักษาพยาบาล เงินช่วยเหลือบุตร เงินทดแทนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นเนื่องจากการทำงานการให้เงินกู้ยืมช่วยเหลือ เมื่อเกิดความต้องการแต่ละแห่งมีการให้สวัสดิการในรูปแบบที่แตกต่างกัน อาจจะไม่สมบูรณ์ทุกรูปแบบ ในข้อเท็จจริงสหกรณ์ออมทรัพย์มีการจัดสวัสดิการเสริมให้แก่สมาชิกและให้สวัสดิการ ในรูปแบบที่หน่วยราชการหรือบริษัทที่สมาชิกทำงานอยู่มิได้ให้สวัสดิการชนิดเดียวกันกับที่สหกรณ์ออมทรัพย์ได้จัดเสริมให้ อันมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการส่งเสริมศรัทธาของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์สร้างเสถียรภาพของครอบครัวสมาชิก และมีผลต่อครอบครัวสมาชิก โดยเมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ที่คาดไม่ถึง เช่น ความตายที่สมาชิกต้องประสบโดยมิได้คาดคิด ประสบภัยพิบัติสูญเสียผู้หาเลี้ยงชีพอยู่ในส่วนหนึ่งของการส่งเสริมความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้น ซึ่งการจัดสวัสดิการในสหกรณ์ออมทรัพย์มีการดำเนินการอยู่หลายด้านด้วยกัน ได้แก่

1. ด้านที่อยู่อาศัย
  - 1.1 จัดหาที่ดินให้แก่สมาชิก
  - 1.2 บริการห้องชุด
2. ด้านการศึกษา
  - 2.1 ทุนการศึกษา
  - 2.2 จัดการอบรม สัมมนา ศึกษางานแก่สมาชิก
  - 2.3 ให้ข่าวสาร ข้อมูลด้านต่างๆ แก่สมาชิก

- 2.4 จัดทัศนศึกษาแก่สมาชิกในที่ต่างๆ
- 2.5 จัดนิทรรศการตามโอกาสอันสมควร
3. ด้านสาธารณสุข
  - 3.1 ประกันสุขภาพ
  - 3.2 ให้ความช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาลแก่สมาชิกและครอบครัว
  - 3.2 ตรวจสอบสุขภาพประจำปีแก่สมาชิก
4. ด้านการมีงานทำและรายได้
  - 4.1 ฝึกสอนอาชีพให้แก่สมาชิกและครอบครัว
5. ด้านความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน
  - 5.1 หุ่นสะสม
  - 5.2 ประกันชีวิต
  - 5.3 ประกันอุบัติเหตุ
  - 5.4 ประกันยานพาหนะ
  - 5.5 ประกันอสังหาริมทรัพย์
6. ด้านการนันทนาการ
  - 6.1 บริการจองโรงแรมที่พักแก่สมาชิกในการพักผ่อน
  - 6.2 ออกกำลังกาย รื่นเริงสังสรรค์
7. ด้านเศรษฐกิจ
  - 7.1 ช่วยเหลืองานบวช แต่งงาน คลอดบุตร
  - 7.2 ช่วยค่าฌาปนกิจศพ
  - 7.3 ออกบัตรส่วนลดการซื้อสินค้าแก่สมาชิก
  - 7.4 ค่าอาหารกลางวันเจ้าหน้าที่
  - 7.5 เงินโบนัสเจ้าหน้าที่

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า การจัดสวัสดิการ หมายถึง การดำเนินงานหรือการจัดกิจกรรมให้แก่สมาชิกสหกรณ์ให้ได้รับการบริการด้านสวัสดิการต่างๆ เช่น ให้ทุนการศึกษาบุตร ให้เงินสมทบ ช่วยเหลือสมาชิกถึงแก่กรรม

### หลักการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

หลักการสหกรณ์ ถือเป็นหลักการร่วมกันของทุกสหกรณ์ ซึ่งรวมทั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ดังนี้ คือ

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

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

#### ความหมายของการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548 : 185) ได้นิยามว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน(Intangible Goods) ของธุรกิจ ให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจสามารถแยกพิจารณาความหมายต่างๆ ได้ ดังนี้

1. กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบหมายถึง กิจกรรมใดๆ ของธุรกิจให้บริการ อันเป็นผลให้ผู้รับบริการ(ลูกค้า) ได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการเช่นการที่ลูกค้ามาร้านซ่อมนาฬิกา สิ่งที่ลูกค้าต้องการคือการที่นาฬิกาอยู่ในสภาพใช้งานได้ ดังนั้นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบก็จะต้องแก้ไขนาฬิกานั้นตามความต้องการของลูกค้า
2. สินค้าที่ไม่มีตัวตน หมายถึง การบริการ ซึ่งเกิดขึ้นจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบซึ่งได้แก่ คำปรึกษา การรับประกัน การให้บริการความบันเทิงการให้บริการทางการเงิน เป็นต้น
3. ความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง ความจำเป็นและความปรารถนาของลูกค้าที่คาดหวังว่าจะได้จากการบริการนั้นๆ
4. ความพึงพอใจ หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการ

ดังนั้น จึงพอสรุปได้ว่าการให้บริการคือกิจกรรมใดๆที่ผู้ให้บริการสร้างสรรค์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจจากการบริการที่สร้างสรรค์ขึ้นการบริการสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบไปได้ตามประเภทของกิจกรรม

### **ประเภทของการบริการ**

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548 : 23-24) ได้กล่าวว่า ประเภทการบริการในธุรกิจโดยปกติแล้วในธุรกิจบริการประเภทใดๆ ก็ตามสามารถแบ่งบริการออกได้เป็น 3 ประเภทตามความสำคัญหรือการทำกำไรให้ธุรกิจ ได้ดังนี้คือ

1. การบริการหลัก การบริการประเภทนี้เป็นหัวใจของธุรกิจโดยทั่วไปบริการหลักจะสร้างกำไรให้กับธุรกิจมากที่สุดแต่อย่างไรก็ตาม บริการหลักมักจะมีความซับซ้อนในการให้บริการหรือส่งมอบให้กับลูกค้า

2. การบริการเสริม การบริการประเภทนี้สร้างรายได้และทำกำไรให้กับธุรกิจได้แต่น้อยกว่าบริการหลัก บริการเสริมเป็นเหมือนการเพิ่มสีสันให้กับธุรกิจนั้นๆ บริการเสริมมีความซับซ้อนน้อยกว่าบริการหลัก ดังนั้นธุรกิจใดจะมีการให้บริการเสริมได้ก็ต่อเมื่อมีการพัฒนาบริการหลักให้มีความไว้วางใจจากลูกค้าก่อน มิฉะนั้นบริการเสริมจะกลายเป็นบริการหลัก และในที่สุดจะต้องเปลี่ยนประเภทธุรกิจ

3.การบริการอื่นๆการบริการประเภทนี้ไม่ได้เป็นหัวใจของธุรกิจแต่เป็นบริการที่ขาดไม่ได้เนื่องจากเป็นบริการสนับสนุนบริการหลักและบริการเสริมให้ดำเนินต่อไปได้อย่างสะดวก การบริการประเภทนี้มักไม่ทำกำไรให้กับธุรกิจหรือเป็นค่าใช้จ่ายนั่นเองการบริการประเภทนี้เช่น การให้บริการที่จอดรถ

ดังนั้น จึงพอสรุปได้ว่าประเภทของการบริการขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของงานหรือกิจกรรมที่ผู้ให้บริการสร้างสรรค์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการการให้บริการจะต้องใช้วิธีการที่แตกต่างกันออกไปตามสถานการณ์ที่ได้พบเจอ

### **หลักการบริการ**

“การบริการ”อาจกล่าวได้ว่า เป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง คือการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนนั่นเองโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Deliver service) ให้แก่ผู้รับบริการมีนักวิชาการให้แนวความคิดเกี่ยวกับการ “การให้บริการ” ที่ขอนามกล่าว ได้แก่

พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุชเงินคล้าย (2545 : 363-364) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีมีดังนี้

1. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อย และคุ้มค่า
  2. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่
  3. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด
  4. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด
  5. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสภาพสังคม
  6. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐ ได้รับความพึงพอใจในบริการ
  7. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตร เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจเข้าใจปัญหาและให้ความประทับใจมีความสุข หลังจากบริการ
  8. หลักการให้เกียรติการยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช้อำนาจข่มขู่
  9. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แฉ่งหรือเสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจในการบริการ
  10. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ในประเภทเดียวกันและให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก
  11. หลักความกระตือรือร้น หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น
  12. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับบริการและรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี ทั้งนี้การที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีนั้น จะต้องอาศัยองค์ประกอบของหลักการบริการดังกล่าวได้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจ
- จอห์น ดี. มิลเลต (John D. Millett อ้างถึงในศักดิ์ชัยวงศ์หลวง, 2549 : 25) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมดคือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการคือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้อย่างรวดเร็ว แล้วต้องคำนวณคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ศิริศักดิ์ เมธีวุฒิ(2547 : 25) ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการเป็นงานที่ต้องประกอบด้วย คุณลักษณะ 2 ประการดังต่อไปนี้

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องมีการเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ซึ่งให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber, 1966 : 340) ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึง ตัวบุคคล หรือที่เรียกว่า การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีอารมณ์ใคร่เป็นพิเศษแต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

เวอร์มา (B.M. Verma อ้างถึงในไพโรจน์ ทองขาว, 2544 : 23) ได้กล่าวถึง การให้บริการที่ดีว่า การให้บริการที่ดีเป็นส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ และเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับการความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

จอห์น ดี มิลเลตต์ (John D. Millett อ้างถึงในไพโรจน์ ทองขาว, 2544 : 23) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการงานของรัฐต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องหรือน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนคนที่ต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวต่อความสนใจของสาธารณะชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการให้บริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (อ้างถึงในไพโรจน์ ทองขาว, 2544 : 25) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะ 7 ประการของการบริการที่ดี ตามคำว่า Service ดังนี้

S = Smiling & Sympathy หมายถึง ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response หมายถึง ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful หมายถึง แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ



V = Voluntaries Manner หมายถึง การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสี้ยมไม่ได้

I = Image Enhancing หมายถึง การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy หมายถึง ความอ่อนน้อมอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

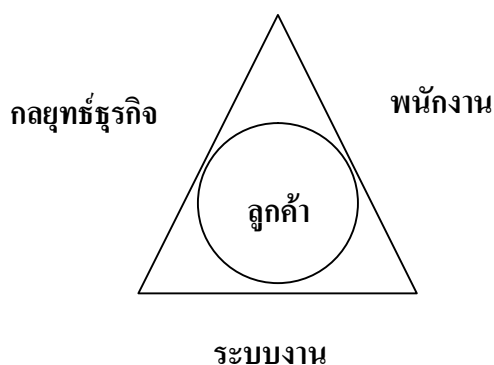
E = Enthusiasm หมายถึง ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่ผู้บริการคาดหวังเอาไว้

กอทเบิร์ก (Gothberg อ้างถึงใน วิกรม ลิ้มสิทธินันท์, 2545 : 20) ได้ให้ความเห็นว่าการบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะคือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพที่ดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ด้านนั้นๆ เป็นอย่างดี
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ ต้องสามารถสื่อความหมาย เข้าใจกันเป็นอย่างดี โดยการใช้ภาษาและสัญลักษณ์ต่าง ๆ

อัลเบิร์ต (Albrecht, 1990) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งการบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า ควรประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัยเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของสามเหลี่ยม (ด้านเท่า) โดยภายในบรรจุวงกลม ซึ่งเสมือนลูกค้าหากขาดเสียซึ่งปัจจัยตัวใดตัวหนึ่ง สามเหลี่ยมรูปนั้นก็จะไม่ครบด้าน ซึ่งจะเป็นรูปสามเหลี่ยมต่อไปไม่ได้ นั่นคือ จะไม่อาจให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าได้ จำเป็นต้องมีปัจจัยทั้ง 3 ด้านให้ครบในสัดส่วนที่เหมาะสมด้วย ดังภาพที่ 2.2

ภาพที่ 2.2 ทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งการบริการ (Internal Service Triangle)



(Karl, Albrecht. (1990). Service within. Illinois : Dow John-Irwin.)

หลักสำคัญในการบรรลุเป้าหมาย คือ การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ คือ จะต้องจัดการหรือบริหารงาน เพื่อให้ปัจจัยสามเหลี่ยมแห่งบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน คือ

1. กลยุทธ์ธุรกิจ (Strategy or Purpose) กลยุทธ์หรือแนวทางในการปฏิบัติงานตามที่ได้ตกลงใจกำหนดขึ้น เพื่อตอบสนองการทำให้บรรลุเป้าหมายในธุรกิจตามที่ได้กำหนดไว้ โดยไม่มีความยืดหยุ่นตัวที่เพียงพอ มีความแม่นยำตรงเข้าเป้าหมายได้ดี กลยุทธ์ด้านการบริการควรจะเป็น Customer Driven Strategy หรือกลยุทธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างจริงจัง ผู้บริหารขององค์กรต้องมีกลยุทธ์ทางธุรกิจที่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้เต็มที่ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2. ระบบงาน (System or Process) จะต้องทำระบบการให้บริการขององค์กรเป็นแบบ Customer Friendly System กล่าวคือ ควรเป็นระบบการทำงานที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน จัดองค์กรตามความจำเป็นของหน้าที่ที่ต้องบริการให้ได้ดีที่สุด เป็นองค์กรที่ลูกค้าเข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย มีความคล่องตัวสูงและกฎระเบียบต่าง ๆ เอื้ออำนวยต่อการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า

3. พนักงาน (Staff or People) บรรดาพนักงานในทุกๆ ระดับความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องสรรหาพัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรม ตลอดจนสไตส์การทำงานให้มีลักษณะ “Service Conscious” คือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดีการประกอบธุรกิจบริการให้ประสบความสำเร็จ จะต้องสามารถนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพสูงสุดแก่ลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง กล่าวคือ จะต้องสามารถสนองตอบต่อความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) ได้ในระดับเดียวกันที่สูงกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง

### ปัจจัยที่มีผลต่อการบริการ

สุธีรา ตะริโย (2545 : 4) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการและส่วนประกอบของงานบริการ คือ บรรดาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของการบริการใดๆ ที่มีผลด้านคุณภาพของบริการและสร้างความพึงพอใจ หรือก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในสายตาของลูกค้า สามารถแบ่งปัจจัยเหล่านี้ออกเป็น 3 กลุ่ม

1. กลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนการรับบริการ ได้แก่ ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้ามีการรู้จักต่อสถานที่ใช้บริการ ความเชื่อถือไว้วางใจของบริษัทที่ผู้รับบริการหรือลูกค้ามีต่อสถานที่ใช้บริการ ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการที่ผู้รับบริการหรือลูกค้ามีการยอมรับต่อสถานบริการ ความแปลกใหม่ของบริการที่ผู้รับบริการได้รับจากสถานที่ใช้บริการ

2. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะเข้ารับบริการ ได้แก่ ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ ที่ลูกค้าได้รับจากสถานที่ใช้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการของพนักงานที่ทำการให้บริการแก่ผู้รับบริการหรือลูกค้าที่มาใช้บริการ กริยามารยาทที่งดงาม

ของผู้ให้บริการที่ทำการให้บริการแก่ผู้รับบริการหรือลูกค้าที่มาใช้บริการ ความซับซ้อนยุ่งยาก ในขั้นตอนรับบริการของพนักงานที่ทำการให้บริการแก่ผู้รับบริการหรือลูกค้าที่มาใช้บริการ ความประณีต บรรจงและพิถีพิถันขณะที่บริการของพนักงานที่ทำการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ความเลินเล่อของพนักงานที่ทำการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่มาใช้บริการ ภูมิปัญญา และ ความสามารถของพนักงาน การให้บริการแก่ผู้รับบริการที่มาใช้บริการ

3. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว ได้แก่ ความสอดคล้องกับความคาดหวัง ของผู้รับบริการที่มาก่อนมารับของสถานที่ให้บริการ ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการของ สถานที่ใช้ความคงที่ด้านคุณภาพของบริการของสถานที่บริการ การปฏิบัติตามคำร้องเรียนจากลูกค้า ของสถานที่ให้บริการความคุ้มค่าเงินของบริการนั้นๆ

ดังนั้น จึงพอสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ เป็นสิ่งที่จะทำให้ผู้ใช้บริการ มีความรู้สึกต่อการบริการที่ได้รับ หากการให้บริการสามารถตอบสนองได้ตรงความต้องการของ ผู้รับบริการ ก็จะส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับความรู้สึกที่ดีและจะย้อนกลับมาใช้บริการใหม่ ในภายหลัง

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

### ความหมายของคุณภาพการบริการ (Service Quality)

ลีเทียน (Lehtinen, 1991) กล่าวว่าคุณภาพการบริการประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 ด้านคือ 1. คุณภาพทางกายภาพ 2. คุณภาพขององค์กร 3. คุณภาพระหว่างที่เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บริโภคกับองค์กรที่ให้บริการ

คอตเลอร์(Kotler,2000 : 438) กล่าวถึง คุณภาพบริการว่า ในการแข่งขันด้านธุรกิจ บริการผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกับหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม ในทางตรงกันข้าม ถ้าบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman et al.,1990) ได้เสนอเพิ่มเติมว่าคุณภาพของ การบริการตามความรับรู้ (Perceived Service Quality) ของผู้บริโภคก็คือ การประเมินหรือ การลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการให้บริการโดยรวม เป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น จากการเปรียบเทียบของผู้บริโภคระหว่างความคาดหวังของพวกเขาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และการบริการที่พวกเขาได้รับจริง

คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งจนได้การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ต้องกระทำผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ ดังนั้นคุณภาพการบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือที่ทำให้สมาชิกมีความประทับใจและมีทัศนคติที่ดีต่อสหกรณ์ เกิดความเชื่อถือ และศรัทธาต่อสหกรณ์ ทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่สหกรณ์อีกด้วย (สิริประภา สมบูรณ์วงศ์, 2546 : 2)

แนวความคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1994 : 201-230) กล่าวว่า ผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้าได้รับเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ “บริการที่ได้รับ” (Perceived Services) ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วกับความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับ (Expected Services) จากการศึกษาของ พาราสุรามาน (Parasuraman อ้างถึงในสุพจน์ ฉลาด, 2550 : 9) เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการ พบว่า ผู้บริโภคใช้ปัจจัย 10 ประการ ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวได้แก่

1. ความสะดวก (Access) หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือการติดต่อกับผู้ให้บริการครอบคลุมถึงเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง และวิธีการที่สามารถอำนวยความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ เช่น มีสถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกแก่การไปติดต่อ เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กร

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และทักษะที่ปฏิบัติงานด้านการบริการได้เป็นอย่างดี เช่น ความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ เป็นต้น

4. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวลูกค้า ความรอบคอบ และเป็นมิตรต่อผู้บริโภค

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความเชื่อถือได้ ความซื่อสัตย์ขององค์กร รวมถึงบุคลากรผู้ให้บริการด้วย เช่น องค์กรมีชื่อเสียง มีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นที่น่าไว้วางใจ เป็นต้น

6. ความคงเส้นคงวา (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้ อย่างแน่นอนและแม่นยำ เช่น การให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า เป็นต้น

7. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น การให้บริการแก่ลูกค้า ณ เคาท์เตอร์ฝากถอนเงินได้ทันที เป็นต้น

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงหรือเคลือบแคลงใดๆ เช่น การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์การแพทย์ที่สะอาด ปราศจากเชื้อ เป็นต้น

9. ลักษณะภายนอก (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของบุคลากรอุปกรณ์ที่ใช้บริการ รวมไปถึงสื่อต่าง ๆ ที่เผยแพร่ออกไป ว่ามีความเหมาะสม สวยงาม และทันสมัยหรือไม่ เช่น ลักษณะของตัวอาคารสถานที่ที่มีความโอ่โง่งสวยงาม เครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย เป็นต้น

10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding customers) หมายถึง การพยายามรู้จักและเข้าใจถึงลูกค้ารวมทั้งความต้องการต่างๆ ตามความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

กรอนรูส (Gronroos, 1988) กล่าวถึงแบบจำลองคุณภาพที่รับรู้ได้ (Perceived Quality Model) โดยกรอนรูส เป็นนักวิจัยคนแรกที่ใช้แบบจำลองความพอใจ/ความไม่พอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction/Dissatisfaction or CS/D model) เพื่ออธิบายว่าลูกค้ามีความพอใจในคุณภาพบริการหรือไม่ กล่าวถึง คุณภาพบริการที่รับรู้ได้ว่าเป็น “ผลลัพธ์ของกระบวนการประเมิน ซึ่งลูกค้าได้เปรียบเทียบความคาดหวังในบริการกับการรับรู้ในบริการที่ได้รับจริง” นอกจากนั้น เขายังได้สร้างแบบคุณภาพ ที่ประกอบด้วยกัน 2 ด้าน ดังนี้

1. คุณภาพทางเทคนิค (Technical Quality) คือ สิ่งที่ลูกค้าจะได้รับจากการบริการ ซึ่งสามารถวัดได้อย่างค่อนข้างชัดเจน

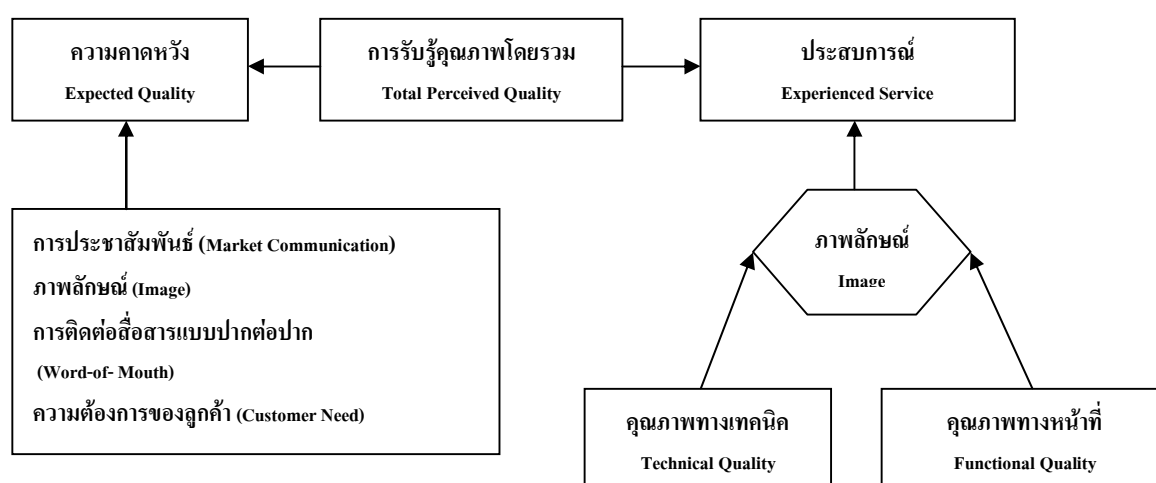
2. คุณภาพในหน้าที่ (Function Quality) คือ วิธีการให้บริการ ซึ่งวัดคุณภาพในหน้าที่ได้ยาก อันเนื่องมาจากมีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงได้มาก คุณภาพในหน้าที่จะเกี่ยวข้องกับปฏิริยาด้านจิตวิทยาระหว่างผู้ขายซึ่งรับรู้ได้ทางจิตใจ

ต่อมาจึงได้นำเสนอคุณภาพบริการใหม่ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ คุณภาพทางด้านเทคนิค คุณภาพด้านหน้าที่ และภาพลักษณ์ (Corporate Image) โดยคุณภาพในด้านภาพลักษณ์ (Corporate Image Dimension of Quality) เป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งสร้างขึ้นได้จากคุณภาพด้านหน้าที่ และเกิดเป็นการรับรู้ในท้ายสุด

