

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา1) การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจเพชรบุรี จำกัด2) ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด และ 3)แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัดโดยผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

ตอนที่ 1 ผลการการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัดจำนวน 296 คน ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง รายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	247	83.40
หญิง	49	16.60
รวม	296	100.00
ชั้นยศ		
ประทวน	257	86.80
สัญญาบัตร	39	13.20
รวม	296	100.00
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	21	7.10
31-40 ปี	83	28.00
41-50 ปี	134	45.30
51 ปีขึ้นไป	58	19.60
รวม	296	100.00
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา/ปวช.	114	38.50
อนุปริญญา/ปวศ.	16	5.40
ปริญญาตรี	153	51.70
สูงกว่าปริญญาตรี	13	4.40
รวม	296	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	10	3.40
10,001-20,000 บาท	96	32.40
20,001-30,000 บาท	179	60.50
30,001-40,000 บาท	10	3.40
40,001 ขึ้นไป	1	0.30
รวม	296	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก		
ไม่เกิน 5 ปี	58	19.60
6-10 ปี	73	24.70
11 ปีขึ้นไป	165	55.70
รวม	296	100.00
จำนวนหุ้น		
ไม่เกิน 5,000 หุ้น	106	83.40
5,001-10,000 หุ้น	102	16.60
10,001 หุ้นขึ้นไป	88	29.70
รวม	296	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 83.40 และเพศหญิง ร้อยละ 16.60

ชั้นยศ ส่วนใหญ่ชั้นยศประทวนร้อยละ 86.80 และชั้นสัญญาบัตร ร้อยละ 13.20

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 45.30 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 28.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไปร้อยละ 19.60 และมีอายุไม่เกิน 30 ปี ร้อยละ 7.10

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 51.70 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 38.50 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 5.40 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 4.40

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 60.50 รองลงมาคือมีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 32.40 มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทกับ มีรายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท เท่ากัน ร้อยละ 3.40 และมีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 0.30

ระยะเวลาที่เป็นสมาชิกส่วนใหญ่เป็นสมาชิกรุ่น 11 ปีขึ้นไป ร้อยละ 55.70 รองลงมา คือ เป็นสมาชิกรุ่น 6-10 ปี ร้อยละ 24.70 และเป็นสมาชิกรุ่นไม่เกิน 5 ปี ร้อยละ 19.60

จำนวนหุ้นส่วนใหญ่มีจำนวนหุ้นไม่เกิน 5,000 หุ้น ร้อยละ 83.40 รองลงมา มีจำนวนหุ้น 5,001-10,000 หุ้น ร้อยละ 16.60 และมีจำนวนหุ้น 10,001 หุ้นขึ้นไป ร้อยละ 29.70

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด เป็นการวัดการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัด ใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านการบริการเงินกู้ 2) ด้านการบริการเงินฝาก 3) ด้านการประชาสัมพันธ์ และ 4) ด้านการจัดสวัสดิการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัด ใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านการบริการเงินกู้ 2) ด้านการบริการเงินฝาก 3) ด้านการประชาสัมพันธ์ และ 4) ด้านการจัดสวัสดิการ แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4.2 - 4.6

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

การให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1) ด้านการบริการเงินกู้	3.62	0.66	มาก	1
2) ด้านการบริการเงินฝาก	3.52	0.71	มาก	2
3) ด้านการประชาสัมพันธ์	3.24	0.84	ปานกลาง	4
4) ด้านการจัดสวัสดิการ	3.44	0.83	มาก	3
ภาพรวมเฉลี่ย	3.47	0.65	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรีจำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.65) ในรายด้านพบว่าด้านการบริการเงินกู้ ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.66) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการบริการเงินฝาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.71) และด้านการจัดสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.83) อยู่ในระดับมากตามลำดับ ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = 0.84) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ เพชรบุรี จำกัด ด้านการบริการเงินกู้

ด้านการบริการเงินกู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. สมาชิกจะกู้เงินเพื่อเหตุฉุกเฉินได้ต้องเป็นสมาชิก สหกรณ์ติดต่อกันมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 เดือน	3.78	1.01	มาก	1
2. วงเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินให้สมาชิกกู้ได้ไม่เกินเงินได้ รายเดือนของสมาชิก แต่ต้องไม่เกิน 20,000บาท	3.66	0.93	มาก	5
3. การผ่อนชำระเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินกำหนดให้ผ่อน ชำระได้ 5 งวด	3.61	1.02	มาก	6
4. สมาชิกจะกู้เงินสามัญได้ต้องเป็นสมาชิกสหกรณ์ ติดต่อกันมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน และไม่ขาดส่ง ชำระค่าหุ้น	3.72	0.94	มาก	2
5. วงเงินกู้สามัญกรณีใช้สมาชิกค้ำประกันให้ได้ 50 เท่า ของรายได้ต่อเดือนบวกค่าหุ้นที่มีอยู่ แต่ไม่เกิน 1,500,000บาท	3.70	0.89	มาก	3
6. การขอกู้เงินสามัญสามารถใช้หุ้นหรือเอกสารฝากเงิน ค้ำประกัน กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 90ของมูลค่า หลักประกัน	3.66	0.85	มาก	4
7. ระยะเวลาการส่งเงินงวดเงินกู้สามัญต้องไม่เกิน120 งวด	3.58	0.93	มาก	7
8. สมาชิกเป็นผู้ค้ำประกันเงินกู้มากกว่า 3 คน ในเวลา เดียวกันไม่ได้	3.50	1.05	มาก	8
9. การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ฉุกเฉินและเงินกู้สามัญ ร้อยละ 8 ต่อปี	3.37	1.04	ปานกลาง	9
ภาพรวมเฉลี่ย	3.62	0.66	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า สมาชิกเห็นว่าการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ เพชรบุรี จำกัด ด้านการบริการเงินกู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D.= 0.66) ในรายชื่อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สมาชิกจะกู้เงินเพื่อเหตุฉุกเฉินได้ต้องเป็นสมาชิก สหกรณ์ติดต่อกันมาแล้ว

ไม่น้อยกว่า 1 เดือน ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 1.01) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สมาชิกจะกู้เงินสามัญได้ ต้องเป็นสมาชิกสหกรณ์ติดต่อกันมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน และไม่ขาดส่งชำระค่าหุ้น ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.94) และวงเงินกู้สามัญกรณีใช้สมาชิกค้ำประกันให้ได้ 50 เท่าของรายได้ต่อเดือนบวกค่าหุ้น ที่มีอยู่ แต่ไม่เกิน 1,500,000 บาท ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.89) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนข้อที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ฉุกเฉินและเงินกู้สามัญ ร้อยละ 8 ต่อปี ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 1.04) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ เพชรบุรี จำกัด ด้านการบริการเงินฝาก

ด้านการบริการเงินฝาก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. การรับฝากเงินออมทรัพย์พิเศษเป็นความสมัครใจของสมาชิก	3.95	0.93	มาก	1
2. สมาชิกสามารถเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษได้ 2 บัญชี	3.73	0.94	มาก	2
3. การเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษครั้งแรกต้องไม่ต่ำกว่า 500 บาท	3.67	0.96	มาก	3
4. การถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษกรณีเกิน 100,000 บาท จะต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน	3.30	1.02	ปานกลาง	8
5. การถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษให้กระทำได้ เดือนละ 1 ครั้ง	3.31	0.98	ปานกลาง	7
6. การปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษกรณีมีเงินอยู่ในบัญชีเกิน 100,000 บาท จะต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน	3.32	1.01	ปานกลาง	6
7. ดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์พิเศษร้อยละ 4 ต่อปี	3.34	1.01	ปานกลาง	5
8. เงินฝากออมทรัพย์พิเศษคิดดอกเบี้ยให้กับสมาชิกปีละ 1 ครั้ง	3.52	0.94	มาก	4
ภาพรวมเฉลี่ย	3.52	0.71	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า สมาชิกเห็นว่าการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ เพชรบุรี จำกัด ด้านการบริการเงินฝาก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.52, S.D.=0.71$) ในรายชื่อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการรับฝากเงินออมทรัพย์พิเศษเป็นความสมัครใจของสมาชิก ($\bar{X}=3.95, S.D.=0.93$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สมาชิกสามารถเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษได้ 2 บัญชี ($\bar{X}=3.73, S.D.=0.94$) และการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษครั้งแรกต้องไม่ต่ำกว่า 500 บาท ($\bar{X}=3.67, S.D.=0.96$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษกรณีเกิน 100,000 บาท จะต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน ($\bar{X}=3.30, S.D.=1.02$) และการถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษให้กระทำได้เดือนละ 1 ครั้ง ($\bar{X}=3.31, S.D.=0.98$) การปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษกรณีมีเงินอยู่ในบัญชีเกิน 100,000 บาท จะต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน ($\bar{X}=3.32, S.D.=1.01$) และดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์พิเศษร้อยละ 4 ต่อปี ($\bar{X}=3.34, S.D.=1.01$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ เพชรบุรี จำกัด ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. มีวารสารประชาสัมพันธ์แจ้งให้กับสมาชิก	3.14	1.16	ปานกลาง	5
2. ความสม่ำเสมอของข้อมูลข่าวสารแผ่นใบปลิวที่แจ้งไปยังหน่วยงานของสมาชิกที่ตั้งอยู่ตลอดทุกเดือน	3.15	1.13	ปานกลาง	4
3. ความชัดเจนของป้ายประกาศและประชาสัมพันธ์ที่ติดไว้ที่ทำการสหกรณ์	3.12	1.11	ปานกลาง	7
4. ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกทราบในโครงการสหกรณ์พบสมาชิก	3.13	1.07	ปานกลาง	6
5. ความชัดเจนของรายละเอียดในใบเสร็จรับเงินที่สมาชิกได้รับในแต่ละเดือน	3.51	0.96	มาก	1
6. การจัดประชุมสามัญประจำปี เพื่อแจ้งผลการดำเนินงานให้สมาชิกทราบเป็นที่น่าสนใจ	3.32	0.98	ปานกลาง	2
7. ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคมกับหน่วยงานภายนอกอื่นๆ	3.32	0.99	ปานกลาง	3
ภาพรวมเฉลี่ย	3.24	0.84	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าสมาชิกเห็นว่าการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ เพชรบุรีจำกัด ด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$, S.D.=0.84) ในรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือความชัดเจนของรายละเอียดในใบเสร็จรับเงินที่สมาชิกได้รับในแต่ละเดือน ($\bar{X} = 3.51$, S.D.=0.96)อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การจัดประชุมสามัญประจำปี เพื่อแจ้งผลการดำเนินงานให้สมาชิกทราบเป็นที่น่าสนใจ ($\bar{X} = 3.32$, S.D.=0.98)อยู่ในระดับปานกลางส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความชัดเจนของป้ายประกาศและประชาสัมพันธ์ที่ติดไว้ที่ทำการสหกรณ์ ($\bar{X} = 3.12$, S.D.=1.11)ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกทราบในโครงการสหกรณ์พบสมาชิก($\bar{X} = 3.13$, S.D.=1.07)และมีวารสารประชาสัมพันธ์แจ้งให้กับสมาชิก ($\bar{X} = 3.14$, S.D.=1.16)อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ เพชรบุรีจำกัด ด้านการจัดสวัสดิการ

ด้านการจัดสวัสดิการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. สหกรณ์มีการให้ทุนสาธารณประโยชน์จำนวนวงเงินไม่เกิน 20,000 บาท ในแต่ละครั้ง	3.44	0.90	มาก	4
2. สมาชิกที่ประสบภัยพิบัติจะได้รับการพิจารณาให้ทุนสาธารณประโยชน์เป็นอันดับแรก	3.62	1.03	มาก	1
3. เงินทุนสวัสดิการสงเคราะห์สหกรณ์เสียชีวิต ทายาทจะได้รับเงิน 10,000- 30,000 บาทตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	3.50	1.06	มาก	2
4. สวัสดิการที่สหกรณ์จัดให้แก่สมาชิกในวันประชุมใหญ่สามัญประจำปี	3.16	1.13	ปานกลาง	5
5. ทุนส่งเสริมการศึกษาบุตรสมาชิก ตั้งแต่ชั้นอนุบาลถึงปริญญาตรี	3.48	1.10	มาก	3
ภาพรวมเฉลี่ย	3.44	0.83	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าสมาชิกเห็นว่าการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ เพชรบุรี จำกัด ด้านการจัดสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$, S.D.=0.83) ในรายชื่อข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สมาชิกที่ประสบภัยพิบัติจะได้รับการพิจารณาให้ทุนสาธารณประโยชน์

เป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.62$, S.D.= 1.03) รองลงมาเงินทุนสวัสดิการสงเคราะห์ศพกรณีสมาชิกเสียชีวิตทายาทจะได้รับเงิน 10,000 - 30,000 บาทตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก ($\bar{X} = 3.50$, S.D.= 1.06) และทุนส่งเสริมการศึกษานูตรสมาชิก ตั้งแต่ชั้นอนุบาลถึงปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.48$, S.D.= 1.10) อยู่ในระดับมากตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สวัสดิการที่สหกรณ์จัดให้แก่สมาชิกในวันประชุมใหญ่สามัญประจำปี ($\bar{X} = 3.16$, S.D.= 1.13) อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด เป็นการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5) ความเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5) ความเอาใจใส่ผู้รับบริการ แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4.7 - 4.12

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.33	0.79	ปานกลาง	2
2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.34	0.75	ปานกลาง	1
3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.21	0.89	ปานกลาง	4
4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.30	0.84	ปานกลาง	3
5) ความเอาใจใส่ผู้รับบริการ	3.20	0.89	ปานกลาง	5
ภาพรวมเฉลี่ย	3.28	0.75	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ เพชรบุรี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28, S.D.=0.75$) ในรายด้าน พบว่า ทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 3.34, S.D.=0.75$) รองลงมาคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 3.33, S.D.= 0.79$) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.30, S.D.= 0.84$) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.21, S.D.= 0.89$) และ ความเอาใจใส่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.20, S.D.= 0.89$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน				
มีความเหมาะสม	3.36	0.83	ปานกลาง	2
2. การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ				
มีความเหมาะสม สะดวกสบาย	3.22	0.91	ปานกลาง	3
3. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.41	0.90	มาก	1
ภาพรวมเฉลี่ย	3.33	0.79	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า สมาชิกเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ เพชรบุรี จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง($\bar{X} = 3.33, S.D.=0.79$) ในราย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย($\bar{X} = 3.41, S.D.=0.90$) อยู่ใน ระดับมาก รองลงมาคือ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม($\bar{X} = 3.36, S.D.= 0.83$)และการจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกสบาย($\bar{X} = 3.22, S.D.=0.91$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ความเชื่อถือไว้วางใจได้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรง ตามที่สัญญาไว้กับสมาชิกผู้รับบริการ	3.36	0.88	ปานกลาง	1
2. การเก็บรักษาข้อมูลของสมาชิก	3.35	0.81	ปานกลาง	2
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการทำงานได้ไม่ผิดพลาด	3.31	0.88	ปานกลาง	4
4. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	3.35	0.95	ปานกลาง	3
ภาพรวมเฉลี่ย	3.34	0.75	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า สมาชิกเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ
เพชรบุรี จำกัด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้อยู่ในระดับปานกลาง($\bar{X} = 3.34$, S.D.= 0.75) ในรายข้อทุก
ข้ออยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรง
ตามที่สัญญาไว้กับสมาชิกผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.36$, S.D.= 0.88) รองลงมาคือ การเก็บรักษาข้อมูลของ
สมาชิก ($\bar{X} = 3.35$, S.D.= 0.81)มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ($\bar{X} = 3.35$, S.D.= 0.95)
และเจ้าหน้าที่ให้บริการทำงานได้ไม่ผิดพลาด($\bar{X} = 3.31$, S.D.= 0.88) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว	3.16	0.96	ปานกลาง	3
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำปรึกษาด้านบริการแก่ สมาชิก	3.27	0.95	ปานกลาง	1
3. ความรวดเร็วในการทำงานบริการของเจ้าหน้าที่	3.19	0.98	ปานกลาง	2
ภาพรวมเฉลี่ย	3.21	0.89	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า สมาชิกเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$, S.D.= 0.89) ในรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำปรึกษา ด้านบริการแก่สมาชิก ($\bar{X} = 3.27$, S.D.= 0.95) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการทำงานบริการของ เจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.19$, S.D.= 0.98) และมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.16$, S.D.= 0.96) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูล				
ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ	3.27	0.87	ปานกลาง	3
2. การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ				
ของสหกรณ์ออมทรัพย์	3.32	0.93	ปานกลาง	2
3. เจ้าหน้าที่บริการมีมารยาทและมีความสุภาพ	3.33	0.97	ปานกลาง	1
ภาพรวมเฉลี่ย	3.30	0.84	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า สมาชิกเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$, S.D.= 0.84) ในรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้เจ้าหน้าที่บริการมีมารยาทและมีความสุภาพ ($\bar{X} = 3.33$, S.D.= 0.97) รองลงมาคือ การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ($\bar{X} = 3.32$, S.D.= 0.93) และความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ ($\bar{X} = 3.27$, S.D.= 0.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ความเอาใจใส่ผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. เจ้าหน้าที่บริการให้ความสนใจและเอาใจใส่สมาชิก	3.22	1.00	ปานกลาง	2
2. สมาชิกสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างเกี่ยวกับ สหกรณ์ฯ ได้สะดวก	3.13	0.98	ปานกลาง	3
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่บริการในการเข้าใจความ ต้องการเฉพาะของสมาชิกอย่างชัดเจน	3.25	0.93	ปานกลาง	1
ภาพรวมเฉลี่ย	3.20	0.89	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า สมาชิกเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$, S.D.= 0.89) ในราย
ข้อทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ความสามารถของเจ้าหน้าที่บริการในการเข้าใจ
ความต้องการเฉพาะของสมาชิกอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.25$, S.D.= 0.93) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่บริการ
ให้ความสนใจและเอาใจใส่สมาชิก ($\bar{X} = 3.22$, S.D.= 1.00) และสมาชิกสามารถรับทราบข้อมูล
ข่าวสารต่างเกี่ยวกับสหกรณ์ฯ ได้สะดวก ($\bar{X} = 3.13$, S.D.= 0.98) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด แยกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านการบริการเงินกู้ 2) ด้านการบริการเงิน
ฝาก 3) ด้านการประชาสัมพันธ์ และ 4) ด้านการจัดสวัสดิการนำเสนอตามความถี่ ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ
เพชรบุรี จำกัด ด้านการบริการเงินกู้

ข้อเสนอแนะด้านการบริการเงินกู้	ความถี่
1. ให้ลดดอกเบี้ยเงินกู้ให้สมาชิกน้อยลง เนื่องจากสหกรณ์มีกำไรมากแล้ว	6
2. ควรหาแหล่งเงินกู้ภายนอกเพื่อให้สมาชิกกู้เงินสามัญไม่ต้องเข้าคิวนาน	5

	ความถี่
3. ควรจะรีบดำเนินการกรณีผู้ต้องการขอกู้เงินให้รวดเร็วกว่านี้	5
4. ควรให้กู้มากกว่านี้ 1,500,000 บาท เพิ่มระยะเวลาการผ่อนชำระออกไปอีก	4
5. ควรให้จำนวนเงินกู้มากกว่าที่ทำอยู่ขณะนี้	4
6. การกู้เงินสหกรณ์ขยายระยะเวลาการกู้เงินและคิดดอกเบี้ยพอสมควร	3
7. อยากให้ปันผลมากๆ	2
8. ความเร็วในการจ่ายให้ผู้กู้เร็วที่สุด หรือสามารถจ่ายได้เลย เมื่อขบวนการเสร็จสิ้นแล้ว	2
9. ผู้กู้คือผู้ที่ต้องการใช้เงินควรให้กู้ได้ทุกคนทุกเดือน	2
10. การกู้ไม่ควรใช้คนค้ำ 3 คน ใช้แค่ 2 คน ค้ำ เมื่อมีคนค้ำแล้วไม่ควรควรมีการทำประกัน	2
11. พิจารณาเงินกู้สามัญอนุมัติล่าช้า	2
12. รวดเร็วเพราะบางกรณีต้องชำระหนี้สินตามกำหนดไม่ควรเกิน 1 เดือน	1
13. ต้องโปร่งใส เป็นธรรม	1
14. ดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์พิเศษควรจ่ายเพิ่มขึ้นเพื่อจูงใจสมาชิกชั้นต่ำร้อยละ 4.5 -6 ต่อปี	1
15. ควรปล่อยให้ผู้กู้ครั้งหนึ่งต้อง 3 ล้านบาทเพื่อความต้องการของสมาชิก	1
16. ควรขยายวงเงินกู้เพื่อให้สมาชิกได้กู้เงินได้รวดเร็วขึ้น จากเดิม 90 ล้าน เป็น 160 ล้าน	1
17. ด้านการบริการเงินกู้ถูกเงินสามารถกู้ได้ตลอด โดยไม่ต้องกลัวว่าจะหมด และต้องรีบยื่นกู้ภายในต้นเดือน	1
18. ไม่เป็นไปตามมติในที่ประชุมของสหกรณ์ ยื่นกู้กว่าจะได้เงินต้องรอเป็นเวลานานหลายเดือน	1
19. การบริการเงินกู้ให้แก่สมาชิกอย่างน้อยไม่ควรเกิน 3 เดือน	1
20. เงินกู้ถูกเงิน และเงินกู้สามัญอัตราดอกเบี้ยควรแตกต่างกัน	1
21. กู้เงินสามัญยื่นเรื่องไปแล้วได้รับเงินช้ามากที่สุด	1
22. กรณีค้ำประกันเงินกู้ใช้ผู้ค้ำมากเกินไป เพราะหาคนค้ำประกันมาก เพราะสหกรณ์ตำรวจไม่น่าจะมีหนี้สูญ	1
23. วงเงินไม่เพียงพอให้สมาชิกกู้ยืม	1

ความถี่

24. สหกรณ์ต้องดูเงินทุนหมุนเวียน เพียงพอแก่การให้กู้แก่สมาชิกหรือไม่	1
25. ควรให้กู้รวดเร็วขึ้น	1
26. ควรจะแจ้งให้สมาชิกทราบข้อมูลด้านการเงินของสหกรณ์ให้ชัดเจนและ สม่ำเสมอ	1
27. ให้บริการคืออยู่แล้ว	1
28. พนักงานลูกจ้างสหกรณ์ควรปรับเปลี่ยนนิสัยในการทำงานให้บริการต่อสมาชิก รวมทั้งการใช้จ่ายให้สุภาพ	1
29. ถ้าเป็นไปได้ควรจะเปลี่ยนพวกลูกจ้างบ้าง	1
30. ควรหาแหล่งเงินกู้เพิ่มเติมให้สมาชิกกู้เพื่อจะไม่ต้องรอคิวการการกู้ยืม	1
31. ติดต่อสหกรณ์ได้ง่าย แต่เรื่องความสะดวกและใส่ใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ประจำสหกรณ์อ้อมอ้อมให้บริการได้ไม่ดีเท่าที่ควร ไม่ใส่ใจดูแลสมาชิกอย่าง ที่คาดหวังไว้	1
32. การกู้เงินสามัญไม่ควรจะใช้เวลาอันเกินกรณีเงินไม่พอควรมีเงินสำรองให้ สมาชิกไว้กู้ได้ตลอดไม่ใช่ให้สมาชิกรอเป็นเวลานาน	1
33. การทำประกันชีวิตเกี่ยวกับการกู้เงินสามัญ แทบไม่มีประโยชน์กับสมาชิก เพราะ ทุกๆข้อควรจะต้องเสียชีวิตจากการปฏิบัติหน้าที่เท่านั้น แต่ไม่ได้รับเงินช่วยเหลือ จากประกันชีวิต	1
34. อนุมัติเงินกู้ส่งยื่นเอกสาร ไม่น่าเกิน 15 วัน	1
35. ควรให้บริการด้านการเงินกู้ตามจำนวนที่กู้แบบว่าทุกคนที่กู้ต้องได้หมดทุกคน โดยไม่ต้องคอยเป็นเวลานานๆ	1
36. ให้วงเงินเกิน 3 ล้านบาทถ้วน	1
37. ตำรวจที่ต้องคดีอาญาแต่ยังเป็นตำรวจอยู่ ทำไมเจ้าหน้าที่ไม่ให้กู้	1
38. กรณีผู้ขอกู้หุ้นตัวเองต้องออกเลข ไม่ใช่ต้องรอนานๆ	1
39. ควรใช้ระบบประกันเข้ามาช่วยแบ่งภาระผู้ค้าประกันในอัตราส่วนที่พอเหมาะแก่ วงเงิน และมีค่าใช้จ่ายน้อยเพื่อแบ่งเบาภาระผู้กู้	1
40. กำหนดวันเวลาให้ชัดเจน	1
41. การกู้เงินสามัญควรจะได้รับเงินไม่เกิน 7 วัน หรือไม่เกิน 15 วัน	1

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ
เพชรบุรี จำกัด ด้านการบริการเงินฝาก

ข้อเสนอแนะด้านการบริการเงินฝาก	ความถี่
1. ควรให้ดอกเบี้ยสูงกว่านี้	6
2. ควรประชาสัมพันธ์ให้มีการฝากเงินอยู่ตลอด	3
3. การเงินสมาชิกสหกรณ์จะต้องปรับอัตราดอกเบี้ยให้พอสมควร	1
4. ต้องเป็นกันเอง	1
5. บริการเงินฝาก สามารถฝาก ถอนได้ทุกวัน และสามารถถอนโดยไม่ต้องแจ้ง ล่วงหน้า	1
6. การบริการเงินฝากคืออยู่แล้ว	1
7. การถอนเงิน การปิดบัญชี ระยะเวลาการดำเนินการไม่เหมาะสมควรน้อยกว่านี้	1
8. ดีแล้ว	1
9. เปิดบริการรับฝากไม่อั้นไม่ต้องผ่านคณะกรรมการ	1
10. ด้านเงินฝาก แต่ละหุ้นสมาชิกทราบอยู่แล้วสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ด้านออม มิใช่ บังคับ	1
11. เพิ่มจำนวนบุคลากรที่ดำเนินการ ปริมาณงานในสหกรณ์มาก	1
12. มีทางเลือกในการออมทรัพย์ ในด้านเงินฝากโดยออกสลากแบบเดียวกับสลาก ออมสินเป็นการจูงใจสมาชิกเพิ่มขึ้น	1
13. ได้รวดเร็วดี	1
14. ควรแจ้งการที่จะได้ดอกเบี้ยจำนวนเท่าไรให้สมาชิกทราบ	1
15. เงินฝากน่าจะสามารถถอนได้ตามความต้องการ	1
16. ควรทำสัญญาต่างๆให้ลูกค้าสหกรณ์	1
17. การรับฝากเงิน ควรรับฝากแบบธนาคาร คือฝากได้ - และถอนได้ ตามความ สะดวกการถอนได้ตลอดเวลาทำเหมือนธนาคาร	1

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ
เพชรบุรี จำกัด ด้านการประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะด้านการประชาสัมพันธ์	ความถี่
1. ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์มากกว่านี้	12
2. ประชาสัมพันธ์ทุกๆ เดือน	2
3. การประชาสัมพันธ์จะต้องแจ้งสมาชิกทราบสวัสดิการด้านบวกให้มากที่สุด	1
4. ควรปรับปรุงทุก ๆ ครั้งและประเมินบุคคลากรให้อยู่ในระดับคุณภาพ	1
5. ไม่มีการเผยแพร่ข่าวสารของสหกรณ์เลย การประชุมใหญ่สามัญประจำปีต้องแจกเอกสารต่างๆ ก่อนประชุมใหญ่ 1 สัปดาห์ เพื่อให้สมาชิกได้อ่าน ตรวจสอบก่อน	1
6. ต้องมีเอกสารแจกจ่ายเพื่อกระจายข่าวสารต่างๆ ให้สมาชิกทราบ	1
7. จัดให้มีการพบปะสมาชิกทุก สถานีตำรวจภูธร เดือนละครั้ง เพื่อทำความเข้าใจกับสมาชิกสหกรณ์	1
8. เจ้าหน้าที่สหกรณ์ไม่ควรมีส่วนได้ส่วนเสียในการถือครองหุ้นสามัญหรืออื่นๆ เพื่อความเป็นธรรม	1
9. ควรหาเจ้าหน้าที่เพิ่ม เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเงิน ไม่ควรนำเอาบุคคลในครอบครัวตำรวจมาเป็นเจ้าหน้าที่ เพราะจะเกิดความไม่เป็นธรรมได้	1
10. การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสหกรณ์ ไม่ชัดเจนไม่ครบถ้วน	1
11. ด้านการบริการสมาชิก ไม่รวดเร็ว	1
12. อยากให้ทางสหกรณ์บริการด้านผู้ค้าประกันเพราะจะทำให้เกิดความรวดเร็วในการจัดทำเอกสารขอกู้ยืมอย่างรวดเร็ว	1
13. ปรับปรุงให้มากกว่านี้	1
14. ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของสหกรณ์ควรเผยแพร่ให้สมาชิกทุกคนทราบ (แจกรายงานประจำปีให้กับสมาชิกทุกคน)	1
15. ควรจัดส่งเอกสารให้กับสมาชิกโดยตรง	1
16. ด้านนี้สำคัญที่สุด เรียกว่าการสื่อสารเพื่อส่งข่าวสาร ต้องมีความชัดเจน	1
17. อยากให้จัดรูปแบบการดำเนินการคล้ายกับรูปแบบธนาคาร	1
18. ควรเพิ่มรายละเอียดในใบเสร็จรับเงินให้มากกว่าปัจจุบัน	1
19. แจ้งข่าวสารให้สมาชิกทราบทุกเดือน	1

	ความถี่
20. ให้จัดทำประกาศให้ทราบโดยด่วนเมื่อมีเหตุการณ์ที่ไม่ปกติภายใน	1
21. ปกปิดข้อมูลสมาชิกเป็นความลับ	1
22. ให้จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำแก่สมาชิกด้วยความสุภาพอ่อนโยน เหมือนกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร	1
23. ประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกรับทราบข่าวสารข้อมูลให้รวดเร็วขึ้น	1
24. ด้านการประชาสัมพันธ์มีหลายหลายรูปแบบเพื่อความชัดเจนและเข้าใจมากขึ้นกว่านี้	1
25. การประชาสัมพันธ์ยังน้อย การพัฒนายังไม่ค่อยดีเท่าที่ควร	1

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ เพชรบุรี จำกัด ด้านการจัดสวัสดิการ

ข้อเสนอแนะด้านการจัดสวัสดิการ	ความถี่
1. ควรให้มีการจัดสวัสดิการให้สมาชิกให้มากกว่านี้	8
2. ควรจัดสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาให้มากกว่านี้	5
3. สมาชิกทุกคนควรได้รับสิทธิเท่าเทียมกันถ้วนหน้า	5
4. ด้านการจัดสวัสดิการควรเพิ่มสวัสดิการที่ถูกเงินให้รวดเร็ว	1
5. การจัดสวัสดิการต้องให้มีการแจกให้สมาชิกที่เดือดร้อนจริง มีการส่งเจ้าหน้าที่ไปตรวจบ้านพัก	1
6. สวัสดิการต่างๆ ต้องไม่ซ้ำกันในแต่ละปี	1
7. การแจกของชำร่วย และของรางวัลต้องกระจายให้ทั่วถึง ไม่ต้องให้ครั้งละ 10,000 – 20,000 บาท โดยให้กับสมาชิกที่มาประชุมครั้งละ 1,000 บาท	1
8. ปีนี้สวัสดิการอยู่ในเกณฑ์ดี	1
9. ควรมอบทุนการศึกษาแก่บุตรสมาชิกทุกคน คนละ 1,000 บาท	1
10. สิทธิของสมาชิกไม่ควรจำกัดการเข้าประชุมสามัญ ถือว่าไม่เป็นธรรมอย่างมาก ถือเป็นการตัดสิทธิของสมาชิกเพราะบางรายอาจมีข้อเสนออื่นๆและส่งผลในการเลือกคณะกรรมการ	1
11. สถานที่ไม่ควรไม่เหมาะสม เปลืองเงินในการจัด	1
12. ไม่ควรต้องไปดูงานที่ไกลๆ	1

