

ภาคผนวก ข
เครื่องมือในการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

คำอธิบาย

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด
จำนวน 7 ข้อ

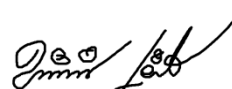
ตอนที่ 2 การให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด จำนวน 29 ข้อ

ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด จำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 4 ข้อ

กรุณาตอบแบบสอบถามแต่ละตอนตามความเป็นจริงและครบทุกข้อ คำตอบของท่านจะนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น การวิเคราะห์ในทางสถิติ จะเสนอในภาพรวม คำตอบของท่านจะไม่ทำให้เกิดผลเสียต่อตัวผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ไว้ ณ โอกาสนี้

สิปตำรวจโทหญิง 

(นางลักษณ์ เ็นใจ)

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

แบบสอบถาม

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ไม่เกิน 30 ปี

☐ 2. 31 - 40 ปี

☐ 3. 41 - 50 ปี

☐ 4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ 1. มัธยมศึกษา/ปวช.

☐ 2. อนุปริญญา/ปวส.

☐ 3.ปริญญาตรี

☐ 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ชั้นยศ

☐ 1. ประทวน

☐ 2. สัญญาบัตร

5. รายได้ต่อเดือน

☐ 1. ไม่เกิน 10,000 บาท

☐ 2. 10,001 - 20,000 บาท

☐ 3. 20,001 - 30,000 บาท

☐ 4. 30,001 - 40,000 บาท

☐ 5. 40,001 บาท ขึ้นไป

6. ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก

☐ 1. ไม่เกิน 5 ปี

☐ 2. 6 - 10 ปี

☐ 3. 11 ปีขึ้นไป

7. จำนวนหุ้น

☐ 1. ไม่เกิน 5,000 หุ้น

☐ 2. 5,001 - 10,000 หุ้น

☐ 5. 10,001 หุ้นขึ้นไป

ตอนที่ 2 การให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

มากที่สุด	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจ มากที่สุด
มาก	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจ มาก
ปานกลาง	หมายถึง	มีท่านมีความพึงพอใจ ปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจ น้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจ น้อยที่สุด

การให้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการบริการเงินกู้					
1. สมาชิกจะกู้เงินเพื่อเหตุฉุกเฉินได้ต้องเป็นสมาชิกสหกรณ์ติดต่อกันมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 เดือน					
2. วงเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินให้สมาชิกกู้ได้ไม่เกินเงินได้รายเดือนของสมาชิก แต่ต้องไม่เกิน 20,000 บาท					
3. การผ่อนชำระเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินกำหนดให้ผ่อนชำระได้ 5 งวด					
4. สมาชิกจะกู้เงินสามัญได้ต้องเป็นสมาชิกสหกรณ์ติดต่อกันมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน และไม่ขาดส่งชำระค่าหุ้น					
5. วงเงินกู้สามัญกรณีใช้สมาชิกค้ำประกันให้ได้ 50 เท่าของรายได้ต่อเดือนบวกค่าหุ้นที่มีอยู่ แต่ไม่เกิน 1,500,000 บาท					
6. การขอกู้เงินสามัญสามารถใช้หุ้นหรือเอกสารฝากเงินค้ำประกัน กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 90 ของมูลค่าหลักประกัน					
7. ระยะเวลาการส่งเงินงวดเงินกู้สามัญต้องไม่เกิน 120 งวด					
8. สมาชิกเป็นผู้ค้ำประกันเงินกู้มากกว่า 3 คน ในเวลาเดียวกันไม่ได้					
9. การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ฉุกเฉินและเงินกู้สามัญร้อยละ 8 ต่อปี					