แบบจำลองคุณภาพในการรับรู้โดยรวม (The Total Perceived Quality Model) แสดงถึงคุณภาพที่รับรู้โดยรวม (Total Perceived Quality) เท่ากับความแตกต่างระหว่างคุณภาพที่คาดหวัง

(Expected Quality) กับคุณภาพจากประสบการณ์ (Experienced Service) หากสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไม่เป็นจริง คุณภาพที่รับรู้จะอยู่ในระดับต่ำ แม้จะมีสิ่งประกอบอื่นๆ ที่ยอมรับได้ เช่น การสื่อสารทางตลาด ภาพรวม การบอกต่อในทางบวก และความต้องการของลูกค้าเนื่องจากงานบริการส่วนใหญ่เป็นงานหลายด้านรวมกันทั้งการให้บริการหลักหรือการให้ความสะดวกหรือสนับสนุนคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้จึงต่างคุณภาพที่ได้รับจริง เพราะรับรู้ได้ยากกว่า เพราะรับรู้ได้ยากกว่า กล่าวคือเป็นการประเมินโดยรวม เช่น ในบางกรณีการรับรู้อาจเป็นทัศนคติและการตัดสินใจของลูกค้าเอง

ภาพที่ 2.3 แบบจำลองคุณภาพบริการที่รับรู้



(Gronroos, Christian. (1988). Service Quality: The six criteria of good service quality. [Review of business]. p 10.)

พาราสุรามานได้สร้างแบบวัดคุณภาพการบริการขึ้นมาและเชื่อว่า “SERVQUAL” โดยการนำเอาปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการทั้ง 10 ประการ ที่ได้จากการศึกษาผู้บริโภคจากบริการประเภทต่างๆ ในช่วง ค.ศ. 1985 มาบูรรวมกันเหลือเพียง 5 องค์ประกอบ โดยวิธีวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation analysis) และได้ทดสอบคุณภาพของแบบวัดนี้พบว่า แบบวัดดังกล่าวนี้มีความเที่ยงตรงที่จะนำไปใช้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพการบริการประเภทต่างๆ ได้

1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) สิ่งที่สามารถจับต้องได้ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการ อย่างถูกต้องและไว้วางใจได้

3. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จะเป็นในการให้บริการ มีความสุภาพ และเป็นมิตรกับลูกค้า มีความซื่อสัตย์ และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้

4. การเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) ความสามารถในการเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย ความสามารถในการติดต่อ สื่อสาร และเข้าใจลูกค้า

5. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

เครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ประกอบด้วย 22 รายการกระจายมาจาก 5 องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ คือ (รัฐธนา เนาบุตร, 2544 : 19)

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ประกอบด้วย

- 1.1 ความทันสมัยของอุปกรณ์
- 1.2 สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
- 1.3 การแต่งกายของพนักงาน
- 1.4 เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ประกอบด้วย

- 2.1 ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
- 2.2 การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า
- 2.3 การทำงานไม่ผิดพลาด
- 2.4 การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ
- 2.5 การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

3. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ประกอบด้วย

- 3.1 ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ
- 3.2 การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ
- 3.3 ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน
- 3.4 พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

4. การเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) ประกอบด้วย

- 4.1 การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ
- 4.2 เวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า

- 4.3 โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของกิจการผู้รับบริการ
- 4.4 ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน
- 4.5 ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน
- 5. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ประกอบด้วย
  - 5.1 มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว
  - 5.2 ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า
  - 5.3 ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน
  - 5.4 ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ

### การวัดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL)

ในบริการขององค์กรต่างๆมักประสบปัญหาซึ่งมีสาเหตุมาจากความไม่ชัดเจนของบทบาททางการบริการ เป็นต้นว่า การบริการไม่มีมาตรฐาน มาตรฐานของการบริการมีมากเกินไป ทำให้ผู้ให้บริการขาดความตื่นตัว มีการตั้งมาตรฐานโดยรวม ทำให้ผู้ให้บริการมีแนวทางในการจัดการน้อยและจำกัดการทำงานของผู้ให้บริการ มาตรฐานในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าไม่ดี ทำให้ลูกค้าไม่เข้ามาใช้บริการ และมาตรฐานของบริการไม่สามารถนำไปเชื่อมโยงกับการวัดที่เป็นรูปธรรมและระบบการให้รางวัล ทำให้เครื่องมือในการวัดคุณภาพการบริการมีน้อยเกินไป จากสาเหตุดังกล่าว พาราสูรามาน เซททอล และเบอรี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985 : 44-46) จึงได้ศึกษาถึงรูปแบบของการวัดคุณภาพบริการในองค์กรต่างๆ เช่น ธนาคาร อู่ซ่อมรถ บริการซักแห้ง สถาบันการศึกษา โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น โดยยึดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นหลัก และเรียกรูปแบบการวัดคุณภาพการบริการนี้ว่า “Gap Model” ประกอบด้วยช่องว่าง 5 ประการ คือ

1. ช่องว่างที่ 1 (Gap 1) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่คาดหวังไว้ และความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อการประเมินผลของลูกค้าต่อคุณภาพบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้ คือ
  - 1.1 ขาดการศึกษาถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
  - 1.2 มีการติดต่อสื่อสารที่น้อยเกินไประหว่างผู้ให้บริการในหน่วยงานกับส่วนงานต่างๆ ขององค์กร
  - 1.3 สายการบังคับบัญชา มีการแบ่งแยกผู้ให้บริการหลายคนจากผู้บริการชั้นสูง ทำให้ข้อมูลที่ได้จากผู้ให้บริการที่ให้ข้อมูลกลับไปยังผู้บริการนั้น ไม่มีคุณค่า



2. ช่องว่างที่ 2 (Gap 2) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า และข้อกำหนดเรื่องคุณภาพ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพบริการในมุมมองของลูกค้า มีปัจจัย 4 ประการที่เกี่ยวข้องคือ

2.1 ข้อตกลงเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไม่ชัดเจน

2.2 ขาดการรับรู้ในสิ่งที่มองเห็นได้

2.3 มีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรที่จะทำให้การบริการมีมาตรฐาน ซึ่งจะเป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถรับประกันลูกค้าได้ว่าคุณภาพบริการที่ให้บริการมีความสม่ำเสมอ

2.4 ไม่มีเป้าหมายประสงค์โดยตรงที่มีความสัมพันธ์กับมาตรฐานของลูกค้า และความคาดหวัง

3. ช่องว่างที่ 3 (Gap 3) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างข้อกำหนดเรื่องคุณภาพ และการบริการจริงที่ให้กับลูกค้าจะมีผลกระทบต่อคุณภาพบริการจากจุดยืนของลูกค้า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อช่องว่างนี้คือ

3.1 บทบาทของบุคลากรที่ไม่ชัดเจน ทำให้ไม่แน่ใจว่าผู้บริหารหรือผู้จัดการมีความคาดหวังอย่างไรต่องานที่ทำ

3.2 ขาดทักษะ การฝึกอบรมที่จำเป็นในการทำงาน หรือการใช้เทคโนโลยี

3.3 บทบาทขัดแย้งของบุคคลที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ภายในและภายนอก

4. ช่องว่างที่ 4 (Gap 4) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นจากบริการจริงที่ให้แกลูกค้าและการติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้าในเรื่องของการบริการ การติดต่อสื่อสารภายนอกจะมีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการที่ได้รับ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพบริการจากจุดยืนของลูกค้า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อช่องว่างนี้คือ