ความถี่

13.ต้องการให้เพิ่มเงินช่วยเหลือทายาทหรือผู้เสียชีวิตของสมาชิกให้มากกว่าเดิมเพื่อ ความสมดุลของชีวิตข้าราชการและลูกเมียของข้าราชการ	1
14.คู่มือให้เหมาะสม	1
15.สวัสดิการยังไม่ทั่วถึงบางคนได้แล้วได้อีก ควรพิจารณาสมาชิกที่ยังไม่เคยได้รับ สวัสดิการ	1
16.ทุนสาธารณประโยชน์ และสงเคราะห์น่าจะเพิ่มกว่านี้	1
17.สวัสดิการที่จัดให้ในวันประชุมใหญ่ ไม่น่าเป็นตัวแทน	1
18.จัดเงินสวัสดิการให้สมาชิกมากขึ้นทุกปีครั้งละ 1 % ก็ดี	1
19.ดีแล้ว	1
20.กรณีสมาชิกเสียชีวิตควรแยกหนี้ให้สมาชิก ไม่ควรเรียกเก็บกับคนค้าหรือหักเงินที่ สหกรณ์จะต้องจ่าย ให้กับผู้เสียชีวิตอีก	1
21.รูปแบบมีอยู่แล้วตามกฎหมาย นอกกรอบได้ แต่ต้องถูกต้อง เป็นธรรม จะได้ไม่ผิด	1
22.เพิ่มความรวดเร็วในการให้เงินกู้สามัญและกู้หุ้นของสมาชิก	1
23.การพิจารณาความเหมาะสมการให้ทุนแก่บุตรสมาชิกตามที่ดูรายชื่อได้รับทุนส่วน ใหญ่จะช้าคนเดิมควรจะเว้นระยะสักหนึ่งปี สำหรับคนที่เคยได้รับแล้ว	1
24.ควรเพิ่มสวัสดิการด้านเจ็บป่วยและเสียชีวิตให้มากกว่านี้	1
25.จัดน้ำดื่มให้สมาชิก เช่นน้ำเย็น กาแฟ โอวัลติน	1
26.ควรแจ้งให้สมาชิกทราบทุกระยะ	1
27.แบ่งกำไรให้สมาชิกเพิ่มอีกหน่อย	1
28.ทุนการศึกษาของบุตรผู้เป็นสมาชิกสหกรณ์ควรให้มีมากกว่านี้	1
29.สวัสดิการไม่ค่อยเพียงพอสำหรับสมาชิกเช่น เงินทุนการศึกษามีน้อย ควรเพิ่ม สวัสดิการด้านนี้ให้มากๆ	1
30.ควรพิจารณาหลักเกณฑ์การขอทุนการศึกษาเล่าเรียนของสมาชิกให้ชัดเจนกว่านี้	1
31.ควรจัดให้แก่ข้าราชการเท่านั้น	1

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ คือ คณะกรรมการบริหารงานสหกรณ์ จำนวน 10 ท่านประกอบด้วย

1. พันตำรวจเอก ไตรวิช นันทองไทย ประธานคณะกรรมการดำเนินงาน สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด
2. พันตำรวจเอก ชวน ชิตประเสริฐ คณะกรรมการดำเนินงานและผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด
3. พันตำรวจโทหญิงธัญมน อินทะนิน คณะกรรมการดำเนินงานและเหรัญญิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด
4. พันตำรวจโทหญิง กันยกร แก้วเจริญ คณะกรรมการดำเนินงาน สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด
5. พันตำรวจเอก ทิพา บุญดำเนิน คณะกรรมการดำเนินงาน สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด
6. พันตำรวจเอกปิยะ สุขประเสริฐ รองประธานคณะกรรมการดำเนินงาน สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด
7. พันตำรวจโทหญิงโสภิตา ชูอินทร์คณะกรรมการดำเนินงาน สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด
8. พันตำรวจโทหาญ แก้ววิชิต คณะกรรมการดำเนินงาน สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด
9. พันตำรวจโท ศุภย์ สุนทรวิภาต คณะกรรมการดำเนินงานและเลขานุการ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด
10. คาบตำรวจ สุรศักดิ์ คงดี คณะกรรมการดำเนินงานและผู้ช่วยเลขานุการ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

ผลการสัมภาษณ์สรุปได้ดังนี้

1. ด้านการบริการเงินกู้

สหกรณ์กำหนดวงเงินให้กู้แก่สมาชิกจำนวนไม่เกิน 1,500,000 บาท นับว่าเหมาะสมแล้ว ถ้าขยายวงเงินให้กู้แก่สมาชิกเพิ่มอีก เช่น เพิ่มวงเงินให้กู้จำนวนไม่เกิน 3,000,000 จะเป็นการเสี่ยงปัจจุบันวงเงินให้กู้ไม่เกิน 1,500,000 ต้องใช้ผู้ค้ำประกัน 3 คน แบ่งความรับผิดชอบเฉลี่ยแล้วแบ่งความรับผิดชอบคนละ 500,000 บาท เป็นการกระจายความเสี่ยงในจำนวนเงินที่เหมาะสมดีแล้วทั้งนี้การให้บริการเงินกู้ไม่สามารถทำได้เช่นธนาคารหรือสถาบันการเงินทั่วไป เพราะสหกรณ์มีข้อจำกัดในการนำทุนหรือหุ้นไปดำเนินการหาผลกำไร เพราะต้องคำนึงถึงความเสี่ยงของการลงทุนนั้น ๆ ด้วยสมาชิกที่กู้หุ้นตนเองควรจะพิจารณาเป็นลำดับแรก และสมาชิกที่กู้เกิน 50,000 บาท จะต้องทำประกันเงินกู้เพื่อที่จะลดภาระให้กับคนค้ำประกัน ซึ่งหากสมาชิกเสียชีวิตด้วยอุบัติเหตุก็จะได้รับเงินเพิ่มเป็น 2 เท่า ของวงเงินที่ทำไว้กับสหกรณ์ สหกรณ์ควรขยายวงเงินกู้ และเพิ่มงวดการชำระจาก 120 งวด เป็น 150 งวด กรณีกู้เกินหนึ่งล้านบาท

สมาชิกส่วนใหญ่ต้องการให้สหกรณ์บริการสมาชิกด้วยวงเงินกู้ที่สูง อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ ระยะเวลาอนุมัติเงินกู้ที่รวดเร็วและผู้ค้ำประกันจำนวนน้อยซึ่งคณะกรรมการบริหารได้พิจารณาแล้วโดยอิงกับสถาบันการเงินอื่น เช่น ของ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารออมสิน มาประกอบการพิจารณาในการบริหารงาน ซึ่งแม้สหกรณ์จะมีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่สูงกว่าสถาบันการเงินอื่นๆ แต่สหกรณ์ก็มีการปันผลกำไร มีการเฉลี่ยคืนให้กับสมาชิก ประกอบกับสหกรณ์มีโครงการที่มุ่งธุรกิจแสวงหาผลกำไร ก่อตั้งขึ้นมาเพื่อมุ่งช่วยเหลือปัญหาทางการเงิน เฉพาะกลุ่มในหมู่มวลชนสมาชิกของสหกรณ์ จะให้กู้เฉพาะสมาชิกรายที่เดือดร้อนมิใช่ให้กู้เพื่อหวังกำไรแก่สหกรณ์ ดังนั้นวงเงินกู้ก็มุ่งหวังเพียงเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนมิใช่ส่งเสริมให้สมาชิกกู้เงิน เพราะการที่สมาชิกกู้มาก ก็หมายถึงว่าสมาชิกมีความเดือดร้อนเพิ่มมากขึ้นซึ่งมิใช่จุดมุ่งหมายของสหกรณ์ที่ต้องการส่งเสริมให้สมาชิกประหยัดและอดออม ส่วนในเรื่องการใช้นุคคลค้ำประกันในจำนวน 3 คน ก็หวังเพื่อสร้างความมั่นคงในการบริหารเงิน มิให้เกิดหนี้สูญซึ่งหนี้สูญนั้น จะส่งผลต่อสมาชิกรายอื่นที่ต้องรับผลเสียที่เกิดจากหนี้สูญ และเพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกที่ต้องการใช้เงินจำนวนมาก ให้สมาชิกไม่ต้องออกไปขอกู้เงินจากสถาบันการเงินอื่นๆ อีก ขณะนี้สหกรณ์ได้ขยายวงเงินกู้เป็นอัตราถึง 1,500,000 แล้ว

ปัจจุบันสหกรณ์ต้องใช้ระยะเวลาในการพิจารณาเงินกู้มาก ทำให้สมาชิกที่ขอกู้ต้องเข้าคิวนาน เป็นสาเหตุมาจากการที่สหกรณ์ขยายวงเงินกู้เพิ่มขึ้น 1,500,000 บาท ตรงตามความต้องการของสมาชิกที่ต้องการให้ขยายวงเงินกู้เพิ่มเติม สมาชิกจึงยื่นเรื่องขอกู้เงินสหกรณ์เพิ่มเติมจำนวนมาก แต่การให้บริการเงินกู้แก่สมาชิกสหกรณ์ได้พยายามสนองความต้องการของ

สมาชิกอยู่ตลอดเวลาโดยมิให้สมาชิกที่ขอกู้ต้องรอนานกว่ารอบการพิจารณาของกู้ยู่แล้ว แต่อาจมีความล่าช้าอยู่บ้างในช่วง เช่น ก่อนการประชุมใหญ่สามัญประจำปี เพราะต้องกันเงินไว้สำหรับจ่ายโบนัสและปันผลแก่สมาชิก แต่โดยภาพรวมประมาณ 10 เดือน หรือ 11 เดือนของปี ก็ไม่มีการอนุมัติให้กู้ค้างนานเกินวงรอบการพิจารณาแต่ละเดือน และได้บริหารงานมิให้มีการค้างอนุมัติเงินกู้ทุกเดือนอยู่แล้ว โดยหากมีปัญหাজำนวนเงินที่จะให้สมาชิกกู้ในแต่ละเดือนทางสหกรณ์ ก็ได้เปิด OD กับสถาบันการเงินภายนอก เพื่อขอกู้เงิน มาให้แก่สมาชิกซึ่งในปัจจุบันสามารถบริหารงานสหกรณ์ได้โดยไม่เกิดปัญหาอยู่แล้วซึ่งสหกรณ์ได้เปิดสินเชื่อประเภท กู้เบิกเงินเกินบัญชี (OD) กับธนาคารในวงเงิน 160 ล้านบาทให้เพียงพอกับความต้องการของสมาชิกปัจจุบันสหกรณ์ ได้พิจารณาเงินกู้เดือนละ 2 ครั้ง โดยไม่มีสัญญาเงินกู้ของสมาชิกค้างเลยและปัจจุบันสหกรณ์ ได้ขยายวงชำระหนี้จาก 120 งวดเป็น 150 งวดเพื่อให้สมาชิกไม่ต้องรับภาระผ่อนชำระหนี้หนักเกินไป ทำให้สมาชิกเหลือเงินใช้จ่ายภายในครอบครัวได้อีก

อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ การลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีความสอดคล้องกับเงินปันผลที่สมาชิกจะได้รับ สมาชิกจะต้องรับได้ หากมีการปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลง จะส่งผลให้เงินปันผลที่สมาชิกจะได้รับลดลงตามไปด้วย ซึ่งเมื่อกล่าวถึงผลประโยชน์ที่ลดลงแล้ว แทบไม่มีสมาชิกคนใดรับได้เลย สหกรณ์จึงลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามความต้องการของสมาชิกไม่ได้ หรือลดได้ยาก

สหกรณ์ควรจัดให้มีการอบรมสมาชิกที่ขอกู้ทุกรายเกี่ยวกับระเบียบการกู้ การค้าประกัน การจ่ายดอกเบี้ยและอื่นๆ เพื่อสร้างความเข้าใจแก่สมาชิกก่อนตัดสินใจกู้เงิน

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

สหกรณ์มีคณะกรรมการบริหารซึ่งประกอบไปด้วยตัวแทนจากสมาชิกที่เลือกตั้งมาจากที่ประชุมใหญ่มารดามตำแหน่งต่างๆ ในคณะกรรมการบริหาร ซึ่งจะกำกับดูแลในเรื่องการดำเนินงานของสหกรณ์ในด้านต่างๆ ทุกกระบวนการ มีเจ้าหน้าที่สหกรณ์ซึ่งได้เป็นผู้ปฏิบัติงานในการดูแลและการบริการแก่สมาชิกด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้มีคณะกรรมการบริหารดูแลในการดำเนินงานของสหกรณ์เปิดสินเชื่อประเภท กู้เบิกเงินเกินบัญชี (OD) กับธนาคารเพื่อรองรับการกู้เงินของสมาชิก มีคณะกรรมการเงินกู้ในการพิจารณาเงินกู้ทั้งเงินกู้สามัญ เงินกู้ซื้ออาวุธปืน เงินกู้สวัสดิการคอมพิวเตอร์และมีการประชุมคณะกรรมการเงินกู้ในแต่ละครั้งและมีการตรวจสอบ รับ - จ่าย และวงเงินกู้ของสมาชิก

พยายามตอบสนองความต้องการของสมาชิกตามจุดมุ่งหมาย เหมาะสม ใจสมาชิกออมมากขึ้น ปรับเรื่องการสื่อสารเรื่องเงินกู้ การอธิบายเรื่องเงินกู้ (ปรับการตอบสนองผู้รับบริการ) มีการดำเนินการตามขั้นตอน มีการตรวจสอบและไว้วางใจ การพูดจาอธิบายต้องใช้

ทักษะ ต้องฝึกอบรมเสมอ ส่วนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน เพียงพอแล้ว เนื่องจาก สหกรณ์เป็นสหกรณ์เล็ก ๆ มีการทำประกันหนี้ของผู้กู้โดยการทำประกันเงินกู้ปีต่อปี เพื่อให้ผู้กู้ทำประกันเดือนละและสมาชิกต้องเหลือเงินหลังหักค่าใช้จ่ายแล้ว 30 % ของเงินเดือน

1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

มีคณะกรรมการบริหารดูแลในการดำเนินงานของสหกรณ์มีคณะกรรมการเงินกู้ในการพิจารณาเงินกู้ทั้งเงินกู้สามัญ เงินกู้ซื้ออาวุธปืน เงินกู้สวัสดิการคอมพิวเตอร์ที่ผ่านมาไม่มีปัญหาหนี้เสีย(NPL) หรือมีปัญหาในด้านการทุจริตในการบริหารงานสหกรณ์ซึ่งมีการประชุมคณะกรรมการบริหารและมีการตรวจสอบบัญชีของสหกรณ์เป็นประจำทุกเดือนมีการประชุมคณะกรรมการบริหารเดือนละครั้งเป็นประจำ เพื่อตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่มีคณะกรรมการที่ดำรงตำแหน่งต่างๆ ของสหกรณ์ คอยกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ และมีผู้ตรวจสอบกิจการ 2 ท่านที่เลือกตั้งมาจากที่ประชุมใหญ่ประจำปีผู้ตรวจสอบบัญชีมาตรวจปีละ 3-4 ครั้งสามารถตรวจสอบเอกสารทุกอย่างได้สมาชิกสามารถตรวจสอบรายชื่อและยอดเงินต่างๆ ที่สหกรณ์โอนเข้าบัญชีให้โดยสามารถตรวจสอบข้อมูลของตนเองได้ตลอดเวลา และมีผู้ตรวจสอบบัญชีเอกชนตรวจสอบสัญญาเงินกู้

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

มีการประชุมคณะกรรมการเงินกู้ 2 ครั้ง ใน 1 เดือน เพื่อพิจารณาเงินกู้ให้แก่สมาชิกซึ่งถือว่าสนองต่อสมาชิกได้รวดเร็วกล่าวคือ สามารถบริการเงินกู้ให้แก่สมาชิกเดือนละ 2 ครั้ง ไม่มีคำร้องขอกู้ค้างในแต่ละวงจรรอบการพิจารณาเงินกู้ของสมาชิกสมาชิกไม่ต้องรอนานการจ่ายเงินกู้สามารถจ่ายหลังจากอนุมัติไม่เกิน 2-3 วันสหกรณ์สามารถปล่อยเงินกู้ให้สมาชิกได้เดือนละ 2 ครั้ง สมาชิกขอเงินกู้เพียง 15 วัน ผู้ที่กู้หุนตนเองได้รับเงินเป็นลำดับแรกทุกคน

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ในเรื่องการบริการเงินกู้ให้แก่สมาชิกนั้นจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการหรือสมาชิกถ้ายื่นเรื่องแบบมีเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนแล้ว มั่นใจได้เลยว่าได้รับเงินกู้จากสหกรณ์แน่นอน เพราะสหกรณ์มีการวางแผนทางการเงินอย่างดีมีการประชุมคณะกรรมการเงินกู้ทุกครั้งเป็นผู้อนุมัติเงินกู้ของสมาชิกอนุมัติแล้วภายใน 2-3 วัน จ่ายเงินกู้ให้สมาชิกโดยโอนเข้าบัญชีสมาชิกและตรงตัวของผู้กู้ และสหกรณ์จะแจ้งทางวิทยุให้สมาชิกทราบพร้อมไปตรวจสอบยอดเงินที่โอน

มีการประชุมคณะกรรมการบริหารและชี้แจงรายรับ-รายจ่ายเป็นประจำทุกเดือน และประชุมใหญ่ประจำปีเพื่อชี้แจงการบริหารและบริหารจัดการเงินปันผลกับเฉลี่ยคืนแก่สมาชิกสหกรณ์โอนเงินเข้าบัญชีให้แก่สมาชิกเมื่อได้รับเงินกู้และเงินปันผลเฉลี่ยคืนสมาชิก

สามารถตรวจสอบว่าแต่ละเดือนสหกรณ์หักเงินสมาชิกถูกต้องหรือไม่มีการเก็บสำรองข้อมูลไว้ที่สหกรณ์จังหวัด

1.5 ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ในการกู้เงินเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะดำเนินการช่วยเหลือสมาชิกในเรื่องทำเอกสารให้ถูกต้องตามระเบียบสหกรณ์ พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารด้านเงินกู้ให้แก่สมาชิกอยู่ตลอดเวลาแจ้งรายชื่อสมาชิกที่ได้รับเงินกู้ประจำเดือนนั้น ๆ ทุกคนผ่านห้องสื่อสารสมาชิกสามารถสอบถามข้อมูลสหกรณ์ได้ตลอดโดยการโทรศัพท์เข้ามาสอบถามสหกรณ์แจ้งยอดเงินกู้ที่สมาชิกทำมาแล้วไม่ถึงที่ต้องการให้สมาชิกทราบ และชี้แจงเหตุผลโอนเข้าบัญชีของสมาชิก และแจ้งให้สมาชิกทราบพร้อมให้ตรวจสอบบัญชีธนาคารของตัวเองให้คำแนะนำแก่สมาชิกในด้านวงเงินกู้ของสมาชิกมีการสอบถามและรับฟังข้อมูลในการประชุมของคณะกรรมการบริหารสหกรณ์อย่างสม่ำเสมอ

2. แนวทางการพัฒนาการบริการด้านการบริการเงินฝาก

จะเห็นได้ว่าสมาชิกต้องการให้มีการบริการเงินฝาก แบบธนาคารคือเบิก ถอน ได้ทุกวันซึ่งสหกรณ์สามารถฝากได้ทุกวันการฝากสมาชิกจะฝากเท่าไรก็ได้ในแต่ละครั้ง เพราะสหกรณ์ ต้องการให้สมาชิกออมเงินไว้ใช้ในอนาคตเดือนหนึ่งฝากก็ครั้งก็ได้ โดยมีเจ้าหน้าที่และผู้จัดการเป็นคนรับผิดชอบในสมุดและแผ่นการ์ด การถอนเงินต้องถอนเงินได้เดือนละครั้ง แต่ถอนเกิน 100,000 บาทขึ้นไปจะต้องทำหนังสือแจ้งล่วงหน้า 30 วันต้องนำเข้าไปประชุมเนื่องจากสหกรณ์จะได้ประมาณการรายรับ – จ่ายได้ถูกต้องและเหมาะสมเพื่อไม่ให้เกิดการดำเนินงานติดขัด การให้สหกรณ์บริการเป็นเงินกู้ ให้แก่สมาชิก ดังนั้นจึงจำเป็นเมื่อมีการเบิกเกินวงเงินดังกล่าวจึงต้องนำเข้าไปประชุมกรณีถอนเงินมากกว่าที่กำหนด สหกรณ์จะต้องประมาณรายรับ-รายจ่ายให้คณะกรรมการทราบเนื่องจากสหกรณ์มีนโยบายไม่เหลือเงินติดบัญชีสหกรณ์มากจำต้องมีการกำหนดทั้งนี้เพราะสหกรณ์มีรายได้ก็ต่อเมื่อสิ้นเดือน เมื่อสมาชิกมาจ่ายจึงทำให้สภาพคล่องของสหกรณ์มีน้อย เพราะสหกรณ์มีทุนหมุนเวียนไม่มากพอที่จะทำให้เหมือนธนาคารได้

การพัฒนาบริการให้ถอนได้ทุกวันจึงเป็นเรื่องที่สหกรณ์ต้องพัฒนาแต่เนื่องจากสหกรณ์เองมีเจ้าหน้าที่จำนวนน้อยไม่เพียงพอที่จะมาปฏิบัติงานในการบริหารเงินฝาก และต้องครอบคลุมหรือประเมินให้ได้ว่าจะมีผู้มาฝากหรือมาถอนในแต่ละวันในวงเงินเท่าไร เพื่อที่จะได้มีการบริหารเงินไว้ดูแลในเรื่องนี้ สรุปได้ว่า จะทำได้ต่อเนื่องมีการบริหารจัดการเรื่องเงินฝากอย่างเป็นระบบ โดยประเมินว่าจะมีฝากถอนในแต่ละวันเท่าไร ซึ่งอาจจะทำให้สูญเสียรายได้ในการที่นำเงินมาบริการในด้านนี้ กล่าวคือสภาพคล่องในการถอนเงินดีขึ้น แต่รายได้ในการทำประโยชน์ของสหกรณ์จะลดลง

สมาชิกได้ดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารคือ ร้อยละ 4 และอัตราดอกเบี้ยคงที่ไม่เปลี่ยนแปลงง่ายเนื่องจากให้สมาชิกรู้จักออม รู้จักใช้จ่ายเงิน เหลือมาออม แต่อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 4 ค่อยๆเพิ่มบ้างเพื่อจูงใจสมาชิกเช่นปรับเพิ่มเป็น ร้อยละ 4.25 เมื่อนำเงินมาฝากหรือถอน จะได้รับสมุดเงินฝากกลับไปทันทีที่ผู้จัดการเซ็นเรียบร้อยและในกรณีที่สมาชิกฝากเงินต้องการปกปิดข้อมูลสหกรณ์จะผนึกซองส่งให้สมาชิก

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าสถาบันการเงินทั่วไป โดยคณะกรรมการบริหารเห็นว่าให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน ดอกเบี้ยจะขึ้นหรือลง สหกรณ์แจ้งเป็นประกาศให้สมาชิกทราบเป็นคราวๆ ไป ในการบริการเงินฝากนั้น สหกรณ์จะมีสมุดคู่ฝากให้แก่สมาชิก ซึ่งสมุดคู่ฝากนั้นจะเป็นตัวที่กำหนดความชัดเจนของการบริการ ซึ่งสหกรณ์เองก็ดำเนินการรับฝากโดยยึดแนวบริหาร เหมือนธนาคารมีทะเบียนควบคุมด้านเงินฝาก ซึ่งสมาชิกสามารถรับรู้ข้อมูลได้อย่างชัดเจนและมีการทำหนังสือเชิญชวนให้สหกรณ์อื่น นำเงินมาฝาก

2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

เมื่อสมาชิกมาฝากเงินเจ้าหน้าที่จะนำใบฝากไปให้ผู้จัดการเซ็นชื่อกำกับทุกครั้ง และเมื่อถอนเงินจะได้เงินสดกลับไปทันทีที่สหกรณ์สามารถรับการบริการเงินฝากได้ตรงตามกำหนดและเงื่อนไข โดยไม่เคยถูกร้องเรียนในเรื่องมาขอฝากหรือถอนไม่ได้ ซึ่งทางสหกรณ์ได้มีการดำเนินการบริการเงินฝากให้แก่สมาชิกได้อย่างดีเน้นเจ้าหน้าที่ให้บริการชี้แจงให้เข้าใจ

สหกรณ์คิดและปรับดอกเบี้ยทบต้นให้แก่สมาชิกทุกวันที่ 30 ก.ย. ของทุกปี สมาชิกสามารถตรวจสอบและนำสมุดมาปรับได้ทันทีที่สหกรณ์ปกปิดข้อมูลของสมาชิกมีการเก็บกำไรในรายรับ-จ่ายของสหกรณ์เงินสหกรณ์ ทุกครั้งเสนอคณะกรรมการบริหารเดือนละ 1 ครั้ง มีผู้ตรวจสอบบัญชีเอกชนตรวจสอบอยู่และสหกรณ์ผู้ตรวจการจากสหกรณ์จังหวัดมาตรวจสอบสหกรณ์ภายในจังหวัดเพชรบุรีฝากเงินกับเรากล่าวว่ามีความเชื่อถือไม่มีการทุจริตของเจ้าหน้าที่ไม่มีกรณีเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์กระทำผิดหรือทุจริตในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

มีการประชุมและพิจารณานโยบายที่จะมอบแก่สมาชิกทุกเดือน สหกรณ์เป็นแหล่งเงินออมที่มีดอกเบี้ยสูง ไว้ใช้ในยามเดือดร้อนหรือมีความจำเป็น การบริการได้รับเงินไว รวดเร็วสมาชิกที่มาฝากเมื่อเจ้าหน้าที่ทำสมุดเสร็จแล้วให้ผู้จัดการเซ็นชื่อกำกับ สามารถรอนำสมุดกลับไปได้ทันทีหากถอนเงินก็สามารถนำเงินสดกลับไปได้ทันทีเช่นกัน และเจ้าหน้าที่

มีความรวดเร็วในการบันทึกข้อมูลของสมาชิกแต่ละคนเจ้าหน้าที่จะบริการด้วยความเอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการบริการด้วยความรวดเร็ว รอคิวไม่นาน

2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

การฝากถอน จะต้องมีการแจ้งในรายรับ รายจ่ายของสหกรณ์หรือประมาณการของแต่ละเดือนไว้ในการประชุมของคณะกรรมการบริหารทุกครั้งมีผู้สอบบัญชีมาตรวจสอบว่าเจ้าหน้าที่ที่คิดดอกเบี้ยถูกต้องหรือไม่เป็นประจำและมีการแยกหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เป็นฝ่ายบัญชี กับการเงิน คนละคนกัน

สมาชิกสามารถรับรู้ได้จากสมุดเงินฝากว่าสมาชิกนั้นมีเงินฝากอยู่เท่าไร ซึ่งสามารถถอนเงินฝากได้ หากสมาชิกเดือดร้อนทางการเงิน โดยสหกรณ์จะสนองตอบต่อความต้องการของสมาชิกได้ทันทีที่สมาชิกสามารถตรวจสอบการคิดดอกเบี้ยได้ตลอดโดยมีเจ้าหน้าที่ชี้แจงให้ฟังและเข้าใจการฝากถอน แต่ละครั้งจะต้องให้ผู้จัดการเซ็นชื่อในสมุดของสมาชิก และการตรวจตัวสมาชิก เป็นการควบคุมการทำงานเจ้าหน้าที่

2.5 ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ

สหกรณ์ แจ้งสมาชิกนำสมุดมาปรับดอกเบี้ยทุกสิ้นปีงบประมาณ บางรายปรับดอกเบี้ยแล้วถอนเงินเลย สหกรณ์ก็จัดให้โดยการควบคุมของผู้จัดการเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์จะดูแล และบริการให้แก่สมาชิก ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และใส่ใจในการบริการ แก่สมาชิก สหกรณ์ชักชวนสมาชิกนำเงินมาฝากโดยให้อัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่า

3. แนวทางการพัฒนาการบริการด้านการประชาสัมพันธ์

สหกรณ์มีการประชุมคณะกรรมการบริหารเดือนละ 1 ครั้ง และแจ้งให้คณะกรรมการทราบและนำไปประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกทราบในหน่วยงานของคนพร้อมกับสหกรณ์มีหนังสือแจ้งไปประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกทราบและนำไปติดบอร์ดของสถานีตำรวจภูธรแต่ละสถานีตำรวจภูธร และสหกรณ์มีการทำประกาศติดบอร์ดไปยังสถานีตำรวจภูธรต่างๆ เพื่อให้สมาชิกทราบข้อมูลอยู่ตลอดเวลาในเรื่องที่สมาชิกควรทราบหรือข้อมูลพื้นฐานของสหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์โดยออกคำสั่งแต่งตั้งผู้ดำรงตำแหน่งต่างๆ เพื่อให้สมาชิกได้ทราบและสามารถติดต่อได้ที่หน้าห้องสหกรณ์ โดยให้ทำการปรับปรุงข้อมูลบนบอร์ดทุกเดือน

มีการทำโครงการจิตอาสาตามสถานีตำรวจภูธร โดยให้สถานีตำรวจภูธรเป็นผู้จัดการส่วนสหกรณ์ เป็นผู้ร่วมกับสถานีตำรวจภูธร โดยคณะกรรมการบริหารงาน และเจ้าหน้าที่ออกไปร่วมแจกสิ่งของตามโรงเรียนต่างๆ ในจังหวัดเพชรบุรีตามที่สถานีตำรวจภูธรแจ้งรายชื่อโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการมาให้สหกรณ์

ในการประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการบริหาร เมื่อได้ประชุมเสร็จสิ้น ก็ให้คณะกรรมการบริหารดังกล่าวไปประชาสัมพันธ์ หรือแจ้งในที่ประชุมประจำเดือน ของสมาชิก แต่ละสถานีตำรวจภูธรในสังกัดมีการประชาสัมพันธ์ทางแผ่นพับ ใบปลิว ซึ่งเป็นเอกสารแจกจ่าย ให้กับสมาชิกถ้าสมาชิกต้องการรู้ข้อมูลหรือรายละเอียดในเรื่องการกู้เงินการฝากเงินออมทรัพย์ หรือการบริการอื่นของสหกรณ์ ก็สามารถติดต่อได้ทางโทรศัพท์

กำลังดำเนินการเปิดเว็บไซต์ของสหกรณ์เพื่อให้สมาชิกได้เข้ามาดูข้อมูล หรือ รายละเอียดในการบริการของสหกรณ์ ทางเว็บไซต์ได้ ซึ่งอาจจะถือได้ว่าเป็นการบริการ หรือ ประชาสัมพันธ์ แบบทั่วถึงเพียงแค่สมาชิกสนใจรายละเอียดการบริหารเรื่องใดก็สามารถเปิดเข้ามาดู ข้อมูลในเว็บไซต์ของสหกรณ์ได้

ควรเพิ่มบุคลากรเพื่อทำหน้าที่ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะ จำนวน 1 คน ซึ่ง ณ ตอนนีสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ไม่มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ควรออกพบปะสถานีตำรวจภูธรปีละ 1 ครั้ง เป็นอย่างน้อยสหกรณ์ จัดประชุมใหญ่ที่โรงแรมรอยัลโคมอนทุกปี โดยแจ้งให้สมาชิกที่สนใจเข้าร่วมประชุมรับทราบ ข้อมูลการดำเนินงานของสหกรณ์

3.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

มีการแจ้งข่าวสารไปยัง สถานีตำรวจภูธร โดยสถานีตำรวจภูธร นำไป ติดประกาศให้สมาชิกทราบเป็นครั้งคราว และมีหนังสือเชิญชวนในเรื่องต่างๆ เช่น มอบทุนการศึกษา การสมัครสมาชิก การฝากเงินแจกบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้สถานีตำรวจภูธรละ 1 อัน เมื่อสหกรณ์มีหนังสือประชาสัมพันธ์ก็ให้นำไปติดบอร์ดให้สมาชิกทราบสหกรณ์มีการ ประชุมเป็นประจำทุกเดือนเพื่อให้คณะกรรมการนำข้อมูลต่างๆไปแจ้งให้สมาชิกทราบมีเอกสาร หรือหลักฐานเป็นรูปธรรม สามารถให้สมาชิกได้รับรู้ข้อมูลหรือข่าวสารของสหกรณ์โดยผ่าน ทางการประชุมประจำเดือน ข้อมูลที่ติดบอร์ด แผ่นพับ ใบปลิว ทางโทรศัพท์ หรือทางเว็บไซต์ ของสหกรณ์

3.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

มีคณะกรรมการศึกษา และประชาสัมพันธ์จำนวน 5 ท่าน เพื่อคอยดูแล เรื่องต่างๆ ของสมาชิกที่มีประโยชน์ต่อสมาชิก พร้อมเสนอคณะกรรมการบริหารประจำเดือน ข้อมูลหรือข่าวสารต่างๆ นั้น จะเป็นข้อมูลที่ผ่านคณะกรรมการดำเนินงานพิจารณาแล้วว่าสมควร ที่จะประชาสัมพันธ์ให้แก่สมาชิกได้เมื่อประชาสัมพันธ์ ไปแล้วต้องสามารถดำเนินการตามที่ ได้ประชาสัมพันธ์ได้เรื่องที่สหกรณ์ ประชาสัมพันธ์ไปส่วนมากมาจากมติของ คณะกรรมการบริหารแต่ละเดือนเพื่อให้สมาชิกทราบการดำเนินงานของสหกรณ์มีการเก็บรักษา

ข้อมูลของสมาชิกทุกคนอย่างเรียบร้อยหากสมาชิกต้องการทราบข้อมูลสามารถติดต่อสอบถามได้ทันที

3.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ข้อมูลหรือข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์นั้น จะมุ่งต่อตัวสมาชิกทุกคน ไม่มุ่งต่อสมาชิกเฉพาะกลุ่มเฉพาะรายเดิยมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวของสมาชิกสมาชิกมีความเห็นอย่างไรเรื่องอะไร ก็สามารถนำส่งเรื่องมาได้เพราะสหกรณ์ จะนำเรื่องต่างๆที่สมาชิกส่งมานำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารทุกเดือนมีความรวดเร็วในการให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารต่างๆที่สมาชิกต้องการทราบจากสหกรณ์

3.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

สมาชิกจะต้องได้รับข้อมูลหรือข่าวสารของสหกรณ์ที่ชัดเจนครบถ้วน และถูกต้องสมาชิกสามารถรับรู้ข้อมูลได้จากการติดประกาศที่หน้าห้องสหกรณ์ และที่ สถานีตำรวจต่างๆเจ้าหน้าที่จะต้องมีความรู้ในเรื่องนั้นๆ เป็นอย่างดี เพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่สมาชิก มีการแถลงรายรับ รายจ่ายให้คณะกรรมการทราบทุกครั้ง เมื่อมีค่าใช้จ่ายในการประชาสัมพันธ์ มีคณะกรรมการประชาสัมพันธ์ 5 ท่าน เพื่อศึกษารับข้อมูลจากสมาชิก

3.5 ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ

มุ่งหวังว่าสมาชิกทุกคนจะต้องได้รับข่าวสารหรือข้อมูลประชาสัมพันธ์จากสหกรณ์ เพื่อให้สมาชิกได้รับรู้ทันทั่วทั้งในรูปแบบบริการที่อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงทั้งนี้โดยสมาชิกจะได้รับบริการต่างๆ ของสหกรณ์ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและไม่เสียสิทธิ์และสมาชิกทุกคนสามารถตรวจสอบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลาที่มีเจ้าหน้าที่คอยตอบคำถามของสมาชิกในเรื่องนั้นๆสมาชิกสามารถเสนอแนวความคิดโดยการผ่านหัวหน้า สถานีตำรวจหรือทำหนังสือแจ้งสมาชิกทราบเมื่อจะได้พัฒนาต่อไป

4. แนวทางการพัฒนาการบริการด้านการจัดสวัสดิการ

การจัดสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด การจัดสวัสดิการให้แก่สมาชิกสหกรณ์นั้นถือว่าสหกรณ์ได้มุ่งมั่นให้ก่อเกิดประโยชน์สูงสุดแก่สมาชิก ซึ่งมีดังนี้ โครงการเพื่อซื้ออาวุธปืนจากบริษัทที่มีราคาถูกกว่าท้องตลาด โครงการเพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ให้แก่สมาชิกการแจกทุนแก่นุตรสมาชิกในที่ประชุมใหญ่ทุกปีการช่วยเหลือสมาชิกที่เสียชีวิตโดยมีค่าทำศพให้ไม่เกิน 30,000 บาทโดยดูจากทุนเรือนหุ้นที่มีอยู่ในสหกรณ์ในเรื่องการมอบเงินสงเคราะห์ศพ ก็มีระเบียบในเรื่องนี้ซึ่งจะต้องมีหลักเกณฑ์ครบถ้วนตรงตามระเบียบ ซึ่งระเบียบนี้ก็เป็นแนวปฏิบัติที่อิงกับแนวทางของกรมส่งเสริมสหกรณ์อยู่แล้วการจ่ายเงินปันผลและเฉลี่ยคืนที่สูงกว่าสหกรณ์อื่น

การจัดงานในวันประชุมใหญ่ก็มุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิกโดยคำนึงถึงรายจ่ายใดที่ไม่ควรมีสหกรณ์ก็จะตัดออก ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สมาชิก มีการจับฉลากมอบรางวัลให้สมาชิกในวันประชุมใหญ่สามัญประจำปี มีการจับฉลาก ได้รางวัลเป็นเงินสด มีการมอบทุนการศึกษาให้กับบุตรสมาชิกในวันประชุมใหญ่ซึ่งได้มีคณะกรรมการการศึกษาเป็นผู้พิจารณาลั่นกรองมาแล้วอย่างรอบคอบในการที่จะมอบทุนการศึกษาให้แก่บุตรของสมาชิก โดยพิจารณาให้ทั่วถึงและเป็นธรรมแก่สมาชิก

การทำประกันชีวิตและค่ารักษาพยาบาลให้สมาชิกในกรณีปฏิบัติหน้าที่และบาดเจ็บและการทำประกันชีวิตเงินกู้ของสมาชิกที่กู้มากกว่าหุ้นตนเองโดยส่งประกันปีต่อปีในราคาที่ถูกกว่าสหกรณ์อื่นถ้าสมาชิกเสียชีวิตด้วยอุบัติเหตุจะได้เงินเพิ่มอีก 1 เท่า จากที่เคยกู้สหกรณ์ไว้ เพราะสหกรณ์ทำประกันให้กับสมาชิกทุนสาธารณประโยชน์ ก็จะมีคณะกรรมการบริหารดูแลว่าหน่วยงานใด หรือบุคคลใดที่สมควรจะได้รับการช่วยเหลือโดยใช้ทุนสาธารณประโยชน์ของสหกรณ์การจัดกิจกรรมโครงการจิตอาสาตามสถานีดำรงจตุรต่าง ๆ เป็นโครงการจิตอาสาช่วยเหลือผู้ยากไร้โดยประธานสหกรณ์จะเป็นผู้มอบด้วยตนเองการจัดสรรงบประมาณ ในส่วนการจัดสวัสดิการจะมากกว่าที่กำหนดไม่ได้ เพราะจะกระทบกับเงินปันผลที่สมาชิกจะได้ลดลง การพิจารณาสัดส่วนสวัสดิการน่าจะจัดสวัสดิการทุนสาธารณประโยชน์มากที่สุด ด้านอื่นตามลำดับ

สรุปได้ว่าในเรื่องสวัสดิการต่างๆ ที่ทางสหกรณ์มีให้แก่สมาชิกนั้น ได้อยู่ในรูปแบบที่คณะกรรมการบริหารงานของสหกรณ์ได้ดูแล และควบคุมกำกับให้เป็นไปตามระเบียบหรือแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับหน่วยงานอื่นอยู่แล้ว ภายใต้กฎเกณฑ์หรือเงื่อนไขที่สหกรณ์จะสามารถดำเนินการได้ เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่สมาชิก

4.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

มีการช่วยเหลือสมาชิกที่เสียชีวิตเบื้องต้นโดยดูจากทุนเรือนหุ้นที่สมาชิกสะสมอยู่ว่ามีเท่าไรแล้วช่วยเหลือตามกฎระเบียบของสหกรณ์มีการแจกทุนการศึกษาในที่ประชุมใหญ่มีการแจกรางวัลในวันประชุมใหญ่ มีการให้ปันผลและเฉลี่ยคืนที่สูงซึ่งคณะกรรมการบริหารจะมีการพัฒนาสวัสดิการด้านอื่น ๆ อีกโดยอยู่บนพื้นฐานของสภาพแวดล้อมของสหกรณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปสมาชิกนำบุตรที่ได้รับทุนมารับเงินจากสหกรณ์ได้ในวันประชุมใหญ่โอนเงินเข้าบัญชีสมาชิกที่ถูกสลากในวันประชุมใหญ่มีการคัดเลือกบุตรสมาชิกที่ได้รับทุนอย่างเป็นธรรมมีโบว์ชัวร์ของสวัสดิการคอมแจกแก่สมาชิกเป็นครั้งคราว

4.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

สมาชิกทุกคนสามารถตรวจสอบสวัสดิการด้านต่าง ๆ ได้ว่าถูกต้องตรงตามระเบียบที่วางไว้โดยสหกรณ์มิได้มุ่งบริการเฉพาะสมาชิกรายหนึ่งรายใดและมีเอกสารการจ่ายเงินสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลาหากสมาชิกท่านใดสงสัยสหกรณ์ทำตามระเบียบทางด้านสวัสดิการโดยคณะกรรมการบริหารอนุมัติในการประชุมแต่ละครั้ง ซึ่งมีการประชุมคณะกรรมการอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และเจ้าหน้าที่จะนำเข้าวาระการประชุมคณะกรรมการทุกครั้งทุกรายที่มีการจ่ายและสหกรณ์จังหวัดมาร่วมประชุมประจำ

4.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ตอบสนองด้วยการเพิ่มสวัสดิการให้สมาชิกมากขึ้นในทุกเรื่องสมาชิกทุกคนสามารถได้รับสวัสดิการสหกรณ์จัดไว้ให้ ภายใต้เงื่อนไขและกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ตามระเบียบ

การทำงานเป็นระบบขั้นตอนในรูปของคณะกรรมการบริหาร ประชุมเดือนละ 1 ครั้ง อาจจะล่าช้าบ้างขึ้นอยู่กับเอกสารของสมาชิกส่งให้สหกรณ์ จะมีความรวดเร็วในการจ่ายถ้าสมาชิกนำเอกสารมาครบถ้วน

4.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

สหกรณ์จะดำเนินการตามระเบียบด้านสวัสดิการต่างๆ โดยผ่านทางคณะกรรมการบริหารงานมีระเบียบ มติ เป็นตัวกำหนดในการบริหารงานเพื่อสะดวกในการทำงาน และมีการจัดเก็บข้อมูลสำรองไว้ที่สหกรณ์จังหวัด

4.5 ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ

สมาชิกสามารถทราบข้อมูลได้จากการประชาสัมพันธ์หรือตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ได้ในเรื่องสวัสดิการต่างๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆแก่สมาชิกตลอดเวลา และชัดเจนสมาชิกทุกคนมีสิทธิได้รับสวัสดิการด้านต่างๆ จากสหกรณ์อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การพิจารณาต้องคำนึงถึงสมาชิกเป็นหลักสมาชิกต้องได้ประโยชน์สูงสุด เพื่อช่วยเหลือสมาชิกที่เดือดร้อนและเพื่อดูแลสวัสดิการต่าง ๆ ให้สมาชิกได้ผลประโยชน์มากที่สุด ถ้าสมาชิกต้องการอะไรหรือสวัสดิการอะไรสามารถเสนอแนะมายังสหกรณ์ ได้เพื่อเจ้าหน้าที่สหกรณ์ นำเข้าวาระการประชุมต่อไป

ส่วนที่ 2 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ เพชรบุรี จำกัด

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด เป็นผลที่ได้มาจากการสังเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด จำนวน 296 คน และแบบสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยทำการสัมภาษณ์ประธานกรรมการดำเนินการ รองประธานกรรมการ กรรมการ/เลขานุการ กรรมการ/เหรัญญิก กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ คณะกรรมการ 1 ท่าน คณะกรรมการเงินกู้ 2 ท่าน และคณะกรรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์ 2 ท่าน นำเสนอตามการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านการบริการเงินกู้

- 1.1 จัดหาแหล่งเงินกู้ภายนอกเพื่อให้สมาชิกกู้เงินสามัญไม่ต้องเข้าคิวนาน
- 1.2 ขยายวงเงินกู้เพื่อให้สมาชิกได้กู้เงินได้รวดเร็วขึ้น จากเดิม 90 ล้าน เป็น 160 ล้าน เพื่อแก้ปัญหาวงเงินไม่เพียงพอให้สมาชิกกู้ยืม
- 1.3 แจ้งให้สมาชิกทราบข้อมูลด้านการเงินของสหกรณ์ให้ชัดเจนและสม่ำเสมอ
- 1.4 การบริการเงินกู้ให้แก่สมาชิกอย่างน้อยไม่ควรเกิน 3 เดือน
- 1.5 สมาชิกที่กู้เกิน 50,000 บาท จะต้องทำประกันเงินกู้เพื่อที่จะลดภาระให้กับคนค้ำประกัน ซึ่งหากสมาชิกเสียชีวิตด้วยอุบัติเหตุก็จะได้รับเงินเพิ่มเป็น 2 เท่า ของวงเงินที่ทำไว้กับสหกรณ์
- 1.6 เพิ่มงวดการชำระจาก 120 งวด เป็น 150 งวด กรณีกู้เกินหนึ่งล้านบาท
- 1.7 สหกรณ์ได้พิจารณาเงินกู้เดือนละ 2 ครั้ง
- 1.8 ให้มีการอบรมสมาชิกที่ขอกู้ทุกรายเกี่ยวกับระเบียบการกู้การค้ำประกัน การจ่ายดอกเบี้ยและอื่นๆ เพื่อสร้างความเข้าใจแก่สมาชิก

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านการบริการเงินฝาก

- 2.1 บริการเงินฝาก สามารถฝาก ถอน ได้ทุกวัน และสามารถถอนโดยไม่ต้องแจ้งล่วงหน้าโดยจำกัดจำนวนเงิน
- 2.2 เงินฝากน่าจะสามารถถอนได้ตามความต้องการ

2.3 ควรประชาสัมพันธ์ให้มีการฝากเงินอยู่ตลอด

2.4 มีทางเลือกในการออมทรัพย์ ในด้านเงินฝากโดยออกสลากแบบเดียวกับ สลากออมสินเป็นการจูงใจสมาชิกเพิ่มขึ้น

2.5 ปรับเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเป็น ร้อยละ 4.25

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านการประชาสัมพันธ์

3.1 เพิ่มบุคลากรเพื่อทำหน้าที่ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะ จำนวน 1 คน

3.2 มีแผ่นพับ ใบปลิว หรือวารสารประชาสัมพันธ์ให้กับสมาชิกทุกเดือน

3.3 ปรับปรุงข้อมูลบนป้ายประกาศและป้ายประชาสัมพันธ์ที่ติดไว้ที่ทำการ สหกรณ์ทุกเดือน

3.4 คณะกรรมการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกในหน่วยงานของตนทราบ พร้อมกับสหกรณ์มีหนังสือแจ้งไปประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกทราบและนำไปติดบอร์ดของสถานี ตำรวจภูธรแต่ละสถานีตำรวจ

3.5 สหกรณ์มีการทำประกาศติดบอร์ดไปยังสถานีตำรวจภูธรต่างๆ เพื่อให้ สมาชิกทราบข้อมูลอยู่ตลอดเวลา

3.6 เปิดเว็บไซต์ของสหกรณ์เพื่อให้สมาชิกได้เข้ามาดูข้อมูลหรือรายละเอียด ในการบริการของสหกรณ์ ทางเว็บไซต์ได้

3.7 สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ออกพบปะสถานีตำรวจภูธรปีละ 1 ครั้ง

4. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านการจัดสวัสดิการ

4.1 การช่วยเหลือสมาชิกที่เสียชีวิตโดยมีค่าทำศพให้ไม่เกิน 30,000 บาท โดย ดูจากทุนเรือนหุ้นที่มีอยู่ในสหกรณ์

4.2 จ่ายเงินปันผลและเฉลี่ยคืนที่สูงกว่าสหกรณ์อื่น

4.3 ทำประกันชีวิตและประกันรักษาพยาบาลให้สมาชิกในกรณีปฏิบัติหน้าที่ และบาดเจ็บและการทำประกันชีวิตเงินกู้ของสมาชิกที่กู้มากกว่าหุ้นตนเองโดยส่งประกันปีต่อปี ในราคาที่ถูกลงกว่าสหกรณ์อื่น

4.4 การพิจารณาสัดส่วนสวัสดิการน่าจะจัดสวัสดิการทุนสาธารณประโยชน์ มากที่สุด ด้านอื่นตามลำดับ

4.5 จัดน้ำดื่มให้สมาชิก เช่นน้ำเย็น กาแฟ โอวัลติน

5. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี

จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

- 5.1 จัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม
- 5.2 จัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้มีความเหมาะสม สะดวกสบาย
- 5.3 เจ้าหน้าที่สหกรณ์ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานให้การดูแลและการบริการแก่สมาชิกด้วยความเชื่อถือไว้วางใจ
- 5.4 มีคณะกรรมการเงินกู้ในการพิจารณาเงินกู้ทั้งเงินกู้สามัญ เงินกู้ซื้ออาวุธปืน เงินกู้สวัสดิการคอมพิวเตอร์

5.5 มีการประชุมคณะกรรมการเงินกู้ในแต่ละครั้งและมีการตรวจสอบรับ - จ่าย และวงเงินกู้ของสมาชิก

- 5.6 จูงใจให้สมาชิกออมมากขึ้น ปรับเรื่องการสื่อสารเรื่องเงินกู้
- 5.7 การอธิบายเรื่องเงินกู้ มีการดำเนินการตามขั้นตอน มีการตรวจสอบและไว้วางใจ การพูดจาอธิบายต้องใช้ทักษะ ต้องฝึกอบรมเสมอ

6. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี

จำกัด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

- 6.1 จัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้กับสมาชิกผู้รับบริการ
- 6.2 จัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ
- 6.3 ให้คณะกรรมการบริหารดูแลในการดำเนินงานของสหกรณ์มีคณะกรรมการที่ดำรงตำแหน่งต่างๆ ของสหกรณ์ คอยกำกับดูแลเจ้าหน้าที่
- 6.4 มีการประชุมคณะกรรมการบริหารเดือนละครั้งเป็นประจำ เพื่อตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่

7. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี

จำกัด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

- 7.1 จัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษาด้านบริการแก่สมาชิก
- 7.2 ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความรวดเร็วในการทำงานบริการของเจ้าหน้าที่
- 7.3 ปรับปรุงระบบการให้บริการที่รวดเร็ว

8. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

8.1 จัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับมารยาทและความสุภาพ และหัวใจ
การให้บริการ

8.2 การสร้างน่าเชื่อถือ เพื่อให้สมาชิกรู้สึกปลอดภัยและมีความเชื่อมั่น
ในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์

8.3 จัดการฝึกอบรมพัฒนา หรือส่งเจ้าหน้าที่ไปฝึกอบรมพัฒนาความรู้
ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ

9. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ

9.1 อบรม พัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่บริการเพื่อให้เข้าใจ
ความต้องการเฉพาะของสมาชิก และตอบข้อสงสัยของสมาชิกได้อย่างชัดเจน

9.2 กระตุ้นให้เจ้าหน้าที่บริการให้ความสนใจและเอาใจใส่สมาชิก

9.3 เปิดช่องทางการสื่อสารต่างๆ เพื่อให้สมาชิกสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสาร
ต่างเกี่ยวกับสหกรณ์ฯ ได้สะดวก