

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกชมรมอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ชมรมอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและ
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. สหกรณ์
2. สหกรณ์ออมทรัพย์ชมรมอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำกัด
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
5. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 5.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์
 - 5.2 ทฤษฎีการจูงใจของเฮอริซเบอร์ก
 - 5.3 ทฤษฎี 3I
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. สหกรณ์

1.1 ความหมาย

สมเกียรติ ฉายไธสง (2540 : 9-10) ได้รวบรวมความหมายของคำว่า “สหกรณ์”
จากนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้

1.1.1 ฮิวเบิร์ต คัลเวลล์ (Hubert Culvert) อธิบายว่า สหกรณ์เป็นวิธีจัด
งานรูปแบบหนึ่ง ซึ่งบุคคลหลายคนเข้ามาร่วมกันด้วยความสมัครใจของตนเอง ในฐานะที่เป็นมนุษย์
เท่ากันและโดยความมีสิทธิเสมอกันหมด เพื่อบำรุงตนเองให้เกิดความเจริญในทางทรัพย์

1.1.2 เซอร์ ฮอเรส ปลันเก (Sir Horace Plunke) กล่าวว่า สหกรณ์ คือ
การช่วยเหลือตัวเอง ซึ่งบังเกิดผลโดยรวบรวมกันจัดตั้งขึ้นเป็นองค์การ

1.1.3 เพอร์ซี่ เรอดเฟอร์น (Perey Redfern) อธิบายว่า สหกรณ์ คือขุมรวม ซึ่งร่วมงานกัน โดยใจสมัคร และโดยชีวิตวิธีการประชาธิปไตยเป็นหลัก เพื่อเสนอสิ่งของและการรับใช้ให้กับสมาชิก หรือเพื่อให้สมาชิกผลิตสิ่งของไว้ขายหรือเพื่อขายสิ่งของที่สมาชิกผลิตขึ้นหรือเพื่อจะหาทุนให้สมาชิก หรือเพื่อรวมวัตถุประสงค์ทั้งปวงให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และในขณะเดียวกันนั้นเพื่อเฉลี่ยผล ได้ตามวิธี ซึ่งสมาชิกได้ตกลงกันไว้เป็นวิธีที่ยุติธรรม สำหรับแต่ละคน และคนทั้งหมด

นอกจากนั้นยังมีนักวิชาการด้านการสหกรณ์ไทยได้ให้คำจำกัดความไว้ดังนี้

1.1.4 วันทนีย์ ภูมิภัทราคม และคณะ (2540 : 159) อธิบายว่า สหกรณ์ คือองค์การธุรกิจรูปแบบหนึ่งที่จัดตั้ง และดำเนินการ โดยกลุ่มบุคคลผู้มีความประสงค์อย่างเดียวกัน ในอันที่จะขจัดปัญหา ความเดือดร้อนอันทางเศรษฐกิจ และสังคมในหมู่สมาชิกหรือดำเนินธุรกิจร่วมกัน โดยถือหลักความสมัครใจ หลักประชาธิปไตย หลักความยุติธรรม หลักการศึกษา หลักการช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

จากคำนิยามหรือคำจำกัดความของคำว่า “สหกรณ์” ตามที่นักวิชาการทั้งหลายได้ให้ไว้พอสรุปอย่างกว้างๆ ได้ว่า สหกรณ์เป็นองค์การทางเศรษฐกิจและสังคม หรือเป็นการประกอบการอย่างหนึ่งที่เกิดจากการร่วมมือกัน โดยสมัครใจ โดยที่สมาชิกผู้เป็นเจ้าของเป็นผู้ให้บริการ การดำเนินงานยึดหลักประชาธิปไตย มีจุดมุ่งหมายที่มิได้มีการแสวงหากำไร แต่เพื่อให้เกิดการอยู่ดีกินดีในหมู่สมาชิก ผลประโยชน์ต่างๆ ที่ได้จะเฉลี่ยคืนกลับไปยังสมาชิกตามส่วนที่ได้ใช้บริการในสหกรณ์

1.2 ประเภทของสหกรณ์

สหกรณ์ในประเทศไทยปัจจุบันแบ่งออกเป็น 6 ประเภท ตามลักษณะการประกอบอาชีพของบุคคล คือ

1. สหกรณ์การเกษตร
2. สหกรณ์การประมง
3. สหกรณ์นิคม
4. สหกรณ์ร้านค้า
5. สหกรณ์บริการ
6. สหกรณ์ออมทรัพย์

สหกรณ์ออมทรัพย์ จัดเป็นสถาบันการเงินประเภทหนึ่งซึ่งดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจการเงินที่เกิดจากการกระทำร่วมกันในการเก็บและสะสมทรัพย์โดยใช้หลักเสรีภาพ

หลักประชาธิปไตย หลักยุติธรรม หลักเศรษฐกิจ หลักพัฒนาสังคม และหลักความมั่นคง
 กิจการของสหกรณ์ออมทรัพย์ในการกู้ยืมเงินแก่สมาชิกหรือแก่สหกรณ์ออม
 ทรัพย์อื่นเป็นกิจการที่ได้รับยกเว้นภาษีธุรกิจเฉพาะ

1.3 หลักการสหกรณ์สากล

หลักการสหกรณ์สากล คือหลักการที่องค์การสหกรณ์ทั้งหลายทั่วโลกยึดถือหลัก
 เป็นหลักปฏิบัติในการดำรงอยู่และการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของตน ซึ่งแสดงให้เห็น
 ลักษณะที่โดดเด่นของสหกรณ์ว่าแตกต่างกับองค์การธุรกิจรูปอื่น หลักการสหกรณ์สากลที่มี
 วิวัฒนาการมาจากหลัก 10 ประการของ “ร้านสหกรณ์ผู้นำเที่ยงธรรมแห่งรีอูเซล” ซึ่งตั้งขึ้น
 เป็นสหกรณ์แรกในประเทศอังกฤษ เมื่อ พ.ศ. 2387 และสมาชิกใหญ่ขององค์การสัมพันธ์ภาพ
 สหกรณ์ระหว่างประเทศ (องค์การ ไอซีเอ) ที่ทบทวนปรับปรุงเหลือ 6 ประการ ในปี 2509
 ต่อมาในเดือนกันยายน พ.ศ. 2538 ที่ประชุมสมาชิกครบรอบร้อยปีขององค์การ ไอซีเอ ได้
 ทบทวนปรับปรุงอีกครั้งหนึ่งเป็น 7 ประการดังต่อไปนี้ (ภาควิชาสหกรณ์ คณะเศรษฐศาสตร์
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.2539 : ไม่ปรากฏเลขหน้า)

หลักการที่ 1 การเป็นสมาชิกสมัครใจและเปิดกว้าง

สหกรณ์ออมทรัพย์เปิดรับสมาชิกเสมอ โดยไม่จำกัดจำนวนการเป็นสมาชิก
 ด้วยความสมัครใจ ไม่มีการกีดกันเรื่องเชื้อชาติ ศาสนา การเมือง และวัฒนธรรมของบุคคลผู้
 มีศรัทธาเลื่อมใสในวิธีการสหกรณ์และมีคุณสมบัติครบถ้วนตามข้อบังคับสามารถสมัครเข้าเป็น
 สมาชิกได้

หลักการที่ 2 การควบคุมโดยสมาชิกตามหลักประชาธิปไตย

สมาชิกทุกคนมีความเสมอภาคกัน โดยถือว่าสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นองค์กร
 ที่สมาชิกทุกคนมีความเสมอภาคกัน โดยถือว่าสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นองค์กรที่ร่วมกันมิใช่
 รวมทุน ดังนั้น ในการบริหารงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ จึงเป็นไปตามหลักการระบอบ
 ประชาธิปไตย สมาชิกมีสิทธิเข้าไปเป็นผู้บริหารงานสหกรณ์ออมทรัพย์ หรือมีสิทธิในการเลือก
 ผู้แทนไปบริหารงานแทนตนเองในรูปของคณะกรรมการดำเนินงาน โดยสมาชิกแต่ละคนมีเสียง
 1 เสียงเท่ากันหมด (One member one vote) การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์อยู่ในรูป
 อิศระ คือสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสมาชิกดำเนินงานโดยสมาชิก เพื่อผลประโยชน์ของสมาชิก
 ถือเอามติส่วนใหญ่เป็นหลัก อำนาจสูงสุดในการบริหารงานจากที่ประชุมใหญ่ คณะกรรมการ
 ดำเนินการเป็นเพียงผู้แทนสมาชิกที่จะเข้าไปกำกับดูแลการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้ตามนโยบาย
 ที่ที่ประชุมใหญ่กำหนด

หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจโดยสมาชิก

สมาชิกพึงมีส่วนให้ทุนแก่สหกรณ์อย่างเป็นธรรม และควบคุมการใช้ทุนของสหกรณ์ตามแนวทางประชาธิปไตย อย่างน้อยที่สุดส่วนหนึ่งของทุนนั้นตามปกติต้องเป็นทรัพย์สินส่วนรวมของสหกรณ์และสมาชิกจะได้รับเงินตอบแทนในอัตราจำกัด (ถ้ามี) จากการลงทุนในทั้งหมดดังต่อไปนี้ก็ได้ คือพัฒนาสหกรณ์ของพวกเรา โดยอาจก่อตั้งเงินสำรอง ซึ่งอย่างน้อยที่สุด ส่วนหนึ่งของเงินสำรองนี้จะแบ่งแยกมิได้ หรือจัดสรรเพื่อประโยชน์แก่สมาชิกตามส่วนของธุรกิจที่ได้ทำกับสหกรณ์และเพื่อสนับสนุนกิจกรรมอื่นๆ ที่มวลสมาชิกเห็นชอบ

หลักการที่ 4 การปกครองตนเองและอิสระภาพ

สหกรณ์เป็นองค์กรช่วยตนเองและปกครองตนเอง ซึ่งควบคุมโดยสมาชิก ถ้าสหกรณ์เข้าทำข้อตกลงกับองค์กรอื่นๆ รวมทั้งภาครัฐบาล หรือแสวงหาทุนจากแหล่งภายนอก สหกรณ์พึงทำข้อตกลงเช่นนั้นภายใต้เงื่อนไขอันมั่นใจได้ว่ามวลสมาชิกยังคงควบคุมสหกรณ์ตามแนวทางประชาธิปไตยและจะต้องร่างไว้ซึ่งสภาพการปกครองตนเองของสหกรณ์

หลักการที่ 5 การให้การศึกษา การฝึกอบรมและสารสนเทศ

สหกรณ์ให้การศึกษาและการฝึกอบรมแก่บรรดาสมาชิกผู้แทนจาก การเลือกตั้ง ผู้จัดการและพนักงาน เพื่อที่บุคคลเหล่านั้นสามารถมีส่วนช่วยพัฒนาสหกรณ์ของพวกเขามีประสิทธิผลและให้ข่าวสารความรู้ในเรื่องลักษณะและประโยชน์ของการสหกรณ์แก่ประชาชนทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งเยาวชนและผู้ที่มีความคิดเห็น

หลักการที่ 6 การร่วมมือระหว่างสหกรณ์

สหกรณ์พึงรับใช้บรรดาสมาชิกอย่างมีประสิทธิผลสูงสุดและทำให้ขบวนการสหกรณ์เข้มแข็ง โดยการทำงานด้วยกันภายใต้โครงสร้างอันประกอบด้วย สหกรณ์ระดับท้องถิ่น ระดับระหว่างประเทศ

หลักการที่ 7 ความเอื้ออำนาจอาหารต่อชุมชน

สหกรณ์ถึงดำเนินการเพื่อพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชนที่สหกรณ์ตั้งอยู่ทั้งนี้ตามนโยบายที่มวลสมาชิกให้ความเห็นชอบ

2. สหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ใช้อักษรย่อว่า “สอค.มหาสารคาม” มีชื่อ

ภาษาอังกฤษว่า “The Mahasarakham Teacher Thrift Co-operative Limited” (M.T.C.)
 เครื่องหมายสหกรณ์เป็นรูปสัญลักษณ์พระธาตุนาดูน มีทุ่งนาและต้นไทรแทนสัญลักษณ์ของ
 จังหวัด วงกลมภาพคล้องแขนแทนความเป็นเกิลียวสัมพันธ์ เพื่อประสานสามัคคี วงกลม
 ส่วนบนชื่อภาษาไทย ด้านล่างเป็นชื่อภาษาอังกฤษ ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้ (สหกรณ์
 ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม. 2547 : 5-28)

ประเภท สหกรณ์ออมทรัพย์

ที่ตั้งสำนักงาน เลขที่ 1102/6 ถ.สมถวิลราษฎร์ ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม

จ.มหาสารคาม

ท้องที่ดำเนินงาน ทุกอำเภอ/กิ่งอำเภอ ในจังหวัดมหาสารคาม

2.1 วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ สหกรณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมฐานะทางเศรษฐกิจ
 ของสมาชิกโดยวิธีร่วมกันดำเนินธุรกิจเพื่อประโยชน์ด้วยกัน ในข้อต่อไปนี้

1. ให้สวัสดิการหรือสงเคราะห์ตามสมควรแก่สมาชิกและครอบครัว
2. ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการทางราชการ หน่วยงานของต่างประเทศ
 หรือบุคคลอื่น ๆ
3. ขอหรือรับความช่วยเหลือทางวิชาการจากทางราชการ หน่วยงานของ
 ต่างประเทศหรือบุคคลอื่น ๆ
4. รับฝากเงินประเภทออมทรัพย์หรือประเภทประจำจากสมาชิก
 หรือสหกรณ์อื่นได้ ซึ่งสินทรัพย์ แก่สมาชิกหรือของสมาชิก
5. ให้กู้ ให้สินเชื่อ ให้ยืม ให้เช่า ให้เช่าซื้อ โอน รับจำนอง หรือจำนำ
 ซึ่งสินทรัพย์ แก่สมาชิกหรือของสมาชิก
6. จัดให้ได้มา ซื้อ ถือกรรมสิทธิ์หรือทรัพย์สิน ครอบครอง กู้ยืม เช่า
 เช่าซื้อ รับ โอนกรรมสิทธิ์การเช่าหรือสิทธิการเช่าซื้อ จำนำ และจำนอง ขาย หรือจำหน่าย
 ด้วยวิธีอื่นใดซึ่งทรัพย์สิน
7. ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงินได้ตามระเบียบของสหกรณ์ที่ได้รับความเห็นชอบ
 จากนายทะเบียนสหกรณ์
8. ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์ โดยช่วยให้สามารถสงวนส่วนแห่งรายได้
 ของตนเองไปไว้ในทางอันมั่นคง และได้รับประโยชน์ตามสมควร
9. ส่งเสริมการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และช่วยเหลือตนเองในหมู่สมาชิก

10. ชื่อหุ้นของสหกรณ์อื่น หรือของสถาบันซึ่งประกอบธุรกิจอันทำให้เกิดความสะดวก หรือส่งเสริมความเจริญแก่กิจการของสหกรณ์
11. ออกตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงิน
12. ชื่อตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงิน
13. ดำเนินการอย่างอื่นบรรดาที่เกี่ยวกับ หรือเนื่องในการจัดทำให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์
14. ร่วมมือกับทางราชการ สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุมชนสหกรณ์และสหกรณ์อื่นเพื่อส่งเสริมและปรับปรุงกิจการของสหกรณ์

2.2 ทุน

ทุนสหกรณ์อาจหาทุนเพื่อดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. ออกหุ้น
2. รับฝากเงินจากสมาชิก
3. กู้ยืมเงินและรับเงินจากการตั๋วสัญญาใช้เงิน และตราสารการเงิน
4. สะสมทุนสำรองและทุนอื่นๆ
5. รับเงินอุดหนุนหรือทรัพย์สินที่มีผู้ยกให้

2.3 หุ้น

การออกหุ้น สหกรณ์ออกหุ้นได้โดยไม่จำกัดจำนวน มีมูลค่าหุ้นละสิบบาท การถือหุ้น สมาชิกทุกคนต้องถือหุ้นอย่างน้อยหนึ่งหุ้นแต่ไม่เกินหนึ่งในห้าของหุ้นที่ชำระแล้วทั้งหมด โดยส่งเงินค่าหุ้นเป็นรายเดือนตั้งแต่เดือนแรกที่เข้าเป็นสมาชิกตามอัตราส่วนของจำนวนเงินได้รายเดือนของตน ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์

เงินได้รายเดือนตามความในวรรคแรก หมายถึงเงินเดือนและเงินเพิ่มค่าครองชีพหรือเงินที่จ่ายควบกับเงินเดือน และหมายถึงบำนาญตามกฎหมายว่าด้วยบำนาญซึ่งสมาชิกได้รับจากทางราชการด้วย

ถ้าสมาชิกประสงค์จะถือหุ้นรายเดือนในอัตราที่สูงกว่าที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์หรือจะขอซื้อหุ้นเพิ่มอีกเมื่อใด ก็ย่อมทำได้ โดยแสดงความจำเป็นหนังสือต่อคณะกรรมการดำเนินการ

สมาชิกจะโอนหุ้นซึ่งตนถือให้ผู้อื่นไม่ได้ นอกจากที่กล่าวไว้ และจะถือหุ้นในระหว่างที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ก็ไม่ได้

การส่งค่าหุ้นรายเดือน การส่งเงินค่าหุ้นรายเดือนนั้น ให้ส่งโดยวิธีหักจากเงินได้รายเดือนของสมาชิกในวันจ่ายรายเดือนประจำเดือนนั้นๆ ทุกเดือน

เมื่อสมาชิกมีคำขอเป็นหนังสือ และคณะกรรมการดำเนินการ ได้สอบสวนพิจารณาเห็นว่าสมาชิกนั้นตกอยู่ในพฤติการณ์อันทำให้ไม่สามารถส่งเงินค่าหุ้นรายเดือนได้ โดยมีสาเหตุเกิดขึ้นด้วยเหตุอันไม่สุจริตของตน คณะกรรมการดำเนินการจะอนุญาตให้สมาชิกนั้นไม่ต้องส่งเงินค่าหุ้นรายเดือนชั่วคราวเวลาที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควรก็ได้

การงดหรือลดส่งค่าหุ้นรายเดือน สมาชิกที่ได้ส่งเงินค่าหุ้นไม่น้อยกว่าสองร้อยเดือนหรือเป็นจำนวนเงินไม่น้อยกว่าสองแสนบาท จะงดส่งเงินค่ารายเดือน หรือลดจำนวนการถือหุ้นรายเดือนลงก็ได้ โดยแจ้งความจำเป็นเป็นหนังสือต่อคณะกรรมการดำเนินการ

การแจ้งยอดจำนวนหุ้น สหกรณ์จะแจ้งยอดจำนวนหุ้นที่สมาชิกถือให้สมาชิกแต่ละคนทราบทุกสิ้นปีทางบัญชี

2.4 การรับฝากเงิน

การรับฝากเงิน สหกรณ์อาจรับฝากเงินประเภทออมทรัพย์ หรือฝากประจำจากสมาชิกได้ตามระเบียบของสหกรณ์

ข้อกำหนดเกี่ยวกับการฝาก ดอกเบี้ย การถอนเงินฝาก และข้อกำหนดอื่นๆ ว่าด้วยเงินฝากออมทรัพย์หรือเงินฝากประจำนั้น ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์

2.5 การให้เงินกู้

การให้เงินกู้นั้นอาจให้แก่

1. สมาชิกของสหกรณ์
2. สหกรณ์อื่น

การให้เงินกู้แก่สมาชิกนั้น ให้คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยให้กู้เงินได้ตามข้อบังคับนี้และตามระเบียบของสหกรณ์

ข้อกำหนดต่างๆ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การพิจารณาวินิจฉัยให้เงินกู้ หลักประกันสำหรับเงินกู้ลำดับแห่งการให้เงินกู้ เงินงวดชำระหนี้สำหรับเงินกู้และข้อกำหนดอื่นๆ ว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิกนั้น ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์

การให้เงินกู้แก่สหกรณ์อื่นๆ คณะกรรมการดำเนินการจะพิจารณาให้กู้ได้ต่อเมื่อสหกรณ์มีเงินทุนเหลือจากการให้กู้แก่สมาชิกแล้ว

สมาชิก หรือสหกรณ์อื่นซึ่งประสงค์จะขอกู้เงินจากสหกรณ์นี้ ต้องเสนอคำขอกู้เงินตามแบบและระเบียบของสหกรณ์ที่กำหนดไว้

ความมุ่งหมายแห่งเงินกู้ เงินกู้ซึ่งให้แก่สมาชิกไม่ว่าประเภทใดๆ จะให้ได้แต่ เฉพาะเพื่อการอันจำเป็นหรือมีประโยชน์ตามที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร

ให้คณะกรรมการดำเนินการการสอดส่อง และกวดขันการให้เงินกู้ของสมาชิก ได้ด้วยมุ่งหมายให้เงินกู้นั้น

ประเภทและจำกัดแห่งเงินกู้ สหกรณ์อาจให้เงินกู้แก่สมาชิกได้ตามประเภทและ จำกัดดังต่อไปนี้

1. เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ในกรณีที่สมาชิกมีเหตุฉุกเฉินหรือเหตุอันจำเป็น รีบด่วนและความประสงค์ขอกู้เงิน คณะกรรมการอาจให้เงินกู้เพื่อเหตุนั้น ได้ตามระเบียบ ของสหกรณ์
2. เงินกู้สามัญ ในกรณีที่สมาชิกมีความประสงค์ขอกู้เงินสำหรับใช้จ่ายเงิน เพื่อการอันจำเป็น หรือมีประโยชน์ต่างๆ คณะกรรมการดำเนินการพิจารณาให้เงินกู้สามัญ แก่สมาชิกนั้น ได้ตามระเบียบของสหกรณ์
3. เงินกู้พิเศษ เมื่อสหกรณ์มีฐานะการเงินก้าวหน้าพอที่จะช่วยเหลือให้กู้เงิน เพื่อส่งเสริมฐานะความมั่นคง หรือเพื่อการเคหะ หรือก่อประโยชน์นอกวงแก่สมาชิกได้ โดย จำนวนเกินกว่าจำกัดที่สมาชิกนั้นอาจได้รับเงินกู้สามัญตาม (2) คณะกรรมการดำเนินการ อาจให้กู้พิเศษแก่สมาชิกนั้น ได้ตามที่เห็นสมควร โดยผู้ขอกู้ต้องระบุความมุ่งหมายแต่ละอย่าง ของเงินกู้ประเภทนี้ตลอดจนเงื่อนไขและวิธีการ และต้องมีหลักประกันตามที่กำหนด ไว้ ในระเบียบของสหกรณ์

การควบคุมหลักประกันและการเรียกคืนเงินกู้ ให้คณะกรรมการดำเนินการตรวจ ควบคุมให้เงินกู้ทุกรายมีหลักประกันตามที่กำหนด ไว้ในระเบียบของสหกรณ์ และเมื่อ คณะกรรมการดำเนินการเห็นว่าหลักประกันสำหรับเงินกู้รายใดเกิดบกพร่อง ผู้กู้จะต้องจัดการ แก้ไขให้คืนสภาพในระยะเวลาที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด

ในกรณีอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้ให้ถือว่าเงินกู้ไม่ว่าประเภทใดๆ เป็นอันกำหนด ส่งคืนโดยสิ้นเชิง พร้อมทั้งดอกเบี้ยในทันที โดยมีพักต้องคำนึงถึงกำหนดเวลาที่ให้ไว้ และ คณะกรรมการดำเนินการจัดการเรียกคืน โดยมีชักช้า

1. เมื่อมีสมาชิกผู้กู้ออกจากสหกรณ์ไม่ว่าเพราะเหตุใดๆ
2. เมื่อปรากฏต่อคณะกรรมการดำเนินการว่าผู้กู้นำเงินไปผิดความมุ่งหมาย ที่ให้เงินกู้

3. เมื่อคณะกรรมการดำเนินการเห็นว่าหลักประกันสำหรับเงินกู้รายใดเกิดบกพร่องและผู้กู้มิได้จัดการแก้ไขให้คืนดีภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด

4. เมื่อค้างส่งเงินงวดชำระหนี้ ไม่ว่าจะต้นเงินหรือดอกเบี้ยติดต่อกันเป็นเวลาถึงสองเดือนหรือผิดนัดการส่งเงินงวดชำระหนี้ดังว่านั้นถึงสามคราวสำหรับเงินกู้รายหนึ่งๆ

ในกรณีที่ผู้ค้ำประกันจะต้องรับผิดชอบชำระหนี้แทนผู้กู้ตามที่กล่าวในวรรคก่อน และไม่สามารถชำระหนี้คืน โดยสิ้นเชิงได้ เมื่อผู้ค้ำประกันร้องขอคณะกรรมการดำเนินการอาจผ่อนผันให้ผู้ค้ำประกันชำระเป็นรายงวด รายเดือนจนครบจำนวนตามที่ผู้กู้ได้ทำหนังสือกู้ให้ไว้ต่อสหกรณ์ก็ได้

2.6 กำไรสุทธิประจำปี

การจัดสรรกำไรสุทธิประจำปี เมื่อสิ้นปีทางบัญชีและปิดบัญชีตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไปแล้ว ปรากฏว่าสหกรณ์มีกำไรสุทธิให้จัดสรรเป็นทุนสำรองไม่น้อยกว่าร้อยละสิบของกำไรสุทธิ และค่าบำรุงสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทยไม่เกินร้อยละห้าของกำไรสุทธิแต่ไม่ต้องเกินอัตราที่คณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์แห่งชาติกำหนด

กำไรสุทธิประจำปีที่เหลือจากการจัดสรรตามความในวรรคก่อนนั้น ที่ประชุมใหญ่อาจจะต้องจัดสรรได้ดังต่อไปนี้

1. จ่ายเงินปันผลตามหุ้นที่ชำระแล้ว แต่ต้องไม่เกินอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวงในการคำนวณเงินปันผลตามหุ้น ให้ถือหุ้นที่สมาชิกได้รับชำระต่อสหกรณ์ภายในวันที่ 7 ของเดือนมีระยะเวลาสำหรับคำนวณเงินปันผลตั้งแต่เดือนนั้น ส่วนหุ้นที่สมาชิกชำระต่อสหกรณ์หลังวันที่ 7 ของเดือนสหกรณ์จะคิดเงินปันผลให้ตั้งแต่เดือนถัดไป

2. จ่ายเป็นเงินเฉลี่ยคืนให้แก่สมาชิกตามส่วนจำนวนรวมแห่งดอกเบี้ยเงินกู้ซึ่งสมาชิกนั้น ๆ ได้ส่งแก่สหกรณ์ในระหว่างปี แต่สมาชิกที่ผิดนัดการส่งงวดชำระหนี้ ไม่ว่าจะต้นเงินหรือดอกเบี้ยในปีใดมิให้ได้รับเฉลี่ยคืนสำหรับปีนั้น

3. จ่ายเงินเป็นโบนัสแก่กรรมการเจ้าหน้าที่และลูกจ้างสหกรณ์ไม่เกินร้อยละสิบของกำไรสุทธิ

4. จ่ายเป็นทุนรักษาระดับอัตราเงินปันผล ไม่เกินร้อยละสองแห่งทุนเรือนหุ้นของสหกรณ์ตามที่มีอยู่ในวันสิ้นปีนั้น จนกว่าจะมีจำนวนถึงร้อยละแปดแห่งที่ประชุมใหญ่เพื่อจ่ายเป็นเงินปันผลตามหุ้นตามข้อ 1

5. จ่ายเป็นทุนสาธารณประโยชน์ไม่เกินร้อยละสิบของกำไรสุทธิ
ทุนสาธารณประโยชน์นี้ให้สหกรณ์สะสมไว้สำหรับใช้จ่ายเพื่อการศึกษาโดยทั่วไปหรือ

เพื่อการศึกษาอบรมของสหกรณ์หรือสาธารณประโยชน์หรือการกุศลตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์

6. จ่ายเป็นกองทุนสวัสดิการแก่สมาชิก หรือกองทุนอื่นเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่สหกรณ์ไม่เกินร้อยละสิบของกำไรสุทธิ

7. กำไรสุทธิตัวส่วนที่เหลืออยู่ (ถ้ามี) ให้สมทบเป็นทุนสำรองทั้งสิ้น

2.7 ทุนสำรอง

ที่มาแห่งทุนสำรอง นอกจากจัดสรรจากกำไรสุทธิ แล้วบรรดาเงินอุดหนุนหรือทรัพย์สินที่มีผู้ยกให้แก่สหกรณ์ ถ้าผู้ยกให้มีไว้ได้ระบุว่าจะใช้เพื่อการใด โดยเฉพาะก็ให้สมทบเป็นทุนสำรองทั้งสิ้น

อนึ่ง จำนวนเงินซึ่งสหกรณ์พึงจ่ายแก่บุคคลใดก็ตาม ถ้าไม่มีการเรียกร้องจนพันกำหนดอายุความก็ให้สมทบจำนวนเงินนั้นเป็นทุนสำรอง

กำไรสุทธิประจำปีของสหกรณ์ซึ่งคณะกรรมการดำเนินการเสนอแนะให้ที่ประชุมใหญ่จัดสรร หากที่ประชุมใหญ่พิจารณาแล้วเห็นรายการใดสมควรจัดสรรหรือตัดจำนวนให้น้อยลงก็ด้อยลงเงินจำนวนดังกล่าวให้สมทบทุนสำรองทั้งสิ้น

สภาพแห่งทุนสำรอง จะถอนจากบัญชีทุนสำรองได้เพื่อชดเชยการขาดทุนหรือเพื่อจัดสรรเข้าบัญชีทุนสำรองให้แก่สหกรณ์ใหม่ที่ได้จดทะเบียนแบ่งแยกจากสหกรณ์เดิม

2.8 สิทธิหน้าที่ของสมาชิก

สมาชิก สมาชิกสหกรณ์นี้คือ

1. ผู้ลงชื่อจดทะเบียนสหกรณ์ และผู้ที่มีชื่ออยู่ในบัญชีรายชื่อซึ่งจะเป็นสมาชิกของสหกรณ์

2. ผู้ได้รับเลือกเป็นสมาชิกตามข้อบังคับ
คุณสมบัติของสมาชิก วิธีรับสมาชิก การขาดจากสมาชิกภาพ ตลอดจนสิทธิหน้าที่ของสมาชิก

1. เป็นผู้เห็นชอบในวัตถุประสงค์ของสหกรณ์นี้
2. เป็นผู้บรรลุนิติภาวะ
3. ก. เป็นข้าราชการหรือลูกจ้างประจำ ซึ่งได้เงินเดือนประจำสังกัดกระทรวงศึกษาธิการในจังหวัดมหาสารคาม หรือ

ข. เป็นข้าราชการหรือลูกจ้างประจำ ซึ่งได้เงินเดือนประจำสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยแห่งรัฐในจังหวัดมหาสารคาม หรือ

ค. พนักงานเทศบาล ซึ่งทำหน้าที่เกี่ยวกับการศึกษาหรือลูกจ้างประจำ
ซึ่งทำงานในสถานศึกษาของเทศบาล ในจังหวัดมหาสารคาม หรือ
ง. เป็นเจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างประจำสหกรณ์นี้ หรือ
จ. เป็นข้าราชการบำนาญ ซึ่งเคยรับราชการใน (3) ก. หรือ ข. หรือ ค.
และรับบำนาญในจังหวัดมหาสารคาม

4. เป็นผู้มีลักษณะดีนิสัยดี และความประพฤติเรียบร้อย

5. มิได้เป็นสมาชิกในสหกรณ์ออมทรัพย์อื่น ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการกัวยืมเงิน
การเข้าเป็นสมาชิก ผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิกตามข้อบังคับ รวมทั้งสมาชิกสหกรณ์
ออมทรัพย์อื่นซึ่งประสงค์จะขอเข้าเป็นสมาชิก ต้องยื่น ใบสมัครถึงสหกรณ์ตามแบบที่กำหนดไว้
โดยต้องมีผู้บังคับบัญชาของผู้สมัครคนหนึ่งรับรอง แต่ถ้าเป็นผู้สมัครเป็นดำรงตำแหน่งไม่ต่ำ
กว่าระดับ 5 ก็ไม่ต้องมีผู้รับรอง

เมื่อคณะกรรมการดำเนินการได้สอบสวนพิจารณา ปรากฏว่าผู้สมัครมีคุณสมบัติ
ถูกต้องตามที่กำหนดไว้ทั้งเห็นเป็นการสมควรแล้ว ก็ให้รับเข้าเป็นสมาชิกได้แล้วเสนอเรื่อง
การรับสมาชิกเข้าใหม่ให้ที่ประชุมใหญ่คราวถัดไปทราบ

ถ้าคณะกรรมการดำเนินการไม่ยอมรับผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิกด้วยเหตุใดๆเมื่อ
ผู้สมัครร้องขอก็ให้คณะกรรมการดำเนินเรื่องเสนอที่ประชุมใหญ่เพื่อวินิจฉัยชี้ขาด มติแห่งที่
ประชุมใหญ่ให้รับเข้าเป็นสมาชิกในกรณีดังกล่าวนี้ ต้องมีคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสาม
แห่งจำนวนสมาชิกที่มาประชุม

ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ผู้เข้าเป็นสมาชิกจะต้องชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้าให้แก่
สหกรณ์คนละ 100 บาท ค่าธรรมเนียมแรกเข้านี้ให้ถือเป็นรายได้ของสหกรณ์จะเรียกคืนไม่ได้

การได้สิทธิในฐานะสมาชิก ผู้เข้าเป็นสมาชิกต้องลงลายมือชื่อของตนในทะเบียน
สมาชิกกับชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้า และชำระค่าหุ้นตามข้อบังคับของสหกรณ์ ให้เสร็จภายใน
ระยะเวลาที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด เมื่อ ได้ปฏิบัติดังนี้แล้วจึงจะถือว่าได้สิทธิในฐานะ
สมาชิก

สมาชิกต้องปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ และมติของสหกรณ์ทุกประการ

สมาชิกย้ายสังกัด สมาชิกที่ย้ายหรือโอน ไปรับราชการสังกัดอื่น และประสงค์
จะสมัครเข้าเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ ซึ่งตั้งในสังกัดนั้น หากสหกรณ์นั้นมีข้อบังคับ
ให้รับเข้าเป็นสมาชิกได้ และคณะกรรมการดำเนินการ ได้มีมติให้รับเข้าเป็นสมาชิกแล้ว ถ้า

สมาชิคนั้นมีความประสงค์ให้โอนเงินค่าหุ้น และเงินกู้ที่ตนมีอยู่ในสหกรณ์นี้ไปสหกรณ์ที่ตนได้ไปเข้าเป็นสมาชิกใหม่สหกรณ์ก็จะจัดการ โอนเงินค่าหุ้น และเงินกู้ที่ตนมีอยู่ในสหกรณ์นี้ไปสหกรณ์ที่ตนได้ไปเข้าเป็นสมาชิกใหม่สหกรณ์ก็จะจัด โอนเงินค่าหุ้น เงินกู้ และเงินฝากที่สมาชิคนั้นมีอยู่ต่อสหกรณ์ให้ตามวิธีการที่ได้กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์

การรับโอนสมาชิกสหกรณ์อื่น สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อื่นซึ่งย้ายหรือโอนมารับราชการในสังกัดตามข้อ 3(3) หากประสงค์จะสมัครเข้าเป็นสมาชิกก็ให้ยื่นใบสมัครถึงสหกรณ์ตามที่กำหนดไว้ในข้อ 32 และจะได้สิทธิในฐานะสมาชิกตามข้อ 34 ตั้งแต่วันที่ได้ลงลายมือชื่อในทะเบียนสมาชิกกับ ได้รับชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้า และสหกรณ์ที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ได้ โอนเงินค่าหุ้นในสหกรณ์นี้แล้ว

การเปลี่ยนแปลงชื่อ สัญชาติและที่อยู่ สมาชิกคนใดมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องชื่อ สัญชาติ และที่อยู่ ต้องแจ้งให้ทราบภายในสิบห้าวันนับตั้งแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลง

การขาดจากสมาชิกภาพ

การขาดจากสมาชิกภาพ สมาชิกขอยกขาดจากสมาชิกภาพเพราะเหตุใดๆ

ดังต่อไปนี้

1. ตาย
2. ลาออกจากสหกรณ์
3. วิกลจริต
4. ต้องคำพิพากษา
5. ถูกออกจากราชการ หรืองานประจำตามข้อ โดยมีความผิด
6. ถูกให้ออกจากสหกรณ์

การลาออกจากสหกรณ์ สมาชิกผู้ไม่มีหนี้สินอยู่ต่อสหกรณ์ในฐานะผู้กู้หรือผู้ค้ำประกันอาจลาออกจากสหกรณ์ได้ โดยแสดงความจำนงเป็นหนังสือต่อคณะกรรมการดำเนินการและเมื่อคณะกรรมการดำเนินการได้สอบสวนพิจารณาเห็นว่าเป็นการชอบด้วยข้อบังคับและอนุญาตแล้วจึงให้ถือว่าออกจากสหกรณ์ได้

คณะกรรมการดำเนินการอาจมอบหมายให้ประธานกรรมการ หรือรองประธานกรรมการสอบสวนพิจารณา หากเห็นว่าเป็นการชอบด้วยข้อบังคับก็ให้ถือว่าออกจากสหกรณ์ตามความในวรรคก่อนได้ แล้วให้เสนอคณะกรรมการในการประชุมคราวถัดไปทราบด้วย

การให้ออกจากสหกรณ์ สมาชิกอาจถูกให้ออกจากสหกรณ์เพราะเหตุอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

1. ไม่ลงลายมือชื่อในทะเบียนสมาชิก หรือไม่ชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้าหรือไม่ถือหุ้นครั้งแรก
2. ขาดส่งเงินค่าหุ้นรายเดือนถึงสามงวดติดต่อกัน หรือขาดส่งรวมถึงหกงวด ทั้งนี้โดยมิได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการดำเนินการ
3. นำเงินกู้ไปใช้ผิดความมุ่งหมายที่ให้เงินกู้
4. ไม่จัดการแก้ไขหลักประกัน สำหรับเงินกู้ ที่เกิดบกพร่องให้คืนดีภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด
5. ค้างส่งเงินงวดชำระหนี้ ไม่ว่าจะต้นเงิน ที่บกพร่องให้คืนดีภายในระยะเวลาถึงสองเดือน หรือผิดนัดการส่งเงินงวดชำระหนี้ดังกล่าวนั้นถึงสามคราวสำหรับเงินกู้รายหนึ่งๆ
6. ไม่ให้ข้อความจริงเกี่ยวกับหนี้สินของตนแก่สหกรณ์เมื่อสมัครเข้าเป็นสมาชิกหรือเมื่อจะก่อความผูกพันในหนี้สินต่อสหกรณ์ในฐานะผู้กู้ หรือผู้ค้ำประกัน หรือเมื่อมีความผูกพันในหนี้สินต่อสหกรณ์อยู่แล้ว
7. จงใจฝ่าฝืนข้อบังคับ หรือระเบียบ หรือมติของสหกรณ์ หรือประพฤติการใดๆ อันเป็นเหตุให้เห็นว่าไม่ซื่อสัตย์สุจริต หรือแสดงตนเป็นปฏิปักษ์ต่อสหกรณ์ไม่ว่าโดยประการใดๆ

เมื่อคณะกรรมการดำเนินการได้สอบสวนพิจารณา ปรากฏว่าสมาชิกใดๆ ดังกล่าวข้างต้นนี้และได้ลงมติให้สมาชิกออกโดยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองสามแห่งจำนวนกรรมการดำเนินการที่อยู่ในที่ประชุมแล้ว ก็เป็นสมาชิกนั้นถูกให้ออกจากสหกรณ์

สมาชิกที่ถูกให้ออกจากสหกรณ์มีสิทธิยื่นอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการดำเนินการภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่ทราบการให้ออก และให้คณะกรรมการเสนอต่อที่ประชุมใหญ่ในคราวถัดไปคำวินิจฉัยของที่ประชุมใหญ่ให้เป็นอันสิ้นสุด

2.9 คณะกรรมการดำเนินการ

คณะกรรมการดำเนินการ ประกอบด้วยประธานกรรมการหนึ่งคน และกรรมการอื่นอีกไม่เกินสิบสี่คน ซึ่งที่ประชุมใหญ่เลือกตั้งจากสมาชิก

คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสองปีนับแต่วันเลือกตั้งในวาระเริ่มแรกเมื่อครบหนึ่งปีนับแต่วันเลือกตั้ง ให้กรรมการดำเนินการสหกรณ์ออกจากตำแหน่งเป็นจำนวนหนึ่งในสองของกรรมการดำเนินการสหกรณ์ทั้งหมด โดยวิธีจับฉลาก และให้ถือว่าเป็นการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ

กรรมการดำเนินการสหกรณ์ ซึ่งพ้นจากตำแหน่งอาจได้รับเลือกตั้งอีกได้ แต่ต้องไม่เกินสองวาระติดต่อกัน

ในกรณีที่มีการเลือกตั้งกรรมการดำเนินการสหกรณ์แทนตำแหน่งที่ว่าง ให้กรรมการดำเนินการสหกรณ์ที่ได้รับเลือกตั้งอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของผู้ที่ตนแทน

ห้ามมิให้บุคคลซึ่งมีลักษณะดังต่อไปนี้เป็นกรรมการดำเนินการ

- (1) เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินที่กระทำโดยทุจริต
- (2) เคยถูกไล่ออก ปลดออก หรือออกจากราชการ องค์กรหรือหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนฐานทุจริตต่อหน้าที่
- (3) เคยถูกพ้นจากตำแหน่งกรรมการหรือคำวินิจฉัยเป็นที่สุดให้พ้นจากตำแหน่งกรรมการ
- (4) สมาชิกซึ่งคิดนํ้าการส่งเงินงวดชำระหนี้ ไม่ว่าจะต้นหรือดอกเบี้ย หรือนายทะเบียนสหกรณ์ถอดถอนจากตำแหน่งสหกรณ์หรือไม่ครบ 180 วัน นับแต่เป็นสมาชิกในสหกรณ์ ไม่มีสิทธิได้รับเลือกเป็นกรรมการดำเนินการ

2.9.1 อำนาจหน้าที่ของกรรมการดำเนินการแต่ละตำแหน่ง

- (ก) ประธานกรรมการ มีอำนาจหน้าที่ดังนี้
 - (1) ประสานในที่ประชุมใหญ่ และที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ และควบคุมการประชุมดังกล่าวให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
 - (2) ควบคุมดูแลการดำเนินงานทั่วไปของสหกรณ์ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและอยู่ในวัตถุประสงค์ของสหกรณ์
 - (3) ลงลายมือชื่อในเอกสารต่างๆ ในนามสหกรณ์ตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับนี้
 - (4) ดำเนินการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการดำเนินการมอบหมายให้ภายใต้ข้อบังคับระเบียบ มติ หรือคำสั่งของสหกรณ์
- (ข) รองประธานกรรมการมีอำนาจหน้าที่ดังนี้
 - (1) ปฏิบัติการในอำนาจหน้าที่ของประธานกรรมการแทนประธานกรรมการเมื่อประธานกรรมการ ไม่อยู่หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้หรือเมื่อตำแหน่งประธานว่างลง

(2) ปฏิบัติการตามที่ประธานกรรมการมอบหมายให้

(3) ดำเนินการอื่นๆตามที่คณะกรรมการดำเนินการมอบหมายให้ภายใต้

ข้อบังคับระเบียบ มติ หรือคำสั่งของสภกรณ์

(ค) เลขานุการ มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

(1) จัดทำรายงานการประชุม และรายงานการประชุมคณะกรรมการ

ดำเนินการทุกครั้ง

(2) ดูแลรักษาเอกสาร และรายงานการประชุมของสภกรณ์ให้เรียบร้อย

อยู่เสมอ

(3) แจ้งนัดประชุมไปยังบรรดาสมาชิก หรือกรรมการดำเนินการแล้วแต่

กรณี

(4) ดำเนินการอื่นๆตามที่คณะกรรมการดำเนินการมอบหมายให้ภายใต้

ข้อบังคับระเบียบ มติ หรือคำสั่งของสภกรณ์

2.9.2 กำหนดเวลาอยู่ในตำแหน่ง

คณะกรรมการดำเนินการสภกรณ์ มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสองปีนับแต่วันเลือกตั้งในวาระเริ่มแรกเมื่อครบหนึ่งปีนับแต่วันเลือกตั้ง ให้กรรมการดำเนินการสภกรณ์ออกจากตำแหน่งเป็นจำนวนหนึ่งในสองของกรรมการดำเนินการสภกรณ์ทั้งหมดโดยวิธีจับฉลาก และให้ถือว่าการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ

กรรมการดำเนินการสภกรณ์ ซึ่งพ้นจากตำแหน่งอาจได้รับเลือกตั้งอีกได้ แต่ต้องไม่เกินสองวาระติดต่อกัน

ในกรณีที่มีการเลือกตั้งกรรมการดำเนินการสภกรณ์แทนตำแหน่งที่ว่าง ให้กรรมการดำเนินการสภกรณ์ที่ได้รับเลือกตั้งอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของผู้ที่ตนแทน

2.10 คณะผู้จัดตั้งสภกรณ์

เมื่อได้รับจดทะเบียนเป็นสภกรณ์แล้ว ให้คณะผู้จัดตั้งสภกรณ์มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเช่นเดียวกับคณะกรรมการดำเนินการของสภกรณ์จนกว่าที่ประชุมใหญ่สามัญครั้งแรกจะได้เลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินการขึ้น

ให้คณะผู้จัดตั้งสภกรณ์มอบหมายกิจการทั้งปวงให้แก่คณะกรรมการดำเนินการในวันที่ได้รับเลือกตั้ง

2.10.1 การพ้นจากตำแหน่ง

กรรมการดำเนินการต้องพ้นจากตำแหน่ง เพราะเหตุอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

- (1) ถึงคราวออกตามวาระ
- (2) ลาออก โดยแสดงความจำนงเป็นหนังสือต่อคณะกรรมการดำเนินการ
- (3) ขาดจากสมาชิกภาพ
- (4) เข้ารับตำแหน่งหน้าที่ประจำในสหกรณ์นี้
- (5) ตกเป็นผู้ผิดนัดการส่งเงินงวดชำระหนี้ ไม่ว่าจะเงินต้นหรือดอกเบี้ย
- (6) ที่ประชุมใหญ่ลงมติถอดถอนทั้งคณะ หรือรายตัว
- (7) นายทะเบียนสหกรณ์สั่งให้ออกทั้งคณะ หรือรายตัว
- (8) ย้ายหรือโอนหรือถูกขมิ้มตัวออกจากหน่วยที่ได้รับเลือกตั้งเป็นกรรมการดำเนินการตามข้อ 5(2)

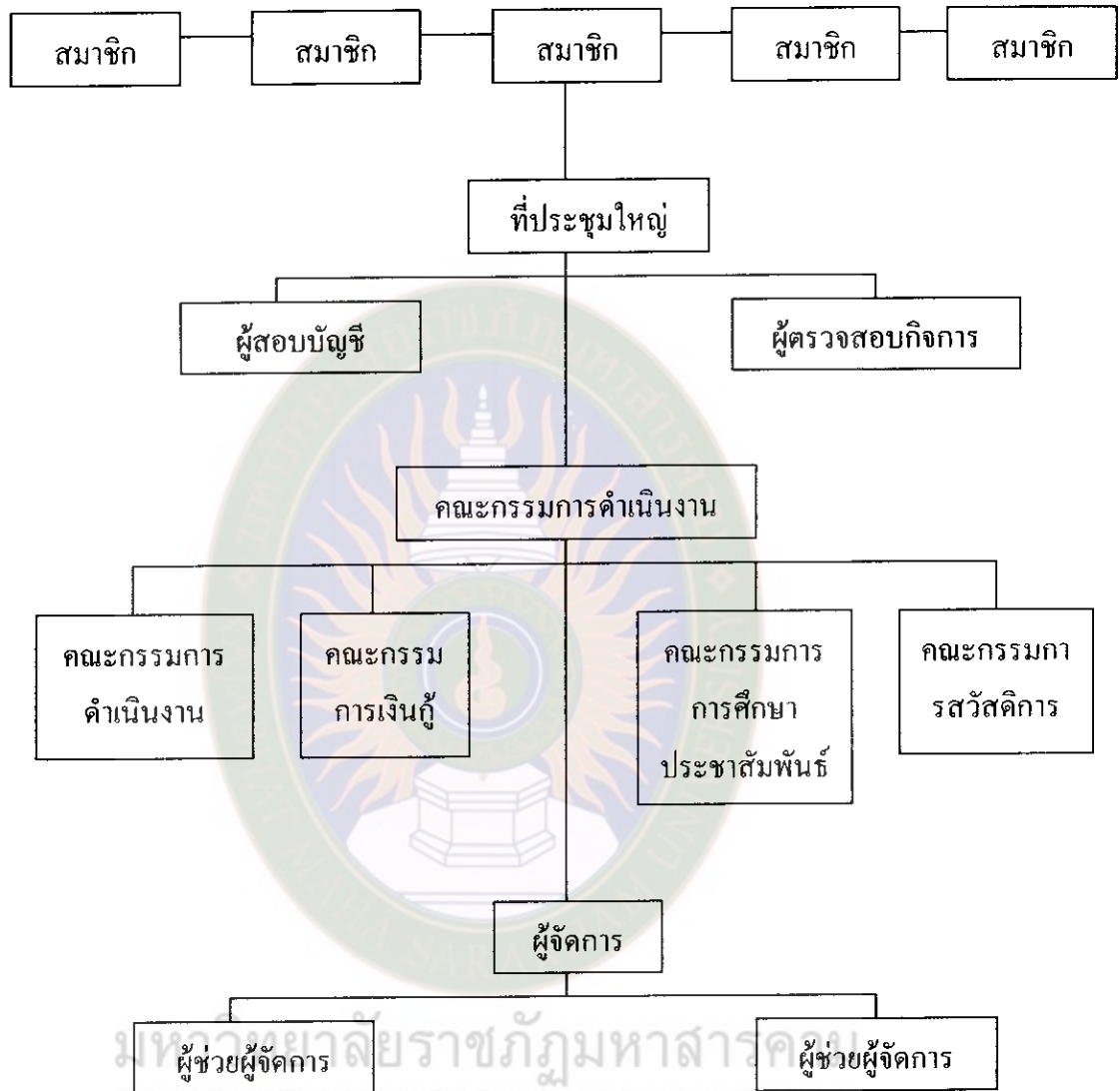
2.10.2 อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการดำเนินการ

คณะกรรมการดำเนินการที่อำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการทั้งปวงของสหกรณ์ ให้เป็นไปตามข้อบังคับและตามมติของที่ประชุมใหญ่ กับทั้งในทางอันจะทำให้เกิดความเจริญแก่สหกรณ์ทุกประการซึ่งรวมทั้งในข้อต่อไปนี้

- (1) ดำเนินการในเรื่องการรับสมาชิกและสมาชิกออกจากสหกรณ์ ตลอดจนดูแลให้สมาชิกปฏิบัติกรต่างๆ ตามข้อบังคับ ระเบียบ และมติของสหกรณ์
- (2) พิจารณาดำเนินการในเรื่องการรับฝาก การกู้ยืมเงิน การให้เงินกู้ และการฝาก หรือลงทุนเงินของสหกรณ์
- (3) กำหนดและดำเนินการเกี่ยวกับการประชุมใหญ่ และเสนอขอบคูลกับรายงานประจำปีแสดงผลการดำเนินงานของสหกรณ์ต่อที่ประชุมใหญ่
- (4) เสนอการจัดสรรกำไรสุทธิประจำปีในที่ประชุมใหญ่
- (5) เสนอขอบประมาณรายจ่ายประจำปีต่อที่ประชุมใหญ่
- (6) พิจารณากำหนดค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ ค่าเช่าที่พักและค่าเบี้ยประชุมของกรรมการดำเนินการ และคณะกรรมการอื่นๆ ที่ปรึกษาและที่ปรึกษาทิตติมศักดิ์
- (7) พิจารณาดำเนินการแต่งตั้ง หรือจ้าง และกำหนดค่าตอบแทนแก่ผู้จัดการตลอดจนควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้จัดการให้เป็นการถูกต้อง

- (8) พิจารณาดำเนินการแต่งตั้ง และกำหนดค่าตอบแทนแก่ผู้ตรวจสอบภายใน
- (9) กำหนดระเบียบต่างๆ ของสหกรณ์
- (10) จัดให้มีและดูแลให้เรียบร้อยซึ่งบรรดาทะเบียน สมุดบัญชี เอกสารต่างๆ และบรรดาอุปกรณ์ดำเนินงานของสหกรณ์
- (11) พิจารณาให้สหกรณ์สมัครเข้าเป็นสมาชิกของชุมชนสหกรณ์
- (12) พิจารณาดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะอนุกรรมการ หรือคณะทำงานเพื่อประโยชน์ในการดำเนินกิจการของสหกรณ์
- (13) พิศุทธและปฏิบัติตามข้อบังคับของนายทะเบียนสหกรณ์ หรือผู้ตรวจการ สหกรณ์หรือผู้สอบบัญชี หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งนายทะเบียนสหกรณ์
- (14) พิจารณาให้ความเที่ยงธรรมแก่บรรดาสมาชิกเจ้าหน้าที่และลูกจ้างของสหกรณ์ตลอดจนสอดส่องดูแลโดยทั่วไป เพื่อให้กิจการของสหกรณ์ดำเนินไปด้วยดี
- (15) พิจารณารายงานของคณะกรรมการอำนวยการ คณะกรรมการอื่นๆ หรือผู้ตรวจสอบกิจการ หรือความเห็นของผู้จัดการ หรือสมาชิกเกี่ยวกับกิจการของสหกรณ์
- (16) เชิญสมาชิก หรือบุคคลภายนอกที่เห็นสมควร เป็นที่ปรึกษาของคณะกรรมการดำเนินการ ตลอดจนกำหนดค่าตอบแทนให้ตามที่เห็นสมควร
- (17) ฟ้อง ต่อสู้ หรือดำเนินคดีเกี่ยวกับกิจการของสหกรณ์หรือประนีประนอมยอมความหรือมอบข้อพิพาทให้อนุญาตตุลาการพิจารณาชี้ขาด
- (18) เสนอแผนงานและเป้าหมายในการดำเนินงานรวมทั้งประมวลการรายจ่ายประจำปีให้ที่ประชุมใหญ่สามัญอนุมัติ
- (19) ทำการต่างๆ เกี่ยวกับทรัพย์สิน คังระบุไว้ในวัตถุประสงค์ของสหกรณ์
- (20) พิจารณาแต่งตั้งกรรมการดำเนินการเป็นผู้แทนของสหกรณ์เพื่อเข้าประชุมใหญ่และออกเสียงในการประชุมใหญ่ของสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทยหรือชุมชนสหกรณ์ซึ่งสหกรณ์นี้เป็นสมาชิก ทั้งนี้ตามที่ข้อบังคับของสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย และหรือชุมชน สหกรณ์กำหนดไว้
- (21) พิจารณามอบหมายอำนาจ หน้าที่ในการดำเนินงานให้แก่ประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ เลขานุการ หรือผู้จัดการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ตามความเหมาะสม

โครงสร้างการดำเนินงาน
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด



แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ราชบัณฑิตสถาน (2534 : 383) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชอบใจ

พิน คงพูน (2529 : 391) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

สมยศ นาวิการ (2522 : 391) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรุนแรงของความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง

กู๊ด (Good. 1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพึงพอใจ

วิกเตอร์ รุม (Victor Vroom. 1964 : 57 ; อ้างถึงใน พันธดา มานะวิบูลย์. 2544 : 36) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นผลจากบุคคลนั้น ๆ เข้าไปมีส่วนร่วมกิจกรรมหรือเข้าไปรับรู้แล้วเห็น พอใจ โดยความหมายของความพึงพอใจสามารถทดแทนความหมายของทัศนคติได้ ซึ่งบางที่เรียกว่า ทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากมีองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญคือ

V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ บุคคลมีความต้องการและมี ความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตั้งความหวังหรือความคาดหวังไว้ บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจและขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อย ๆ

3.2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐในการศึกษาของเขา หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะ สอดคล้องกับปัญหาที่มีหรือไม่มี ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

วัลลภา ซายหาด (2532 : 65) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ 4 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ
3. ด้านคุณภาพของงบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

รัตนา สวาสติพันธ์ (2539 : 6) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจงใจให้มนุษย์ทำงานโดยออกมาในรูปของความพอใจให้เกิดความพึงพอใจในงาน ด้วยเงินและรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้น ประสพผลสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับสามารถทำได้ด้วยตนเองและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ถ้าหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจในงานแล้ว หน่วยงานก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติเต็มใจทำงานมากขึ้น

ปิยะ อุทาโย (2534 : 6) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) ไว้ว่า จะพิจารณาว่าการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) คือ บริการที่มีความยุติธรรมโดยมีความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร

2. การให้บริการรวดเร็วทันเวลา (Timeiy service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (AmPLY service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continouous service) จนกว่าจะบรรลุผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progrssive service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธีทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ

มิลเลทท์ (Millet. 1954 : 397- 400 ; อ้างถึงใน ปิยะ อุทาโย. 2534 : 6) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานของรัฐ (Sartisfactory service) นั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service)
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

ฟิทซเจอร์ลด์ และ ดูแรนท์ (Fizgerald and Durant. 1980 : 586) ได้ให้ความหมาย เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อบริการสาธารณะ (Pubic Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนั้นก็แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่ได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลทำไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพ

ของการบริการ

กันด์ลาซ และรีเอค (Reaid and Gundlach. 1983 : 37-54) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากพบกับพฤติกรรมการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการว่าหลังการได้รับบริการเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

จากความหมายของความพึงพอใจ ดังกล่าว พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความชอบใจ ความพอใจ ของมนุษย์ต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกเช่นนั้น ทำให้มนุษย์มีความสุข มีทัศนคติหรือมีเจตคติที่ดี ต่อสิ่งที่ตนเองชอบใจ หรือพอใจนั้น

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พอสรุปได้ว่า เป็นความรู้สึกหรือสภาพทางอารมณ์ในทางที่ดี ของผู้รับบริการอันเป็นผลมาจากการประเมินการรับรู้พฤติกรรมการให้บริการและสภาพแวดล้อม โดยบุคคลจะเปรียบเทียบว่า การบริการที่เกิดขึ้นจริงสอดคล้องกับสภาพที่ควรจะเป็น หรือตอบสนองความต้องการของคนได้มากน้อยเพียงใด ความพึงพอใจในการให้บริการดังกล่าว อาจประกอบด้วยอรรถศาสตร์ไมตรีของผู้ให้บริการ รวมทั้งความสัตย์ซื่อสุจริต การไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้ขอรับบริการ การบริการด้วยความเสมอภาค ส่วนในด้านอื่น ๆ มีส่วนสำคัญเช่นเดียวกัน เช่น ด้านสถานที่ ทำเลที่ตั้ง อุปกรณ์อำนวยความสะดวก การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ยิ่งไปกว่านั้น การพัฒนาด้านการบริการก็เป็นสิ่งจำเป็นไม่น้อยกว่ากัน เช่น การใช้คอมพิวเตอร์อันจะทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว แม่นยำ ซึ่งล้วนมีผลต่อการพึงพอใจในการรับบริการทั้งสิ้น

3.3 ลักษณะของความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539 : 24 -37) ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการมีความสำคัญ ต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวัง กับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐาน ของบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้วซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตนคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่นการรับทราบข้อมูลการ รับประกัน บริการจากการ โฆษณาการ ให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความ จริงสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการคือ คาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมากเพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความ พึงพอใจต่อการบริการดังกล่าวแต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็น การยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ถ้าข้อ ยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

4.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ได้มีผู้ให้ความหมายบริการไว้ แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ศิริพร ดันติพลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า งานอะไรก็ตาม ที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบายงานบริการที่ดี คือการที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

วีระพงษ์ เถลิมาจระรัตน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการหรือ ผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการบริการนั้น

สงครามชัย ลีทองดี (2544 : 14) อธิบายว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้นและสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ (Service) ไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือการตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือการแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner คือลักษณะการให้บริการสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือการแสดงออกซึ่งการรักษาของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtes คือกริยาอ่อน โขน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการเป็นกระบวนการที่จับต้องไม่ได้และเสื่อมสูญสลายได้ง่ายโดยผู้บริการจะส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการในทันทีและสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

4.2 ปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

อุทุมพร ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา (2542 : 21) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความรู้สึกหรือสภาพทางอารมณ์ในทางที่ดีของผู้รับบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมิน การรับรู้พฤติกรรมการให้บริการ และสภาพแวดล้อม ซึ่งประกอบด้วยมิติที่สำคัญ 4 ประการ

1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึงเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสมีอัธยาศัยดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีในการติดต่อขอใช้บริการ เจ้าหน้าที่บริการผู้มาใช้บริการ โดยเท่าเทียมกันมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ บริการรวดเร็ว ตรงตามเวลาที่นัดหมาย และรวมถึง การแต่งกายที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ด้วย
2. การจัดสำนักงาน หมายถึงความรวมถึง ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน ในสำนักงานมีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติของผู้มาขอรับบริการ มีการจัดสถานที่ให้บริการ

เพียงพอ ไม่คับแคบ สำนักงานสะอาด เป็นระเบียบ สวยงาม รวมทั้งการจัดโต๊ะทำงานมีระเบียบ สะอาด รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น มีที่อ่านหนังสือพิมพ์ ที่วางเอกสาร ที่นั่งรอ และห้องสุขาที่สะอาดรวมทั้งที่จอดรถด้วย

3. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมายถึงการมีระเบียบขั้นตอนที่เหมาะสมง่ายต่อการปฏิบัติเอกสารใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

4. การประชาสัมพันธ์ หมายถึงการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกทราบ มีการประชาสัมพันธ์ความก้าวหน้าของสหกรณ์ มีการแจ้งสิทธิประโยชน์ของสมาชิก การประชาสัมพันธ์การเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ของสหกรณ์ รวมถึงการตอบปัญหาของสมาชิกด้วย

จากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้วิจัยได้นำแนวทางของ อุทุมพร ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา มาเป็นกรอบคิดในการวิจัย เพราะมีขอบข่ายครอบคลุมแนวคิด และแนวปฏิบัติของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ในการให้บริการต่อสมาชิก

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ค้นพบได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคิดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแต่ในช่วงหนึ่งสิ่งคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

4.3 ระดับความพึงพอใจของผู้บริการ

พิภพ อุคม (2537 : 61-62) ได้กล่าวถึงระดับความพึงพอใจไว้ 2 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจที่เกิดความคาดหวัง ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกยินดีและความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ได้รับบริการที่รวดเร็วทำให้ไม่เสียเวลามาก และใช้เวลาที่เหลือไปทำธุระอื่นๆ ได้ หรือการได้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ตรงกับที่หวังไว้

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น การได้รับการต้อนรับที่ดี จากเจ้าหน้าที่ดำรงขณะไปแจ้งความร้องทุกข์กรณีถูกชิงทรัพย์ เป็นต้น

5. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

5.1 ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Hierarchy of Needs Theory)

มาสโลว์ ได้เสนอ “ทฤษฎีลำดับชั้นของความต้องการ” (Hierarchy of Needs) ในปี ค.ศ.1954 (พิทยา บวรวัฒนา. 2540 : 81-83) มีความสำคัญดังนี้

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการหลายอย่าง ซึ่งจัดเป็นลำดับความสำคัญมาก่อนมาหลังได้ ดังต่อไปนี้

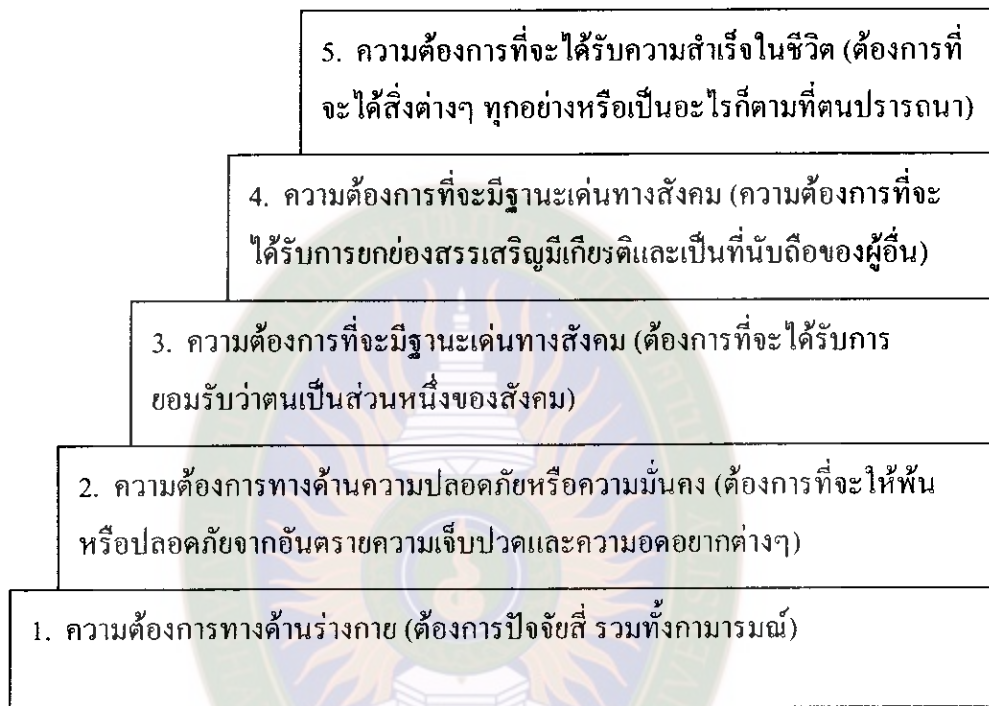
1.1 ความต้องการทางกายภาพ เช่น ความต้องการอาหาร การนอน การหายใจและสิ่งอื่นๆ ซึ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตอยู่ได้ ถือเป็นลำดับของความต้องการขั้นต่ำที่สุดและขั้นแรกของมนุษย์

1.2 ความต้องการทางด้านความปลอดภัย เมื่อความต้องการทางกายภาพของมนุษย์ได้รับการสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการลำดับขั้นต่อไป คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยและความมั่นคงในชีวิต เช่น มนุษย์ต้องการได้รับการคุ้มครองปลอดภัยอันตรายและการข่มขู่ต่างๆ ตัวอย่างเช่น การทำร้ายร่างกายและความมั่นคงทางเศรษฐกิจ (อันนี้สำคัญมากขึ้นทุกทีๆ) เป็นต้น

1.3 ความต้องการที่จะผูกพันในสังคม เป็นความต้องการลำดับขั้นสูงถัดขึ้นไปจากความต้องการด้านกายภาพและความปลอดภัย หลังจากที่ความพอใจของมนุษย์ทางด้านกายภาพและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการใหม่ขึ้นมาคือ ความต้องการที่จะผูกพันในสังคม ซึ่งหมายถึงความต้องการของมนุษย์ที่จะมีความอบอุ่นทางใจ โดยการเข้าไปมีส่วนร่วมในกลุ่มสังคมต่างๆ เช่น ครอบครัว เพื่อนฝูง และเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเหล่านั้น

1.4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและได้รับการยกย่องในสังคม นั่นคือลำดับชั้นความต้องการลำดับที่สี่ของมนุษย์ มนุษย์ที่มีความต้องการกายภาพ ความปลอดภัย และการผูกพันในสังคม ได้รับการสนองตอบจนเป็นที่พอใจแล้ว จะหันไปสู่ความต้องการลำดับที่สี่นี้ การจูงใจมนุษย์ที่มีความต้องการแบบนี้ จึงจำเป็นต้องอาศัยกลวิธีที่จะสามารถสนองความต้องการของมนุษย์ในลำดับที่สี่นี้ให้ได้ การมีฐานะเด่นหมายถึง ความต้องการของมนุษย์ที่จะประสบความสำเร็จ มีความรู้ความสามารถและมีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง ส่วนการได้รับการยกย่องในสังคมนั้น หมายถึงความต้องการที่จะมีสถานภาพสูง และได้รับการยกย่องจากคนในสังคม

1.5 ความต้องการที่จะประจักษ์แห่งตน หรือ ตระหนักถึงความจริงในตนเอง (Self-actualization) เป็นลำดับขั้นของความต้องการที่สูงสุด หมายถึงการที่มนุษย์สามารถใช้ความสามารถที่ตนมีอยู่ได้อย่างเต็มที่ที่สุด ซึ่งเท่ากับเปิดโอกาสให้มนุษย์สามารถสนองความต้องการของตนเท่าที่ตนจะมีความสามารถกระทำได้



แผนภูมิที่ 2 แสดงลำดับตามขั้นตอนความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของ Maslow's
ที่มา : สมพงษ์ เกษมสิน (2532 : 206)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
MAHASarakham University
มาสโลว์ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคน ที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบด้วย 2 หลักการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The deficit principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการเป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้พฤติกรรมด้านใดด้านหนึ่งอีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ยอมรับและพอใจในความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิต โดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The progressing principle) กล่าวคือลำดับขั้นความต้องการ 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไปสู่ระดับสูงกว่า ความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้น ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้ว

จะเห็นได้ว่า ความต้องการในสิ่งที่ไม่ได้รับความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคน ความรู้สึกเช่นนี้ทำให้พฤติกรรมต่างๆ ของคนถูกจำกัด ไม่มีการแสวงหาอีกต่อไปและจะเกิดความรู้สึกปลงตกในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่หรือไม่สำเร็จตามความต้องการสิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหาตลอดและจะยอมรับในสภาพที่ไม่มี การคืนรนอีกต่อไปในทิศทางตรงกันข้าม ถ้าความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีก จนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือการได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or self-realization)

5.2 ทฤษฎีการจูงใจของเฮอรัชเบอร์ก

เฮอรัชเบอร์กและคณะ (Herzberg and others. 1959 : 60) ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจที่สำคัญชื่อทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-Factors Theory) เพื่อต้องการศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบที่ค้นพบคือ คนต้องการความสุขจากการทำงาน และองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงาน มีอยู่ 2 องค์ประกอบ คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานชอบและรักงาน ทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 5 ประการ คือ

1.1 ความสำเร็จของงาน (achievement) เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและตนเอง โดยสามารถหาวิธีแก้ปัญหาและป้องกันปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจนบรรลุผลสำเร็จในการทำงาน เกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในความสำเร็จของงานนั้น

1.2 การยอมรับนับถือ (recognition) เป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ การได้รับความไว้วางใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงความเชื่อถือยอมรับในความสามารถ เมื่อทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้ขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือและแฝงอยู่กับความสำเร็จ

ในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงาน (work itself) เป็นงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพัง

1.4 ความรับผิดชอบ (responsibility) ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้บังคับบัญชาได้ให้โอกาสแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (advancement) เป็นการได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือตำแหน่งสูงขึ้น รวมทั้งโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน (maintenance factors) เป็นปัจจัยที่คงไว้ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลให้มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีไม่สอดคล้องกับความปรารถนาของบุคคลในองค์การแล้วจะเกิดการไม่ชอบงานขึ้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีอยู่ 5 ประการ คือ

2.1 นโยบายและการบริหาร (Policy and administration) มีสารครอบคลุมถึงความไม่มีประสิทธิภาพขององค์การ การทำงานซ้อนกัน การแก่งแย่งอำนาจซึ่งกันและกัน ซึ่งส่งผลต่อขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์การ

2.2 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) เป็นความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำทางวิชาการ หรือทางเทคนิคในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ตามหน้าที่และความรับผิดชอบได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งไม่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) เป็นสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกัน ในการติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเป็นองค์ประกอบที่เกิดควบคู่กันกับการปกครองบังคับบัญชาเสมอเพราะหากผู้ใต้บังคับบัญชาไม่สามารถเข้าถึงผู้บังคับบัญชาหรือไม่สามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้แล้วก็จะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานที่รับผิดชอบ

2.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions) เป็นสภาพของการทำงานทั่วไปเกี่ยวกับหน้าที่การงาน เช่น ความสะดวกสบายในการทำงาน ท่าเลที่ตั้งของสถานที่ทำงานในการคมนาคมหรือประมาณงานที่ต้องปฏิบัติ เป็นต้น ถือเป็นองค์ประกอบ

หนึ่งที่จะช่วยป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในการทำงาน อันเป็นผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานนั่นเอง

2.5 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary and fringe benefit) เป็นปัจจัยค่าจูงอย่างหนึ่งป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้เซอร์เบอร์ก ได้พูดถึงเรื่องตัวจูงใจ (Motivator) ซึ่งมีผลต่อความพอใจในงานที่ทำ (Maintenance factors) และหากพอใจก็จะมีแรงจูงใจให้เกิดการปฏิบัติงาน ซึ่งทฤษฎีนี้ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ว่าข้อมูลที่ได้อาจมองแต่ความพอใจและความไม่พอใจ โดยมองข้ามไปว่าพวกที่ทำงานอาจจะทำงานไม่ได้ผลหรือคนงานอาจพอใจในงานส่วนใหญ่

5.3 ทฤษฎี 3I (Theory of Triple)