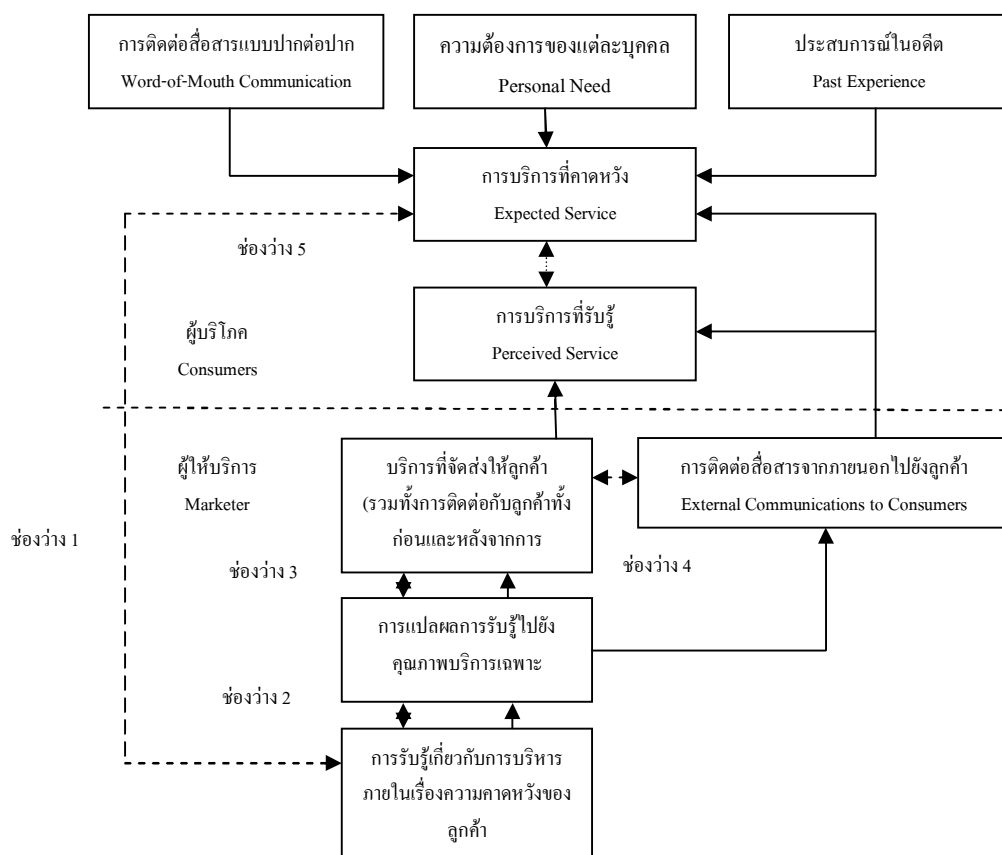
4.1 ขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในหน่วยงานระดับเดียวกัน

4.2 การให้คำสัญญาแก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป

5. ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) เป็นความแตกต่างระหว่างบริการที่ลูกค้าคาดหวังไว้ และบริการที่ได้รับจริง ช่องว่างเรื่องคุณภาพบริการจะหมดไปเมื่อมีการลดช่องว่างทั้ง 4 ประการ ซึ่งมีสาเหตุจากการบริหารภายในองค์กร การตัดสินใจของลูกค้าทั้งแง่บวกแง่ลบ จะเป็นตัวตัดสินคุณภาพบริการว่าสูงหรือต่ำ ในการวัดคุณภาพการบริการ และการใช้แบบจำลองนี้จะเน้นหนักไปที่การบริการที่ลูกค้าคาดหวังและการบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับ (Expected Service-Perceived Service Gap : P-E)คุณภาพบริการที่ลูกค้าได้รับขึ้นอยู่กับขนาดและทิศทางของช่องว่างที่ 5 หรืออีก

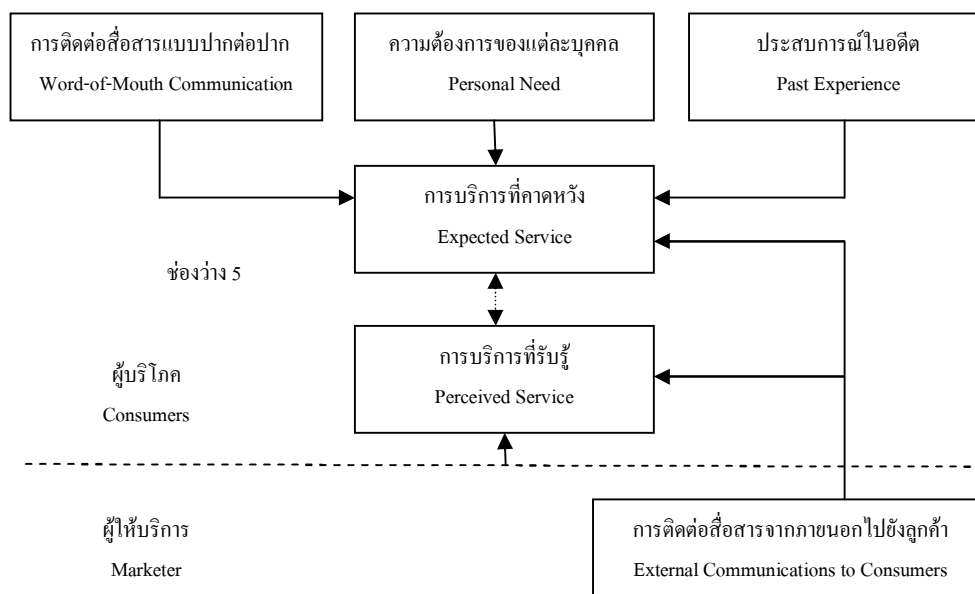
นัยหนึ่งขึ้นกับธรรมชาติของช่องว่าง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันตามแบบจำลองคุณภาพบริการดังแสดงในภาพที่ 2.4 ซึ่งทำให้เกิดข้อบ่งชี้ในการกำหนดคุณภาพการบริการ

ภาพที่ 2.4แบบจำลองคุณภาพบริการ



(Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1986, August). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality, pp. 86-108)

ภาพที่ 2.5 แสดงช่องว่างที่ 5 (GAP 5): ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า



(Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1986, August). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality, pp. 86-108)

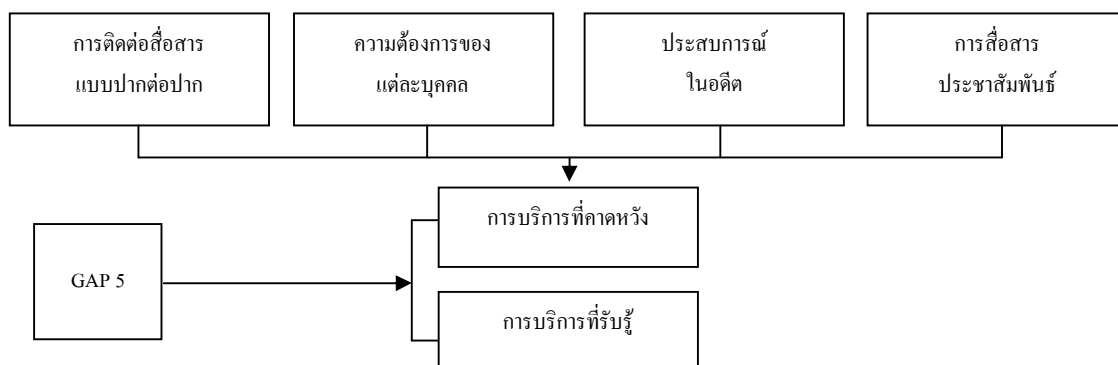
ดังแสดงในภาพที่ 2.5 SERVQUAL (GAP 5) มีที่มาจากการศึกษาวิจัยโดยเริ่มจากการทำ Focus - Group Interviews ในธุรกิจบริการ 4 ประเภท ได้แก่ ธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจซ่อมบำรุง ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจธนาคาร ในแต่ละประเภทธุรกิจมีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 3 กลุ่ม การวิจัยครั้งนี้ จึงเป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 12 กลุ่มจุดประสงค์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือการค้นหาว่า อะไรคือวิธีที่ผู้บริโภคใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการที่แท้จริง ผู้บริโภคมีการกำหนดปัจจัยที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการหรือไม่ หากผู้บริโภคมีการกำหนดปัจจัยที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ ปัจจัยเหล่านั้นประกอบด้วยอะไรบ้าง และในประเภทของการบริการที่แตกต่างกันแต่ละประเภทผู้บริโภคมีการกำหนดปัจจัยที่แตกต่างกันหรือไม่ ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่าผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพการบริการว่าเป็นบริการที่มีคุณภาพสูงหรือต่ำ โดยการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับจริงกับบริการที่ผู้บริโภคคาดหวังหรือปรารถนา โดยมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของลูกค้า 4 ประการ ประการแรกคือสิ่งที่ผู้บริโภครับฟังมาจากการบอกปากต่อปาก พบว่าการบอกปากต่อปากเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อความคาดหวังต่อการบริการของลูกค้า ปัจจัยประการที่สองคือ ความต้องการส่วนบุคคล ซึ่งจะถูกกำหนดจากอุปนิสัยและสถานการณ์ ปัจจัยประการที่สามคือประสบการณ์