การให้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการบริการเงินฝาก					
10. การรับฝากเงินออมทรัพย์พิเศษเป็นความสมัครใจของสมาชิก					
11. สมาชิกสามารถเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษได้ 2 บัญชี					
12. การเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษครั้งแรกต้องไม่ต่ำกว่า 500 บาท					
13. การถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษกรณีเกิน 100,000 บาท จะต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน					
14. การถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษให้กระทำได้เดือนละ 1 ครั้ง					
15. การปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษกรณีเกิน 100,000 บาทจะต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน					
16. ดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์พิเศษร้อยละ 4 ต่อปี					
17. เงินฝากออมทรัพย์พิเศษคิดดอกเบี้ยให้กับสมาชิกปีละ 1 ครั้ง					
ด้านการประชาสัมพันธ์					
18. มีวารสารประชาสัมพันธ์แจ้งให้กับสมาชิก					
19. ความสม่ำเสมอของข้อมูลข่าวสารผ่านใบปลิวที่แจ้งไปยังหน่วยงานของสมาชิกที่สังกัดอยู่ตลอดทุกเดือน					
20. ความชัดเจนของป้ายประกาศและประชาสัมพันธ์ที่ติดไว้ที่ทำการสหกรณ์					
21. ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกทราบในโครงการสหกรณ์พบสมาชิก					
22. ความชัดเจนของรายละเอียดในใบเสร็จรับเงินที่สมาชิกได้รับในแต่ละเดือน					
23. การจัดประชุมสามัญประจำปี เพื่อแจ้งผลการดำเนินงานให้สมาชิกทราบเป็นที่น่าสนใจ					

การให้บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
24. ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคมกับหน่วยงานภายนอกอื่นๆ					
ด้านการจัดสวัสดิการ					
25. สหกรณ์มีการให้ทุนสาธารณประโยชน์จำนวนวงเงินไม่เกิน 20,000 บาท ในแต่ละครั้ง					
26. สมาชิกที่ประสบภัยพิบัติจะได้รับการพิจารณาให้ทุนสาธารณประโยชน์เป็นอันดับแรก					
27. เงินทุนสวัสดิการสงเคราะห์ศพภรรยาสมาชิกเสียชีวิต ทายาท จะได้รับเงิน 10,000- 30,000 บาทตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก					
28. สวัสดิการที่สหกรณ์จัดให้แก่สมาชิกในวันประชุมใหญ่สามัญประจำปี					
29. ทุนส่งเสริมการศึกษามูลนิธิสมาชิก ตั้งแต่ชั้นอนุบาลถึงปริญญาตรี					

ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

มากที่สุด	หมายถึง	ท่านเห็นว่าการให้บริการมีคุณภาพ มากที่สุด
มาก	หมายถึง	ท่านเห็นว่าการให้บริการมีคุณภาพ มาก
ปานกลาง	หมายถึง	ท่านเห็นว่าการให้บริการมีคุณภาพ ปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ท่านเห็นว่าการให้บริการมีคุณภาพ น้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ท่านเห็นว่าการให้บริการมีคุณภาพ น้อยที่สุด

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ก) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
1. เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม					

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกสบาย					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
ข) ความเชื่อถือไว้วางใจได้					
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้กับสมาชิกผู้รับบริการ					
5. การเก็บรักษาข้อมูลของสมาชิก					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการทำงานได้ไม่ผิดพลาด					
7. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
ค) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
8. มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว					
9. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำปรึกษาด้านบริการแก่สมาชิก					
10. ความรวดเร็วในการทำงานบริการของเจ้าหน้าที่					
ง) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ					
11. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ					
12. การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์					
13. เจ้าหน้าที่บริการมีมารยาทและมีความสุภาพ					
จ) ความเอาใจใส่ผู้รับบริการ					
14. เจ้าหน้าที่บริการให้ความสนใจและเอาใจใส่สมาชิก					
15. สมาชิกสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับสหกรณ์ ได้สะดวก					
16. ความสามารถของเจ้าหน้าที่บริการในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของสมาชิกอย่างชัดเจน					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัดด้านการบริการเงินกู้

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัดด้านการบริการเงินฝาก

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัดด้านการประชาสัมพันธ์

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัดด้านการจัดสวัสดิการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

แบบสัมภาษณ์

แนวทางการพัฒนาการคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

คำชี้แจง

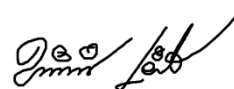
ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด แล้วได้นำข้อสรุปมาสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อนำมากำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด โดยจะสรุปจากความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างานและคณะกรรมการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามนี้

ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์นี้เป็นความลับ การนำเสนอจะนำเสนอผลสรุปในภาพรวมเท่านั้น และจะนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดเสนอต่อ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

จึงขอความกรุณาตอบแบบสัมภาษณ์โดยละเอียด เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาในภาพรวมต่อไป

ด้วยความเคารพอย่างสูง

สืปตำรวจโทหญิง



(นงลักษณ์ เย็นใจ)

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล อายุ

ตำแหน่ง

หน่วยงานที่สังกัด

วันที่ให้สัมภาษณ์ สถานที่สัมภาษณ์

ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ ตั้งแต่เวลา ถึง รวมเป็นเวลา ชั่วโมง นาที

ตอนที่ 2 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด
คำชี้แจง หลังจากที่ท่านได้อ่านข้อสรุปจากการวิจัยตามเอกสารแนบแล้วแล้วขอให้ท่าน
 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
 ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวทางการพัฒนาการบริการเงินกู้และการพัฒนาคุณภาพการบริการ
2. แนวทางการพัฒนาการบริการเงินฝากและการพัฒนาคุณภาพการบริการ
3. แนวทางการพัฒนาการบริการด้านประชาสัมพันธ์และการพัฒนาคุณภาพ
การบริการ
4. แนวทางการพัฒนาการบริการด้านการสวัสดิการและการพัฒนาคุณภาพการบริการ

แนวทางการพัฒนาการบริการ	แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ
ก. ด้านการบริการเงินกู้	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ
.....	
.....	
.....	
.....	

แนวทางการพัฒนาการบริการ	แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ
ค. ด้านการประชาสัมพันธ์	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ
.....	
.....	
.....	
.....	

เอกสารแนบประกอบการสัมภาษณ์

สรุปความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

ข้อมูลนี้ได้จากแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ที่ทำการสุ่มเก็บตัวอย่างจากสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด จำนวน 296 คน นำมาสรุปเป็นความคิดเห็นตามประเด็นที่ศึกษา ดังนี้

1. การบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด

ก. ด้านการบริการเงินกู้

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ถูกเงินและเงินกู้สามัญ ร้อยละ 8 ต่อปี อยู่ในระดับปานกลาง

สมาชิกมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) วงเงินกู้

- 1.1 ควรให้กู้มากกว่านี้ 1,500,000 บาท เพิ่มระยะเวลาการผ่อนชำระออกไปอีก
- 1.2 ควรหาแหล่งเงินกู้ภายนอกเพื่อให้สมาชิกกู้เงินสามัญไม่ต้องเข้าคิวนาน
- 1.3 ควรขยายวงเงินกู้เพื่อให้สมาชิกได้กู้เงิน ได้รวดเร็วขึ้น จากเดิม 90 ล้าน เป็น 160 ล้าน เพื่อแก้ปัญหาวงเงินไม่เพียงพอให้สมาชิกกู้ยืม
- 1.4 สหกรณ์ต้องดูแลเงินทุนหมุนเวียน เพียงพอแก่การให้กู้แก่สมาชิก
- 1.5 ควรจะแจ้งให้สมาชิกทราบข้อมูลด้านการเงินของสหกรณ์ให้ชัดเจนและสม่ำเสมอ
- 1.6 การกู้เงินสามัญไม่ควรจะใช้เวลาอันเกินกรณีเงินไม่พอควรมีเงินสำรองให้สมาชิกไว้กู้ได้ตลอดไม่ไห้ให้สมาชิกรอเป็นเวลานาน

2) ระยะเวลาดำเนินงาน

- 2.1 พิจารณาเงินกู้สามัญอนุมัติล่าช้า
- 2.2 กู้เงินสามัญยื่นเรื่องไปแล้วได้รับเงินช้ามากที่สุด
- 2.3 ความเร็วในการจ่ายให้ผู้กู้เร็วที่สุด หรือสามารถจ่ายได้เลย เมื่อขบวนการเสร็จสิ้นแล้ว
- 2.4 การบริการเงินกู้ให้แก่มชิกอย่างน้อยไม่ควรเกิน 3 เดือน
- 2.5 ควรจะรีบดำเนินการกรณีผู้ต้องการขอกู้เงินให้รวดเร็วกว่านี้
- 2.6 อนุมัติเงินกู้ส่งยื่นเอกสารไม่น่าเกิน 15 วัน
- 2.7 กำหนดวันเวลาให้ชัดเจน

- 2.8 การกู้เงินสามัญควรจะได้รับเงินไม่เกิน 7 วัน หรือไม่เกิน 15 วัน
- 2.9 กรณีผู้ขอกู้หุ้นตัวเองต้องออกเลย ไม่ใช่ต้องรอนานๆ

3) ดอกเบี้ยเงินกู้

- 3.1 เงินกู้ฉุกเฉิน และเงินกู้สามัญอัตราดอกเบี้ยควรแตกต่างกัน
- 3.2 การกู้เงินสหกรณ์ขยายระยะเวลาการกู้เงินและคิดดอกเบี้ยพอสมควร
- 3.3 ลดดอกเบี้ยเงินกู้ให้สมาชิกน้อยลง เนื่องจากสหกรณ์มีกำไรมาแล้ว

4) การค้ำประกัน

- 4.1 กรณีค้ำประกันเงินกู้ใช้ผู้ค้ำมากเกินไป เพราะหาคนค้ำประกันมาก เพราะสหกรณ์ตำรวจไม่น่าจะมีหนี้สูญ
- 4.2 การกู้ไม่ควรใช้คนค้ำ 3 คน ใช้แค่ 2 คน ค้ำ เมื่อมีคนค้ำแล้วไม่ควรจะมีการทำประกัน

5) อื่นๆ

- 5.1 การทำประกันชีวิตเกี่ยวกับการกู้เงินสามัญ แทบไม่มีประโยชน์กับสมาชิก เพราะทุกๆข้อตำรวจต้องเสียชีวิตจากการปฏิบัติหน้าที่เท่านั้น แต่ไม่ได้รับเงินช่วยเหลือจากประกันชีวิต
- 5.2 ตำรวจที่ต้องคดีอาญาแต่ยังเป็นตำรวจอยู่ ทำไมเจ้าหน้าที่ไม่ให้กู้
- 5.3 ควรใช้ระบบประกันเข้ามาช่วยแบ่งภาระผู้ค้ำประกันในอัตราส่วนที่พอเหมาะแก่เงิน และมีค่าใช้จ่ายน้อยเพื่อแบ่งเบาภาระผู้กู้

ข. ด้านการบริการเงินฝาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

- 1. การถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษกรณีเกิน 100,000 บาท จะต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน
- 2. การถอนเงินฝากออมทรัพย์พิเศษให้กระทำได้ เดือนละ 1 ครั้ง
- 3. การปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษกรณีมีเงินอยู่ในบัญชีเกิน 100,000 บาท จะต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน
- 4. ดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์พิเศษร้อยละ 4 ต่อปี

สมาชิกมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ระเบียบการ

1.1 บริการเงินฝาก สามารถฝาก ถอนได้ทุกวัน และสามารถถอนโดยไม่ต้อง
แจ้งล่วงหน้า

1.2 การถอนเงิน การปิดบัญชี ระยะเวลาการดำเนินการไม่เหมาะสมควรน้อย
กว่านี้

1.3 เปิดบริการรับฝากไม่อิสระไม่ต้องผ่านคณะกรรมการ

1.4 การรับฝากเงิน ควรรับฝากแบบธนาคาร คือฝากได้ - และถอนได้ ตาม
ความสะดวกการถอนได้ตลอดเวลาทำเหมือนธนาคาร

1.5 เงินฝากน่าจะสามารถถอนได้ตามความต้องการ

2) ดอกเบี้ย

2.1 การเงินสมาชิกสหกรณ์จะต้องปรับอัตราดอกเบี้ยให้พอสมควร

2.2 ควรให้ดอกเบี้ยสูงกว่านี้

2.3 ควรแจ้งการที่จะได้ดอกเบี้ยจำนวนเท่าไรให้สมาชิกทราบ

3) อื่นๆ

3.1 ควรประชาสัมพันธ์ให้มีการฝากเงินอยู่ตลอด

3.2 ด้านเงินฝาก แต่ละหุ้นสมาชิกทราบอยู่แล้วสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ด้านออม
มิใช่บังคับ

3.3 มีทางเลือกในการออมทรัพย์ ในด้านเงินฝากโดยออกสลากแบบเดียวกับ
สลากออมสินเป็นการจูงใจสมาชิกเพิ่มขึ้น

ค. ด้านการประชาสัมพันธ์

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

1. มีวารสารประชาสัมพันธ์แจ้งให้กับสมาชิก

2. ความสม่ำเสมอของข้อมูลข่าวสารแผ่นใบปลิวที่แจ้งไปยังหน่วยงานของสมาชิกที่
สังกัดอยู่ตลอดทุกเดือน

3. ความชัดเจนของป้ายประกาศและประชาสัมพันธ์ที่ติดไว้ที่ทำการสหกรณ์

4. ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกทราบในโครงการ
สหกรณ์พบสมาชิก

5. การจัดประชุมสามัญประจำปี เพื่อแจ้งผลการดำเนินงานให้สมาชิกทราบเป็นที่
น่าสนใจ

6. ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคมกับหน่วยงานภายนอกอื่นๆ
สมาชิกมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์มากกว่านี้
2. ควรปรับปรุงทุก ๆ ครั้งและประเมินบุคคลากรให้อยู่ในระดับคุณภาพ
3. การประชาสัมพันธ์จะต้องแจ้งสมาชิกรับทราบสวัสดิการด้านบวกให้มากที่สุด
4. ไม่มีการเผยแพร่ข่าวสารของสหกรณ์เลย การประชุมใหญ่สามัญประจำปีต้องแจกเอกสารต่างๆ ก่อนประชุมใหญ่ 1 สัปดาห์ เพื่อให้สมาชิกได้อ่าน ตรวจสอบก่อน
5. ต้องมีเอกสารแจกจ่ายเพื่อกระจายข่าวสารต่างๆ ให้สมาชิกทราบ
6. จัดให้มีการพบปะสมาชิกทุกสถานีตำรวจภูธร เดือนละครั้ง เพื่อทำความเข้าใจกับสมาชิกสหกรณ์
7. การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสหกรณ์ ไม่ชัดเจนไม่ครบถ้วน
8. ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของสหกรณ์ควรเผยแพร่ให้สมาชิกทุกคนทราบ (แจกรายงานประจำปีให้กับสมาชิกทุกคน)
9. ควรจัดส่งเอกสารให้กับสมาชิกโดยตรง
10. ปกปิดข้อมูลสมาชิกเป็นความลับ
11. ประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกรับทราบข่าวสารข้อมูลให้รวดเร็วขึ้น
12. ด้านการประชาสัมพันธ์มีหลายหลายรูปแบบเพื่อความชัดเจนและเข้าใจมากขึ้นกว่านี้
13. การประชาสัมพันธ์ยังน้อย การพัฒนายังไม่ค่อยดีเท่าที่ควร

ง. ด้านการจัดสวัสดิการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ สวัสดิการที่สหกรณ์จัดให้แก่สมาชิกในวัน
ประชุมใหญ่สามัญประจำปี

สมาชิกมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านการจัดสวัสดิการควรเพิ่มสวัสดิการกู้ยืมเงินให้รวดเร็ว
2. ควรให้มีการจัดสวัสดิการให้สมาชิกให้มากกว่านี้
3. ควรจัดสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาให้มากกว่านี้

4. การจัดสวัสดิการต้องให้มีการแจกให้สมาชิกที่เดือดร้อนจริง มีการส่งเจ้าหน้าที่ไปตรวจบ้านพัก
5. สวัสดิการต่างๆ ต้องไม่ซ้ำกันในแต่ละปี
6. การแจกของชำร่วย และของรางวัลต้องกระจายให้ทั่วถึง ไม่ต้องให้ครั้งละ 10,000 - 20,000 บาท โดยให้กับสมาชิกที่มาประชุมครั้งละ 1,000 บาท
7. ควรมอบทุนการศึกษาแก่นุตรสมาชิกทุกคน คนละ 1,000 บาท
8. สิทธิของสมาชิกไม่ควรจำกัดการเข้าประชุมสามัญ ถือว่าไม่เป็นธรรมอย่างมาก ถือเป็นการตัดสิทธิของสมาชิกเพราะบางรายอาจมีข้อเสนออื่นๆ และส่งผลในการเลือกคณะกรรมการ
9. สมาชิกทุกคนควรได้รับสิทธิเท่าเทียมกันถ้วนหน้า
10. ต้องการให้เพิ่มเงินช่วยเหลือทายาทหรือผู้เสียชีวิตของสมาชิกให้มากกว่าเดิมเพื่อ
11. สวัสดิการยังไม่ทั่วถึงบางคนได้แล้วได้อีก ควรพิจารณาสมาชิกที่ยังไม่เคยได้รับสวัสดิการ
12. ทุนสาธารณประโยชน์ และสงเคราะห์น่าจะเพิ่มกว่านี้
13. สวัสดิการที่จัดให้ในวันประชุมใหญ่ ไม่น่าเป็นตัวเงิน
14. จัดเงินสวัสดิการให้สมาชิกมากขึ้นทุกปีครั้งละ 1% ก็ดีแบ่งกำไรให้สมาชิกเพิ่มอีกหน่อย
15. กรณีสมาชิกเสียชีวิตควรยกหนี้ให้สมาชิก ไม่ควรเรียกเก็บกับคนค้าหรือหักเงินที่สหกรณ์จะต้องจ่าย ให้กับผู้เสียชีวิตอีก
16. เพิ่มความรวดเร็วในการให้เงินกู้สามัญและกู้หุ้นของสมาชิก
17. การพิจารณาความเหมาะสมการให้ทุนแก่นุตรสมาชิกตามที่ดูรายชื่อได้รับทุนส่วนใหญ่จะซ้ำคนเดิมควรจะเว้นระยะสักหนึ่งปี สำหรับคนที่เคยได้รับแล้ว
18. ควรเพิ่มสวัสดิการด้านเจ็บป่วยและเสียชีวิตให้มากกว่านี้
19. จัดน้ำดื่มให้สมาชิก เช่นน้ำเย็น กาแฟ โอวัลติน
20. สวัสดิการไม่ค่อยเพียงพอสำหรับสมาชิกเช่น ทุนการศึกษามีน้อย ควรเพิ่มสวัสดิการด้านนี้ให้หลายๆทุนการศึกษาของบุตรผู้เป็นสมาชิกสหกรณ์ควรให้มีมากกว่านี้
21. ควรพิจารณาหลักเกณฑ์การขอทุนการศึกษาเล่าเรียนของสมาชิกให้ชัดเจนกว่านี้

2. คุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัดในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมาคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการและความเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามลำดับ

ก. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

สมาชิกเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัดด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ในรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม และการจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกสบาย อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ข. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

สมาชิกเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัดด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้อยู่ในระดับปานกลาง ในรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้กับสมาชิกผู้รับบริการ รองลงมาคือ การเก็บรักษาข้อมูลของสมาชิก มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการทำงานได้ไม่ผิดพลาดตามลำดับ

ค. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

สมาชิกเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัดด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ในรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำปรึกษาด้านบริการแก่สมาชิกรองลงมาคือ ความรวดเร็วในการทำงานบริการของเจ้าหน้าที่ และมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว ตามลำดับ

ง. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

สมาชิกเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัดด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ในรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ เจ้าหน้าที่บริการมีมารยาทและมีความสุภาพ รองลงมาคือ การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ และความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการตามลำดับ

จ. ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ

สมาชิกเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเพชรบุรี จำกัด ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ในรายชื่อทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่บริการในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของสมาชิกอย่างชัดเจน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่บริการให้ความสนใจและเอาใจใส่สมาชิก และสมาชิกสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างเกี่ยวกับสหกรณ์ฯ ได้สะดวก ตามลำดับ

ฉ. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. พนักงานลูกจ้างสหกรณ์ควรปรับเปลี่ยนนิสัยในการทำงานให้บริการต่อสมาชิก รวมทั้งการใช้อำนาจให้สุภาพ
2. ถ้าเป็นไปได้ควรจะเปลี่ยนพวกลูกจ้างบ้าง
3. ด้านการบริการสมาชิก ไม่รวดเร็ว
4. ให้จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำแก่สมาชิกด้วยความสุภาพอ่อนโยน เหมือนกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร
5. ติดต่อสหกรณ์ได้ง่าย แต่เรื่องความสะดวกและใส่ใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประจำสหกรณ์ออมทรัพย์ให้บริการได้ไม่ดีเท่าที่ควร ไม่ใส่ใจดูแลสมาชิกอย่างทั่วถึง
6. เพิ่มจำนวนบุคลากรที่ดำเนินการ ปริมาณงานในสหกรณ์มาก
7. ต้องเป็นกันเอง
8. เจ้าหน้าที่สหกรณ์ไม่ควรมีส่วนได้ส่วนเสียในการถือครองหุ้นสามัญหรืออื่นๆ เพื่อความเป็นธรรม
9. ควรหาเจ้าหน้าที่เพิ่ม เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเงิน ไม่ควรนำเอาบุคคลในครอบครัวตำรวจมาเป็นเจ้าหน้าที่ เพราะจะเกิดความไม่เป็นธรรมได้