วีระพงษ์ เถลิงจิระรัตน์ (2544 : 56-57) ได้กล่าวถึง ทฤษฎี 3 I (Theory of Triple) แห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า สาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาด หรือการให้ผลงานที่มีปัญหาและไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานต่าง ๆ ในองค์การนั้น มาจากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัย ทางด้านจิตวิทยาและสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่

1. Innocence คือ ความไร้เดียงสา หรือ รู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการคนนั้น บางทีอาจเรียกว่า Lack of Skills หรือขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน คือ ทำผิดไปเพราะความไม่รู้

2. Ignorance คือ ความละเลย หรือ ความมั่งก่ายของตัวผู้บริการเอง หมายความว่ารู้ทั้งรู้ว่าสิ่งนั้นไม่ควรทำเพราะอาจก่อปัญหาต่อไป แต่ยังทำต่อไปและเกิดปัญหา บางทีอาจเรียกอีกอย่างว่า Negligence ก็ได้ สำหรับบางกรณีที่เขาละเลยให้ต้องทำ แต่ละเลยไม่กระทำ ก็เข้าข่ายนี้เช่นกัน

3. Intention คือ ความจงใจกระทำ อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่าเป็น Malicious Act คือ กระทำไปโดยความรู้และเข้าใจ แต่มีเจตนาบางอย่างแอบแฝงอยู่ให้กระทำ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์แก่ตนเอง หรือทำเพื่อความสะใจบางอย่างของคนบางคน บางกลุ่มที่สั่งสมเอาความแค้นเคืองไว้มาก ๆ ในองค์การเมื่อได้โอกาสจะกระทำการอันไม่สมควรลงไป บางทีอาจคุ้นกับคำว่า Moral Hazard ในงานบางอย่างก็ได้

จากทฤษฎี 3 I การบริการที่ไร้คุณภาพ เกิดจากความไร้เดียงสาหรือความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการ คือ ขาดทักษะ การละเลยต่อหน้าที่การให้บริการ นอกจากนั้น ยังเป็นการจงใจกระทำเพื่อความสะใจหรือเพื่อหวังผลอะไรบางอย่างที่แอบแฝง อาจเป็น

ประโยชน์ของตนเองหรือกลุ่มก็ได้ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทำให้การบริการด้วยคุณภาพลง

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 งานวิจัยในประเทศ

จิระกุล ต้นด้วนากุล (2528 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรมต่อการบริการพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนและรัฐบาลจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรมในโรงพยาบาลเอกชนและรัฐบาลจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พยาบาล สถานที่และสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้ป่วยเพศชายและหญิง พบว่า มีความพึงพอใจทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สุจิต จันทรประทีน (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขต ค่อนข้างล่าช้า และจะต้องมีการปรับปรุง โดยเฉพาะการปรับปรุงในด้านตัวเจ้าหน้าที่ จะต้องใช้อัตยาศัยและความเป็นกันเอง กับประชาชนให้มากขึ้นกว่าเดิม รวมทั้งด้านการบริการ และการประชาสัมพันธ์

อัจฉนา โทบุญ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ศึกษาความประเด็นความพอใจ 6 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาการรอคอย ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านวิธีปฏิบัติงาน ส่วนระดับความพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความถูกต้องของเอกสาร และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการ ส่วนด้านอื่นๆ นอกจากนี้ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้มาขอรับบริการมีความพอใจในระดับมากที่สุด 5 ด้าน ได้แก่ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการและความสะดวกที่ได้รับ

สุทธิ ปันมา (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 ความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของลูกค้าแยกตามอาชีพ พบว่า ทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

วัฒนชัย พุทธิสสะ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ เอ ที เอ็ม ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม โดยเปรียบเทียบจำแนกตามเพศและอาชีพของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ให้บริการเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากกว่าเพศชายทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
2. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากกว่าเพศชายทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ธีระศักดิ์ วรรณสุข (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ พบว่า ผู้มาใช้บริการร้อยละ 92 มีความพึงพอใจแต่ควรปรับปรุงด้านการสร้างความรู้สึที่ดีกับลูกค้า การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า เครื่องมือ เครื่องใช้ต้องมีสภาพใช้งานได้ดี ลูกค้ามีความตั้งใจที่ใช้บริการในอนาคตส่วนผู้ที่มีความพอใจต่ำ มักเป็นผู้ที่ไม่แน่ใจว่าจะใช้บริการกับธนาคารตลอดไปหรือไม่

โชติช่วง ภิรมย์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการบริการที่มีเพศ อาชีพแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

วราพรรณ สันตสนะโชค (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. เพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ประเภทที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ระดับการศึกษา รายได้และอายุของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อุทุมพร ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับสูง

2. ปัจจัยที่มีผลความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการ ได้แก่ ในการให้บริการไม่มีการลัดคิวจากบุคคลอื่น ส่วนความพึงพอใจของประชาชนน้อยที่สุด ได้แก่ การไม่ได้รับแผ่นพับหรือโปสเตอร์ที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานทะเบียน

พันธุ์ดา มะนะวิบูลย์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม ที่ใช้บริการทางการแพทย์จากโรงพยาบาลมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนเพศชายและเพศหญิงพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมากกว่าเพศชาย และผู้ประกันตนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มที่มีรายได้ 3,000 บาท มีความพึงพอใจมากที่สุด

ศิริชัย ศิริไปล์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่าประชาชนผู้มารับบริการจากเมืองมหาสารคามโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ทั้งเพศชายและเพศหญิงและประชาชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกันไม่มี ปฏิสัมพันธ์กันต่อความพึงพอใจในการ

ให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามทางสถิติที่ระดับ 0.05

เชษฐชัย จัตตชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล โศภพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายได้อยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่าทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย อาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่าเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05

ร.ต.อ. พัทธกร ศาสนะสุพันธ์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชน ด้านความสะดวกรวดเร็ว และระยะเวลาในการให้บริการ

6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

คาเล่และโกรีซ (Dale, & Grouch. 1977 : 20 ; อ้างถึงใน พันธุดา มนะะวิบูลย์. 2544 : 48) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ป่วยจากสถานบริการสุขภาพ ได้โทรศัพท์ให้คำแนะนำในภาวะอุบัติเหตุฉุกเฉินสำหรับผู้ป่วย โดยได้ทำการศึกษาที่โรงพยาบาลภาคตะวันออกเฉียงของลอนดอน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมโครงการเป็นผู้ป่วยจำนวน 203 ราย พบว่าร้อยละ 55 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 32 มีความพึงพอใจและร้อยละ 6 ไม่พึงพอใจจากการให้บริการ

ซิปกิน (Zipkin. 1984 : 378 ; อ้างถึงใน พันธุดา มนะะวิบูลย์. 2544 : 48) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสาธารณสุขในชนบท ที่ประเทศอิสราเอล โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นมารดาเด็กอายุต่ำกว่า 14 ปี จำนวน 110 คน ในหมู่บ้านเกษตรกรรม 2 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า มารดามีความพึงพอใจในการใช้บริการสาธารณสุข ถ้าแพทย์ใช้เวลาในการตรวจรักษา

และพูดคุยกับผู้ป่วยนาน ๆ

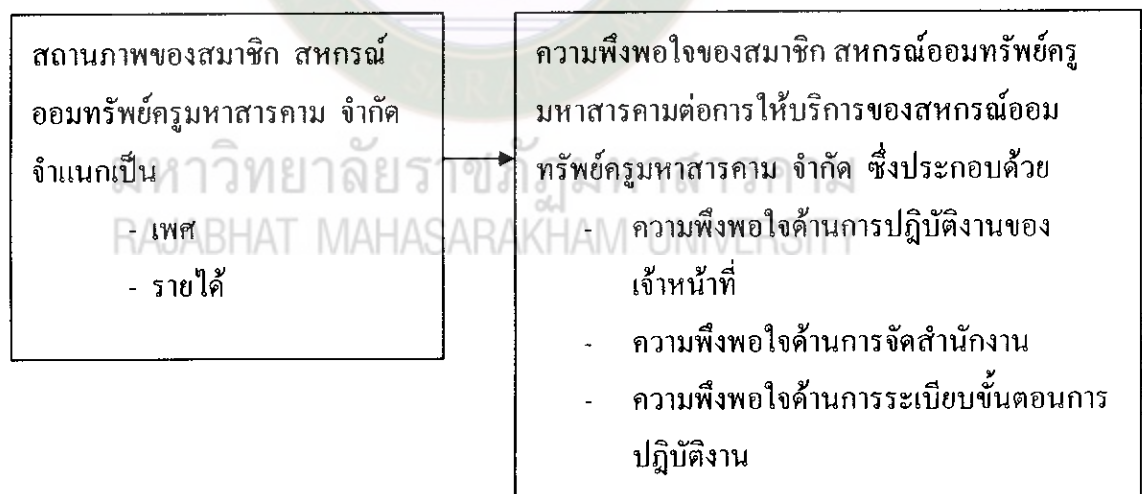
ไคล์และฟอร์ริซา (Clyne & Forienza. 1997 : 269 ; อ้างถึงใน พันธูดา มานะวิบูลย์. 2544 : 48) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการโดยเน้น ผู้รับบริการเป็นสำคัญก่อนมานอนโรงพยาบาล ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมและออกแบบสุขภาพ ที่ทำให้ผู้รับบริการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลได้โดยพยาบาลต้องใช้ความรู้และประเมิณด้านร่างกาย สังคม การฟื้นฟู การส่งต่อ การรักษา การสอนผู้ป่วยในเรื่องการดูแลสุขภาพเบื้องต้น สามารถลดเวลาสำหรับการพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลของผู้ป่วยได้

เคนากี้ (Kenagy. 1999 : 126 ; อ้างถึงใน พันธูดา มานะวิบูลย์. 2544 : 48) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการในการดูแลสุขภาพ ซึ่งการให้บริการที่มีคุณภาพจะต้องประกอบด้วย พฤติกรรมการให้บริการความสามารถในด้านเทคนิคของ ผู้ให้บริการ ซึ่งพื้นฐานการให้บริการที่มีคุณภาพจะเริ่มต้นตั้งแต่กิจกรรมการให้บริการที่พบได้ในการดูแลสุขภาพ ที่มีการปรับปรุงผลลัพธ์ในการให้บริการที่เป็นไปตามความพึงพอใจ ทั้งของผู้ให้และผู้รับบริการสามารถลดต้นทุนในการให้บริการและมีประโยชน์

7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent variable)

ตัวแปรตาม (Dependent variable)



แผนภูมิที่ 3 กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ศรี

มหาสารคาม ต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีมหาสารคาม จำกัด