ในอดีตของผู้บริโภค และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดความคาดหวังต่อการบริการประการสุดท้ายคือ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ เช่น การโฆษณาทางโทรทัศน์ แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ พบว่าราคาหรืออัตราค่าบริการซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่อยู่ภายใต้อิทธิพลของการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ และเป็นปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดความคาดหวังของลูกค้า จากการศึกษาวิจัยโดยการทำ Focus - Group ในครั้งนี้ยังทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดคุณภาพการบริการ โดยพบว่ามีปัจจัยซึ่งผู้บริโภคใช้ในการประเมินคุณภาพบริการโดยทั่วไป 10 ประการ ได้แก่ (Parasuraman, Zeithamal, Valarie, Leonard, Berry, 1994)

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ
3. การตอบสนอง (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที
4. ความสามารถ (Competence) มีทักษะและความรู้ในการให้บริการ
5. ความมีมารยาท (Courtesy) ความสุภาพ ความน่าเคารพของผู้ให้บริการ
6. ความน่าศรัทธา (Credibility) คุณค่าที่ควรค่าแก่ความเชื่อถือ บริการที่เชื่อถือได้ ไร้ใจได้
7. ความปลอดภัย (Access) ความสะดวกที่จะได้จากการใช้บริการ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) ความสะดวกที่จะได้จากการใช้บริการ
9. การสื่อสาร (Communication) การให้ความรู้ หรือข่าวสารแก่ลูกค้าในรูปแบบที่ลูกค้าเข้าใจได้ ตลอดจนถึงการรับฟังลูกค้า
10. ความเข้าใจ (Understanding the Consumer) ความพยายามที่จะรู้ถึงความต้องการของลูกค้า

พบว่าปัจจัยทั้ง 10 ประการ ซึ่งลูกค้าใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการในบางด้านไม่เป็นอิสระจากกัน เช่น ปัจจัยด้านความน่าศรัทธา (Creditability) กับความปลอดภัย (Security) อาจมีความเหลื่อมกันอยู่ ผลการวิจัยในช่วงแรกสามารถสรุปได้ดังภาพ

ภาพที่ 2.6แสดงปัจจัยกำหนดความคาดหวัง



(Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L (1986, August). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality, p. 48. )

ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการจากปัจจัยพื้นฐาน 10 ประการ ซึ่งผู้บริโภคนำใช้ในการกำหนดคุณภาพการบริการ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความสามารถ ความมีมารยาท ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย การเข้าถึง การสื่อสารและความเข้าใจ โดยผู้วิจัยได้สร้างชุดคำถามจำนวน 97 รายการ เพื่อวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่างๆ ทั้ง 10 ด้าน แต่ละคำถามจะให้คะแนนโดยระบบ Seven-point Likert Scale ผลคะแนนที่ได้จะถูกนำมาคำนวณ โดยนำคะแนนจากคุณภาพการบริการที่ถูกคาดหวังด้วยคะแนนคุณภาพการบริการที่ถูกคาดหวัง ผลจากการลบจะทำให้ได้ระดับคะแนนที่แตกต่างกันตั้งแต่ + 6 ถึง -6 คะแนน ผลคะแนนที่สูงหมายถึงคุณภาพการบริการตามความรู้ของผู้บริโภคอยู่ในระดับสูง และจากการใช้วิธีการทางสถิติหลายวิธีในการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้สามารถลดจำนวนลงถึง 2 ใน 3 ของคำถามทั้งหมด และสามารถรวมปัจจัยด้านที่มีความเหมือนกันหรือมีความสัมพันธ์กันเข้าด้วยกันทำให้เหลือปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ 5 ด้าน จากปัจจัยพื้นฐาน 10 ด้าน ดังแสดงในภาพที่ 2.7

ภาพที่ 2.7 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL และปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ

| ปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ | ปัจจัยสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) |                 |            |                  |                 |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------|------------|------------------|-----------------|
|                                              | รูปลักษณ์ทางกายภาพ                               | ความน่าเชื่อถือ | การตอบสนอง | การให้ความมั่นใจ | การดูแลเอาใจใส่ |
| ลักษณะทางกายภาพ                              |                                                  |                 |            |                  |                 |
| ความน่าเชื่อถือ                              |                                                  |                 |            |                  |                 |
| การตอบสนอง                                   |                                                  |                 |            |                  |                 |
| ความสามารถ                                   |                                                  |                 |            |                  |                 |
| ความมีมารยาท                                 |                                                  |                 |            |                  |                 |
| ความน่าศรัทธา                                |                                                  |                 |            |                  |                 |
| ความปลอดภัย                                  |                                                  |                 |            |                  |                 |
| การเข้าถึงบริการ                             |                                                  |                 |            |                  |                 |
| การสื่อสาร                                   |                                                  |                 |            |                  |                 |
| ความเข้าใจ                                   |                                                  |                 |            |                  |                 |

(Parasuraman, A., Zeithaml, V.A & Berry, L.L(1990). The customer view of service quality, p.25)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (TANGIBLE) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล
2. ความน่าเชื่อถือ(Reliability) ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ
3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที
4. ความมั่นใจได้ (Assurance) ความรู้และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่แสดงออกทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในการบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมปัจจัยด้านความสามารถ ความมีมารยาท ความน่าศรัทธา และความปลอดภัย เข้าด้วยกัน)
5. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) การดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ (เป็นการรวมปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ การสื่อสาร และความเข้าใจเข้าด้วยกัน)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ทั้ง 5 ปัจจัยเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดความรับรู้ต่อคุณภาพของการบริการ โดยความรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการเป็นผลมาจากขนาดและทิศทางของช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1989, p.129) เมื่อความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการที่มีค่ามากกว่าความรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริง ( $ES > PS$ ) ผู้บริโภคจะไม่พอใจการบริการที่ได้รับและความไม่พอใจจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น หากความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับความรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริง ( $ES = PS$ ) ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ และหากความรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคต่อการบริการ ( $ES < PS$ ) ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความพึงพอใจที่ผู้บริโภคคาดหวังและผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจเพิ่มมากขึ้นเมื่อความแตกต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น (Parasuraman et al., 1989, p.133)

สรุปได้ว่า SERVQUAL เป็นเครื่องมือสำหรับการวัดคุณภาพการบริการตามความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งเกิดจากการวิจัยศึกษาทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณอย่างเป็นระบบ โดยการสัมภาษณ์ลูกค้าในธุรกิจบริการหลายประเภท งานวิจัยในช่วงแรกซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพได้ข้อสรุปว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพการบริการโดยการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับจริงกับบริการที่ผู้บริโภคคาดหวังหรือปรารถนา โดยมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของลูกค้า 4 ประการ คือสิ่งที่ผู้บริโภครับฟังมาจากการบอกปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสิทธิภาพในอดีตของผู้บริโภค และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ นอกจากนั้นการวิจัยยังช่วยให้ทราบถึงปัจจัยโดยทั่วไป ซึ่งผู้บริโภคใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ 10 ด้าน และการวิจัยช่วงที่สองซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณทำให้สามารถรวมปัจจัยบางด้านซึ่งมีความสัมพันธ์กันเข้าไว้ด้วยกันด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ จนในที่สุดก็ได้พัฒนาจนได้เครื่องมือซึ่งเรียกว่า SERVQUAL เพื่อวัดความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการบริการใน 5 ด้าน คือ ลักษณะภายนอก ความเชื่อถือ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจได้ และการเข้าถึงจิตใจ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่กำหนดความคาดหวังและความรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการ โดยผู้บริโภคจะรู้สึกพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการเมื่อระดับความรับรู้ต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ หากระดับความรับรู้ต่อคุณภาพการบริการมีค่ามากกว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ก็จะเป็นการบริการที่ทำให้ผู้บริโภคพึงพอใจเหนือกว่าระดับที่คาดหวัง แต่เมื่อระดับความรับรู้ต่อคุณภาพการบริการมีค่าน้อยกว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ผู้บริโภคก็จะรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการบริการ

สรุป ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดคุณภาพการบริการของพาราสุรามาน 5 ด้าน คือ  
 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ  
 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5) ความเอาใจใส่ผู้รับบริการมากำหนดเป็นกรอบในการวิจัย

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลายทัศนะ ดังนี้  
 ชมพูนุช กาศสกุล (2546 : 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ทำที่  
 ทั่วๆไป ที่เป็นผลมาจากทำที่ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล
3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

นานอย มอร์ส (Nanoy Morse อ้างถึงใน ชมพูนุช กาศสกุล, 2546: 6) ได้ให้ความหมาย  
 ของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความเครียด โดยเมื่อความเครียดได้รับการ  
 การตอบสนองและลดลงก็จะเกิดความพึงพอใจตามมา

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 793) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่า  
 รัก ชอบใจ

ฟิลลิป แอปเปิ้ล ไวท์ (Phillip Apple white อ้างถึงใน ชมพูนุช กาศสกุล, 2546 : 1) ได้  
 ให้ความหมายของ ความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความสุข ความสบาย ที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทาง  
 กายภาพเป็นความสุขความสบายที่เกิดจากการเข้าร่วม ได้รู้ ได้เห็นในกิจกรรมนั้น ๆ

มิเชล เบียร์ (Michael Beer อ้างถึงใน ชมพูนุช กาศสกุล, 2546 : 6) ได้ให้ความหมาย  
 ของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

วิกเตอร์ วู๊ด (Victor Vroom อ้างถึงใน ชมพูนุช กาศสกุล, 2546 : 7) ได้ให้ความหมาย  
 ของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นผลจากบุคคลนั้นๆ เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเข้าไปรับรู้แล้วเห็น  
 พอใจความหมายของความพึงพอใจ สามารถทดแทนความหมายของทัศนคติได้ ซึ่งบางที่เรียกว่า  
 ทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากมีองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญ คือ

1. V มาจากคำว่า Valence ซึ่งหมายถึงความพึงพอใจ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality ซึ่งหมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่  
 ความพึงพอใจ



3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึงความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ บุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำโดยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตั้งความหวัง หรือคาดหวังเอาไว้ นั่น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ

วูลแมน (Wolman, 1973 : 51) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feel) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

วอลเลสเตอร์ (Wallestein, 1971 : 67) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (Endstate in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สุชิน หมอนทอง (2543 : 9-10) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความพึงพอใจของเฮลลี สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ทฤษฎีความพอใจของเมย์นาร์ต เชลลีย์ (Maynard W. Shelly, 1975 :252-268) ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขก็มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่าระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อระบบความพอใจมีความรู้ทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ความพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุดเมื่อทรัพยากรทุกอย่างที่ต้องการครบถ้วน

เซอร์เบอร์ต เอ ไชมอล (Herbert A. Simon, 1960 : 101) กล่าวว่าความพึงพอใจในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคมโดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคลสองฝ่าย คือฝ่ายแรกได้แก่ ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการฝ่ายที่สองได้แก่ผู้รับบริการการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น Herbert A. Simon เห็นว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าแต่ถ้าเป็นเรื่องการบริหารรัฐกิจก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

โดย E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O คือ ผลผลิตที่ได้รับออกมา (Output)

I คือ ปัจจัยที่นำเข้า ที่ใส่เข้าไป (Input)

S คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction)

จากแนวคิดข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของ “ความพึงพอใจ” แตกต่างกันไป แต่พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ และสุขใจ โดยความพึงพอใจจะเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประมาณค่าซึ่งเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้กล่าวโดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluation Process) โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมิน (Direction of Evaluative Process Result) ว่าเป็นไปในทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉย ๆ (Non Direction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

จากความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ได้นำไปสู่การมองเห็นปัญหาด้านทฤษฎีและการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจ ในสองมิติดังกล่าวมาแล้วนั่นเองคือ

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมิน โดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน และ

2. การศึกษาความพึงพอใจในการบริการ (Services Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดการบริการที่กำหนดขึ้น

เป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไป เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

ประเด็นสำคัญของเรื่องนี้อยู่ที่การอธิบายตัวชี้วัดความพึงพอใจ กล่าวคือ การศึกษาส่วนใหญ่อธิบายความพึงพอใจจากตัวชี้วัดที่ตัวบริการ (Service) กระบวนการบริการ (Process) และในพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นสาเหตุหรือปัจจัยของความพึงพอใจมากกว่าเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจ เพราะความพึงพอใจเป็นผลจากการประเมินค่าของผู้รับบริการจากสิ่งเร้าภายนอกดังได้กล่าวแล้วนั่นเองมิใช่เป็นตัวสิ่งเร้า และเมื่อการศึกษาดังกล่าวกำหนดให้สิ่งเร้าเป็นตัวชี้วัดของความพึงพอใจแล้วมักไปกำหนดปัจจัยส่วนตัวของผู้รับบริการเป็นปัจจัยเหตุหรือตัวแปรอิสระ เช่น เพศ อายุ การศึกษา ฯลฯ ตามแบบของการวิจัยที่เน้นการวัดพฤติกรรมโดยทั่วไป

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการนั้น เนื่องจากความพึงพอใจหมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าที่มากระตุ้น เพราะฉะนั้นสิ่งเร้าจึงหมายถึงบริการที่ได้รับ ดังนั้นการรักษาระดับความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการทราบว่าบุคคลนั้นมีความรู้สึกเช่นไรต่อการบริการที่ตนได้รับนั้น ซึ่งจะชอบ ไม่ชอบ พอใจ หรือไม่พอใจ หรือรู้สึกเฉยๆ อย่างใดอย่างหนึ่งโดยความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกสุดท้ายหลังจากที่บุคคลได้ประเมินแล้วเมื่อได้รับทราบความรู้สึกที่เป็นผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินแล้ว วัตถุประสงค์ที่สองคือการค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจ หรือไม่พอใจ ซึ่งได้แก่สาเหตุของการมีความรู้สึกเช่นนั้นว่าเป็นอะไร จึงเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจ

โดยที่ในกรณีของความพึงพอใจในการบริการ สาเหตุหรือปัจจัยแห่งความพึงพอใจอาจเป็นเรื่องความเสมอภาคของบริการที่ได้รับความเพียงพอที่ทั่วถึงของบริการ ความสะดวกรวดเร็วของบริการ ฯลฯ ส่วนในเรื่องความพึงพอใจของงาน สาเหตุที่ทำให้พอใจหรือไม่พอใจอาจเป็นเรื่องค่าจ้าง สวัสดิการ นโยบายของสถานที่ทำงาน ฯลฯ สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่างๆ (Gordon All Port, 1935 :22) ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ คือความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) คือการที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดี หรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ กล่าวโดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ (Non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติ ของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจ ต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ ความพึงพอใจต่อการทำงานขององค์กร ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน โดยที่มีความรู้สึกพอใจ ชอบใจ และมีความยินดีที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรด้วยความเต็มใจจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติองค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาคาดหวังไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผลงานและองค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรม เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูงขึ้น แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดวงแก้ว ดิศพิณ (2550) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมและ 7 รายด้าน มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง 2) คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระดับ

การศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ อายุ อาชีพ รายได้ สถานภาพ การสมรส และระยะเวลาการเป็นลูกค้าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เดชาวุธ เจ๊ะเต๊ะ(2550) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารสหกรณ์ออมทรัพย์ ดำรวจ ในทศวรรษหน้า : กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ดำรง ภาควิชา ได้ ผลการศึกษาพบว่า ด้านแนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์ดำรง ภาควิชา ได้ลำดับความสำคัญ คือ การสร้างจิตสำนึกความเป็นเจ้าของสหกรณ์โดยกำหนดนโยบายและแผนงานที่สะท้อนความต้องการของสมาชิก การบริการที่รวดเร็วโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ และการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรืออุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อบริการสมาชิก ด้านวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ ได้ลำดับความสำคัญ คือ การเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นส่งเสริมการออม พึ่งตนเองได้และช่วยเหลือซึ่งกัน และกัน ตามอุดมการณ์ของสหกรณ์ การเป็นสถาบันการเงินที่เป็นที่พึ่งของสมาชิกโดยแท้จริง และการเป็นองค์กรที่มีเป้าหมาย ปรัชญา วิสัยทัศน์ ที่เน้นความเป็นคนไทย ด้านโครงสร้าง การบริหารงาน ได้ลำดับความสำคัญ คือ ควรให้ความสำคัญและเปิดโอกาสให้สมาชิกเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของสหกรณ์ เป็นองค์กรดำเนินงานโดยยึดหลักการสหกรณ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกและบริหารจัดการตามโครงสร้างอย่างเต็มรูปแบบ ชัดเจน ในบทบาทหน้าที่และสอดคล้องประสานกันได้ ด้านสมาชิกของสหกรณ์ ได้ลำดับความสำคัญ คือ การส่งเสริมสมาชิกให้ออมทรัพย์มากกว่าสร้างหนี้สิน การส่งเสริมการคืนกำไรสู่สมาชิก การบริการสังคมและห่วงใยสิ่งแวดล้อม และการบริการที่สนองความต้องการของสมาชิก โดยสำรวจข้อมูลและให้สมาชิกมีทางเลือกที่หลากหลาย

ด้านการบริการเงินฝาก ได้ลำดับความสำคัญ คือ การสร้าง ความมั่นใจในระบบ เงินฝากและความพึงพอใจในผลตอบแทน การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ บริหารจัดการ เพื่อความรวดเร็วและคล่องตัว และการกำหนดระเบียบ ข้อบังคับที่สนับสนุน ให้สมาชิกฝากเงินกับสหกรณ์ ด้านการบริการเงินกู้ ได้ลำดับความสำคัญ คือ การสร้างระบบ พิจารณาเงินกู้ที่ชัดเจน รวดเร็ว โปร่งใสและเป็นธรรม การให้บริการสินเชื่ออย่างมีคุณภาพสามารถ เพิ่มรายได้ ทำให้สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และการประกันชีวิตสมาชิก เพื่อลดความเสี่ยง ของเงินกู้หรือจัดตั้งกองทุนประกันเงินกู้ กรณีสมาชิกเสียชีวิตหรือออกจากราชการ ด้านการจัด สวัสดิการ ได้ลำดับความสำคัญ คือ การจัดสวัสดิการในรูปแบบให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการระดม เงินเข้าเป็นกองทุน เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การจัดสวัสดิการในรูปแบบการคืนกำไรให้กับ สมาชิก เพื่อทรงคุณค่าของการเป็นสมาชิกสหกรณ์ และการจัดสวัสดิการอย่างทั่วถึง เป็นธรรม และ ครอบคลุมไปถึงครอบครัวของสมาชิก ด้านหุ้นและการถือหุ้น ได้ลำดับความสำคัญ คือ การกำหนด มาตรการจูงใจและสร้างจิตสำนึกในการถือหุ้นเพิ่ม เพื่อความมั่นคงของสหกรณ์ และการกำหนด

รูปแบบพื้นที่ที่หลากหลาย และด้านรูปแบบของสหกรณ์ ได้ลำดับความสำคัญ คือ การบริหารงานที่สมาชิกสามารถตรวจสอบได้ ส่งเสริมการออมทรัพย์ ลด การสร้างหนี้สิน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตควบคู่กับการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ และการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล

ข้อเสนอแนะ คือ ระดับนโยบาย ควรมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ของสหกรณ์ที่สอดคล้องกับ ความต้องการของสมาชิกและนำไปปฏิบัติได้ ควรมีการศึกษาและวิเคราะห์อนาคต เพื่อมองภาพภายในอนาคตของสหกรณ์ ระดับปฏิบัติ ควรมีการบริหารจัดการแบบมืออาชีพ ตามหลักธรรมาภิบาล ไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่ทางราชการในการตัดสินใจ ศึกษาสภาพปัญหาของสหกรณ์ และวิจัยพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ควรพัฒนาและขยายเครือข่ายเพื่อการเชื่อมโยงกับองค์กรต่าง ๆ ที่อยู่ใกล้เคียง ควรให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการบริหาร รับฟังความคิดเห็นจากสมาชิกที่หลากหลาย เพื่อเปิดโลกทัศน์ของสหกรณ์ให้มีวิสัยทัศน์ที่ดี และควรมีสวัสดิการประกันชีวิตสมาชิก เพื่อความมั่นคงของสหกรณ์

ชไมพร น้อยศรี (2551) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 10 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ ความปลอดภัย บริการอย่างมีความสามารถ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ อหยาศัยไมตรี การตอบสนอง การติดต่อสื่อสาร การเข้าถึง เข้าใจและรู้จักลูกค้า และบริการที่เป็นรูปธรรม 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ไม่แตกต่างกัน

กนิษฐา วิสม (2552) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน เขตเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน เขตเพชรบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในระดับเห็นด้วย อย่างยิ่ง โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ ด้านความมั่นใจในการให้บริการ และด้านทีมงาน นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในระดับเห็นด้วย โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านลักษณะภายนอก ด้านอัตราค่าบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ 2) คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน เขตเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม

ปัจจัยด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคาร พบว่า ปัจจัยที่ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยด้าน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคาร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการที่สำคัญ คือ การสร้างความเชื่อมั่นในความสามารถในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ ให้ผู้บริหารใส่ใจกับคุณภาพ การให้บริการมากขึ้น อบรมให้พนักงานรู้จักใช้เทคโนโลยี และพัฒนาทักษะในการให้บริการ

ปองพล รุ่งรัตน์รัชชัย (2552) ศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์เพื่อวัดระดับความสำคัญของมิติเชิงคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า ผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญ มิติคุณภาพการบริการสามารถเรียงตามลำดับได้ดังต่อไปนี้ ความน่าเชื่อถือ (0.273) ความเชื่อมั่น (0.250) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (0.186) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (0.185) และความเห็นอกเห็นใจ (0.106)

สำหรับผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการจำแนก รายมิติ พบว่า ตัวบ่งชี้การรักษาความลับของลูกค้าในมิติความน่าเชื่อถือ ตัวบ่งชี้การบริการของธนาคารทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ทำธุรกรรมกับธนาคารในมิติความเชื่อมั่น ตัวบ่งชี้มีการจัดการ ลำดับการบริการลูกค้าอย่างรวดเร็วในมิติความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตัวบ่งชี้พนักงานทราบ ความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดีในมิติการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และตัวบ่งชี้ พนักงานมีความเป็นกันเองเต็มใจดูแลเอาใจใส่ในมิติความเห็นอกเห็นใจ มีค่าน้ำหนักสูงกว่าตัวบ่งชี้ อื่นเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับตัวบ่งชี้อื่นๆในมิติเดียวกัน ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะเป็น แนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องคุณภาพการบริการได้ทราบว่าเมื่อพิจารณาตามกรอบแบบจำลอง SERVQUAL ธนาคารให้ความสำคัญกับมิติและตัวบ่งชี้ใดเป็นสำคัญ

อุบลวรรณ บุญเกลี้ยง (2553) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจภูธรจังหวัดยโสธร จำกัด ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 40-49 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโทหรือสูงกว่า มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน 20,000 บาท ลงมา ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป มาติดต่อใช้บริการ 1 ครั้ง ต่อเดือนมากที่สุด และมาติดต่อขอรับบริการด้านสินเชื่อมากที่สุด 2) ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านของสหกรณ์ อยู่ในระดับมาก 3) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ทั้งภาพรวมและรายด้านจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ จำนวนครั้งที่ใช้บริการและประเภทของการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ไม่แตกต่างกัน 4) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ

ของสหกรณ์จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ในภาพรวม ด้านความเสมอภาคในการให้บริการและด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านกระบวนการในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกของสหกรณ์ พบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ในภาพรวม ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ และด้านความรวดเร็วในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านกระบวนการในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน