

ความเชื่อมั่นของสมาชิกต่อการบริหารจัดการของสหกรณ์อีปนูเออาฟ จำกัด
อำเภอเมือง จังหวัดสตูล

นางสาวสกันดาเรีย แวมายี



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสหกรณ์ สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2557

**Confidence of Members in the Management of Ibnuaouf
Cooperative Limited in Mueang District, Satun Province**

Miss Skundaria Waemayi

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration in Cooperatives

School of Agriculture and Cooperatives
Sukhothai Thammathirat Open University

2014

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความเชื่อมั่นของสมาชิกต่อการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบรูเอฟ จำกัด
อำเภอเมือง จังหวัดสตูล
ชื่อและนามสกุล นางสาวศันดาเรีย แวมายี
แขนงวิชา สหกรณ์
สาขาวิชา เกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สังเสริม หอมกลิ่น

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 12 สิงหาคม 2558

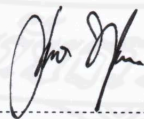
คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์สังเสริม หอมกลิ่น)



..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์กฤษฎา ประศาสน์วุฒิ)



.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. มณฑิชา พุทชาคำ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์

ชื่อการศึกษา ค้นคว้าอิสระ ความเชื่อมั่นของสมาชิกต่อการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด

อำเภอเมือง จังหวัดสตูล

ผู้ศึกษา นางสาวสกันดาเรีย แวมายี **รหัสนักศึกษา** 2569003268 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สหกรณ์)

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สงเสริม หอมกลิ่น **ปีการศึกษา** 2557

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด 2) ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกที่มีต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด และ 3) ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ สมาชิกสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 391 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test (ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด โดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีความเชื่อมั่นในระดับในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัตถุประสงค์มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาด้านการดำเนินงาน ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ และด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน มีระดับความเชื่อมั่นต่ำสุด 2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด พบว่า สมาชิกที่มีเพศต่างกันมีความเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นในด้านการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ระดับการศึกษาต่างกันมีความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน ในทุกด้าน สถานภาพที่ต่างกันมีระดับความเชื่อมั่นแตกต่างกันในทุกด้าน รายได้ต่างกันมีผลต่อความเชื่อมั่นในด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคงความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัตถุประสงค์ และด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกที่ต่างกันมีผลต่อความเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ และด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 3) ปัญหาและอุปสรรคพบว่า ข้อเสนอแนะที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของสหกรณ์ การสื่อสาร การประชุมกลุ่ม ขยายที่ทำการให้กว้างขวาง และให้มีที่จอดรถที่สะดวกมากกว่านี้ การเรียกเก็บค่าตอบแทนหรือค่าบริการที่เรียกเก็บจากสมาชิกให้ต่ำลง และ ให้มีบริการตู้ ATM ของสหกรณ์

คำสำคัญ ความเชื่อมั่นของสมาชิก การบริหารจัดการสหกรณ์ สหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด จังหวัดสตูล

Independent Study title: Confidence of Members in the Management of Ibnuauouf Cooperative Limited in Mueang District, Satun Province

Author: Miss Scundaria Wemayi; **ID:** 2569003268;

Degree: Master of Business Administration (Cooperatives);

Independent Study advisor: Songserm Homglin, Associate Professor;

Academic year: 2014

Abstract

The objectives of this research were to study 1) the level of confidence members of Ibnuauouf Cooperative Limited had in the cooperative's management; 2) personal factors that affected members' level of confidence in the cooperative's management; and 3) problems and difficulties that affected members' level of confidence in the cooperative's management.

The study population was the members of Ibnuauouf Cooperative Limited, out of which a sample population of 391 members was surveyed. The data collection tool was a questionnaire. The data were statistically analyzed using frequency distribution, percentage, standard deviation, t-test and F-test (ANOVA).

The results showed that 1) The members had a high level of confidence in all 5 categories of the cooperative's management. Ranked in order of confidence score, they had the highest level of confidence in the cooperative's image and reputation, followed by its security, safety, and building and materials. Next, they had confidence in the cooperative's operations, the qualifications and work of its managers, its services, news and information and benefits. They had the lowest level of confidence in the qualifications of the cooperative's board of directors. 2) Differences in member's sex were related to differences in their levels of confidence in the qualifications of the cooperative's board of directors to a statistically significant degree ($p < 0.05$). Differences in member's age were related to differences in their levels of confidence in the cooperative's operations to a statistically significant degree ($p < 0.05$). Members with different levels of education did not have different levels of confidence in the cooperative's management. Members with different status had different levels of confidence in every aspect of the cooperative's management. Differences in members' income were related to differences in members' level of confidence in the cooperative's image and reputation, stability, safety, buildings and materials, and information services to a statistically significant degree ($p < 0.05$). Differences in the length of time of membership were related to differences in members' level of confidence in the qualifications and work of the cooperative's managers, its information services, and benefits to a statistically significant degree ($p < 0.05$). 3) As for problems and difficulties that affected members' confidence in the cooperative, they recommended that it should improve its public relations and communications about its operations, improve its group meetings, expand its premises, provide more convenient parking spaces, charge lower fees and provide ATM service.

Keywords: Member confidence, Cooperative management, Ibnuauouf Cooperative Limited, Satun Province

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ที่สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความช่วยเหลือจากรองศาสตราจารย์ส่งเสริม หอมกลิ่น รองศาสตราจารย์กฤษฎา ประศาสน์วุฒิ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ วัฒวัลย์ ศิลปศร ที่ได้ให้คำปรึกษาได้กรุณาให้ความรู้ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ชี้แนะแนวทางต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งจนงานศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สมบูรณ์ จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณคณาจารย์สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ที่ได้ให้ความรู้และข้อเสนอแนะตลอดระยะเวลาการศึกษาค้นคว้าด้วยความเมตตากรุณาเป็นอย่างดี และขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษา คณะกรรมการดำเนินการ ผู้จัดการสหกรณ์พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ และสมาชิกสหกรณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามของสหกรณ์ออบนุอาฟ จำกัด เป็นอย่างสูงที่ได้ให้ความร่วมมือ ในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีของการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอให้ เป็นแหล่งความรู้แก่ผู้ที่สนใจทุกท่านนำไปใช้ประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนางานสหกรณ์ให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นอย่างยั่งยืนต่อไป

สกันดาเรีย แวมายี

สิงหาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
สมมุติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประเด็นปัญหาที่ศึกษา.....	6
ข้อจำกัดในการศึกษา.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการสหกรณ์.....	8
บริบทของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การบริหารงานสหกรณ์ และการให้บริการ.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ.....	29
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	34
จรรยาบรรณและธรรมาภิบาลในสหกรณ์.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	53
ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก.....	54
ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ อิบนูเออาฟ จำกัด.....	56
เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการ ของสหกรณ์อิบนูเออาฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้และอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน.....	63
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการ ของสหกรณ์อิบนูเออาฟ จำกัด.....	80
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	82
สรุปผลการศึกษา.....	82
อภิปรายผลการศึกษา.....	88
ข้อเสนอแนะ.....	89

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม.....	91
ภาคผนวก.....	94
แบบสอบถาม.....	95
ประวัติผู้ศึกษา.....	102



สารบัญตาราง

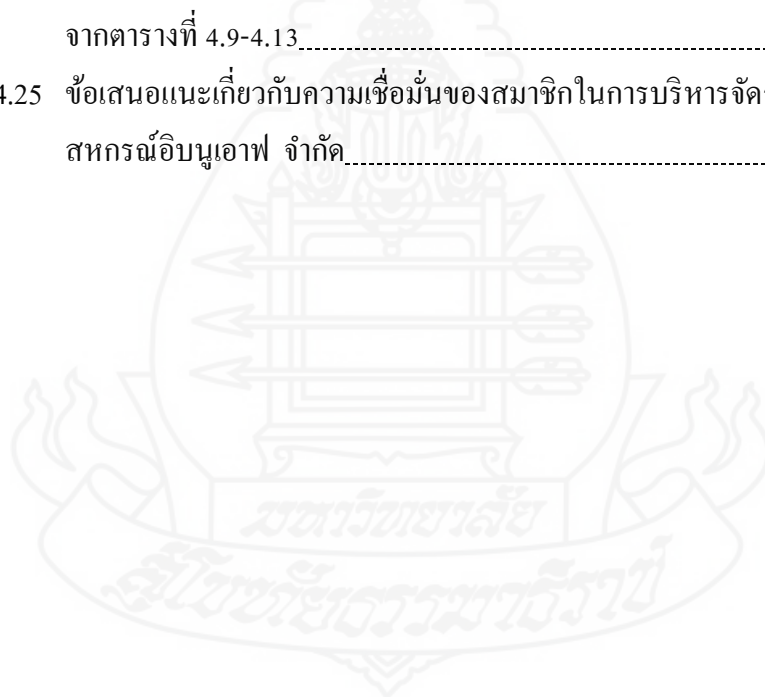
	หน้า
ตารางที่ 4.1	ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก.....54
ตารางที่ 4.2	ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์.....56
ตารางที่ 4.3	ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ.....57
ตารางที่ 4.4	ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ.....58
ตารางที่ 4.5	ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ.....59
ตารางที่ 4.6	ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านการดำเนินงาน.....60
ตารางที่ 4.7	สรุปผลการศึกษา จากตารางที่ 4.2-426.....61
ตารางที่ 4.8	เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการ ของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด ระหว่างเพศชายและเพศหญิง.....62
ตารางที่ 4.9	เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการ ของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีอายุต่างกัน.....63
ตารางที่ 4.10	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการ ของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด ที่มีอายุต่างกัน ด้านการดำเนินงาน.....66
ตารางที่ 4.11	เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการ ของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....66
ตารางที่ 4.12	เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการ ของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีสถานภาพแตกต่างกัน.....68
ตารางที่ 4.13	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการ ของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด ที่มีสถานภาพต่างกัน ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์.....70

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเออฟ จำกัด ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน.....	70
ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเออฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีสถานภาพต่างกัน ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานขอฝ่ายจัดกา.....	71
ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเออฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีสถานภาพต่างกัน ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ.....	71
ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเออฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีสถานภาพต่างกัน ด้านการดำเนินงาน.....	72
ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเออฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกัน.....	72
ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเออฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกันด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์.....	75
ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเออฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกัน ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ.....	75
ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเออฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก แตกต่างกัน.....	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.22	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ.....78
ตารางที่ 4.23	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ.....78
ตารางที่ 4.24	สรุปผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด ในแต่ละด้านระหว่างสมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้และระยะเวลาการเป็นสมาชิก จากตารางที่ 4.9-4.13.....79
ตารางที่ 4.25	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด.....80



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 แผนภูมิโครงสร้างการดำเนินงานของสหกรณ์.....	12



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันรัฐบาลได้เล็งเห็นและให้ความสำคัญของระบบสหกรณ์ในการใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้เจริญก้าวหน้า เนื่องจากสหกรณ์เป็นองค์กรธุรกิจแบบหนึ่งที่มีบทบาททางเศรษฐกิจและสังคม มีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างความมั่นคงแก่ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมให้แก่สมาชิกเพื่อความกินดี อยู่ดี มีสันติสุขโดยอาศัยการช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การรวมตัวกันในรูปแบบสหกรณ์จึงเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศ การดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ได้มุ่งเน้นในเรื่องของการให้บริการแก่สมาชิก ในด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและเพื่อให้การดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ เป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์การตามอุดมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์โดยสมาชิกผู้เป็นเจ้าของและเป็นลูกค้ายในขณะเดียวกัน ทั้งยังทำให้ฐานะทางการเงินของสหกรณ์มีความเข้มแข็งมากขึ้นและจะส่งผลย้อนกลับสู่ฐานะทางเศรษฐกิจของสมาชิกอีกด้วย

จังหวัดสตูลมีสหกรณ์ที่อยู่ในความดูแลแนะนำส่งเสริมของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสตูล จำนวน 48 สหกรณ์ แบ่งเป็นประเภทสหกรณ์ในภาคการเกษตรจำนวน 29 สหกรณ์ เป็นประเภทสหกรณ์นอกภาคการเกษตร จำนวน 18 สหกรณ์ ซึ่งแยกเป็นสหกรณ์ออมทรัพย์ จำนวน 6 แห่ง สหกรณ์ร้านค้า จำนวน 1 แห่ง และสหกรณ์บริการ จำนวน 12 แห่ง (ข้อมูลสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสตูล, 2557)

สหกรณ์อับดุลอาฟ จำกัด เป็นอีกหนึ่งสหกรณ์ที่อยู่ในประเภทสหกรณ์บริการ การดำเนินงานของสหกรณ์ดำเนินธุรกิจในรูปแบบสหกรณ์อิสลาม ส่งเสริมระบบเศรษฐกิจ ตลอดจนนำระบบการจัดการภายใต้หลักการอิสลามมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นสหกรณ์ที่มั่นคงและเป็นที่ยอมรับในหมู่มวลสมาชิกตลอดจนสาธารณชนภายนอก ร่วมกันทำงานอย่างเป็นระบบโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ภายใต้กฎหมายข้อบังคับระเบียบและมติของสหกรณ์ ประกอบกับการบริหารงานที่มีคุณภาพทำให้สหกรณ์สามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นๆ ท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวนภายใต้การบริหารงานของคณะกรรมการดำเนินการรวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่ที่มีศักยภาพและการให้บริการที่มีมาตรฐานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์แสดงให้เห็นถึง

ความสำเร็จของสหกรณ์ที่ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว สหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด ดำเนินธุรกิจ 3 ประเภท ได้แก่

1.1 ธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่าย เช่น ธุรกิจจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค สินค้าวัสดุ ก่อสร้าง

1.2 ธุรกิจเงินรับฝาก เป็นรูปแบบการรับฝากเงินโดยยึดหลักตามหลักการอิสลาม ได้แก่เงินฝากวาเคาะห์ (รักษาทรัพย์) เป็นเงินฝากที่ไม่มีผลตอบแทนให้แก่สมาชิก แต่จะให้เป็นของสมนาคุณเป็นสินน้ำใจตามมติที่ประชุมของคณะกรรมการดำเนินการ เงินฝากมูฎอรอบะฮ์ (ร่วมลงทุน) สหกรณ์จะจ่ายเป็นอัตราผลตอบแทนแก่สมาชิกร้อยละ 60 และส่วนของสหกรณ์ร้อยละ 40 ของผลกำไรจากการลงทุน เงินฝากเพื่อการฮัจญ์ สำหรับสมาชิกที่มีความประสงค์เพื่อการประกอบพิธีฮัจญ์ และอุมเราะห์

1.3 ธุรกิจสินเชื่อ ได้แก่สินเชื่อการเคหะสินเชื่อรถยนต์ รถจักรยานยนต์ และสินเชื่ออื่น ๆ ประสงค์ตามความต้องการของสมาชิก ซึ่งทุกสินเชื่อที่ให้บริการเป็นไปตามที่ศาสนาอิสลามอนุมัติ

ผลการดำเนินงานของสหกรณ์ในรอบปีบัญชีสิ้นสุด 31 ธันวาคม 2557 สหกรณ์มีทุนดำเนินงานรวม 1,438,947,923.68 บาท มีทุนเรือนหุ้น จำนวน 717,938,300.00 บาท มีเงินรับฝากออมทรัพย์ จำนวน 619,193,539.97 บาท ทุนสำรอง จำนวน 28,207,764.40 บาท มีหนี้สิน จำนวน 657,647,096.60 บาท และมีกำไรสุทธิประจำปี จำนวน 35,065,949.73 บาท มีสวัสดิการให้แก่สมาชิก เช่นสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการรับขวัญทายาทใหม่หรือคลอดบุตร สวัสดิการสงเคราะห์ศพสมาชิกกรณีการเสียชีวิตของสมาชิก สวัสดิการมรดกสมรสสนับสนุนน้ำดื่มให้แก่สมาชิกในการจัดงานสมรส สวัสดิการแก่คณะกรรมการ เจ้าหน้าที่และลูกจ้าง และส่งเสริมสวัสดิการช่วยเหลือสังคมและการกุศลเพื่อเป็นสาธารณประโยชน์ จ่ายซากาตให้แก่ผู้ยากจนหรือบุคคลที่มีสิทธิพึงจะได้รับตามหลักเกณฑ์การจ่ายซากาต มีการจัดฝึกอบรมสมาชิก เจ้าหน้าที่ คณะกรรมการดำเนินการ และนักเรียนโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ให้มีความรู้ความเข้าใจในระบบของสหกรณ์ในรูปแบบสหกรณ์อิสลาม และมีการจัดสัมมนาศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มองค์ความรู้แก่บุคคลากรในองค์กรอีกด้วย (รายงานกิจการประจำปี สหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด, 2557)

จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา สหกรณ์ได้รับความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานสหกรณ์ในฐานะที่สหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด เป็นสถาบันการเงินของสหกรณ์ที่ดำเนินงานตามหลักการอิสลาม ความเชื่อมั่นของสมาชิกจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ซึ่งรวมถึงด้านการบริหารจัดการสหกรณ์ ทั้งนี้หากสมาชิกไม่มีความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการของสหกรณ์แล้วจะเกิดผลกระทบต่อการทำงานและความมั่นคงของสหกรณ์ได้ ดังนั้นผู้

ศึกษาจึงได้ทำการวิจัยศึกษาความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการสหกรณ์เพื่อให้ทราบถึงระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้จะสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการบริหารจัดการสหกรณ์ เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการและพัฒนาบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สหกรณ์สามารถดำเนินงานได้ด้วยความมั่นคงและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาสหกรณ์ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกที่มีต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด

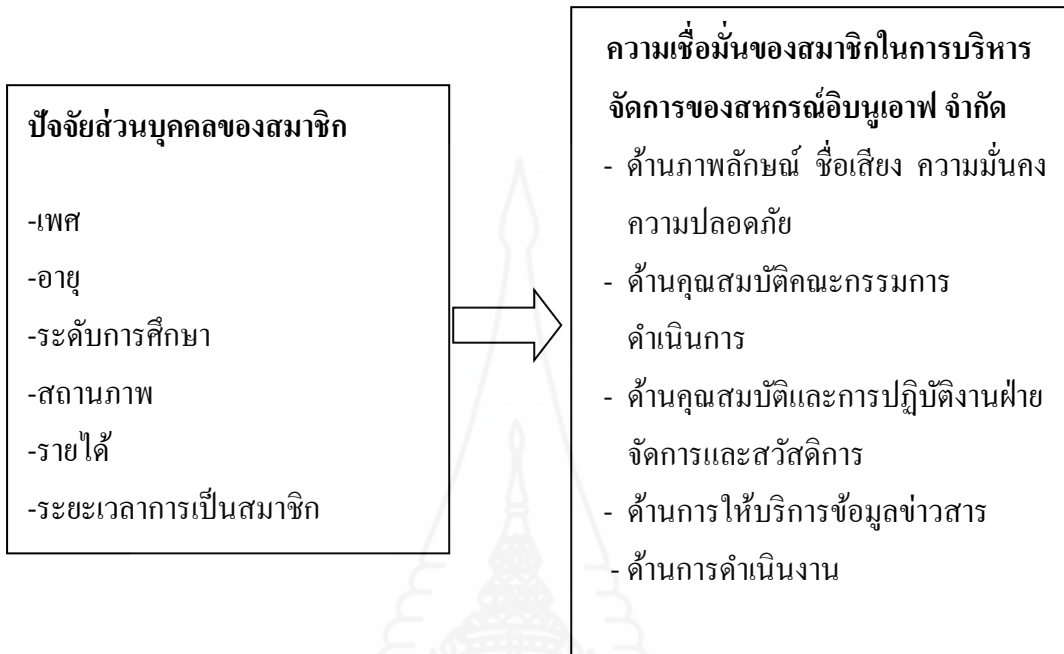
2.3 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องความเชื่อมั่นของสมาชิกต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด ได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ(Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมุติฐานการศึกษา

4.1 สมาชิกที่มีเพศต่างกัน มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสหกรณ์อับนุเอาฟ จำกัด แตกต่างกัน

4.2 สมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสหกรณ์อับนุเอาฟ จำกัด แตกต่างกัน

4.3 สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสหกรณ์อับนุเอาฟ จำกัด แตกต่างกัน

4.4 สมาชิกที่มีรายได้ต่างกัน มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสหกรณ์อับนุเอาฟ จำกัด แตกต่างกัน

4.5 สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสหกรณ์อับนุเอาฟ จำกัด แตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด จำแนกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย
2. ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ
3. ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานฝ่ายจัดการ
4. ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ
5. ด้านการดำเนินงาน

5.2 ขอบเขตของพื้นที่

สหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด สาขาสำนักงานใหญ่ ตำบลลุด อำเภอมือง จังหวัดสตูล

5.3 ขอบเขตด้านประชากร

สมาชิกสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด เฉพาะสาขาสำนักงานใหญ่ จำนวน 16,674 คน
ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ศึกษาจากตัวอย่าง 391 คน

5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการในช่วงเดือนมกราคม – เดือนกรกฎาคม 2558

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

- 6.1 สหกรณ์หมายถึงสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด
- 6.2 สมาชิกหมายถึงสมาชิกสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด
- 6.3 การบริหารจัดการหมายถึงระบบการบริหารจัดการระบบการบริหารงานระบบการควบคุมภายใน
- 6.4 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกหมายถึงเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก
- 6.5 ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการสหกรณ์หมายถึงความรู้สึก ทัศนคติ ในเชิงบวกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด ดังนี้

6.5.1 ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่วัสดุ อุปกรณ์ได้แก่ความมั่นคงยั่งยืน ชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ความโปร่งใส ระบบการความเชื่อมั่นของสมาชิก ในการบริหารจัดการของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด

6.5.2 ด้านคุณสมบัติของคณะกรรมการดำเนินการ ได้แก่ความซื่อสัตย์ ความรู้ ความสามารถความเชี่ยวชาญในการบริหาร ประวัติส่วนบุคคล ความเสียสละ ภาระหน้าที่ ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์

6.5.3 ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ได้แก่ความรู้ความสามารถ ความซื่อสัตย์ ประวัติส่วนบุคคล ภาระหน้าที่ ความมีมนุษยสัมพันธ์

6.5.4 ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ ได้แก่ระบบการให้บริการ การให้ข้อมูลข่าวสาร การมอบสวัสดิการ ระบบการประชาสัมพันธ์

6.5.5 ด้านการดำเนินงาน ได้แก่การกำหนดแผนงาน การควบคุมและสั่งการ การดำเนินงานตามหลักศาสนาอิสลาม การจัดสรรสวัสดิการ ระบบการจัดการทรัพยากร ระบบการตรวจสอบและระบบการควบคุมภายใน

6.6 เงินฝากวาติอะห์ หมายถึงเงินฝากประเภทรักษาทรีพ

6.7 เงินฝากมูฏอรอบะฮ์หมายถึงเงินฝากเพื่อร่วมลงทุน

6.8 เงินฝากเพื่อการฮัจญ์หมายถึงเงินฝากสะสมเพื่อไปประกอบพิธีฮัจญ์และอุมเราะห์ ที่ประเทศซาอุดีอาระเบีย

6.9 ซากาตหมายถึงทานประจำปี ทรัพย์สินส่วนเกินจำนวนหนึ่ง ซึ่งมุสลิมต้องจ่ายให้แก่ผู้ที่มีสิทธิได้รับเมื่อครบรอบปี

6.10 ผู้มีสิทธิได้รับทุนซากาต ได้แก่ 1) คนขัดสนที่รายได้ไม่พอกับค่าใช้จ่าย 2) คนยากจนที่ไม่มีทรัพย์สินและมีรายได้ 3) เจ้าหน้าที่ดูแลซากาต 4) คนมุฮัลล์ฟ คนต่างศาสนาที่เป็นมิตรกับชาวมุสลิม 5) ใต้ทาสใต้เชลยศึก 6) คนดิคนี่ 7) จ่ายในหนทางของพระเจ้า เช่นสร้างโรงเรียน โรงพยาบาล 8) คนเดินทาง ผู้พลัดถิ่น

7. ประเด็นปัญหาที่ศึกษา

7.1 ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด มีระดับความเชื่อมั่นอย่างไร

7.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกที่มีต่อการบริหารจัดการของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด ระดับใด

7.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกของ สหกรณ์อีบ努เอาฟ จำกัด มีประเด็นใดบ้าง

8. ข้อจำกัดในการศึกษา

8.1 ด้านเวลา การศึกษาคั้งนี้ ได้ใช้ข้อมูลเฉพาะผลการดำเนินงาน ปีบัญชีสิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ซึ่งเป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมาแล้ว อาจจะไม่มีความสอดคล้องกับการดำเนินงานในปัจจุบัน

8.2 การจัดเก็บข้อมูล จัดเก็บในวันประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2557 ในวันที่ 28 มีนาคม 2558 โดยจัดเก็บเฉพาะผู้ที่เป็สมาชิกสหกรณ์สาขาลุงเท่านั้น สอบถามจากสมาชิก ที่มาใช้บริการที่สำนักงานสาขาลุง และออกพื้นที่สอบถามจากสมาชิกตามบ้านพักอาศัย โดยไม่ ช้าคน

9. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

9.1 ผู้บริหารสหกรณ์นำระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ในการบริหารจัดการ และนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานสหกรณ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของ สมาชิก

9.2 สหกรณ์อีบ努เอาฟ จำกัด สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุง ประสิทธิภาพการดำเนินงานและใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อให้ สมาชิกมีความเชื่อมั่นและใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

9.3 สหกรณ์อื่นๆ สามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการของตนต่อไป

9.4 สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสตูล สามารถนำผลการศึกษาและวิธีการบริหารจัดการ เผยแพร่และใช้เป็นแนวทางในการแนะนำส่งเสริมสหกรณ์ในความรับผิดชอบต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องความเชื่อมั่นของสมาชิกต่อการบริหารจัดการของสหกรณ์ อีบนูอาฟ จำกัด จังหวัดสตูล ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมด้านแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถแบ่งได้เป็น 6 หมวดดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการสหกรณ์
2. บริบทของสหกรณ์อีบนูอาฟ จำกัด
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การบริหารงานสหกรณ์ และการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
6. จรรยาบรรณและธรรมาภิบาลในสหกรณ์
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการสหกรณ์

1.1 ความหมายของสหกรณ์ (Meaning of Cooperative)

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2551: 3-8) สหกรณ์ คือ “องค์การของบรรดาบุคคล ซึ่งรวมกลุ่มกัน โดยสมัครใจในการดำเนินวิสาหกิจที่พวกเขาเป็นเจ้าของร่วมกัน และควบคุมตามหลักประชาธิปไตย เพื่อสนองความต้องการ (อันจำเป็น) และความหวังร่วมกันทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม” “สหกรณ์” ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 หมายความว่า คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542

ดังนั้น สหกรณ์จึงตั้งขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่แก้ปัญหาในด้านการทำมาหากินที่เหมือนหรือคล้ายๆ กัน หรือความต้องการบริการที่เหมือนกันและเป็นปัญหาที่สมาชิกแต่ละคนไม่สามารถแก้เองได้ตามลำพัง หรือตั้งขึ้นมาเพื่อดำเนินการให้สมาชิกได้รับประโยชน์ในการประกอบอาชีพของตนมากกว่าที่แต่ละคนเคยได้จากการดำเนินกิจการเองตามลำพัง

1.2 คุณค่าของสหกรณ์ (Cooperative Value)

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2551: 13) “สหกรณ์อยู่บนพื้นฐานของคุณค่าของการพึ่งพาตนเอง และการรับผิดชอบตนเอง ประชาธิปไตย ความเสมอภาค ความเที่ยงธรรม และความสามัคคี สมาชิกสหกรณ์ตั้งมั่นอยู่ในคุณค่าทางจริยธรรมแห่งความซื่อสัตย์ เปิดเผย รับผิดชอบต่อสังคมและเอื้ออาทรต่อผู้อื่น ตามแบบแผนที่สืบทอดมาจากผู้ริเริ่มการสหกรณ์”

1.3 อุดมการณ์สหกรณ์ (Cooperative Ideology)

ความหมายของอุดมการณ์ ตามพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 อุดมการณ์ หมายถึง หลักทางระเบียบไว้เป็นแนวปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ อุดมการณ์มีความหมายใกล้เคียงกับอุดมคติ อุดมคติ หมายถึง จินตนาการที่ถือว่าเป็นมาตรฐานแห่งความดี ความงามและความจริงทางใดทางหนึ่งที่มีมนุษย์ถือว่าเป็นเป้าหมายแห่งชีวิตตน อุดมการณ์สหกรณ์คือ แนวความคิดที่เชื่อว่าจะแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคม ให้มีการกินดี อยู่ดี และมีสันติสุข โดยการประหยัด การช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (กองวิชาการ กรมส่งเสริมสหกรณ์)

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า อุดมการณ์สหกรณ์ คือ การช่วยตนเองและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เมื่ออุดมการณ์ของสหกรณ์ คือ การช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ผู้ที่สมัครเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์ นอกจากจะมีอุดมคติเป็นของตนเองแล้ว จะต้องยึดมั่นในอุดมการณ์ สหกรณ์ด้วย คือ สมาชิกสหกรณ์จะต้องช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันกับเพื่อนสมาชิกด้วย

1.4 หลักการสหกรณ์ (Cooperative Principle)

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2551: 13) หลักการสหกรณ์ คือ “แนวทางที่สหกรณ์ยึดถือปฏิบัติเพื่อให้คุณค่าของสหกรณ์เกิดผล เป็นรูปธรรม” ซึ่งประกอบด้วยหลักการที่สำคัญรวม 7 ประการ กล่าวคือ

หลักการที่ 1 การเป็นสมาชิกโดยสมัครใจ และเปิดกว้าง สหกรณ์ เป็นองค์กรแห่งความสมัครใจที่เปิดรับบุคคลทั้งหลายที่สามารถใช้บริการของสหกรณ์ และเต็มใจรับผิดชอบในฐานะสมาชิกเข้าเป็นสมาชิกโดยปราศจากการกีดกันทางเพศ สังคม เชื้อชาติ การเมือง หรือศาสนา

หลักการที่ 2 การควบคุมโดยสมาชิกตามหลักประชาธิปไตย สหกรณ์เป็นองค์กรประชาธิปไตยที่มีการควบคุมโดยสมาชิก ซึ่งมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจ บุรุษและสตรีที่ได้รับการเลือกตั้งจากที่ประชุมใหญ่ ให้เป็นผู้แทนสมาชิกต้องรับผิดชอบต่อสมาชิกในสหกรณ์ขั้นปฐมสมาชิกมีสิทธิในการออกเสียงเท่าเทียมกัน (สมาชิกหนึ่งคนหนึ่งเสียง) สำหรับสหกรณ์ในระดับอื่นให้ดำเนินไปตามแนวทาง ประชาธิปไตยเช่นเดียวกัน

หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจของสมาชิก สมาชิกสหกรณ์พึงมีความเที่ยงธรรมในการให้และควบคุมการใช้เงินทุนในสหกรณ์ตามแนวทางประชาธิปไตย ทูของสหกรณ์อย่างน้อยส่วนหนึ่งต้องเป็นทรัพย์สินส่วนรวมของสหกรณ์ สมาชิกจะได้รับผลตอบแทนสำหรับทุนตามเงื่อนไขแห่งสมาชิกภาพในอัตราที่จำกัด (ถ้ามี) มวลสมาชิกเป็นผู้จัดสรรผลประโยชน์ส่วนเกินเพื่อจุดมุ่งหมายประการใดประการหนึ่งหรือทั้งหมด ดังต่อไปนี้คือ เพื่อการพัฒนาสหกรณ์ของตน โดยจัดให้เป็นทุนของสหกรณ์ ซึ่งส่วนหนึ่งของทุนนี้ต้องไม่นำมาแบ่งปันกัน เพื่อเป็นผลประโยชน์แก่สมาชิกตามส่วนของปริมาณธุรกิจที่ทำกับสหกรณ์และเพื่อสนับสนุนกิจกรรมอื่นใดที่มวลสมาชิกเห็นชอบ

หลักการที่ 4 การปกครองตนเองและความเป็นอิสระ สหกรณ์เป็นองค์กรที่พึ่งพาตนเองและปกครองตนเอง โดยมีการควบคุมของสมาชิก ในกรณีที่สหกรณ์จำเป็นต้องมีข้อตกลงผูกพันกับองค์กรอื่นใด หรือต้องแสวงหาทุนจากแหล่งภายนอก สหกรณ์ต้องกระทำภายใต้เงื่อนไขอันเป็นที่มั่นใจได้ว่ามวลสมาชิกจะยังคงดำรงไว้ซึ่งอำนาจในการควบคุมสหกรณ์ตามแนวทางประชาธิปไตย และสหกรณ์จะยังคงไว้ซึ่งอำนาจในการควบคุมตามแนวทางประชาธิปไตยและยังดำรงความเป็นอิสระของสหกรณ์

หลักการที่ 5 การศึกษา ฝึกอบรม และสารสนเทศ สหกรณ์พึงให้การศึกษและการฝึกอบรมแก่มวลสมาชิก ผู้แทนจากการเลือกตั้ง ผู้จัดการและพนักงาน เพื่อบุคคลเหล่านั้นสามารถมีส่วนช่วยพัฒนาสหกรณ์ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถให้ข่าวสารแก่สาธารณชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แก่เยาวชนและบรรดาผู้นำทางความคิด ในเรื่องคุณลักษณะและคุณประโยชน์ของสหกรณ์ได้

หลักการที่ 6 การร่วมมือระหว่างสหกรณ์ สหกรณ์จะสามารถให้บริการแก่สมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และเสริมความเข้มแข็งให้แก่ขบวนการสหกรณ์ได้ โดยการร่วมมือกันในทุกระดับตั้งแต่ระดับท้องถิ่น ระดับชาติ ระดับภูมิภาค และระดับนานาชาติ

หลักการที่ 7 การเอื้ออาทรต่อชุมชน สหกรณ์พึงดำเนินกิจการต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาชุมชนให้มีความเจริญยั่งยืนตามนโยบายที่มวลสมาชิกเห็นชอบ

หลักการสหกรณ์ทั้ง 7 ข้อนี้ มีกำหนดไว้ทั้งในกฎหมายและข้อบังคับของ สหกรณ์ในประเทศไทย ซึ่งถือใช้กันมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน โดยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับกาลเวลาและภายในเงื่อนไขของหลักการข้างต้น จะได้นำไปกล่าวในเรื่องการดำเนินงานของสหกรณ์

1.5 วิธีการสหกรณ์

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2551) วิธีการสหกรณ์ คือ การรวมกันทำธุรกิจตามหลักการสหกรณ์ เป็นการรวมคนที่มีอุดมการณ์สหกรณ์มาทำธุรกิจร่วมกันตามหลักการสหกรณ์ เพื่อมุ่งแก้ปัญหาความเดือดร้อนทางเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิก โดยบุคคลที่มารวมนั้นนั้นจะต้องช่วยตนเองได้ (โดยการขยัน ประหยัด พัฒนาตน หลีกพ้นอบายมุขทั้งหลาย) และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นพฤติกรรมที่สำคัญยิ่งที่จะนำกลุ่มคนที่พอมีกำลังช่วยตนเองได้และมารวมกลุ่มกันนั้นประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจ พฤติกรรมที่สำคัญของการรวมกันเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ อาจแยกได้ 2 ประการ คือ

5.1 พฤติกรรมการร่วมแรง โดยร่างกาย แรงทรัพย์และแรงความคิด มาร่วมกัน
ทางธุรกิจ

5.2 พฤติกรรมของการร่วมใจ โดยความเสียสละ สามัคคี มีวินัย และความซื่อสัตย์
มาร่วมกันทำธุรกิจ

1.6 ประเภทของสหกรณ์

การรวมกันทำธุรกิจสหกรณ์ คือ การทำงานสหกรณ์ตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2516) เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ. 2516 สหกรณ์ มี 6 ประเภท และได้แก้ไขเพิ่มเติม เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2548 สหกรณ์ มี 7 ประเภท คือ

1.6.1 สหกรณ์การเกษตร (Farmer Cooperatives)

1.6.2 สหกรณ์ประมง (Fisherman Cooperatives)

1.6.3 สหกรณ์นิคม (Land Settlement Cooperatives)

1.6.4 สหกรณ์ร้านค้า (Consumer Cooperatives)

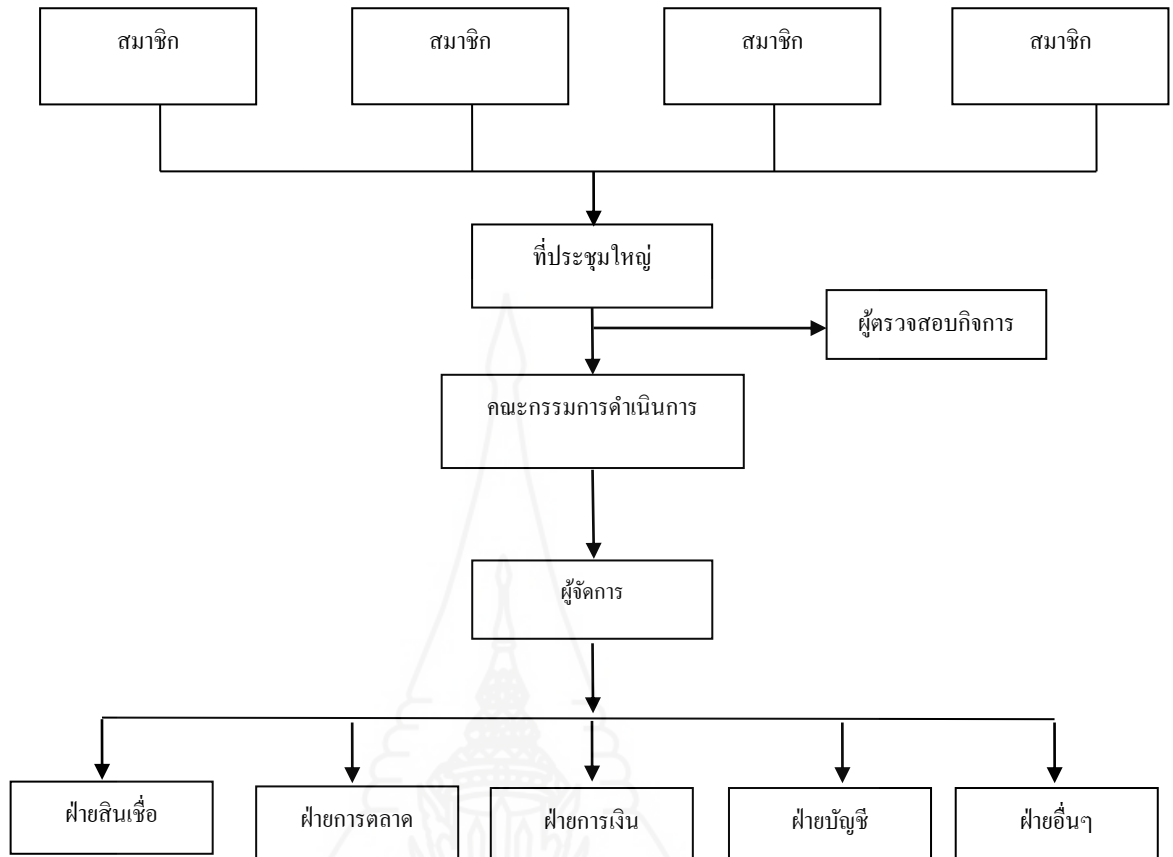
1.6.5 สหกรณ์บริการ (Service Cooperatives)

1.6.6 สหกรณ์ออมทรัพย์ (Saving Cooperatives)

1.6.7 สหกรณ์เครดิตยูเนียน (Credit Union Cooperatives)

1.7 โครงสร้างการดำเนินงานของสหกรณ์

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2551: 15) การบริหารงานของสหกรณ์ทั้ง 7 ประเภท ยึดหลักเดียวกันคือบริหารโดยสมาชิกสหกรณ์ สมาชิกสหกรณ์ทุก ๆ คน เลือกตัวแทนซึ่งเรียกว่า คณะกรรมการดำเนินการ จากที่ประชุมใหญ่ คณะกรรมการดำเนินการ มีหน้าที่กำหนดนโยบายการบริหารงานให้สหกรณ์ โดยจัดจ้างผู้จัดการให้ปฏิบัติงานในสหกรณ์ภายใต้การควบคุมดูแลของ คณะกรรมการดำเนินการดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แผนภูมิโครงสร้างการดำเนินงานของสหกรณ์

ที่มา: กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2551) คำแนะนำการจัดตั้งสหกรณ์

ดังนั้น การบริหารงานภายในของสหกรณ์ซึ่งมีบุคคลฝ่ายต่าง ๆ เกี่ยวข้องและรับผิดชอบงานตามรูปแบบที่ปฏิบัติกันอยู่โดยทั่วไปรวม 4 ฝ่าย ได้แก่ สมาชิก คณะกรรมการดำเนินการผู้จัดการและผู้ตรวจสอบกิจการ ซึ่งแต่ละฝ่ายมีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบและมีความสัมพันธ์ต่อกัน ดังนี้

1.7.1 สมาชิกใช้อำนาจสูงสุดในการควบคุมการดำเนินงานของสหกรณ์โดยผ่านที่ประชุมใหญ่และมอบหมายอำนาจในการบริหารงานของสหกรณ์ให้แก่คณะกรรมการดำเนินการซึ่งได้รับเลือกตั้งจากที่ประชุมใหญ่เช่นเดียวกัน

1.7.2 คณะกรรมการดำเนินการรับมอบหมายอำนาจจากสมาชิกให้เป็นผู้บริหารงานของสหกรณ์ตามความต้องการของสมาชิกและนโยบายที่ได้รับความเห็นชอบจากสมาชิกในที่ประชุมใหญ่

- 1) ผู้จัดการ ได้รับการจัดจ้างจากคณะกรรมการดำเนินการให้ปฏิบัติกรดำเนินการดำเนินงานประจำวันของสหกรณ์ โดยสอดคล้องกับนโยบายของสหกรณ์และได้รับผลตอบแทนในการปฏิบัติหน้าที่นั้น
- 2) ผู้ตรวจสอบกิจการ ได้รับการแต่งตั้งจากที่ประชุมใหญ่ของสมาชิกให้เป็นผู้ตรวจสอบกิจการด้านการเงิน การบัญชี ทรัพย์สิน ตลอดจนการดำเนินการธุรกิจประเภทต่าง ๆ ของ สหกรณ์ เพื่อรายงานผลการตรวจสอบ รวมทั้งข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการดำเนินการและที่ประชุมใหญ่ของสหกรณ์
- 3) ที่ประชุมใหญ่ของสมาชิกสหกรณ์จะมีการประชุมสมาชิกสหกรณ์ทั้งหมดหรือผู้แทนสมาชิกอย่างน้อยปีละครั้ง เรียกว่า การประชุมใหญ่สามัญประจำปี เพื่อพิจารณาเรื่องต่าง ๆ ในสหกรณ์

2. บริบทของสหกรณ์อับนุเอาฟ จำกัด

2.1 ประวัติความเป็นมา

สหกรณ์อับนุเอาฟ จำกัด ได้เริ่มก่อตั้งขึ้นมาจากความต้องการของประชาชนผู้ประกอบอาชีพต่างๆ ในจังหวัดสตูล จำนวน 104 คน ซึ่งมีความประสงค์จะจัดตั้งสหกรณ์ร้านค้า วัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิก และได้รับการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 จากกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประเภทสหกรณ์ร้านค้า ใช้ชื่อว่า “ร้านสหกรณ์อับนุเอาฟ จำกัด” เมื่อวันที่ 9 มิถุนายน 2536 ที่ตั้ง 22 หมู่ที่ 12 ตำบลฉลุง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล มีทุนเรือนหุ้นแรกตั้ง จำนวน 104,000.00 บาท (ข้อมูลสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสตูล, 2558) ได้ดำเนินธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่ายแก่สมาชิก ต่อมาสหกรณ์ได้มีการเปลี่ยนแปลงประเภทสหกรณ์เพื่อให้การดำเนินงานของสหกรณ์สามารถตอบโจทย์ความต้องการของสมาชิกได้หลากหลายธุรกิจยิ่งขึ้น จึงได้เปลี่ยนแปลงประเภทสหกรณ์เป็นประเภทสหกรณ์บริการ ใช้ชื่อว่า “สหกรณ์อับนุเอาฟ จำกัด” เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2545 มีคณะกรรมการบริหารงานจำนวน 15 คน ได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการเป็น “สหกรณ์อิสลามชั้นนำในอาเซียนตามมาตรฐานสากล” พันธกิจ คือ บริการทางการเงินที่เป็นเลิศ ตามหลักซารีอะห์ด้วยมาตรฐานสากล แก่มวลสมาชิก บุคลากร ภาคธุรกิจ และสังคม เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีกว่า

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 สหกรณ์มีสมาชิก ทั้งหมด 29,317 คน มีสาขาทั้งหมด 8 สาขา ได้แก่

2.1.1 สาขาสำนักงานใหญ่ ต.ฉลุง อ.เมือง จ.สตูล เลขที่ 373 หมู่ที่ 2 ตำบลฉลุง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล โทรศัพท์ 074-799003

2.1.2 สาขาละงู อำเภอละงู จังหวัดสตูล

2.1.3 สาขาท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล

2.1.4 สาขาควนกาหลง อำเภอควนกาหลง จังหวัดสตูล

2.1.5 สาขาทุ่งหว้า อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล

2.1.6 สาขาสี่แยกเงาะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล

2.1.7 สาขามหาวิทยาลัยฟาฏอนี อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

2.1.8 สาขาโรงพยาบาลจริยธรรมรวมแพทย์ อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

2.2 วัตถุประสงค์ของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด สหกรณ์มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดาสมาชิกโดยวิธีช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักการสหกรณ์ รวมทั้งในข้อต่อไปนี้ (ข้อบังคับสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด 2555: 3)

2.2.1 ให้บริการทั่วไปแก่สมาชิกในด้านสุขอนามัยของชุมชน อันได้แก่ การดูแลรักษาความสะอาดในชุมชน การเก็บขยะ การรักษาความปลอดภัยและการป้องกันอัคคีภัย

2.2.2 การให้บริการสาธารณะ อาทิเช่น ให้บริการจักรยานยนต์รับจ้างที่ผู้ขับขี่รับจ้างต้องผ่านการอบรมจากสหกรณ์ บริการสถานที่จอดรถ จัดให้มีธนาคารขยะ

2.2.3 จัดให้มีร้านค้าชุมชน เพื่อให้สมาชิกได้ซื้อเครื่องอุปโภคบริโภคราคาถูก ยุติธรรม

2.2.4 ให้บริการร้านค้าตลาดชุมชนแก่สมาชิกที่ประสงค์จะค้าขาย

2.2.5 จัดหาทุนและบริการสินเชื่อเพื่อประกอบอาชีพและการดำรงชีพ

2.2.6 จัดหาวัตถุดิบในการผลิต เทคโนโลยีเกี่ยวกับการผลิตและการบริการ รวมทั้งสิ่งของอย่างอื่นที่สมาชิกมีความต้องการมาจำหน่ายแก่สมาชิก

2.2.7 ส่งเสริมการออมทรัพย์ของสมาชิก

2.2.8 ร่วมมือกับสหกรณ์อื่น ชุมชนสหกรณ์ สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย องค์กรชุมชน ภาคเอกชน และหน่วยงานของรัฐ เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงกิจการของสหกรณ์

2.2.9 ส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกและชุมชน

2.3 สหกรณ์อับนุอาฟจำกัด ดำเนินธุรกิจ 3 ประเภท (รายงานกิจการประจำปี, 2557) ได้แก่

2.3.1 ธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่าย เช่นธุรกิจจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค สินค้าวัสดุก่อสร้าง

2.3.2 ธุรกิจเงินรับฝาก เป็นรูปแบบการรับฝากเงินโดยยึดหลักตามหลักการอิสลาม ได้แก่ เงินฝากวาคิอะห์ (รักษาทรัพย์) เป็นเงินฝากที่ไม่มีผลตอบแทนให้แก่สมาชิก แต่จะให้เป็นของสมนาคุณเป็นสินน้ำใจตามมติที่ประชุมของคณะกรรมการดำเนินการเงินฝากมุลูอรอบะฮ์ (ร่วมลงทุน) สหกรณ์จะจ่ายเป็นอัตราผลตอบแทนแก่สมาชิกร้อยละ 60 และส่วนของสหกรณ์ร้อยละ 40 ของผลกำไรจากการลงทุน เงินฝากเพื่อการฮัจญ์ สำหรับสมาชิกที่มีความประสงค์เพื่อการประกอบพิธีฮัจญ์และอุมเราะห์

2.3.3 ธุรกิจสินเชื่อ ได้แก่สินเชื่อการเคหะสินเชื่อรถยนต์ รถจักรยานยนต์ และสินเชื่ออเนกประสงค์ตามความต้องการของสมาชิก ซึ่งทุกสินเชื่อที่ให้บริการเป็นไปตามที่ศาสนาอิสลามอนุมัติ

ฐานะทางการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557

1) ทุนดำเนินงาน	จำนวน	1,438,947,923.40 บาท
2) ทุนสำรอง	จำนวน	28,207,764.40 บาท
3) ทุนเรือนหุ้น	จำนวน	717,938,300.00 บาท
4) ทุนอื่นๆ	จำนวน	88,812.67 บาท
5) เงินรับฝาก	จำนวน	619,193,539.97 บาท
6) เจ้าหนี้การค้า	จำนวน	12,411,160.00 บาท
7) เจ้าหนี้สถาบันการเงิน	จำนวน	16,342,880.74 บาท
8) เงินให้กู้	จำนวน	17,472,197.00 บาท
9) ลูกหนี้การค้า	จำนวน	351,090,267.00 บาท
10) กำไรสุทธิ	จำนวน	35,065,949.73 บาท

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การบริหารงานสหกรณ์ และการให้บริการ

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ความหมายของการบริหารจัดการนั้นสามารถจำกัดออกมาตามความเข้าใจได้โดยคำว่า“Management” อาจแปลว่าการจัดการหรือการบริหารหรือการบริหารจัดการก็ได้ซึ่งในหนังสือองค์การและการจัดการฉบับสมบูรณ์โดย ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545: 18-19) ได้รวบรวมความหมายของคำว่า “การบริหารจัดการ” และ “การจัดการ” ได้ดังนี้

3.1.1 คำว่า“การบริหาร” (Administration) จะใช้ในการบริหารระดับสูงโดยเน้นที่การกำหนดนโยบายที่สำคัญและการกำหนดแผนของผู้บริหารระดับสูงเป็นค่านิยมใช้ในการบริหารรัฐกิจ (Public Administration) หรือใช้ในหน่วยงานราชการและคำว่า “ผู้บริหาร” (Administrator) จะหมายถึงผู้บริหารที่ทำงานอยู่ในองค์กรของรัฐหรือองค์กรที่ไม่มุ่งหวังกำไร (Schermerhorn, 1999: G-2) การบริหารคือกลุ่มของกิจกรรมประกอบด้วยการวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การสั่งการ (Leading/Directing) หรือการอำนวยความสะดวก (Controlling) ซึ่งจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับทรัพยากรขององค์กร (6 M's) เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์และด้วยจุดมุ่งหมายสำคัญในการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลครบถ้วน

3.1.2 คำว่า “การจัดการ” (Management) จะเน้นการปฏิบัติการให้เป็นไปตามนโยบาย (แผนที่วางไว้) ซึ่งนิยมใช้ในการจัดการธุรกิจ (Business management) ส่วนคำว่า “ผู้จัดการ” (Manager) จะหมายถึงบุคคลในองค์กรซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบต่อกิจกรรมในการบริหารทรัพยากรและกิจการงานอื่นๆเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ขององค์กรการบริหารจัดการ (Management) หมายถึงชุดของหน้าที่ต่างๆ (A set of functions) ที่กำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กรการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient) หมายถึงการใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาดและคุ้มค่า (Cost-effective) การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective) นั้นหมายถึงการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง (Right decision) และมีการปฏิบัติการสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ดังนั้นผลสำเร็จของการบริหารจัดการจึงจำเป็นต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน (Griffin, 1997: 4) ในอีกแนวหนึ่งอาจกล่าวได้ว่าการบริหารจัดการหมายถึงกระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากรอื่นๆ (Certo, 2000: 555) หรือเป็นกระบวนการออกแบบและรักษาสภาพแวดล้อมที่บุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพคำว่า “การบริหาร” (Administration) และ “การจัดการ” (Management) มี

ความหมายแตกต่างกันเล็กน้อยโดยการบริหารจะสนใจและสัมพันธ์กับการกำหนดนโยบายไปลงมือปฏิบัติ นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นว่าการบริหารใช้ในภาครัฐส่วนการจัดการใช้ในภาคเอกชนอย่างไรก็ดีในตำราหรือหนังสือส่วนใหญ่ทั้ง 2 คำนี้มีความหมายไม่แตกต่างกันสามารถใช้แทนกันได้และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (สุรัสวดี ราชกุลชัย, 2543: 3)

จากความหมายต่างๆข้างต้นการบริหารจัดการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมที่ต่อเนื่องและประสานงานกันซึ่งผู้บริหารต้องเข้ามาช่วยเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรประเด็นสำคัญของการบริการจัดการ (Management) มีดังนี้

- 1) การบริหารจัดการสามารถประยุกต์ใช้กับองค์กรใดองค์กรหนึ่งได้
- 2) เป้าหมายของผู้บริหารทุกคนคือการสร้างกำไร
- 3) การบริหารจัดการเกี่ยวข้องกับการเพิ่มผลผลิต (Productivity) โดยมุ่งสู่ประสิทธิภาพ (Efficiency) (วิธีการใช้ทรัพยากรโดยประหยัดที่สุด) และประสิทธิผล (Effectiveness) (บรรลุเป้าหมายคือประโยชน์สูงสุด)
- 4) การบริหารจัดการสามารถนำมาใช้สำหรับผู้บริหารในทุกระดับชั้นขององค์กร

3.2 แนวคิดและความหมายของการบริหารและการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ และหรือ/ เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ถ้าเป็นหน่วยงานภาคเอกชน หมายถึงของหน่วยงาน และหรือ/บุคคลที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของและหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ เช่น (1) การบริหารนโยบาย (Policy) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) (3) การบริหารคุณธรรม (Morality) (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) (5) การวางแผน (Planning) (6) การจัดองค์กร (Organizing) (7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) (8) การอำนวยการ (Directing) (9) การประสานงาน (Coordinating) (10) การรายงาน (Reporting) และ (11) การงบประมาณ (Budgeting) เช่นนี้ เป็นการนำ “กระบวนการบริหาร” หรือ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร” ที่เรียกว่า แฟ้มส์-โพสคอร์บ (PAMS-POSDCORB) แต่ละตัวมาเป็นแนวทางในการให้ความหมาย พร้อมกันนี้ อาจให้ความหมายได้อีกว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ และหรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เกี่ยวข้องกับ คน สิ่งของ/และหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ เช่น (1) การบริหารคน (Man) (2) การบริหารเงิน (Money) (3) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (4) การบริหารงานทั่วไป (Management) (5) การบริหารการให้บริการประชาชน (Market) (6) การบริหารคุณธรรม (Morality) (7) การบริหารข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) การบริหารเวลา (Minute) และ (9) บริหารการวัดผล (Measurement) เช่นนี้ เป็นการนำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร” ที่เรียกว่า 9M แต่ละตัวมาเป็นแนวทางในการให้ความหมาย การให้ความหมายทั้ง 2 ตัวอย่างที่ผ่านมานี้ เป็นการนำหลัก

วิชาการด้านการบริหาร คือ “กระบวนการบริหาร” และ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร” มาใช้เป็นแนวทางหรือกรอบแนวคิดในการให้ความหมายซึ่งน่าจะมีส่วนทำให้การให้ความหมายคำว่าการบริหารเช่นนี้ครอบคลุมเนื้อหาสาระสำคัญที่เกี่ยวกับการบริหาร ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย เป็นวิชาการ และมีกรอบแนวคิดด้วย นอกจากนี้ 2 ตัวอย่างนี้แล้ว ยังอาจนำปัจจัยอื่นมาใช้เป็นแนวทางในการให้ความหมายได้อีก เป็นต้นว่า 3M ซึ่งประกอบด้วย การบริหารคน (Man) การบริหารเงิน (Money) และการบริหารงานทั่วไป (Management) และ 5P ซึ่งประกอบด้วย ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประหยัด ประสานงาน และประชาสัมพันธ์ (วิรัช นิการณ <http://www.wiruch.com/acticles>, 2558)

3.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานสหกรณ์

การบริหารจัดการงานสหกรณ์ใช้หลักการเกี่ยวกับการบริหารจัดการธุรกิจทั่วไปโดยมีกระบวนการบริหารเช่นเดียวกันแต่จะบริหารจัดการโดยคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ดังนี้

คณะกรรมการดำเนินการจำเป็นจะต้องมีความรู้ในด้านการจัดการงานของสหกรณ์เป็นอย่างดีทั้งนี้ก็เพื่อให้สหกรณ์สามารถพัฒนางานให้มีความก้าวหน้าขึ้นตามลำดับเราอาจจำแนกการบริหารในสหกรณ์ออกเป็น 3 ประการ (พุทธชาติ แดงโชติ: ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์สาทรณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด, 2555: 17)

3.3.1 การบริหารงานหมายถึงการที่คณะกรรมการดำเนินการจะต้องคอยกำกับควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของสหกรณ์ให้มีความก้าวหน้าเจริญเติบโตตามเจตนารมณ์ของสมาชิกผู้เป็นเจ้าของสหกรณ์การบริหารงานในที่นี้หมายรวมถึงการที่คณะกรรมการดำเนินการจะต้องกำหนดนโยบายแนวทางวัตถุประสงค์เป้าหมายจุดหมายของการทำงานให้สัมฤทธิ์ผลด้วยการใช้คน เงินเวลาและทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุด

คณะกรรมการดำเนินการจึงจะต้องดูแลงานของสหกรณ์ดังต่อไปนี้

- 1) การจัดองค์การ
- 2) สายการบังคับบัญชา
- 3) การกำหนดคุณลักษณะของงาน
- 4) การกำหนดคุณสมบัติของบุคลากร
- 5) การจัดระบบภายในของสหกรณ์ เช่นระบบเอกสารพัสดุการใช้

คอมพิวเตอร์การประมวลข่าวสารข้อมูลการติดต่อประสานงานการมอบหมายอำนาจหน้าที่การกระจายอำนาจหน้าที่การจัดวางตำแหน่งเจ้าหน้าที่การแบ่งแยกภารกิจการจัดแบ่งสถานที่ เป็นต้น

ในการบริหารงานนั้นคณะกรรมการดำเนินการจะต้องมีการกำหนดให้ตนเองมีโอกาสได้รู้การปฏิบัติงานประจำภายในสหกรณ์อย่างรวดเร็วและทันการ โดยผ่านระบบ

การรายงานอย่างมีประสิทธิภาพนอกจากนี้คณะกรรมการดำเนินการยังจะต้องคอยควบคุมดูแลการบริหารงานภายในสหกรณ์โดยผ่านหลักการทางด้านนิติการเช่นการกำหนดระเบียบข้อบังคับให้เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

3.3.2. การบริหารบุคลากรคณะกรรมการดำเนินการจะต้องมีการบริหารบุคลากรอย่างมุ่งผลสัมฤทธิ์ทั้งนี้เพราะบุคลากรของสหกรณ์เป็นกลไกหลักที่สำคัญต่อการดำเนินงานของสหกรณ์คณะกรรมการดำเนินการจะต้องมีความละเอียดรอบคอบระมัดระวังพิถีพิถันในการบริหารงานบุคลากรโดยคำนึงถึงสิ่งต่างๆดังต่อไปนี้ 1) การกำหนดจำนวนบุคลากร 2) การสรรหาบุคลากร 3) การจัดวางตำแหน่งบุคลากรของสหกรณ์ตามความถนัดตามความรู้ตามความสามารถและตามประสบการณ์มีหลักการให้คุณและโทษแก่บุคลากรอย่างเป็นระบบภายใต้พื้นฐานของความยุติธรรมและคุณธรรม 4) มีการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรที่ทำงานในสหกรณ์สร้างขวัญสร้างกำลังใจอย่างสม่ำเสมอหลีกเลี่ยงการทำลายน้ำใจและการกระทำที่อันจะก่อให้เกิดการแตกแยกออกเป็นกลุ่มหรือเป็นหมู่คณะเล็กๆในสหกรณ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งไม่สมควรที่จะใช้นโยบายในการแบ่งแยกการปกครองในสหกรณ์เป็นอันขาด 5) จะต้องมีนโยบายในการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นขั้นตอนทั้งในด้านการพัฒนาขีดความสามารถด้วยการเวียนงานฝึกงานหรือดูงานและการพัฒนาความรู้ด้วยการฝึกอบรมทางวิชาการหรือสนับสนุนการศึกษาเพิ่มเติมขั้นสูงขึ้นเป็นลำดับ

3.3.3 การบริหารเงินคณะกรรมการดำเนินการมีความจำเป็นจะต้องบริหารเงินของสหกรณ์ภายใต้หลักการของการทำงานในฐานะตัวแทนของสมาชิกซึ่งหมายความว่าคณะกรรมการดำเนินการจะต้องบริหารการเงินของสหกรณ์ซึ่งมิใช่เป็นเงินของตนเองหากแต่เป็นเงินที่เกิดจากกองรวมของสมาชิกจึงควรที่จะต้องวางแนวทางการบริหารเงินของสหกรณ์ด้วยความสุขุมระมัดระวังเอาใจใส่ติดตามผลด้วยความรู้ด้วยความอดสาหะวิริยะและกล้าที่จะตัดสินใจขณะเดียวกันก็ห้าวหาญเพียงพอต่อความรับผิดชอบในงานที่ตนได้ตัดสินใจดำเนินการไปแล้วการบริหารการเงินของสหกรณ์โดยพื้นฐานคณะกรรมการดำเนินการจะต้องรับทราบว่า

1) องค์ประกอบของตะกร้าเงินในสหกรณ์ประกอบด้วยอะไรบ้างหมายความว่าเงินที่ไหลเข้ามาในสหกรณ์แต่ละวันแต่ละเดือนหรือแต่ละปีมีส่วนประกอบของเงินประเภทใดเช่นเงินเข้ามาในสหกรณ์ 100 บาท ควรจะทราบว่าเป็นเงินระยะสั้นระยะปานกลางระยะยาวปริมาณอย่างละเท่าใดเพื่อที่จะสามารถนำไปจัดสรรการบริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ถูกต้องโดยธรรมชาติเงินที่เข้ามาสู่สหกรณ์อาจจะมาจากค่าธรรมเนียมเงินค่าหุ้นเงินค่าดอกเบี้ยเงินกู้ส่งคืนเงินฝากจากสมาชิกเงินฝากจากสหกรณ์อื่นหรือบุคคลอื่นเงินกู้จากสถาบันอื่นเป็นต้น สัดส่วนของเงินเหล่านี้ต้องทราบได้ว่าปรุงแต่งขึ้นมาจากเงินแต่ละประเภทเท่าไรจึงรวมกันเข้าเป็น 100 บาทหรือ 100%

2) คณะกรรมการดำเนินการจะต้องมีความรู้หรือปรึกษาผู้ที่รู้เพื่อที่จะให้เกิดแนวความคิดในการจัดระบบการเงินในกรอบ 3 ประการ

(1) รู้ล่วงหน้าหรือสามารถคาดคะเนได้ว่าสหกรณ์จำเป็นต้องใช้เงินเมื่อไรเป็นจำนวนเงินเท่าไร

(2) จะต้องสามารถหยั่งทราบได้ว่าหากมีความจำเป็นที่สหกรณ์จะต้องใช้เงินอย่างกะทันหันจะสามารถแสวงหาแหล่งเงินได้จากที่ใดมาป้อนให้ทันต่อการใช้งาน

(3) จะต้องสามารถบริหารเงินของสหกรณ์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเป็นผลดีต่อสหกรณ์นอกจากนี้คณะกรรมการดำเนินการยังควรที่จะต้องสามารถวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินจากเอกสารทางการเงินในเบื้องต้นได้หรือมิฉะนั้นก็อาจจะปรึกษากับผู้ตรวจสอบกิจการเพื่อให้ทราบถึงฐานะทางการเงินของสหกรณ์ในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งโดยพิจารณาข้อมูลจากงบกระแสเงินสดงบดุลหรืองบทดลองเป็นต้น

3) การกำหนดงบประมาณของสหกรณ์เป็นงานชิ้นสำคัญที่คณะกรรมการดำเนินการจะต้องมีความระมัดระวังในการจัดวางงบประมาณอย่างละเอียดรอบคอบโดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องไม่สร้างรายได้หรือประมาณการรายได้มากเกินไปเกินกว่าเกณฑ์สมควรเพราะในหลายๆกรณีมักปรากฏว่าคณะกรรมการดำเนินการประมาณการรายได้เอาไว้ค่อนข้างสูงเพื่อที่จะให้มีรายจ่ายค่อนข้างมากแต่ท้ายที่สุดก็ไม่สามารถจัดหารายได้ตรงตามที่กำหนดไว้เป็นผลให้กระทบกระเทือนต่อการจัดสรรกำไรของสหกรณ์และหนักไปกว่านั้นอาจทำให้สหกรณ์ถึงกับขาดทุนก็ได้ในด้านรายจ่ายคณะกรรมการดำเนินการที่จะต้องกำหนดรายจ่ายในทิศทางที่ประหยัดและตามความจำเป็นด้วยเหตุผลโดยคำนึงถึงความเหมาะสมแก่ฐานะและสภาพของสหกรณ์การที่สหกรณ์มีการแบ่งหมวดต่างๆในงบประมาณนั้นก็โดยมีจุดประสงค์อย่างชัดเจนว่าต้องการให้งบประมาณสามารถตรวจสอบค่าใช้จ่ายได้เป็นหมวดหมู่เป็นกลุ่มเป็นก้อนในตัวของตัวเองด้วยเหตุนี้คณะกรรมการดำเนินการจึงไม่สมควรที่จะไปกำหนดงบประมาณรายจ่ายให้กว้างได้ทุกหมวดเพราะนอกจากจะไม่เป็นธรรมต่อการบริหารงานอย่างใสสะอาดแล้วยังเป็นการเอาเปรียบสมาชิกและเป็นการซ่อนเร้นค่าใช้จ่ายที่ไม่สมควรด้วยหากจำเป็นต้องมีการถัวจ่ายให้คณะกรรมการดำเนินการกำหนดการถัวจ่ายงบประมาณได้เฉพาะหมวดเท่านั้น

4) การลงทุนของสหกรณ์ย่อมเป็นที่ตระหนักโดยทั่วไปว่าเงินของสหกรณ์เป็นเงินจากน้ำพักน้ำแรงของสมาชิกมากบ้างน้อยบ้างนำมาวมกันดังนั้นการบริหารเงินของสหกรณ์จึงต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความปลอดภัยเป็นสำคัญอย่างไรก็ตามคณะกรรมการควรที่จะตระหนักว่าการลงทุนย่อมจะมีความเสี่ยง (Risk) ควบคู่กันไปด้วยแต่ก็จะต้องเลือกให้มีการลงทุนที่มีความเสี่ยงภัยน้อยที่สุดและใช้วิจารณญาณประกอบกับความระมัดระวังความรู้ความชำนาญเป็น

สำคัญโดยมากการลงทุนของคณะกรรมการมักจะตัดสินใจลงทุนอยู่ภายในกรอบของสหกรณ์ประเภทเดียวกันหรือฝากเงินในสถาบันการเงินหรือซื้อตั๋วสัญญาใช้เงินหรือซื้อพันธบัตรแต่ปัจจุบันนี้นอกจากการลงทุนแบบเดิมแล้วสหกรณ์สามารถที่จะพิจารณานำเงินไปลงทุนในทิศทางอื่นที่น่าจะได้ผลประโยชน์ตอบแทนมากกว่าเช่นการลงทุนในสหกรณ์ประเภทอื่นอาทิสหกรณ์บริการ สหกรณ์ร้านค้าหรือการลงทุนในกองทุนรวมในหุ้นกู้หรือการลงทุนร่วมกัน (Syndicate Loan) กับสหกรณ์อื่นๆที่จำเป็นจะต้องใช้เงินอาทิการไฟฟ้าการบินการทางพิเศษเป็นต้นหรือการลงทุนกับบริษัทประกันชีวิตที่ควบคู่กับการลงทุนในตลาดทุนโดยหลักการแล้วการที่จะพิจารณาว่าสหกรณ์ควรจะลงทุนในด้านใดได้บ้างนั้นนอกจากจะคำนึงถึงกฎเกณฑ์กติกาที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสหกรณ์แล้วยังมีข้อกำหนดการลงทุนของคณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์แห่งชาติและการให้ความเห็นชอบของนายทะเบียนสหกรณ์ซึ่งคณะกรรมการดำเนินการสามารถที่จะนำไปลงทุนได้ในทางปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการตัดสินใจการลงทุนที่รัดกุมและเป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์คณะกรรมการดำเนินการจึงควรที่จะดำเนินงานใน 2 ขั้นตอน ดังนี้

(1) ขออนุมัติในหลักการลงทุนจากที่ประชุมใหญ่ไว้ล่วงหน้า

(2) หากคิดหรือคาดว่าจะไปลงทุนกับตราสารการเงินใดหรือสถาบันการเงินใดหรือในตลาดตราสารหนี้หรือในตลาดตราสารทุนหรือในตลาดทุนด้วยแล้วให้ทำเรื่องขอความเห็นชอบต่อนายทะเบียนสหกรณ์เป็นหลักการล่วงหน้า

ทั้ง 2 ประการนี้จะช่วยให้เมื่อสหกรณ์ได้รับความเห็นชอบก็จะตัดสินใจลงทุนได้โดยรวดเร็วและง่ายดายทันการณ์หากสหกรณ์ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนนี้นอกจากจะไม่สามารถลงทุนได้ทันการณ์แล้วยังทำให้สหกรณ์เสียโอกาสและอาจอาจบริหารตะกร้าเงินของสหกรณ์ไม่เกิดประโยชน์และผลดีตามที่ควรได้

5) การกำหนดวงเงินอาจกู้ยืมหรือค้ำประกันประจำปีของสหกรณ์ควรที่จะกำหนดวงเงินกู้ยืมประจำปีของสหกรณ์ให้ไม่เกินกว่าขีดความสามารถของการบริหารเงินทุนของสหกรณ์เพราะแม้สหกรณ์จะตั้งวงเงินกู้ยืมไว้สูงเพียงใดก็ตามถ้าหากสูงมากเกินไปจะขีดความสามารถของสหกรณ์ที่จะระดมทุนเองได้ด้วยแล้ววงเงินกู้ยืมที่ตั้งไว้สูงมากนั้นก็ไร้ประโยชน์เพราะไม่อาจหาแหล่งเงินที่จะมาสนับสนุนได้

3.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

3.4.1 ความหมายของการให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายของการให้บริการไว้ดังนี้

วิฑูรย์ สิมะโชคติ (2541: 32) กล่าวว่า “การบริการ” (Service) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรมแตกต่างจากสินค้าอื่นที่ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้นได้โดยผู้ให้บริการทำเพื่อส่งมอบกิจการหนึ่งๆให้แก่ผู้รับบริการ โดยทั่วไปมีคุณลักษณะสำคัญ 4 ประการคือ

- 1) การบริการเป็นเรื่องสัมผัสจับต้องได้ยาก
- 2) การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่างๆที่ผู้ให้บริการจะทำเพื่อส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ
- 3) การรับบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือเกือบจะในเวลาเดียวกันกับที่มีการให้บริการ
- 4) ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับกิจกรรมกระบวนการบริการหรือพฤติกรรมของการให้บริการมากกว่าสิ่งอื่นๆและรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่าความประทับใจเป็นส่วนสำคัญในการให้บริการความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 22) กล่าวว่าผู้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้แตกต่างกันบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาดดังนี้

- 1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนจะมีการซื้อผู้ซื้อพยายามหาคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ตัวบุคคลเครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารสัญลักษณ์และราคาซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้นได้แก่

1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อเช่นธนาคารต้องมีสถานที่กว้างขวางออกแบบให้เกิดความรู้สึกที่โดยรวมทั้งเสียงดนตรีเบาๆ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสมบุคลิกดีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาไพเราะเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพมีการให้บริการที่รวดเร็วเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆจะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตามสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกต้องและมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขายเช่นสถาบันเสริมความงามสเลนเดอร์พาราไดร์ดิสโก้เชค

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันซึ่งต้องมีการกำหนดมาตรฐานด้านการให้บริการให้รวดเร็วเพื่อที่จะให้บริการได้มากขึ้นหรือใช้เครื่องมือต่างๆเข้ามาช่วย

3) ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไรที่ไหนและอย่างไรผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการและในแง่ของผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพซึ่งทำได้ดังนี้

3.1 ตรวจสอบคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้าการสำรวจข้อมูลของลูกค้าและการเปรียบเทียบทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) ไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

3.4.2 ส่วนประกอบทางการตลาดของธุรกิจบริการ (The Marketing Mix for Service) ประกอบด้วย 7 Ps คือ

1) ผลิตภัณฑ์ (Product) ได้แก่คุณภาพสินค้าชื่อทางการค้าสายการบริการการรับประกันสินค้าบริการดูแลหลังการขาย

2) ราคา (Price) ได้แก่ระดับราคาสินค้าส่วนลดทางการค้าต่างๆ งดในการชำระคุณค่าที่ลูกค้าได้รับคุณภาพเปรียบเทียบต่อราคา

3) การจัดจำหน่าย (Place) ได้แก่ทำเลความสะดวกในการเข้าถึงบริการช่องทางการจำหน่าย

4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ได้แก่การโฆษณาการขายของพนักงานขายการประชาสัมพันธ์

5) บุคลากร (People) ได้แก่ผู้ให้บริการในแง่การฝึกอบรมสิ่งจูงใจบุคลิกท่าทางการติดต่อกับลูกค้าทัศนคติต่างๆ

6) สถานที่เครื่องมือและอุปกรณ์ (Physical Evidence) ได้แก่การตกแต่งสถานที่สิ่งของที่ต้งระดับเสียงส่วนที่มองเห็นได้

7) ระบบการให้บริการ (Process) ได้แก่นโยบายต่างๆขั้นตอนการบริการวิธีการซื้อขายการเคลื่อนของกิจกรรมต่างๆ

วิชาญ ฤทธิรงค์ (2538: 55) ได้ชี้แนะว่าการให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจและประทับใจอยากที่จะมาใช้บริการอีกควรดำเนินการดังนี้

1. พนักงานต้องแต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน
3. พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วมีความกระตือรือร้น
4. ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่างๆเพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม
5. การให้บริการลูกค้าจะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
6. สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาดมีการจัดที่พักรอสำหรับลูกค้า
7. หมั่นออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
8. สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อกันเช่นปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลดีที่สุด
9. การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามา
10. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้าจากความหมายของการให้บริการตามที่ได้มีผู้กล่าวไว้แล้วนั้น

สรุปได้ว่า การให้บริการคือกิจกรรมหรือการกระทำที่ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจและเพื่ออำนวยความสะดวกสบายตามสถานที่เวลาหรือประเภทของการให้บริการนั้นๆเพื่อสร้างความพอใจให้แก่ผู้เข้ามาใช้บริการหรือลูกค้าให้ได้มากที่สุดส่วนการบริการที่ดียังหมายถึงการบริการที่ต้องชอบด้วยศีลธรรมและชอบด้วยกฎหมายมีความเที่ยงธรรมและชอบธรรมด้วย

3.5 ความสำคัญของงานบริการ

งานบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะงานบริการคือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชนการพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การการพัฒนาคุณภาพต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การการพัฒนาคุณภาพของงานบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกันในการพิจารณาความสำคัญของงานบริการอาจพิจารณาได้ 2 ด้านได้แก่ (พุทธชาติ เแดงโชติ: ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด, 2555: 41)

1. ถ้าบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

2. ถ้าบริการที่ไม่ดีจะเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีขึ้น ได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือความชอบความพึงพอใจดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ

2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ

3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก

4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน

5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

งานบริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบมีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ

2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการอีก

3. มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก

4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน

5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก

6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

3.6 ลักษณะของการบริการ

ลักษณะของการบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากผลิตภัณฑ์ทั่วไป (พุทธชาด แดงโชติ: ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด 2555: 42) ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้การบริการเป็นสิ่งจับต้องหรือสัมผัสไม่ได้ด้วยประสาททั้งห้าไม่ว่าจะก่อนซื้อหรือหลังซื้อดังนั้นปัญหาการขายอยู่ที่โปรแกรมการส่งเสริมของกิจกรรมเช่นพนักงานขายจัดโฆษณาชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการบริการมากกว่าสินค้า (การบริการ)
2. แยกออกจากกันไม่ได้ในด้านการตลาดหมายถึงการขายมีทางเดียวคือการขายตรงผู้ขายบริการคนเดียวไม่สามารถขายในตลาดหลายแห่งได้อันเป็นการจำกัดขอบเขตดำเนินกิจการบริการนี้มีลักษณะเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะงานจึงเพิ่มบริการได้น้อย
3. แตกต่างกันทำให้การกำหนดมาตรฐานทำได้ยากการบริการจากคนเดียวแต่ต่างวาระกันไม่เหมือนกันจึงเกิดปัญหาการพิจารณาของการบริการก่อนซื้อ
4. เป็นความต้องการที่สูญเสียได้ง่ายและขึ้นลงอยู่กับฤดูกาลการบริการมีการสูญเสียสูง สต็อกไม่ได้ โดยเฉพาะการตลาดของการบริการขึ้นลงตามฤดูกาล

3.7 ส่วนประกอบทางการบริการ (Service Mix) (พุทธชาด แดงโชติ: ความเชื่อมั่น

ของสมาชิกในการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด, 2555: 43)

3.7.1 กลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการ (Pre-Service Factors)

- 1) ภาพพจน์ทัศนคติที่ชื่อเสียงของบริษัท (Company Image)
- 2) ความเชื่อถือไว้วางใจของบริษัท (Creditability of Company)
- 3) ค่าบริการค่าใช้จ่ายเพื่อรับบริการ (Cost of Service)
- 4) ความแปลกใหม่ของบริการ (Creativity of Service)

3.7.2 กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During – Service Factory)

- 1) ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ
- 2) ความถูกต้องแม่นยำในรายชื่ขั้นตอนการบริการ
- 3) กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ
- 4) ความซบซึ้งนุ่งยากในขั้นตอนรับบริการ
- 5) ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ
- 6) ความเลื่อมใสของผู้ให้บริการ
- 7) ฝีมือภูมิปัญญาและความสามารถของบริการ

3.7.3 กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post-Service Factors)

- 1) ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ
(Conformance To Customer Expectation)
- 2) ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ
- 3) ความคงเส้นคงวาค้านคุณภาพของบริการ
- 4) การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า
- 5) ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น

3.8 คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) (พุทธชาด แดง โชคดี: ความเชื่อมั่นของ

สมาชิกในการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์สาทรณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด 2555:43)

คุณภาพหมายถึงความเหมาะสมหรือสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือความสอดคล้องกับข้อกำหนด ซึ่งรวมทั้งคุณภาพของสินค้าและบริการที่จะส่งมอบให้กับลูกค้าด้วยคุณภาพในเชิงการค้าที่มีบุคคล 2 ฝ่าย ฝ่ายหนึ่งคือผู้ซื้อที่เรียกว่าลูกค้า (Customer) และฝ่ายหนึ่งคือผู้ขายที่เรียกว่าผู้ส่งมอบ (Supplier) ทั้งผู้ซื้อและผู้ขายตกลงกันว่าผู้ขายจะส่งมอบสินค้าหรือบริการให้ตรงตามข้อตกลงในการซื้อขายที่ได้ กำหนดคุณลักษณะต่างๆ ของสินค้าและบริการนั้นๆ ในวันส่งมอบและตลอดไปจนสิ้นอายุการใช้งานของสินค้าที่ส่งมอบไปนั้น หากสินค้าหรือบริการที่ส่งมอบมีคุณลักษณะต่างๆ สอดคล้องกับ ข้อกำหนดและสามารถใช้งานได้ตรงตามคุณลักษณะต่างๆ (Specification) ตามที่ตกลงกันแล้วถือว่าสินค้าหรือบริการนั้นมีคุณภาพ

3.8.1 ลักษณะคุณภาพการให้บริการ

- 1) การเข้าถึงลูกค้าบริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้าคือไม่ให้ลูกค้าคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
- 2) การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
- 3) ความสามารถบุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน
- 4) ความมีน้ำใจบุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือมีความเป็นกันเอง
- 5) ความน่าเชื่อถือบริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
- 6) ความไว้วางใจบริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7) การตอบสนองลูกค้าพนักงานจะต้องให้บริการและตอบปัญหาแก่อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8) ความปลอดภัยบริการที่ให้อาจปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ

9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักบริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้าพนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

3.8.2 การบริการอย่างสุภาพ

บุคคลที่จะทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจและประทับใจมากที่สุดคือพนักงานผู้ให้บริการเพราะพนักงานจะเป็นผู้ที่สัมผัสกับลูกค้าโดยตรงโดยมีสาระดังนี้

1. ทักษะพนักงานจะต้องมีความรู้ความชำนาญในงานที่ตนรับผิดชอบและความคล่องตัวในงานในหน้าที่อย่างดีพัฒนาปรับปรุงความรู้ใหม่ๆอยู่เสมอเพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาและตอบข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

2. ประสิทธิภาพงานที่จะต้องมีประสิทธิภาพไม่มีความบกพร่องเสร็จสมบูรณ์ตามเวลาที่เหมาะสมสิ่งเหล่านี้จะเป็นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดีเพราะลูกค้าย่อมต้องการบริการที่ดีและมีคุณภาพควบคู่กันไป

3. ความภาคภูมิใจจะต้องมีการสร้างความภาคภูมิใจให้พนักงานในการทำงานจะเป็นสิ่งที่จะกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจซึ่งหมายถึงพนักงานย่อมจะให้บริการที่มีคุณภาพสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดี

4. อธยาศัยพนักงานจะต้องมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีคือจะต้องทำด้วยหัวใจ หมายถึงทำด้วย“หัวใจ”คือทำอย่างมีทักษะและมีประสิทธิภาพและทำด้วย“ใจ”คือทำด้วยความสุภาพอ่อนน้อมยิ้มแย้มแจ่มใสซึ่งเป็นสิ่งที่ออกมาจากใจของเราเอง

5. จะต้องมีการปรับปรุงทัศนคติในการให้บริการใหม่เดิมพนักงานผู้ที่จะพบกับลูกค้ามักจะเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์น้อยส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากมักจะนั่งอยู่ด้านหลังทำให้คนที่พบกับลูกค้าเป็นคนที่มีความรู้ที่น้อยที่สุดขององค์กรทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจในการรับบริการควรปรับปรุงทัศนคติในจุดนี้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถควรจะเป็นผู้ที่พบปะลูกค้าโดยตรงเพื่อสามารถให้บริการที่ดีได้อย่างมีคุณภาพ

ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจลูกค้านั้นน่าจะควรถูกคำนึงถึงองค์ประกอบดังนี้

S = Service Mind: มีจิตใจพร้อมที่จะเอื้ออำนวยให้ผู้อื่นสำเร็จความประสงค์ เรียกว่าเป็นผู้ที่มีจิตบริการ

E = Enthusiasm: มีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นอยู่เสมอ

R = Readiness: มีความพร้อมที่จะบริการอยู่เสมออยู่ตลอดเวลา

V = Values: ต้องสร้างคุณค่าในงานบริการให้แก่ลูกค้าและตระหนักในคุณค่าของลูกค้า

I = Interesting : ให้ความสนใจในตัวลูกค้าหรือผู้ใช้บริการทุกคน

C = Cleanliness : ตระหนักถึงความสะอาดทั้งสถานที่อุปกรณ์และตัวผู้บริการเอง

E = Endurance : งานบริการให้แก่ลูกค้าและตระหนักในคุณค่าของงาน

S = Smiling : ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นนิมิตไมตรีจิตต่อทุกคน

จากที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่าคุณภาพของบริการไม่เน้นเพียงผลงานของงานบริการแต่เน้นความนึกคิดภาพลักษณ์ในอดีตและการสัมผัสการรับรู้ในการได้รับบริการในปัจจุบัน สิ่งเกี่ยวกับคุณภาพของคนสถานที่กริยาท่าทางความรู้ความสามารถและความตั้งใจจริงโอบอ้อมเอื้ออาทรในการให้งานบริการทุกหน่วยงานที่ให้งานบริการของราชการควรอย่างยิ่งต้องปรับปรุงพัฒนาหรือถ้ามีปัจจัยที่ดีเช่นนั้นอยู่แล้วต้องรักษาภาพลักษณ์นี้ไว้ให้ได้มาตรฐานตลอดไป

4. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติ คือ ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่งที่จะเป็นการสนับสนุนหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่างบุคคลบางคนหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Good อ้างถึงใน จิตวิทยุพร ศิริทานนท์, 2543: 35) เป็นสิ่งที่เกิดจากการสะสมประสบการณ์ในอดีตที่จัดเรียงเป็นระบบโดยจะสะท้อนออกมาเมื่อปัจเจกบุคคลเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ ๆ (Newcomb, Theodore, Ralph, Turner, & Philip, 1965: 107)

ทัศนคติ คือ ความรู้สึกและการประพฤติในแนวทางใดแนวทางหนึ่งโดยเฉพาะต่อวัตถุบางอย่างอยู่เสมอ ทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อวัตถุบางอย่างจะมีทั้งความรู้สึกและความ

เชื่อ ถ้าหากคน ๆ หนึ่งมีทัศนคติที่ไม่ดีแล้วยอมแสดงให้เห็น โดยนัยว่าจะมีความรู้สึกและความเชื่อในทางลบ (สมยศ นาวิการ, 2521: 78)

ทัศนคติ เป็นการรวมความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็นและความจริงเป็นการประเมินค่าทั้งทางบวกและทางลบ โดยทั้งหมดจะมีความเกี่ยวพันกันและมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมขึ้น (โสภา ชูพิกุลชัย, 2522: 51)

ทัศนคติ มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างตั้งใจ เนื่องจากมนุษย์ที่มีความตั้งใจในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะแสดงพฤติกรรมออกมาในด้านบวกโดยตรง ทัศนคติเป็นความโน้มเอียงของจิตใจที่มีต่อประสบการณ์ที่ได้รับ อาจเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยหรือเกี่ยวกับความรู้สึก เช่นความชอบ ความเกลียด เป็นต้น (Newcomb อ้างถึงใน อรจิรา เนตรอารีย์, 2543: 35)

ทัศนคติ จะก่อตัวจากการประเมินภายหลังจากที่ได้เกี่ยวข้องกับสิ่งภายนอกดังกล่าว โดยมักเกิดจากอิทธิพลของกลุ่มที่เกี่ยวข้องด้วยหรือกลุ่มทางสังคมที่ได้ไปเกี่ยวข้องกับผู้นอกจากนี้ทัศนคดียังขึ้นอยู่กับบุคลิกลักษณะท่าทางซึ่งเป็นผลของการเรียนรู้ที่ได้จากการปฏิบัติต่อโลกภายนอกอีกด้วย จากการศึกษาพบว่า ทัศนคติจะมีลักษณะมั่นคงถาวรทั้งนี้เพราะทัศนคติที่ก่อตัวขึ้นนั้นจะมีกระบวนการคิด วิเคราะห์ ประเมิน และสรุปจัดระเบียบเป็นความเชื่อ ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติจึงต้องใช้เวลาเพื่อปรับตามกระบวนการดังกล่าวด้วย (ชงชัย สันติวงษ์, 2540: 75-76)

4.2 องค์ประกอบของทัศนคติ

4.2.1 องค์ประกอบด้านความรู้ ความนึกคิด (Cognitive Component) เป็นส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ทั่วไปทั้งสิ่งที่ชอบและไม่ชอบ

4.2.2 องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของบุคคล เป็นลักษณะที่ค่านิยมของแต่ละบุคคลเป็นตัวเร้าความคิดอีกทอดหนึ่ง

4.2.3 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นการแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ความคิดและความรู้สึกทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเฉพาะบุคคลและจะแตกต่างกันตามปัจจัยแวดล้อมที่แตกต่างกันของบุคคลนั้นบุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกได้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1) ทัศนคติเชิงบวก คือทัศนคติที่ชักนำไปให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึกหรืออารมณ์จากสภาพจิตใจได้ตอบในด้านดีต่อบุคคลหรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่งรวมถึงหน่วยงานองค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กรและอื่น ๆ

2) ทักษคติเชิงลบ คือทักษะคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัยรวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์กรสถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กร และอื่น ๆ

3) ทักษคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใด ปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กร และอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง อนึ่ง บุคคลอาจมีทักษะคติทั้ง 3 ประการนี้ เพียงประเภทเดียวหรือหลายประเภทรวมกันก็ได้ ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในเรื่องความเชื่อ ความรู้สึก ความคิด หรือค่านิยมที่มีต่อบุคคล สิ่งของ การกระทำ หรือสถานการณ์ เป็นต้น

4.3 หน้าทีของทักษะคติ

ทักษะคติจะทำหน้าที่เป็นกลไกที่สำคัญ 4 ประการ (Katz, 1960: 163-168) ดังนี้

4.3.1 เพื่อการปรับตัว (Adjustment) โดยแต่ละบุคคลจะอาศัยทักษะคติเป็นเครื่องยึดถือ สำหรับการปรับพฤติกรรมของตนให้เป็นไปในทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนสูงสุดและให้มีผลเสียน้อยที่สุด ดังนั้นทักษะคติสามารถเป็นกลไกที่จะสะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมายที่พึงประสงค์และที่ไม่พึงประสงค์ของบุคคล

4.3.2 เพื่อการป้องกันตัว (Ego Defense) โดยปกติบุคคลมักมีแนวโน้มที่จะไม่ยอมรับความจริงในสิ่งที่ขัดแย้งกับความนึกคิดของตน (Self-image) ดังนั้นทักษะคติจึงสามารถสะท้อนออกมาเป็นกลไกป้องกันตัว โดยการแสดงออกเป็นความรู้สึกถูกเหยียดหยามหรือดิฉินนิทาคนอื่น และขณะเดียวกันก็จะยกตนเองให้สูงกว่าด้วยการมีทักษะคติที่ถือว่าตนนั้นเหนือกว่าผู้อื่น

4.3.3 เพื่อการแสดงความหมายของค่านิยม (Value Expression) ทักษคติเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมต่าง ๆ โดยสามารถสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมในลักษณะที่จำเพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น

4.3.4 เพื่อใช้เป็นตัวจัดระเบียบความรู้ (knowledge) ทักษคติจะเป็นมาตรฐานที่ตัวบุคคลสามารถใช้ประเมินและทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมที่มีอยู่รอบ ๆ ตัว มีผลทำให้บุคคลสามารถรู้และเข้าใจถึงระบบและระเบียบของสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวได้

4.4 การเปลี่ยนแปลงทักษะคติ การเปลี่ยนแปลงทักษะคติขึ้นอยู่กับความรู้ คือ ทักษคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ถ้ามีความรู้ความเข้าใจที่ดี เมื่อทักษะคติเปลี่ยนแปลงก็จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม ดังนั้นการที่จะให้มีการยอมรับหรือปฏิเสธในสิ่งใดสิ่งหนึ่งจึงต้องพยายามเปลี่ยนแปลงทักษะคติโดยการให้ความรู้ก่อน ทักษคติจะเปลี่ยนแปลงได้เพียงใดขึ้นอยู่กับขนาดความเข้มแข็งของทักษะคติที่มีอยู่นั้น โดยหากทักษะคติมีความเข้มแข็งมาก โอกาสที่จะเปลี่ยนแปลงทักษะคติด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารที่ชักจูงใจ (Persuasive Communications) ย่อมจะทำให้ได้ผลน้อย ในทางตรงกันข้ามหากทักษะคติที่มีอยู่มีลักษณะที่ผูกพันน้อย การเปลี่ยนแปลงทักษะคติ

ย่อมมีโอกาสกระทำได้ง่าย วิธีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติอาจทำได้โดยการจูงใจให้มีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติด้วยชนิดของข้อมูลที่เหมาะสมต่อโครงสร้างของทัศนคติที่เกี่ยวข้องซึ่งข้อมูลนั้นจะต้องตรงกับพื้นฐานการจูงใจของทัศนคติมากที่สุด (Newcomb, Theodore, Ralph, Turner, & Philip, 1965 :107) การเปลี่ยนแปลงของทัศนคติจะขึ้นกับปัจจัยหลายประการ คือ

4.4.1 การจูงใจทางด้านร่างกาย (Biological Motivations) ทัศนคติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งกำลังดำเนินการตอบสนองความต้องการหรือแรงผลักดันพื้นฐานทางร่างกายอยู่ บุคคลดังกล่าวจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้ และในทางตรงกันข้ามจะสร้างทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งของหรือบุคคลที่ขัดขวางมิให้เขาตอบสนองความต้องการได้

4.4.2 ข่าวสารข้อมูล (Information) ทัศนคติจะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสารข้อมูลที่แต่ละคนได้รับมา ด้วยกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็นและการเข้าใจปัญหาต่าง ๆ (Selective Perception) ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่ตัวบุคคลจะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิดและสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมาได้

4.4.3 การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) ทัศนคติบางอย่างอาจจะมาจากกลุ่มต่าง ๆ ที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้องกับอยู่ด้วย เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และกลุ่มสังคมต่าง ๆ ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม

4.4.4 ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ของบุคคลที่มีต่อวัตถุสิ่งของมีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการตีค่าสิ่งที่ได้มีประสบการณ์มาจนกลายเป็นทัศนคติได้

4.4.5 ลักษณะท่าทาง (Personality) มีผลทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับตัวบุคคลได้ด้วย

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของมนุษย์นั้น มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงอยู่ 3 ระดับคือ (จุมพล รอดคำดี. อ้างถึงใน พรทิพย์ ศิริ ชูทรัพย์, 2542: 42)

- 1) การเปลี่ยนแปลงความคิด โดยสิ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้จะมาจากข้อมูลข่าวสารซึ่งอาจมาจากสื่อมวลชนหรือบุคคลอื่น
- 2) การเปลี่ยนแปลงความรู้สึก โดยการเปลี่ยนแปลงนี้จะมาจากประสบการณ์หรือความประทับใจหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความสะเทือนใจ
- 3) การเปลี่ยนพฤติกรรม เป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินชีวิตในสังคมซึ่งไม่มีผลต่อบุคคลทำให้ต้องเปลี่ยนพฤติกรรมเสียใหม่

4.5 การวัดทัศนคติ ความแตกต่างทางมิติของทัศนคติด้านความเชื่อกับการเปลี่ยนแปลงสามารถวัดได้ โดยใช้คุณสมบัติ 5 ประการอันได้แก่ ประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกัน (Relative

Advantage) ความเข้ากันได้ (Compatibility) ความซับซ้อน (Complexity) ความสามารถในการทดลอง (Trialability) และการสังเกต (Observability) เกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ (Taylor & Todd, 1995: 144-145) จากการศึกษาพบว่า ประโยชน์ที่เกี่ยวกันเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยตัดสินใจในการเลือกรับสิ่งใหม่ ๆ Tornatzky & Klein, 1982: 28) และพบว่า การยอมรับในประโยชน์ที่เกี่ยวกันมีความสัมพันธ์ด้านบวกกับการเลือกรับสิ่งใหม่ ๆ (Roger, 1983: 81) จากผลการวิจัยในอดีตพบว่า ความซับซ้อนที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ จะต้องอาศัยทักษะด้านเทคนิครวมถึงการได้รับการสนับสนุนและพยายามสร้างโอกาสเพื่อให้เกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ (Cooper & Zmud, 1990: 123-124; Dickerson & Gentry, 1983: 225-226) ดังนั้นในการวัดทัศนคติจึงควรทำความเข้าใจในคุณลักษณะบางประการที่สำคัญของทัศนคติ (Thurstone, 1928: 529-534) ได้แก่

4.5.1 ทัศนคติเป็นสิ่งที่มีความซับซ้อนไม่สามารถอธิบายได้ด้วยตัวเลขเพียงตัวเดียวอย่างไรก็ตามเราสามารถหยั่งรู้ทัศนคติของมนุษย์ได้แม้ว่าจะมีความซับซ้อนและมีลักษณะเชิงคุณภาพอยู่มากก็ตาม

4.5.2 ทัศนคติต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หมายถึงผลรวมของความรู้สึก ความโน้มเอียง อคติความกลัว ความคิดอื่น ๆ ต่อเรื่องนั้น ๆ

4.5.3 เราสามารถวัดทัศนคติได้โดยใช้ความคิดเห็น (Opinion) เป็นเครื่องมือ แต่การใช้ความคิดเห็นเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงทัศนคตินั้นทำให้มีความคลาดเคลื่อนในการวัด ดังนั้นจึงมีการเสนอว่าการกระทำของคนอาจเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงทัศนคติที่ดีกว่าสิ่งที่พูด อย่างไรก็ตามมีโอกาสเป็นไปได้ที่คน ๆ นั้นอาจบิดเบือนการกระทำของตนเอง ดังนั้นจึงยังใช้ความคิดเห็นหรือการกระทำบางรูปแบบเพื่อบ่งชี้ถึงทัศนคติ

1) มีความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นอย่างแน่นอนในการวัดความคิดเห็นหรือการกระทำที่เราใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ทัศนคติ แต่ความคลาดเคลื่อนระหว่าง เครื่องบ่งชี้ และความจริงถือว่าเป็นสากล

2) ทัศนคติของคน ๆ หนึ่งไม่จำเป็นที่จะทำนายการกระทำของคน ๆ นั้นได้อย่างถูกต้องเสมอไป

3) ทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงที่วัดได้ อาจเกิดจากความผิดพลาดในการวัด ดังนั้นจึงมีแนวความคิดที่จะใช้ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error of Measurement) เพื่อแยกความผิดพลาดของเครื่องมือที่ใช้วัดจากความเปลี่ยนแปลงของตัวทัศนคติเอง

4) ไม่สามารถใช้คำว่า มาก หรือ น้อย อธิบายทัศนคติได้อย่างสมบูรณ์ เพราะทัศนคติมีหลายมิติอย่างไรก็ตามความคิดที่จะวัดทัศนคตินี้มีความพยายามที่จะวัดค่าของทัศนคติในเชิงเส้นตรง (Linear Measurement)

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ชาญชัย ราชโคตร (2544: 25) ได้อธิบายความหมายความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ” และได้เสนอแนวความคิดว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐ คือ ความรู้สึกของประชาชนที่ประเมินจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

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

มณีวรรณ ตันไทย (2533: 50) ได้อธิบายว่าความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

หลุย จำปาเทศ (2533: 15) ได้อธิบายว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็มีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออกความพึงพอใจจะลดความเครียดที่มีอยู่ แต่ถ้าเมื่อใดความพึงพอใจนั้นไม่สามารถบรรลุได้ ความพึงพอใจที่มีอยู่ก็ไม่มีเวลาค้นหาที่นานออกไป อาจทำให้ความเครียดนั้นยิ่งเพิ่มขึ้นได้เสมอ หรือเรียกว่าอารมณ์สะสม และทางตรงข้ามในหลาย ๆ คน ที่มีความต้องการวุฒิภาวะจะเป็นตัวช่วยลดความเครียดได้เช่นกัน ทั้งที่เวลาผ่านไปจะเห็นได้ว่า คนบรรลุความต้องการแล้วความพึงพอใจก็เกิดขึ้น แต่มิได้หมายความว่าเขาจะพอใจตลอดไป เมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่งความพอใจนั้นก็ลดลงหรือหมดความหมายไปในที่สุด”

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะทางอารมณ์ ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง หรือประสบการณ์ในงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง ภาวะทางอารมณ์ในทางบวกจะ ช่วยส่งเสริมให้การทำงานตามค่านิยมซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นผลได้ ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องที่ใกล้เคียงกับเรื่องขวัญ ทั้งความพึงพอใจ และขวัญต่างเป็นเรื่องทัศนคติ และภาวะทางอารมณ์ในทางบวกของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะแปรเปลี่ยนหรือเป็นพลวัต

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Needs Hierarchy Theory)

พิทท วชังเงิน (2547: 403) ได้กล่าวว่า อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นคนแรกที่ศึกษาพบว่าความต้องการมีความสำคัญต่อพฤติกรรมองค์การความต้องการทำให้เกิดพลัง เป็นสิ่งเร้าแรงจูงใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's of Hierarchy Needs Theory) กล่าวว่า ในกระบวนการจูงใจมีจุดเริ่มต้นอยู่ที่ “ความต้องการ” ของมนุษย์ ซึ่งมีข้อสังเกตว่า

1. มนุษย์มีความต้องการ ไม่มีวันสิ้นสุด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างหนึ่งแล้ว ก็จะเกิดความต้องการสิ่งอื่นต่อ ๆ ไปอีกไม่รู้จบ
2. มนุษย์เรามีความต้องการสูงขึ้นตามลำดับขั้น โดยเริ่มจากสิ่งที่จำเป็นอันเป็นพื้นฐานของชีวิตไปสู่ความต้องการระดับที่สูงขึ้น ๆ
3. ความต้องการในระดับต้นจะเป็นพื้นฐานของความต้องการในระดับสูงขึ้นไป มนุษย์จึงจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นลำดับขั้น
4. ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดการจูงใจที่จะแสดงพฤติกรรม ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เกิดการจูงใจอีกต่อไปผู้บริหารองค์การธุรกิจสามารถนำทฤษฎีของ Maslow ไปประยุกต์ใช้เพื่อจูงใจพนักงาน ให้มีความกระตือรือร้นและมีความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ได้

แนวคิดเรื่องความต้องการของมนุษย์ที่ยอมรับกัน นิยมใช้เป็นบรรทัดฐาน คือ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Needs Hierarchy Theory) ของ Abraham H. Maslow จัดลำดับไว้ 5 ระดับ จากความต้องการระดับต่ำไปสู่ระดับสูง ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) ซึ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตเป็นความต้องการเพื่อบำบัดความหิว ความกระหาย เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำ การขับถ่าย ความต้องการทางเพศ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน เมื่อความต้องการทั้งหมดยังไม่ได้รับการตอบสนอง Maslow จึงเห็นว่า ทรายที่ยังขาดอาหาร บุคคลนั้นจะยังไม่สนใจความปลอดภัย การเข้าสังคม ฯลฯ คนต้องได้รับการตอบสนองความต้องการของร่างกายอย่างเพียงพอก่อน จึงจะเริ่มความต้องการขั้นต่อ ๆ ไป

2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or Safety Needs) หลังจากความต้องการทางกายได้รับการตอบสนองแล้วจะสนใจความปลอดภัยในชีวิตร่างกาย ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน การคุกคาม เสี่ยงภัยอันตราย ต้องมีหลักประกัน มีการป้องกันอันตรายสิ่งเลวร้ายและความขาดแคลน เป็นหน้าที่ของผู้บริหารต้องให้หลักประกันความมั่นคงในหน้าที่การงาน การเงินค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ผู้บริหารสร้างการจูงใจได้โดยการสร้างความสุขสบายใจ รู้สึกมั่นคง ไม่หวาดระแวงอธรรม การกลั่นแกล้งจากหัวหน้า เกรงกลัว

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (Affiliation or Acceptance Needs) หรือต้องการความรัก (Love and to be Loved) พัฒนาความต้องการความรักจากบุคคลรอบข้างต้องการเป็นที่รักเป็นที่ยอมรับความต้องการขั้นนี้คือต้องการให้และรับความรัก แสวงหามิตรจากสังคม ต้องการสัมพันธภาพ การสนับสนุนจากคนอื่น ๆ การสมาคม การเข้าร่วมกลุ่ม

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง ให้เกียรติ (Self Esteem Needs) เป็นความต้องการระดับสูง เกี่ยวกับความมั่นใจในตัวเองในเรื่องของความรู้ ความสามารถ ต้องการให้คนอื่นยกย่องสรรเสริญ ต้องการสถานภาพ ต้องการได้รับความนับถือ ความมีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับของผู้อื่น เพื่อความเชื่อมั่นและรู้สึกภูมิใจในตนเอง

5. ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิตหรือความต้องการที่จะตระหนักถึงความ เป็นจริงในตนเอง (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด ต้องการพัฒนาตนเองให้สูงสุด ต้องการให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่าง ตามความนึกคิดของตนเอง ต้องการเป็นอะไรจะเป็นให้ได้ มีความต้องการความสมหวังในชีวิต จะใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ของบุคคลใด บุคคลหนึ่ง เช่น นักรบต้องการชัยชนะ นักประพันธ์ต้องการให้หนังสือของตนได้รางวัล นักร้อง ต้องการแผ่นเสียงทองคำ ดาราต้องการตุ๊กตาทองต้องการให้สมปรารถนาในสิ่งที่บุคคลสามารถ

สรุปได้ว่า มนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกันไป และไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการนั้น จะเริ่มต้นจากพื้นฐานของชีวิตไปสู่ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ และเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เกิดการจูงใจอีกต่อไป

ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Acquired Needs Theory)

พิภพ ชังเงิน (2547: 407) ได้อธิบายทฤษฎีของ David's McClelland ว่าความต้องการของเรามีความแตกต่างกันและเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ไม่ใช่ถ่ายทอดทางพันธุกรรมเชื่อว่าความต้องการของมนุษย์จำนวนมากสืบเนื่องมาจากวัฒนธรรม 3 ด้าน 1) ความต้องการทางด้านความสำเร็จ (Need for Achievement) 2) ความต้องการทางด้านสังคม (Need for Affiliation) 3) ความต้องการทางด้านอำนาจ (Need for Power)

1. ความต้องการทางด้านความสำเร็จ Mc Clelland ซึ่งให้เห็นปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวสะท้อนให้เห็น รับผิดชอบการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ต้องการผลจากงานที่ปฏิบัติ มีแรงกระตุ้นภายในตัวและกำกับพฤติกรรมของตนให้ไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ เขาจะเป็นคนที่มีคุณลักษณะ 3 ประการ

1.1 ต้องการกำหนดเป้าหมายเอง ไม่ชอบความเลื่อนลอย ไร้เป้าหมาย เช่นพนักงานขายกำหนดเป้าหมายการขายเอง

1.2 ไม่กำหนดเป้าหมายง่ายหรือยากเกินไป

1.3 ต้องการสิ่งย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ต้องการรู้ว่าตนทำงานได้ดีเพียงใดแค่ไหน

2. ความต้องการทางสังคมหรือความผูกพัน บุคคลต่างต้องการมีความสัมพันธ์และผูกพันกับสมาชิกในกลุ่ม มีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น ต้องการการยอมรับ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีความเป็นมิตรไมตรี ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Dale Carnegie ที่ว่าบุคคลมีความปรารถนาจะให้ใคร ๆ ชอบตน ตนเองเป็นที่ยอมรับจากบุคคลอื่น ชอบสถานการณ์ในการร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน ต้องการความผูกพันจึงมีสิ่งจูงใจด้านความเป็นมิตร

3. ความต้องการทางด้านอำนาจ คนที่มีความต้องการด้านอำนาจสูง ก็มุ่งจะให้ได้ดีและใช้อำนาจหน้าที่ ใช้อิทธิพลเพื่อเอาชนะข้อโต้แย้งต่าง ๆ แบ่งบุคคลที่มีความต้องการทางด้านอำนาจ ออกเป็น 2 ประเภท

3.1 บุคคลที่ต้องการอำนาจของตัวเองเป็นส่วนตัว พวกนี้มีพฤติกรรมที่แสดงออกในรูปของการอยากมีอำนาจเหนือคนอื่น ชอบชมเชย คุยโอ้อวด ยกตนข่มท่าน มักไม่ค่อยคิดถึงส่วนรวม ชอบมีบริวาร ชอบให้ลูกน้องก้มหัวให้เฉพาะตนคนเดียว

3.2 บุคคลที่ต้องการอำนาจที่มาจากองค์การที่ทำงานอยู่เป็นส่วนรวม ต้องการมีอำนาจ อิทธิพลเหนือคนอื่น ควบคุมคนอื่นได้ ต้องการให้คนอื่นเคารพ นับถือ ยกย่องสรรเสริญ ให้เกียรติ ไม่หลงตัวเองว่ายิ่งใหญ่เสมอไป ยึดมั่นในระเบียบวินัย คิดถึงองค์การอยู่เสมอ

สรุปได้ว่า ผู้ที่มุ่งความสำเร็จของงาน จะมีใจจดจ่ออยู่กับงาน และพยายามอย่างสูงสุดเพื่อให้งานสำเร็จ พร้อมกับแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ เพื่อประเมินสิ่งที่ตนเองทำ และนำมาปรับปรุงแก้ไข ความรวดเร็วของข้อมูลป้อนกลับจะทำให้ทราบความสำเร็จ หรือความล้มเหลว และคิดหาวิธีแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้ทันทั่วทั้งที่

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์สเปอร์ก (Herperg's Two Factors Theory)

สรี้อยตระกูล (ตีวานนท์) อรรถมานะ (2550:13) ได้อธิบายว่าหลังจากที่มาสโลว์ได้ทำการศึกษาและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจแล้ว เฟรเดอริก เฮร์สเปอร์ก ก็ได้ทำการศึกษาเรื่องเดียวกันโดยพิจารณาปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยเฉพาะปัจจัยที่ทำ

ให้เกิดความพึงพอใจ การศึกษาของเฮร์สเบอร์กกระทำโดยการเก็บข้อมูลจากนักบัญชี และวิศวกร จำนวนประมาณ 200 คน ในเขตเมืองฟิสเบอร์ก รัฐเพนซิลเวเนีย โดยแนวทางการสัมภาษณ์นั้นเป็นการขอให้ผู้ถูกสัมภาษณ์คิดถึงเวลาการทำงานที่เขามีความรู้สึกดีเป็นพิเศษ หรือไม่ดีเป็นพิเศษในการทำงาน โดยอาจจะเป็นงานที่ทำในปัจจุบันหรือเคยทำมาก่อนอาจจะเป็นการทำงานในสถานการณ์ที่ยาวนานหรือสั้น ๆ ก็ได้จากข้อมูลที่ได้พบว่าความรู้สึกที่ดีนั้น โดยทั่วไปมักจะมีคู่ไปกับลักษณะในเนื้องาน ส่วนความรู้สึกที่ไม่ดีนั้นจะมีคู่ไปกับสภาพที่อยู่ล้อมรอบงาน หรือลักษณะนอกเนื้องานหรือบริบทของงาน ที่สุดเฮร์สเบอร์กได้สรุปว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้นจะสัมพันธ์กับลักษณะในเนื้องาน เฮร์สเบอร์กเรียกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจนี้ว่า ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยจูงใจนี้คือความสำเร็จ การได้รับความยอมรับ ความก้าวหน้า ตัวงานเองความเป็นไปที่จะเจริญเติบโต และความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นจะสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกเนื้องาน และเฮร์สเบอร์กเรียกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจนี้ว่า ปัจจัยสุขอนามัย หรือปัจจัยเพื่อความคงอยู่ ปัจจัยสุขอนามัยนี้มีหลายประการ คือ สถานภาพ สัมพันธภาพกับผู้ควบคุมบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา คุณภาพของการควบคุมบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารของบริษัท ความมั่นคงในงานสภาพการทำงาน ค่าจ้าง เมื่อนำเอาประเด็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยมารวมกันจึงเรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory)

สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาคือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค่าเงินหรือสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุขหรือไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Need Theory) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer's Existence Relatedness Growth Theory)

สร้อยตระกูล (ดิวยานนท์) อรรถมานะ (2550:50) ได้อธิบายว่าทฤษฎีของAlderfer เน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ ไม่ลำดับว่าเกิดความต้องการใดก่อนหลังหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ เขากำหนดว่ามนุษย์มีความต้องการ 3 ประการ

1) ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ (Existence Needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่รอด ดังนั้นจึงเป็นความต้องการในการเป็นอยู่ที่ดีทางกายภาพ

2) ความต้องการในสัมพันธภาพ (Relatedness Needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสัมพันธภาพอื่น ๆ ในทางสังคม

3) ความต้องการที่จะเจริญเติบโต (Growth Needs) ซึ่งเป็นความต้องการภายในของบุคคลอันทำให้เขามีการพัฒนาตนเอง

ทฤษฎีความคาดหวัง หรือทฤษฎีวี (VIE) ของวูม

สร้อยตระกูล (ตีทยานนท์) อรรถมนะ (2550: 133) ได้อธิบายทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) หรือทฤษฎีวี (VIE) ของวิกเตอร์ วูม (Victor Vroom) ซึ่งเสนอเมื่อปี ค.ศ. 1964 นี้เป็นทฤษฎีที่มีรากเหง้ามาจากแนวความคิดเกี่ยวกับประชาชน (Cognition) ซึ่งเป็นเรื่องของความคิดความเชื่อซึ่งนักจิตวิทยา เคอร์ท เลวิน และเอ็ดเวิร์ด โทลแมน ได้เสนอไว้และมีความคิดพื้นฐานที่ว่ามนุษย์นั้นยึดเหตุผลทางเศรษฐกิจทฤษฎีนี้จะมีแนวความคิดสำคัญ 3 ประการ คือ จำนวนที่ประกอบกันขึ้นเป็นความชอบ ความเป็นเครื่องมือ และความคาดหวัง ได้มีการนำเอาพยัญชนะแรกของศัพท์อังกฤษมาเรียงต่อกัน รวมเรียกว่าทฤษฎีวี (VIE) สมมติฐานพื้นฐานที่มีในทฤษฎีนี้ก็คือ การเลือกของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จะสัมพันธ์อย่างมีกฎเกณฑ์กับสภาพทางจิตวิทยา ซึ่งจะเกิดขึ้นในระยะเวลาเดียวกันกับพฤติกรรมสำหรับแนวความคิด 3 ประการ ที่กล่าวมาข้างต้น อาจอธิบายได้ดังนี้

1) จำนวนที่ประกอบกันขึ้นเป็นความชอบ (Valence) หมายถึง ระดับความชอบ ของเอกบุคคลในผลลัพธ์โดยเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่ง นั่นคือระดับความมากน้อยของความชอบหรือการเห็นในคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้จากการกระทำนั่นเอง ดังนั้นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ Valence นี้ก็คือ ค่านิยม สิ่งจูงใจ ทศนคติ และอรรถประโยชน์ที่คาดหวัง Valence จะมีค่าเป็นศูนย์เมื่อบุคคลไม่รู้สึกรสนิยมใจดีต่อผลลัพธ์ที่จะได้ และจะมีค่าติดลบเมื่อบุคคลนั้นไม่ยอมรับผลนั้นเลย

2) ความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality) หมายถึง ความเป็นไปได้หรือโอกาสของผลการปฏิบัติงานหรือผลลัพธ์ในระดับแรกจะทำให้ได้รับผลตอบแทนผลลัพธ์ในระดับต่อไป ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลปฏิบัติงานกับผลตอบแทนที่ได้รับ เช่น สมมุติว่าบุคคล ๆ หนึ่ง ประารถนาที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และเขาเห็นว่าการปฏิบัติงานที่อยู่ในเกณฑ์ดี จะเป็นปัจจัยสำคัญทำให้เป้าหมายของเขาเป็นผลได้ ดังนั้นผลลัพธ์ในระดับแรกของเขาจึงเป็นการปฏิบัติงานที่อยู่ในเกณฑ์ดี และผลลัพธ์ระดับแรกจะมี Valence ในทางบวก เพราะผลลัพธ์ระดับแรกนี้จะมีสัมพันธภาพกับผลลัพธ์ในระดับที่ 2 ที่คาดว่า นั่นก็คือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง อาจกล่าวได้ว่าผลลัพธ์ระดับแรกจะเป็นเครื่องมือเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ในระดับที่ 2 นั่นเอง

3) ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเป็นไปได้ที่การกระทำ หรือความพยายามโดยเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ระดับที่ 1 โดยเฉพาะความคาดหวังนี้ต่างจาก

ความเป็นเครื่องมือ โดยที่ความคาดหวังจะเกี่ยวข้องกับความพยายามที่จะได้มาซึ่งผลลัพธ์ในระดับที่ 1 ในขณะที่ความเป็นเครื่องมือนี้จะเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพของผลลัพธ์ในระดับที่ 1 และที่ 2

ในทัศนะของวรูม ระดับการจูงใจของบุคคลจึงขึ้นอยู่กับผลคูณของ Valence กับความเป็นเครื่องมือ และความคาดหวัง และหากบุคคลกระทำการหลายอย่างก็เอาระดับการจูงใจที่หาได้มารวมกันก็จะได้พลังในการจูงสรุปได้ว่า วรูมเห็นว่ามนุษย์ประกอบด้วย Valenceความเป็นเครื่องมือ และความคาดหวัง ทั้ง 3 ปัจจัยรวมอยู่ในตัวของมนุษย์ แต่ถ้าจะพิจารณาในทางปฏิบัติบุคคลจะไม่มาทำรายการผลลัพธ์ที่คาดหวังสำหรับพฤติกรรมที่คิดว่าจะกระทำไม่ประเมินความคาดหวัง ไม่หา valence และนำสิ่งเหล่านั้นมาคูณแล้วหาผลรวมทางทฤษฎีแต่บุคคลโดยทั่วไปจะพิจารณาผลลัพธ์จากผลของการกระทำ การชั่งน้ำหนัก การประเมินทางเลือกต่าง ๆ และนำมาประมาณค่าในสิ่งเหล่านั้นมาใช้ประกอบการตัดสินใจของตนเท่านั้น

6. จรรยาบรรณและธรรมาภิบาลในสหกรณ์

6.1 จรรยาบรรณของคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์

ตามมติของคณะกรรมการสมาคมเศรษฐศาสตร์แห่งประเทศไทยในการประชุมเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2550 เห็นว่าจรรยาบรรณเป็นกรอบการปฏิบัติงานสำคัญของบุคลากรในวิชาชีพต่างๆจึงกำหนดจรรยาบรรณของคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์ประกาศ ณ วันที่ 18 ธันวาคม 2550 ดังต่อไปนี้ (สมาคมเศรษฐศาสตร์แห่งประเทศไทย, 2550)

6.1.1 จรรยาบรรณสำหรับคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์

- 1) มุ่งมั่นและอุทิศเพื่อพัฒนาการบริหารงานของสหกรณ์ให้ก้าวหน้าด้วยความเสียสละซื่อสัตย์และสุจริต โดยยึดมั่นอุดมการณ์หลักการและวิธีการสหกรณ์
- 2) พึงรักษาปกป้องผลประโยชน์ของสมาชิกโดยรวมและตัดสินใจบนพื้นฐานประโยชน์สมาชิกอย่างเป็นธรรม
- 3) พึงปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับระเบียบของสหกรณ์อย่างเคร่งครัด รวมถึงยึดหลักจริยธรรมวัฒนธรรมอันดีงาม
- 4) มุ่งพัฒนาความรู้ศักยภาพของตนและบุคลากรของสหกรณ์อย่างจริงจัง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสหกรณ์
- 5) กำกับดูแลการจัดการสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยไม่แทรกแซงสายการบังคับบัญชาแต่จะสร้างความยุติธรรมแก่เจ้าหน้าที่สหกรณ์ในการปฏิบัติงาน

- 6) พึงใช้ดูแลและรักษาทรัพย์สินอุปกรณ์ของสหกรณ์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม
- 7) ไม่อาศัยหรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยตำแหน่งหน้าที่ในสหกรณ์เพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ส่วนตนญาติและพวกพ้อง
- 8) หลีกเลี่ยงการทำธุรกิจส่วนตัวที่มีผลประโยชน์ทับซ้อนกับสหกรณ์และเปิดเผยผลประโยชน์ส่วนตนที่มีในองค์กรหรือธุรกรรมใดที่ขัดกับประโยชน์ของสหกรณ์
- 9) ละเว้นการให้สัญญาต่างตอบแทนแก่บุคคลองค์กรเพื่อให้ได้มาซึ่งตำแหน่งผลประโยชน์ของตน
- 10) ไม่นำเอาทรัพย์สินอุปกรณ์บุคลากรของสหกรณ์ไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนและพวกพ้องและไม่กระทำการใดอันเป็นปฏิปักษ์และเป็นคู่แข่งขันต่อการดำเนินงานของสหกรณ์

6.1.2 จรรยาบรรณสำหรับเจ้าหน้าที่สหกรณ์

- 1) พึงปฏิบัติตามนโยบายข้อบังคับระเบียบของสหกรณ์และคำสั่งสอนของผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัดภายใต้อุดมการณ์หลักการและวิธีการสหกรณ์
- 2) พึงให้บริการแก่สมาชิกและผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจและประทับใจ
- 3) พึงรักษาข้อมูลส่วนตัวของสมาชิกเป็นความลับและไม่นำไปแสวงหาประโยชน์เพื่อตนและพวกพ้อง
- 4) ให้บริการแก่สมาชิกอย่างเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ
- 5) พัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 6) พึงรักษาและใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินอุปกรณ์ของสหกรณ์อย่างประหยัดคุ้มค่ามากที่สุดรวมถึงไม่นำเอาไปใช้เป็นประโยชน์ส่วนตน
- 7) พึงรักษาและเสริมสร้างความสามัคคีระหว่างเจ้าหน้าที่สหกรณ์และหลีกเลี่ยงการสร้างความขัดแย้งปัญหาหรือการกระทำอันเป็นการสร้างความแตกแยก
- 8) พึงให้ข่าวสารการดำเนินงานสหกรณ์ที่เป็นประโยชน์แก่สมาชิกในทุกโอกาสที่เอื้ออำนวยขณะเดียวกันก็รับฟังปัญหาความต้องการของสมาชิกเพื่อพัฒนาการดำเนินงานในโอกาสต่อไป
- 9) พึงละเว้นการรับทรัพย์สินประโยชน์อื่นใดจากสมาชิกหรือบุคคลภายนอกเพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้องอย่างมีศักดิ์ศรี

10) หลีกเลียงการทำธุรกิจที่มีผลประโยชน์ทับซ้อนเป็นคู่แข่งชั้นหรือเป็น
ปฏิบัติกับสหกรณ์

6.2 แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาลในสหกรณ์

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2555) ธรรมาภิบาลหรือ Good Governance หรือการกำกับ
ดูแลกิจการที่ดีหมายถึงการบริหารจัดการบ้านเมืองสังคมองค์กรสถาบันหรือธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์
สุจริต (Honesty) ความเปิดเผยโปร่งใส (Transparency) ความรับผิดชอบและรับรองที่ตรวจสอบได้
(Accountability) ความชอบธรรมยุติธรรม (Fairness) ความมีคุณภาพประสิทธิภาพ (Quality and
Efficiency) และการมีมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรมเป็นการทั่วไป (General Ethical and Moral
Standard) เป็นหลักที่มีคุณค่าและสำคัญมากจึงควรที่จะนำมาปรับใช้ในการดำเนินกิจกรรมทั้งด้าน
การเมืองการปกครองเศรษฐกิจธุรกิจสังคมสาธารณสุขการศึกษาศาสนาวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมเพื่อ
นำพาให้สังคมไทยธุรกิจไทยโดยรวมมีความเข้มแข็งมั่นคงและเจริญก้าวหน้าสำหรับธุรกิจนั้นหลัก
ธรรมาภิบาลคือหัวใจในการดำเนินธุรกิจที่มีผลต่อทุกฝ่ายให้ได้รับผลประโยชน์ที่ยุติธรรมตั้งแต่ตัว
ผู้บริหารผู้ถือหุ้นเจ้าหน้าที่สหกรณ์ลูกค้ารวมถึงสังคมและประเทศชาติ

ดังนั้นเมื่อสหกรณ์เป็นธุรกิจรูปแบบหนึ่งธรรมาภิบาลในสหกรณ์หมายถึงการ
บริหารกิจการของสหกรณ์ให้เป็นไปอย่างซื่อสัตย์โปร่งใสมีความรับผิดชอบสร้างการมีส่วนร่วม
และมีการใช้กระบวนการบริหารจัดการเพื่อให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเกิด
ประสิทธิผลคุ้มค่าและโดยประหยัดเป็นผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย
อย่างเป็นธรรมเพื่อให้สหกรณ์สามารถดำเนินงานประสบความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมั่นคง
ส่งผลให้สหกรณ์เป็นที่เชื่อถือและยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

เมื่อสหกรณ์เชื่อถือ “ธรรมาภิบาล” ในการดำเนินธุรกิจผลที่ได้รับกลับมาคือ “ความ
เชื่อถือ” จากสมาชิกสหกรณ์ประชาชนทั่วไปสถาบันการเงินสังคมและลูกค้า ฯลฯ เพราะทุกส่วนที่มี
ส่วนได้ส่วนเสียย่อมต้องการให้สหกรณ์ที่จะค้าขายด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสมีความ
รับผิดชอบมีความยุติธรรมมีจริยธรรมคุณธรรมสินค้าที่ผลิตได้เป็นสินค้าที่ดีมีคุณภาพปลอดภัยไม่
ทำลายสิ่งแวดล้อมไม่ค้ากำไรเกินควรและไม่เอาเปรียบต่อสมาชิกและประชาชนทั่วไปการ
ดำเนินการลักษณะนี้สหกรณ์จะเจริญรุ่งเรืองเป็นที่เชื่อถือของลูกค้าสมาชิกสหกรณ์มีส่วนเหลือ
สามารถพึ่งพาตนเองได้ในยามวิกฤตและในยามปกติรวมทั้งสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายไม่ว่า
สถาบันการเงินใดก็ต้องการให้สินเชื่อและให้ดอกเบี้ยเงินกู้ที่ถูกลงเพราะปล่อยสินเชื่อให้แล้ว
ปลอดภัยไม่ต้องกลัวสูญเนื่องจากสหกรณ์มีความรับผิดชอบและธุรกิจดำเนินไปด้วยดี ผลที่ได้รับ
กลับมาของสหกรณ์พอสรุปได้ดังนี้

6.2.1 เพิ่มความน่าเชื่อถือของกิจการสหกรณ์ สหกรณ์ที่ดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีหรือมีธรรมาภิบาลจะมีนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่สนองตอบความคาดหวังหรือความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุลจะส่งผลให้สหกรณ์ได้รับความเชื่อถือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สมาชิกประชาชนทั่วไปคู่ค้าสถาบันการเงิน)

6.2.2 สามารถเข้าถึงผู้ร่วมลงทุนและระดมเงินทุนได้ง่าย สถาบันการเงินและแหล่งทุนต่างๆ จะให้ความเชื่อมั่นกับสหกรณ์ที่มีธรรมาภิบาลและพร้อมจะให้การสนับสนุนหรือร่วมลงทุนด้วยความน่าเชื่อถือที่สหกรณ์สั่งสมไว้จะทำให้ผู้ให้การสนับสนุนมั่นใจว่าเงินที่ให้กู้ยืมจะไม่สูญหาย

6.2.3 มีเจ้าหน้าที่สหกรณ์ที่ดีมีความสามารถและรักองค์กร ตามหลักธรรมาภิบาลสหกรณ์ที่มีนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่คำนึงถึงความเป็นอยู่ของเจ้าหน้าที่สหกรณ์และให้ความสำคัญกับการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่เจ้าหน้าที่สหกรณ์จะทำให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์รักองค์กรและสามารถดึงดูดบุคคลภายนอกที่มีความรู้ความสามารถให้ความสนใจเข้าร่วมงานกับองค์กรตลอดไป

6.2.4 เพิ่มขีดความสามารถทางการตลาด สหกรณ์ที่มีแนวทางปฏิบัติที่ดีต่อสมาชิกตระหนักและให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของสมาชิกเป็นหลักด้วยการผลิตสินค้าหรือให้บริการแก่สมาชิกโดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความคุ้มค่าที่สมาชิกจะได้รับจากผลิตภัณฑ์หรือบริการจะนำไปสู่การเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดและการขยายธุรกิจในอนาคต

6.2.5 การยอมรับของสังคมในการดำเนินธุรกิจ ความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวมของสหกรณ์ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สมาชิกประชาชนทั่วไปคู่ค้าสถาบันการเงิน) คาดหวังหรือรับรู้มีผลอย่างมากต่อการยอมรับของสังคมและการเติบโตของสหกรณ์ในการดำเนินธุรกิจในทางตรงกันข้ามสหกรณ์ที่ละเลยไม่เอาใจใส่ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมนอกจากจะถูกต่อต้านหรือมีความขัดแย้งกับสังคมและส่วนรวมแล้วหากสหกรณ์ประสบภาวะวิกฤตร้ายแรงโอกาสที่จะได้รับความเห็นใจการให้อภัยหรือโอกาสในการแก้ตัวจากชุมชนและสังคมคงเป็นเรื่องที่คาดหวังได้ยาก

6.2.6 เพิ่มภูมิคุ้มกันให้แก่สหกรณ์ ท่ามกลางกระแสของความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาในยุคโลกาภิวัตน์มีโอกาสมากที่จะนำกิจการไปสู่ความเสี่ยงใหม่ๆซึ่งยากจะคาดเดาการบริหารความเสี่ยงการควบคุมภายในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งเป็นการกำกับดูแลกิจการที่ดีหรือมีธรรมาภิบาลมาตรการเหล่านี้จะช่วยป้องกันผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งจากภายในและภายนอกเป็นการเพิ่มภูมิคุ้มกันให้แก่สหกรณ์และลดโอกาสที่จะเกิดความเสียหายในการดำเนินธุรกิจให้น้อยลง

6.2.7 เพิ่มโอกาสในการสร้างผลกำไรและเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน สหกรณ์ที่มีระบบการบริหารจัดการธุรกิจที่มีความซื่อสัตย์โปร่งใสและมีประสิทธิภาพส่งผลให้สหกรณ์ได้รับความเชื่อถือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สมาชิกประชาชนทั่วไปลูกค้าสถาบันการเงิน) และผู้ที่เกี่ยวข้องต่างๆอยากให้การสนับสนุนและให้การตอบสนองที่ดีเป็นโอกาสที่จะทำให้เกิดการเพิ่มผลกำไรจากการดำเนินธุรกิจและนำกิจการไปสู่ความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

พื้นฐานสำคัญของหลักธรรมาภิบาลมี 6 ประการ (พุทธชาติ แดงโชติ: ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด, 2555: 25) คือหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใสหลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า

1) **หลักนิติธรรม** หมายถึงการตรากฎหมายที่ถูกต้องเป็นธรรมการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายการกำหนดกฎกติกาและการปฏิบัติตามกฎกติกาที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัดโดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพความยุติธรรมของสมาชิก

2) **หลักคุณธรรม** หมายถึงการยึดมั่นในความถูกต้องดีงามการส่งเสริมสนับสนุนให้สมาชิกพัฒนาตนเองไปพร้อมกันเพื่อให้สมาชิกมีความซื่อสัตย์จริงใจขยันอดทนมีระเบียบวินัยประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

3) **หลักความโปร่งใส** หมายถึงมีความโปร่งใสในการดำเนินงานสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา

4) **หลักการมีส่วนร่วม** หมายถึงการกระจายโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมทางการบริหารเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่างๆรวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรของสหกรณ์ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของสมาชิกโดยการส่งเสริมสมาชิกให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นให้คำแนะนำปรึกษา ร่วมวางแผนร่วมปฏิบัติรวมตลอดจนการควบคุมโดยตรงจากสมาชิกและการพัฒนาขีดความสามารถของสมาชิกในการมีส่วนร่วม

5) **หลักความรับผิดชอบต่อสังคม** หมายถึงการตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำคัญในความรับผิดชอบต่อสังคมรับผิดชอบต่อสมาชิกการใส่ใจปัญหาสาธารณสุขของบ้านเมืองและการกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลดีและเสียจากการกระทำของตนเอง

6) **หลักความคุ้มค่า** หมายถึงการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมโดยธรรมาภิบาลให้สมาชิกมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพและรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืนโดยมุ่งประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมในการบริหารการจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปราณี กิรติธร (2543: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) สาขาเทพรัตน ผลการศึกษาพบว่า “ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารทหารไทยเป็นรายข้อที่อยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ พนักงานแต่งกายสุภาพการกล่าวต้อนรับและการทักทายความสะอาดของสถานที่ทำการและความปลอดภัยในธนาคารส่วนข้อที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความถูกต้องของการรับจ่ายเงินความเร็วและความถูกต้องในการเปิดบัญชีการรับฝาก-ถอนความรวดเร็วและความถูกต้องด้านสินเชื่อและสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า”

นงนุช อุณนันต์ (2545: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสถานที่ที่ให้บริการ ด้านการดำเนินงานของสหกรณ์ และในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสมาชิกมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ในเรื่องการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์และมีความถูกต้องในการรับ-จ่ายเงินมากที่สุด สำหรับด้านการดำเนินงานของสหกรณ์ สมาชิกมีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็วในการกู้เงิน ลูกเงินสามารถรับเงิน กู้ได้ทันทีในวันที่ยื่นกู้มากที่สุด ส่วนด้านสถานที่ที่ให้บริการสมาชิกมีความพึงพอใจในเรื่องบริเวณที่ตั้งของสำนักงานสหกรณ์มีความเหมาะสม การเดินทางไป-มาสะดวกมากที่สุด (2) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด ในแต่ละด้านและในภาพรวมมีดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพบความแตกต่างกัน (3) ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สมาชิกส่วนใหญ่ระบุว่า เจ้าหน้าที่บางคนบริการไม่ดี พูดจาไม่สุภาพ หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม สำหรับ ด้านสถานที่ที่ให้บริการ สมาชิกส่วนใหญ่ระบุว่าที่ตั้งของสหกรณ์คับแคบ ความเชื่อมโยงในแต่ละแผนกไม่สะดวก ควรปรับปรุง ให้กว้างกว่าเดิม ส่วนด้านการดำเนินงานของสหกรณ์สมาชิกส่วนใหญ่ระบุว่าควรจ่ายเงินปันผลในอัตราที่เพิ่มขึ้น

วรรวิษา ศรีสมุทร (2547: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรสุวรรณภูมิ จำกัด จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่โดยรวมมีความพอใจในระดับปานกลาง ส่วนในด้านตัวเจ้าพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ต่ำมากและมี

สมาชิกน้อยที่ไม่พอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆของสำนักงานสหกรณ์การเกษตรสุวรรณภูมิ จำกัด

พุทธชาติ แดงโชติ (2554: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการ โดยรวมทั้ง 5 ด้านมีความเชื่อมั่นในระดับมากทุกด้าน ตามลำดับดังนี้ ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่วัสดุอุปกรณ์มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ ด้านการบริหารจัดการ และระดับความเชื่อมั่นต่ำสุด คือด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน อุปสรรคพบว่า ด้านการให้บริการผู้ให้บริการควรเข้มแข็งแพ็กทายมากกว่านี้ สมาชิกข้าราชการบำนาญมีความเห็นว่าด้านสวัสดิการยังไม่เหมาะสมควรพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและการจัดส่งเอกสารให้ทันสถานการณ์

ณัฐพงศ์ จันทร์ศิริ (2555: 4-5) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกสหกรณ์มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกของสหกรณ์เกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือปัจจัยด้านสถานประกอบการเนื่องจากเป็นอาคารสำนักงานใหม่ทันสมัยสามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ได้ รองลงมาเป็นปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ และสมรรถนะในการปฏิบัติงาน สหกรณ์ ประเด็นสุดท้ายที่สมาชิกมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือปัจจัยด้านคณะกรรมการเนื่องจากคณะกรรมการไม่มีความเชี่ยวชาญในการบริหารงานและไม่ได้คิดค้นพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่องความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์
อับนุอาฟ จำกัด จังหวัดสตูล มีวิธีการดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือสมาชิกสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด สำหรับปีสิ้นสุด
วันที่ 31 ธันวาคม 2557 เฉพาะสาขาส่งงานใหญ่ ตำบลลุมภู อำเภอเมือง จังหวัดสตูล จำนวน
16,674 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างคือสมาชิกสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด จำนวน 16,674 คน กำหนดกลุ่ม
ตัวอย่างโดยวิธีคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ซึ่งกำหนดให้มีความเชื่อมั่น 0.95 ค่าความคลาด
เคลื่อนไม่เกิน .05 คือ

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

เมื่อ n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างที่ยอมรับได้
(โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนให้เท่ากับ 0.05)

แทนค่า

$$\begin{aligned} n &= \frac{16,674}{1 + 16,674 (0.05)^2} \\ &= 390.62 \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการวิจัยเท่ากับ 391 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามในการสำรวจความเชื่อมั่นของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์อีบ努เอาฟ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสตูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ผู้ศึกษาดำเนินการสร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูลตามกระบวนการและขั้นตอนดังนี้

2.1.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.2 สร้างคำถามของแบบสอบถามตามความมุ่งหมายของการศึกษา

2.1.3 ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อให้ได้เครื่องมือวัดที่สมบูรณ์

2.1.4 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาเพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมโดยมีการนำไปทดสอบหาความเชื่อมั่น

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยใช้วิธีแบบสอบถาม ทำการสอบถามประชากรที่ต้องการศึกษาคือสมาชิกสหกรณ์อีบ努เอาฟ จำกัด แบบสอบถามใช้คำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิดและใช้การสังเกตการณ์ร่วมด้วย

2.3 ลักษณะของเครื่องมือ จากการศึกษาที่มีงบประมาณและระยะเวลาในการศึกษาจำกัดจึงใช้เครื่องมือในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบวัดเจตคติของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์อีบ努เอาฟ จำกัด ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของสมาชิก ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลการบริหารจัดการของสหกรณ์ที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์อีบ努เอาฟ จำกัด

1. ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย
2. ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ
3. ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานฝ่ายจัดการ
4. ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ
5. ด้านการดำเนินงาน

เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับความเชื่อมั่นของสมาชิก ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามปลายเปิดที่แสดงเจตคติหรือความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางบวกระดับเจตคติแบ่งเป็น 5 ระดับคือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีคะแนนดังต่อไปนี้

มากที่สุด	ระดับคะแนน	5 คะแนน
มาก	ระดับคะแนน	4 คะแนน
ปานกลาง	ระดับคะแนน	3 คะแนน
น้อย	ระดับคะแนน	2 คะแนน
น้อยที่สุด	ระดับคะแนน	1 คะแนน

การตอบจะให้ผู้ตอบ ตอบทุกข้อ โดยแต่ละข้อเลือกระดับที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงมากที่สุดผู้ตอบได้คะแนนตามระดับที่เลือกตอบแต่ละข้อแล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยได้เป็นคะแนนเจตคติของผู้นั้น

การแปลผลคะแนนในภาพรวมโดยใช้การอิงกลุ่มของ Best (1970)

$$\text{คิดจากคะแนนดิบ} = \frac{\text{ค่าสูงสุด-ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้นที่แบ่ง}}$$

เช่นเจตคติวัดมา 5 ระดับคือมากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1)

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ผู้ศึกษาได้กำหนดออกเป็น 5 ช่วงตามโดยใช้สูตรคำนวณดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

นั่นคือค่า 0.8 เป็นค่าช่วงคะแนนของระดับอันตรภาพขั้นสามารถแบ่งได้ดังนี้

ได้คะแนนเฉลี่ย	4.20 – 5.00	มีความเชื่อมั่นมากที่สุด
ได้คะแนนเฉลี่ย	3.40 – 4.19	มีความเชื่อมั่นมาก
ได้คะแนนเฉลี่ย	2.60 – 3.39	มีความเชื่อมั่นปานกลาง
ได้คะแนนเฉลี่ย	1.80 – 2.59	มีความเชื่อมั่นน้อย
ได้คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.79	มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด

(พุทธชาติ แดงโชติ: ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์
สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด, 2555: 51)

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด

2.4 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ การสร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้ดำเนินการ
ตามกระบวนการและขั้นตอนดังนี้

2.4.1 ศึกษาเอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาปรับปรุงใช้ตามความ
เหมาะสม

2.4.2 ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยที่
เกี่ยวข้องและปรับปรุงจากแบบสอบถามที่มีลักษณะใกล้เคียง

2.4.3 เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามที่จัดทำ
เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาให้คำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงหรือเพิ่มเติม แล้วจึงนำไปใช้
เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

2.4.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับการแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไข
เพิ่มเติมและทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้
โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค
(Cronbach Method Alpha Coefficiency) ซึ่งผลการทดสอบได้ความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.97 แสดงว่า
แบบสอบถามที่สร้างขึ้นสามารถนำมาใช้ในการวิจัยได้เพราะมีค่าความน่าเชื่อถืออยู่ในเกณฑ์ที่เป็น
ค่าที่ยอมรับได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ ดังนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กับสมาชิกสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด ที่เข้าร่วมการประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2557 โดยจัดเก็บเฉพาะผู้ที่เป็นสมาชิกสหกรณ์สาขาฉลุงเท่านั้น สอบถามจากสมาชิกที่มาใช้บริการที่สำนักงานสาขาฉลุง และสอบถามสมาชิกในพื้นที่ตามบ้านพักอาศัย โดยไม่ซ้ำคน กำหนดขนาดตัวอย่างใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane จำนวน 391 คน ในเรื่องเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ข้อมูลเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการ ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงความมั่นคง ความปลอดภัย ด้านคุณสมบัติของคณะกรรมการดำเนินการ ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ ด้านการดำเนินงาน

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือตำรางานวิจัย วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ รายงานกิจการประจำปีของสหกรณ์ ระเบียบ บทความวารสารทางวิชาการและ Website ต่าง ๆ โดยนำเสนอในรูปแบบเชิงพรรณนา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมและตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยมีรายละเอียดแต่ละตอนดังนี้

4.1 การตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบสอบถาม

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลทั้งหมดในแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std.Deviation) โดยแยกวิเคราะห์ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่การแจกแจงความถี่ร้อยละและนำเสนอด้วยสถิติพรรณนา ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกกับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการสหกรณ์ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างคือ t – Test F – Test (Anova)

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการสหกรณ์ที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิก ได้แก่ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานฝ่ายจัดการ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ และด้านการดำเนินงาน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่การแจกแจงความถี่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นคำถามปลายเปิดที่ได้ให้กลุ่มตัวอย่าง แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการสหกรณ์ใช้การรวบรวมประเด็นที่เหมือนกันและแจกแจงความถี่ของแต่ละหัวข้อ (Frequency) แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง



บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เรื่อง ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์
อโชนูเอฟ จำกัด จังหวัดสตูล ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก

ตอนที่ 2 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของ
สหกรณ์อโชนูเอฟ จำกัด

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการ
ของสหกรณ์อโชนูเอฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้และอายุการเป็น
สมาชิกต่างกัน

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริการ
จัดการของ สหกรณ์อโชนูเอฟ จำกัด

โดยกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

Sig. แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติ

t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (t-test)

F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (F-test)

df แทน ค่าความเป็นอิสระ (Degree of freedom)

SS แทน ค่าเฉลี่ยของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (Mean of Squares)

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก

ตารางที่ 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก

(n=391)

ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	197	50.4
หญิง	194	49.6
อายุ		
18-30 ปี	122	31.2
31-40 ปี	146	37.3
41-50 ปี	88	22.5
51 ปีขึ้นไป	35	9.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	189	48.3
ปริญญาตรี	186	47.6
ปริญญาโทขึ้นไป	16	4.1
สถานภาพ		
โสด	77	19.7
สมรส	294	75.2
หย่าร้าง	9	2.3
หม้าย	11	2.8
รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	155	39.6
10,001-20,000 บาท	166	42.5
20,001-30,000 บาท	56	14.3
30,000 บาทขึ้นไป	14	3.6
ระยะเวลาการเป็นสมาชิก		
1-5 ปี	158	40.40
6-10 ปี	136	34.80
11-20 ปี	78	19.90
มากกว่า 20 ปี	19	4.90
รวม	391	100

จากตารางที่ 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกพบว่า สมาชิกกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 50.40 เป็นเพศหญิง จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 49.60 อายุ 18-30 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.20 อายุ 31-40 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 37.30 อายุ 41-50 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 อายุ 51 ปี ขึ้นไปจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 48.30 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 47.60 ระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 สถานภาพโสด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 สถานภาพสมรส จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 75.20 สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 สถานภาพหม้าย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 39.60 รายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 รายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 รายได้ 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1-5 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40 ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6-10 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11-20 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 ระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 20 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90

ผลโดยสรุป สมาชิกกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1-5 ปี



ตอนที่ 2 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ อিবหูเอฟ จำกัด

ตารางที่ 4.2 ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัยอาคาร
สถานที่ วัสดุอุปกรณ์

(n=391)

ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคาร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเชื่อมั่น
1. เป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่มีความมั่นคง น่าเชื่อถือ เป็นที่ รู้จักและเป็นที่ยอมรับของสมาชิกและบุคคลทั่วไป	4.27	0.66	มากที่สุด
2. มีการขยายสาขาและพัฒนาองค์กรให้เจริญเติบโตอย่าง ต่อเนื่อง	4.27	0.72	มากที่สุด
3. เก็บรักษาข้อมูลของสมาชิกไว้เป็นความลับไม่เปิดเผย แก่บุคคลอื่น หรือไม่นำไปแสวงหาผลประโยชน์	4.10	0.74	มาก
4. มีพนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อดูแลรักษาความ ปลอดภัยในสำนักงาน	4.04	0.79	มาก
5. มีระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐาน เดียวกัน และเคร่งครัดในการปฏิบัติ	4.01	0.82	มาก
6. มีทำเลที่ตั้ง อาคารสำนักงานกว้างขวาง ที่จอดรถ เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ	3.78	0.85	มาก
7. สำนักงานมีความสะอาดและจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบ เรียบร้อยแสดงตำแหน่ง ฝ่ายต่างๆ ได้ชัดเจน	4.03	0.71	มาก
8. วัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานมีคุณภาพทันสมัย พร้อมให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.04	0.72	มาก
9. มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศที่ทันสมัย อยู่เสมอ	4.01	0.74	มาก
รวม	4.06	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.2 ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความ
ปลอดภัยอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความเชื่อมั่นใน ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง
ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06
สามารถจัดเรียงตามลำดับความเชื่อมั่นจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่ มีความ

มั่นคงน่าเชื่อถือ มีระดับความเชื่อมั่นมากที่สุดเท่ากันกับ มีการขยายสาขาและพัฒนาองค์กรให้เจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ในระดับค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมา คือการเก็บรักษาข้อมูลของสมาชิกไว้เป็นความลับไม่เปิดเผยแก่บุคคลอื่นหรือไม่นำไปแสวงหาผลประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.10 มีพนักงานรักษาความปลอดภัย มีระดับความเชื่อมั่นเท่ากันกับ มีวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่มีคุณภาพทันสมัย ในระดับค่าเฉลี่ย 4.04 สำนักงานมีความสะอาดจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบแสดงตำแหน่งฝ่ายต่างๆ ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.03 มีกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีระดับความเชื่อมั่นเท่ากันกับ มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศที่ทันสมัย ในระดับค่าเฉลี่ย 4.01 และสุดท้ายมีทำเลที่ตั้ง อาคารสำนักงานกว้างขวาง ที่จอดรถเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ ความเชื่อมั่นค่าเฉลี่ยต่ำสุดในระดับ 3.78

ตารางที่ 4.3 ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน

(n=391)

ด้านคุณสมบัติ ของคณะกรรมการดำเนินการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความเชื่อมั่น
1. เป็นผู้มีวิสัยทัศน์ มีความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมและบริหารงานด้วยความโปร่งใส	4.00	0.84	มาก
2. เป็นผู้มีความรู้ความสามารถมีประสบการณ์ ในการบริหารจัดการองค์กร	3.97	0.76	มาก
3. มีประวัติส่วนบุคคลและประวัติการทำงานที่ใสสะอาดเชื่อถือได้	3.95	0.77	มาก
4. เสียสละทั้งแรงกายแรงใจและเวลาให้กับการบริหารงานสหกรณ์อย่างเต็มที่	3.86	0.81	มาก
5. มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงขอบเขตภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายไม่ก้าวท้าวหรือละเลย	3.80	0.81	มาก
6. เป็นผู้ที่ไม่ใช่ตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ในสหกรณ์แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองและพวกพ้อง	3.78	0.96	มาก
7. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสหกรณ์เป็นอย่างดีสามารถตอบข้อซักถามของสมาชิกหรือบุคคลอื่นได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	3.80	0.82	มาก
รวม	3.87	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.3 ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความเชื่อมั่นใน ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงานรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.87 โดยสามารถเรียงลำดับความเชื่อมั่นจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เป็นผู้ที่มีวุฒิมีความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมและบริหารงานด้วยความโปร่งใส มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด 4.00 รองลงมา มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการบริหารจัดการ ค่าเฉลี่ย 3.97 มีประวัติส่วนบุคคลและประวัติการทำงานที่ใสสะอาด ค่าเฉลี่ย 3.95 เสียสละแรงกายแรงใจและเวลา ให้กับการบริหารงานสหกรณ์อย่างเต็มที่ 3.86 ส่วนมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงขอบเขตภาระหน้าที่ไม่ก้าวก่ายหรือละเลย มีระดับความเชื่อมั่นเท่ากันกับ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสหกรณ์เป็นอย่างดี ในระดับค่าเฉลี่ย 3.80 สุดท้ายเป็นผู้ที่ไม่ใช่ตำแหน่ง อำนวยการหน้า ที่ ในสหกรณ์แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองและพวกพ้อง อยู่ในระดับความเชื่อมั่นต่ำสุด ค่าเฉลี่ย 3.78

ตารางที่ 4.4 ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ

(n=391)

ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงาน ของฝ่ายจัดการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความเชื่อมั่น
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถมีทักษะและสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	4.00	0.70	มาก
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตาม ข้อบังคับ ระเบียบและนโยบายของสหกรณ์อย่างเคร่งครัด	4.02	0.71	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.96	0.64	มาก
4. มีการพัฒนาให้เกิดนวัตกรรม และบริการใหม่ๆ ให้สมาชิกได้ใช้บริการอยู่เสมอ	3.97	0.72	มาก
5. มีประวัติส่วนบุคคลและการทำงานใสสะอาดเชื่อถือได้	4.06	0.69	มาก
6. เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงขอบเขตของภาระหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย	3.96	0.67	มาก
7. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.98	0.76	มาก
8. ใช้ทรัพย์สินและวัสดุอุปกรณ์ ที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด	3.82	0.78	มาก
รวม	3.96	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.4 ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความเชื่อมั่นใน ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการรวมอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.96 โดยสามารถเรียงลำดับความเชื่อมั่นจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีประวัติส่วนบุคคลและการทำงานในสภาวะแวดล้อมที่ดี มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุดค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตาม ข้อบังคับ ระเบียบและนโยบายของสหกรณ์อย่างเคร่งครัด ค่าเฉลี่ย 4.02 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถมีทักษะและสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.00 เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.98 มีการพัฒนาให้เกิดนวัตกรรม และบริการใหม่ๆ ให้สมาชิกได้ใช้บริการอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 3.97 เจ้าหน้าที่ที่มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงขอบเขตของภาระหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ย 3.96 สุดท้ายใช้ทรัพย์สินและวัสดุอุปกรณ์ ที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด มีระดับความเชื่อมั่นต่ำสุด ค่าเฉลี่ย 3.82

ตารางที่ 4.5 ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ

ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ	\bar{X}	S.D.	(n=391)
			ระดับความเชื่อมั่น
1. การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจนเข้าใจง่าย และสะดวกรวดเร็วต่อการใช้บริการ	3.98	0.75	มาก
2. ให้บริการแก่สมาชิกโดยเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้หนึ่งผู้ใดเป็นการเฉพาะ	3.94	0.86	มาก
3. การให้ข้อมูล รับฟังปัญหา และความต้องการของสมาชิกด้วยความเต็มใจและยินดีให้บริการ	3.92	0.73	มาก
4. การให้บริการมีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะบริการอยู่ตลอดเวลา และมีเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	3.97	0.77	มาก
5. มีรถบริการเคลื่อนที่ให้บริการแก่สมาชิกเพื่อเพิ่มความสะดวกอย่างทั่วถึง	4.07	.083	มาก
6. สหกรณ์มีการกำหนดระเบียบว่าด้วยการจัดสวัสดิการและจัดสรรกำไรสุทธิเพื่อเป็นทุนสวัสดิการแก่สมาชิกได้เหมาะสมและเพียงพอ	3.99	0.79	มาก
7. การจัดสวัสดิการต่างๆ แก่สมาชิกสหกรณ์มีการกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์เหมาะสมและเป็นธรรม	3.92	.080	มาก
8. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้สมาชิกทราบอย่างทั่วถึง	3.67	0.94	มาก
รวม	3.93	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.5 ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความเชื่อมั่นใน ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการรวมอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.93 โดยสามารถเรียงลำดับความเชื่อมั่นจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีระดับบริการเคลื่อนที่ให้บริการแก่สมาชิกเพื่อเพิ่มความสะดวกอย่างทั่วถึง มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุดค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมาสหกรณ์มีการกำหนดระเบียบว่าด้วยการจัดสวัสดิการและจัดสรรกำไรสุทธิเพื่อเป็นทุนสวัสดิการแก่สมาชิกได้เหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.99 การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกรวดเร็วต่อการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.98 การให้บริการมีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะบริการอยู่ตลอดเวลาและมีเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.97 ให้บริการแก่สมาชิกโดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้หนึ่งผู้ใดเป็นการเฉพาะ ค่าเฉลี่ย 3.94 การให้ข้อมูล รับฟังปัญหาและความต้องการของสมาชิกด้วยความเต็มใจและยินดีให้บริการมีระดับความเชื่อมั่นเท่ากันกับการจัดสวัสดิการต่างๆ แก่สมาชิกสหกรณ์มีการกำหนดเงื่อนไข หลักเกณฑ์เหมาะสมและเป็นธรรม ค่าเฉลี่ย 3.92 สุดท้ายมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้สมาชิกทราบอย่างทั่วถึง มีระดับความเชื่อมั่นต่ำสุด ค่าเฉลี่ย 3.67

ตารางที่ 4.6 ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านการดำเนินงาน

(n=391)			
ด้านการดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความเชื่อมั่น
1. มีการกำหนดแผนในการปฏิบัติงานสหกรณ์ครอบคลุมทั้งระยะสั้นระยะยาวเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ	3.99	.069	มาก
2. ดำเนินงานตามหลักการอิสลามด้วยความโปร่งใสน่าเชื่อถือ และเป็นธรรม	4.20	0.71	มาก
3. การดำเนินธุรกิจต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้อย่างแท้จริง	3.91	0.74	มาก
4. มีการมอบหมายงานให้บุคลากรในแผนกหรือฝ่าย อย่างชัดเจนเหมาะสม และตรงตามความรู้ ความสามารถ	3.95	0.78	มาก
5. มีการจูงใจหรือกระตุ้นให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด	3.87	0.78	มาก
6. มีระบบการตรวจสอบและระบบการควบคุมภายในที่ดีมีประสิทธิภาพ	3.92	0.79	มาก
7. มีระบบการบริหารจัดการเงินทุนด้วยความระมัดระวังรอบคอบคุ้มค่า และเหมาะสม	3.99	0.75	มาก
8. มีระบบการบริหารจัดการทรัพยากรที่ดีมีประสิทธิภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.97	0.79	มาก
9. สหกรณ์จัดสรรผลประโยชน์สู่สมาชิกในสัดส่วนที่เหมาะสมเป็นธรรม	4.05	0.79	มาก
รวม	3.98	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.6 ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านการดำเนินงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นใน ด้านการดำเนินงานรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.98 โดยสามารถเรียงลำดับความเชื่อมั่นจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ดำเนินงานตามหลักการอิสลามด้วยความโปร่งใส น่าเชื่อถือ และเป็นธรรมมีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมา สหกรณ์จัดสรรผลประโยชน์สู่สมาชิกในสัดส่วนที่เหมาะสมเป็นธรรม ค่าเฉลี่ย 4.05 มีการกำหนดแผนในการปฏิบัติงานสหกรณ์ครอบคลุมทั้งระยะสั้นระยะยาวเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มีระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ มีระบบการบริหารจัดการเงินทุนด้วยความระมัดระวังรอบคอบคุ้มค่าและเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.99 มีระบบการบริหารจัดการทรัพยากรที่ดีมีประสิทธิภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุด ค่าเฉลี่ย 3.97 มีการมอบหมายงานให้บุคคลากรในแผนกหรือฝ่าย อย่างชัดเจน เหมาะสมและตรงตามความรู้ความสามารถค่าเฉลี่ย 3.95 มีระบบการตรวจสอบและระบบการควบคุมภายในที่ดีมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 3.92 การดำเนินธุรกิจต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้อย่างแท้จริง ค่าเฉลี่ย 3.91 สุดท้าย มีการจูงใจหรือกระตุ้นให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด มีระดับความเชื่อมั่นต่ำสุด ค่าเฉลี่ย 3.87

ตารางที่ 4.7 สรุปผลการศึกษา จากตารางที่ 4.2-4.6

ความเชื่อมั่นของสมาชิก	\bar{X}	S.D.	(n=391)
			ระดับความเชื่อมั่น
ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย	4.06	0.55	มาก
อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์			
ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน	3.87	0.68	มาก
ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ	3.96	0.56	มาก
ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ	3.93	0.62	มาก
ด้านการดำเนินงาน	3.98	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.7 สรุปผลการศึกษา จากตารางที่ 4.2-4.6 พบว่า ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเออาฟ จำกัด โดยรวมทั้ง 5 ด้านมีระดับความเชื่อมั่นมากในทุกๆ ด้าน ซึ่งในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่วัสดุอุปกรณ์มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุดที่ 4.06 รองลงมาด้านการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ย 3.98 ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ค่าเฉลี่ย 3.96 ด้านการ

ให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ ค่าเฉลี่ย 3.93 และสุดท้ายด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน มีระดับความเชื่อมั่นต่ำสุด ค่าเฉลี่ย 3.87

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้และอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้และอายุการเป็นสมาชิก ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8 - 4.24

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด ระหว่างเพศชายและเพศหญิง

(n=391)

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	ผลต่างค่าเฉลี่ย	t-test	Sig.
ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัยอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์						
ชาย	197	4.02	0.56	0.04	-1.31	.189
หญิง	194	4.09	0.53	0.03		
ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน						
ชาย	197	3.78	0.78	0.05	-2.77	.006*
หญิง	194	3.97	0.56	0.04		
ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ						
ชาย	197	3.91	0.61	0.04	-1.89	.060
หญิง	194	4.02	0.50	0.03		
ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ						
ชาย	197	3.87	0.69	0.04	-1.78	.076
หญิง	194	3.98	0.54	0.03		
ด้านการดำเนินงาน						
ชาย	197	3.93	0.63	0.04	-1.64	.100
หญิง	194	4.03	0.54	0.03		

* หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ < 0.05

จากตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเออฟ จำกัด ระหว่างเพศชายและเพศหญิงพบว่า ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเออฟ จำกัด ระหว่างเพศชายและเพศหญิง มีระดับความเชื่อมั่น ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่า 0.05 แสดงว่าความเชื่อมั่นของสมาชิกต่อด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์กับเพศอย่างมีนัยสำคัญ เพศหญิงจะมีความเชื่อมั่นมากกว่าเพศชาย ในระดับค่าเฉลี่ย 3.97 และ 3.78 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งในแต่ละด้านมีผลการเปรียบเทียบระดับความเชื่อมั่นและค่าเฉลี่ยดังนี้ คือ ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคงความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เพศหญิงมีระดับความเชื่อมั่นมากกว่าเพศชายที่ค่าเฉลี่ย 4.09 และ 4.02 ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ เพศหญิงมีระดับความเชื่อมั่นมากกว่าเพศชายที่ค่าเฉลี่ย 4.02 และ 3.91 ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ เพศหญิงมีระดับความเชื่อมั่นมากกว่าเพศหญิงที่ค่าเฉลี่ย 3.98 และ 3.87 ด้านการดำเนินงาน เพศหญิงมีระดับความเชื่อมั่นมากกว่าเพศชายที่ค่าเฉลี่ย 4.03 และ 3.93

โดยสรุป พบว่าเพศหญิงมีระดับความเชื่อมั่นในทุกๆ ด้าน มากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเออฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน

(n=391)

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์									
18-30 ปี	122	4.02	0.56	ระหว่างกลุ่ม	0.25	3	0.08	0.27	.841
31-40 ปี	146	4.06	0.58	ภายในกลุ่ม	119.45	387	0.30		
41-50 ปี	88	4.08	0.53	รวม	119.71	390			
51 ปีขึ้นไป	35	4.09	0.39						
รวม	391	4.06	0.55						
ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน									
18-30 ปี	122	3.89	0.74	ระหว่างกลุ่ม	1.17	3	0.39	0.82	.479
31-40 ปี	146	3.81	0.74	ภายในกลุ่ม	183.54	387	0.47		
41-50 ปี	88	3.92	0.51	รวม	184.72	390			
51 ปีขึ้นไป	35	3.98	0.61						
รวม	391	3.87	0.68						

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

(n=391)

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ									
18-30 ปี	122	3.98	0.57	ระหว่างกลุ่ม	1.47	3	0.49	1.56	.198
31-40 ปี	146	3.89	0.59	ภายในกลุ่ม	121.45	387	0.31		
41-50 ปี	88	4.04	0.50	รวม	122.92	390			
51 ปีขึ้นไป	35	4.03	0.47						
รวม	391	3.96	0.56						
ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ									
18-30 ปี	122	3.89	0.65	ระหว่างกลุ่ม	1.37	3	0.45	1.17	.318
31-40 ปี	146	3.89	0.63	ภายในกลุ่ม	150.61	387	0.38		
41-50 ปี	88	4.00	0.62	รวม	151.96	390			
51 ปีขึ้นไป	35	4.05	0.47						
รวม	391	3.93	0.62						
ด้านการดำเนินงาน									
18-30 ปี	122	3.99	0.60	ระหว่างกลุ่ม	6.37	3	2.12	6.29	.000*
31-40 ปี	146	3.83	0.61	ภายในกลุ่ม	130.60	387	0.33		
41-50 ปี	88	4.13	0.51	รวม	136.97	390			
51 ปีขึ้นไป	35	4.17	0.50						
รวม	391	3.98	0.59						

* หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ < 0.05

จากตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีอายุแตกต่างกันด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาอายุระหว่าง 41-50 ปี และ อายุ 31-40 ปี ตามลำดับ ส่วนอายุ 18-30 ปี มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน

พบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย
อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงานสมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความ
เชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาอายุระหว่าง 41-50 ปี และ อายุ 18-30 ปี ตามลำดับ ส่วนอายุ 31-40 ปี มีความ
เชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติ
คณะกรรมการดำเนินงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 41-50 ปี
มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป และอายุ 18-30 ปี ตามลำดับ ส่วนอายุ 31-40 ปี
มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความ
เชื่อมั่นด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05

ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีความ
เชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาอายุระหว่าง 41-50 ปี และอายุ 18-30 ปี มีระดับความเชื่อมั่นเท่ากับอายุ
31-40 ปี จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านการ
ให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการดำเนินงาน สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความเชื่อมั่นสูงสุดรองลงมา
อายุระหว่าง 41-50 ปี และอายุ 18-30 ปี ตามลำดับ ส่วนอายุ 31-40 ปี มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด
จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านการดำเนินงาน
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นจึงต้องทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของด้านการดำเนินงาน ระหว่างสมาชิก
ที่มีอายุแตกต่างกัน โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Different)

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด ที่มีอายุต่างกัน ด้านการดำเนินงาน

(n=391)

อายุ	\bar{X}	S.D.	18-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป
18-30 ปี	3.99	0.60	-	-	-	-
31-40 ปี	3.83	0.61	0.03*	-	0.00*	0.002*
41-50 ปี	4.13	0.51	-	-	-	-
50 ปีขึ้นไป	4.17	0.50	-	-	-	-
รวม	3.98	0.59				

จากตารางที่ 4.10 พบว่าสมาชิกที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการแตกต่างจากสมาชิกที่มีอายุระหว่าง 18-30 ปี อายุระหว่าง 41-50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ในด้านการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่น ของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

(n=391)

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์									
ต่ำกว่าปริญญาตรี	189	4.04	0.57	ระหว่างกลุ่ม	0.25	3	0.08	0.27	.842
ปริญญาตรี	186	4.06	0.54	ภายในกลุ่ม	119.45	387	0.30		
ปริญญาโทขึ้นไป	16	4.08	0.52	รวม	119.71	390			
รวม	391	4.06	0.55						
ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน									
ต่ำกว่าปริญญาตรี	189	3.92	0.67	ระหว่างกลุ่ม	1.77	3	0.59	1.25	.290
ปริญญาตรี	186	3.83	0.71	ภายในกลุ่ม	182.94	387	0.47		
ปริญญาโทขึ้นไป	16	3.50	0.47	รวม	184.72	390			
รวม	391	3.87	0.68						

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

(n=391)

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	SD	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ									
ต่ำกว่าปริญญาตรี	189	3.99	0.50	ระหว่างกลุ่ม	0.31	3	0.10	0.32	.806
ปริญญาตรี	186	3.94	0.61	ภายในกลุ่ม	122.61	387	0.31		
ปริญญาโทขึ้นไป	16	3.95	0.59	รวม	122.92	390			
รวม	391	3.96	0.56						
ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ									
ต่ำกว่าปริญญาตรี	189	3.94	0.60	ระหว่างกลุ่ม	0.23	3	0.07	0.19	.900
ปริญญาตรี	186	3.91	0.62	ภายในกลุ่ม	151.75	387	0.39		
ปริญญาโทขึ้นไป	16	4.00	0.85	รวม	151.98	390			
รวม	391	3.93	0.62						
ด้านการดำเนินงาน									
ต่ำกว่าปริญญาตรี	189	4.00	0.58	ระหว่างกลุ่ม	0.39	3	0.13	0.37	.774
ปริญญาตรี	186	3.95	0.60	ภายในกลุ่ม	136.57	387	0.35		
ปริญญาโทขึ้นไป	16	3.92	0.61	รวม	136.97	390			
รวม	391	3.98	0.59						

จากตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่น ของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันพบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับความเชื่อมั่นสูงสุดใน 3 ด้าน ด้านคุณสมบัติของคณะกรรมการดำเนินงาน ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ และด้านการดำเนินงาน ส่วนระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุดใน 2 ด้าน ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคงความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่าความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับการศึกษาต่างกันไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน

(n=391)

สถานภาพ	n	\bar{X}	S.D.	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์									
โสด	77	3.92	0.62	ระหว่างกลุ่ม	2.55	3	0.85	2.8	.039*
สมรส	294	4.10	0.52	ภายในกลุ่ม	117.16	387	0.30		
หย่าร้าง	9	3.95	0.24	รวม	119.71	390			
หม้าย	11	3.87	0.71						
รวม	391	4.06	0.55						
ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน									
โสด	77	3.81	0.79	ระหว่างกลุ่ม	3.96	3	1.32	2.82	.038*
สมรส	294	3.90	0.63	ภายในกลุ่ม	180.75	387	0.46		
หย่าร้าง	9	4.06	0.50	รวม	184.72	390			
หม้าย	11	3.35	1.08						
รวม	391	3.87	0.68						
ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ									
โสด	77	3.93	0.64	ระหว่างกลุ่ม	5.63	3	1.87	6.20	.000*
สมรส	294	3.99	0.51	ภายในกลุ่ม	117.29	387	0.30		
หย่าร้าง	9	4.16	0.56	รวม	122.92	390			
หม้าย	11	3.29	0.78						
รวม	391	3.96	0.56						
ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ									
โสด	77	3.84	0.68	ระหว่างกลุ่ม	3.92	3	1.31	3.42	.017*
สมรส	294	3.96	0.59	ภายในกลุ่ม	148.06	387	0.38		
หย่าร้าง	9	4.08	0.46	รวม	151.98	390			
หม้าย	11	3.43	0.75						
รวม	391	3.93	0.62						

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

(n=391)

สถานภาพ	n	\bar{X}	S.D.	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
โสด	77	3.91	0.70	ระหว่างกลุ่ม	3.12	3	1.04	3.00	.030*
สมรส	294	4.01	0.53	ภายในกลุ่ม	133.85	387	0.34		
หย่าร้าง	9	4.08	0.57	รวม	136.97	390			
หม้าย	11	3.51	0.95						
รวม	391	3.98	0.59						

* หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ < 0.05

จากตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันพบว่า ระดับความเชื่อมั่น สมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพหย่าร้าง มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุดใน 4 ด้านคือด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ ด้านการดำเนินงาน ส่วนสถานภาพสมรสมีระดับความเชื่อมั่นสูงสุดในด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่าสมาชิกที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นแตกต่างกันในทุกๆ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นจึงต้องทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของด้านการบริหารจัดการ ระหว่างสมาชิกที่มีสถานภาพแตกต่างกัน โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Different)

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีปนูเอฟ จำกัด ที่มีสถานภาพต่างกัน ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์

(n=391)

สถานภาพ	\bar{X}	S.D.	โสด	สมรส	หย่าร้าง
โสด	3.92	0.62	-	0.01*	-
สมรส	4.10	0.52	-	-	-
หย่าร้าง	3.95	0.24	-	-	-
หม้าย	3.87	0.71	-	-	-
รวม	4.06	0.55			

จากตารางที่ 4.13 พบว่าสมาชิกที่มีสถานภาพโสด มีระดับความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการแตกต่างจากสมาชิกที่มีสถานภาพสมรส ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีปนูเอฟ จำกัด ของสมาชิกที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน

(n=391)

สถานภาพ	\bar{X}	S.D.	โสด	สมรส	หย่าร้าง
โสด	3.81	0.79	-	-	-
สมรส	3.90	0.63	-	-	-
หย่าร้าง	4.06	0.50	-	-	-
หม้าย	3.35	1.08	0.03*	0.00*	0.02*
รวม	3.87	0.68			

จากตารางที่ 4.14 พบว่าสมาชิกที่มีสถานภาพหม้าย มีระดับความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการแตกต่างจากสมาชิกที่มีสถานภาพโสด สมรส และ หย่าร้าง ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ

(n=391)

สถานภาพ	\bar{X}	S.D.	โสด	สมรส	หย่าร้าง
โสด	3.93	0.64	-	-	-
สมรส	3.99	0.51	-	-	-
หย่าร้าง	4.16	0.56	-	-	-
หม้าย	3.29	0.78	0.00*	0.00*	0.00*
รวม	3.96	0.56			

จากตารางที่ 4.15 พบว่าสมาชิกที่มีสถานภาพหม้าย มีระดับความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการแตกต่างจากสมาชิกที่มีสถานภาพโสด สมรส และ หย่าร้าง ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ

(n=391)

สถานภาพ	\bar{X}	S.D.	โสด	สมรส	หย่าร้าง
โสด	3.93	0.64	-	-	-
สมรส	3.99	0.51	-	-	-
หย่าร้าง	4.16	0.56	-	-	-
หม้าย	3.29	0.78	0.03*	0.00*	0.02*
รวม	3.96	0.56			

จากตารางที่ 4.16 พบว่าสมาชิกที่มีสถานภาพหม้าย มีระดับความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการแตกต่างจากสมาชิกที่มีสถานภาพโสด สมรส และ หย่าร้าง ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ด้านการดำเนินงาน

(n=391)

สถานภาพ	\bar{X}	S.D.	โสด	สมรส	หย่าร้าง
โสด	3.93	0.64	-	-	-
สมรส	3.99	0.51	-	-	-
หย่าร้าง	4.16	0.56	-	-	-
หม้าย	3.29	0.78	0.03*	0.00*	0.03*
รวม	3.96	0.56			

จากตารางที่ 4.17 พบว่าสมาชิกที่มีสถานภาพหม้าย มีระดับความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการแตกต่างจากสมาชิกที่มีสถานภาพโสด สมรส และ หย่าร้าง ด้านการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่น ของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกัน

(n=391)

รายได้	n	\bar{X}	SD	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์									
ต่ำกว่า 10,000 บาท	155	3.95	0.57	ระหว่างกลุ่ม	2.96	3	0.98	3.27	.021*
10,001-20,000 บาท	166	4.11	0.53	ภายในกลุ่ม	116.75	387	0.30		
20,001-30,000 บาท	56	4.17	0.54	รวม	119.71	390			
30,001 บาทขึ้นไป	14	4.05	0.45						
รวม	391	4.06	0.55						

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

(n=391)

รายได้	n	\bar{X}	SD	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน									
ต่ำกว่า 10,000 บาท	155	3.84	0.66	ระหว่างกลุ่ม	0.29	3	0.10	0.20	.890
10,001-20,000 บาท	166	3.90	0.73	ภายในกลุ่ม	184.42	387	0.47		
20,001-30,000 บาท	56	3.90	0.56	รวม	184.72	390			
30,001 บาทขึ้นไป	14	3.86	0.83						
รวม	391	3.87	0.68						
ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ									
ต่ำกว่า 10,000 บาท	155	3.90	0.56	ระหว่างกลุ่ม	1.11	3	0.37	1.17	.319
10,001-20,000 บาท	166	4.00	0.57	ภายในกลุ่ม	121.81	387	0.31		
20,001-30,000 บาท	56	4.00	0.49	รวม	122.92	390			
30,001 บาทขึ้นไป	14	4.08	0.62						
รวม	391	3.96	0.56						
ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ									
ต่ำกว่า 10,000 บาท	155	3.82	0.61	ระหว่างกลุ่ม	4.02	3	1.34	3.50	.016*
10,001-20,000 บาท	166	3.97	0.63	ภายในกลุ่ม	147.96	387	0.38		
20,001-30,000 บาท	56	4.04	0.60	รวม	151.98	390			
30,001 บาทขึ้นไป	14	4.23	0.51						
รวม	391	3.93	0.62						
ด้านการดำเนินงาน									
ต่ำกว่า 10,000 บาท	155	3.94	0.58	ระหว่างกลุ่ม	1.31	3	0.43	1.25	.291
10,001-20,000 บาท	166	3.98	0.61	ภายในกลุ่ม	135.65	387	0.35		
20,001-30,000 บาท	56	4.03	0.52	รวม	136.97	390			
30,001 บาทขึ้นไป	14	4.23	0.62						
รวม	391	3.98	0.59						

* หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ < 0.05

จากตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่น ของสมาชิกในการบริหารจัดการของ สหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกัน พบว่า ความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท และรายได้ 20,001-30,000 บาท มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด ส่วนรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับความเชื่อมั่นน้อยที่สุด ในด้านคุณสมบัติของคณะกรรมการดำเนินงาน และด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีรายได้ต่างกันมีความเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติของคณะกรรมการดำเนินงาน และด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการดำเนินงาน สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ 30,001 บาท ปีขึ้นไป มีความเชื่อมั่นสูงสุดรองลงมารายได้ 20,001-30,000 บาท และรายได้ 10,001-20,000 บาท ตามลำดับ ส่วนรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีรายได้ต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านการดำเนินงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.005

ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความเชื่อมั่นสูงสุดรองลงมารายได้ 10,001-20,000 บาท และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ตามลำดับ ส่วนรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีรายได้ต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมารายได้ 20,001-30,000 บาท และรายได้ 10,001-20,000 ตามลำดับ ส่วนรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีรายได้ต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นจึงต้องทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของด้านการบริหารจัดการ ระหว่างสมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกัน โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Different)

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกัน ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์

(n=391)

อายุ	\bar{X}	S.D.	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.95	0.57	-	0.00*	0.01*	-
10,001-20,000 บาท	4.11	0.53	-	-	-	-
20,001-30,000 บาท	4.17	0.54	-	-	-	-
30,001 บาทขึ้นไป	4.05	0.45	-	-	-	-
รวม	4.06	0.55				

จากตารางที่ 4.19 พบว่าสมาชิกที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ แตกต่างจากสมาชิกที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 และรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกัน ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ

(n=391)

อายุ	\bar{X}	S.D.	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.82	0.61	-	0.03*	0.02*	0.01*
10,001-20,000 บาท	3.97	0.63	-	-	-	-
20,001-30,000 บาท	4.04	0.60	-	-	-	-
30,001 บาทขึ้นไป	4.23	0.51	-	-	-	-
รวม	3.93	0.62				

จากตารางที่ 4.20 พบว่าสมาชิกที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการแตกต่างจากสมาชิกที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 รายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท และรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน (n=391)

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	n	\bar{X}	SD	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์									
1-5 ปี	158	4.00	0.60	ระหว่างกลุ่ม	1.10	3	0.36	1.20	.308
6-10 ปี	136	4.12	0.52	ภายในกลุ่ม	118.60	387	0.30		
11-20 ปี	78	4.08	0.45	รวม	119.71	390			
มากกว่า 20 ปี	19	3.99	0.62						
รวม	391	4.06	0.55						
ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน									
1-5 ปี	158	3.84	0.80	ระหว่างกลุ่ม	2.28	3	0.76	1.61	.185
6-10 ปี	136	3.94	0.62	ภายในกลุ่ม	182.43	387	0.47		
11-20 ปี	78	3.90	0.54	รวม	184.72	390			
มากกว่า 20 ปี	19	3.60	0.48						
รวม	391	3.87	0.68						
ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ									
1-5 ปี	158	3.96	0.58	ระหว่างกลุ่ม	4.41	3	1.47	4.80	.003*
6-10 ปี	136	4.06	0.57	ภายในกลุ่ม	118.51	387	0.30		
11-20 ปี	78	3.92	0.44	รวม	122.92	390			
มากกว่า 20 ปี	19	3.57	0.47						
รวม	391	3.96	0.56						

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของ สหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน

(n=391)

ระยะเวลาการ เป็นสมาชิก	n	\bar{X}	SD	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ									
1-5 ปี	158	3.93	0.64	ระหว่างกลุ่ม	3.86	3	1.28	3.36	.019*
6-10 ปี	136	4.02	0.60	ภายในกลุ่ม	148.12	387	0.38		
11-20 ปี	78	3.85	0.56	รวม	151.93	390			
มากกว่า 20 ปี	19	3.58	0.73						
รวม	391	3.93	0.62						
ด้านการดำเนินงาน									
1-5 ปี	158	3.93	0.62	ระหว่างกลุ่ม	2.22	3	0.74	2.12	.096
6-10 ปี	136	4.07	0.58	ภายในกลุ่ม	134.74	387	0.34		
11-20 ปี	78	3.97	0.54	รวม	136.97	390			
มากกว่า 20 ปี	19	3.77	0.48						
รวม	391	3.98	0.59						

* หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ < 0.05

จากตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน พบว่า ช่วงระยะเวลาการเป็นสมาชิกตั้งแต่ 6-10 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุดในทุกด้าน ส่วนช่วงระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 20 ปี มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุดในทุกด้าน จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน และด้านการดำเนินงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ และด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นจึงต้องทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของด้านการบริหารจัดการระหว่างสมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Different)

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ

(n=391)

สถานภาพ	\bar{X}	S.D.	1-5 ปี	6-10 ปี	11-20 ปี	มากกว่า 20 ปี
1-5 ปี	3.96	0.58	-	-	-	-
6-10 ปี	4.06	0.57	-	-	-	-
11-20 ปี	3.92	0.44	-	-	-	-
มากกว่า 20 ปี	3.57	0.47	0.00*	0.00*	0.01*	-
รวม	3.96	0.56				

จากตารางที่ 4.22 พบว่าสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีระดับความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการแตกต่างจากสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก ระหว่าง 1-5 ปี ระหว่าง 6-10 ปี และ ระหว่าง 11-20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ

(n=391)

สถานภาพ	\bar{X}	S.D.	1-5 ปี	6-10 ปี	11-20 ปี	มากกว่า 20 ปี
1-5 ปี	3.93	0.64	-	-	-	-
6-10 ปี	4.02	0.60	-	-	-	-
11-20 ปี	3.85	0.56	-	-	-	-
มากกว่า 20 ปี	3.58	0.73	0.02*	0.00*	-	-
รวม	3.93	0.62				

จากตารางที่ 4.23 พบว่าสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก มากกว่า 20 ปี มีระดับความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ แตกต่างจากสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก ระหว่าง 1-5 ปี และ ระหว่าง 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24 สรุปผลเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด ในแต่ละด้านระหว่างสมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก จากตารางที่ 4.9-4.23

(n=391)

ความเชื่อมั่นของสมาชิก	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	สถานภาพ	รายได้	ระยะเวลาการเป็นสมาชิก
1. ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์	X	X	X	✓	✓	X
2. ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน	✓	X	X	✓	X	X
3. ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ	X	X	X	✓	X	✓
4. ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ	X	X	X	✓	✓	✓
5. ด้านการดำเนินงาน	X	✓	X	✓	X	X

X = ไม่แตกต่าง , ✓ = แตกต่าง

จากตารางที่ 4.24 สรุปผลเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ในแต่ละด้านพบว่า สมาชิกที่มีเพศต่างกันมีความเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นในด้านการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ระดับการศึกษาต่างกันมีความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าไม่มีผลต่อความเชื่อมั่นในทุกๆ ด้าน สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความเชื่อมั่นแตกต่างกันในทุกๆ ด้าน แสดงว่ามีผลต่อความเชื่อมั่นในทุกด้าน รายได้ต่างกันมีผลต่อความเชื่อมั่นในด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคงความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกที่

ต่างกันมีผลต่อความเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการและด้านการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร และสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริการจัดการของ สหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด

ตารางที่ 4.25 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริการจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด

(n=391)

รายละเอียดข้อเสนอแนะ	จำนวน
ในการจัดประชุมใหญ่ให้จัดของ และเอกสารให้เพียงพอต่อสมาชิกที่มาร่วมประชุม	13
อยากให้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมใหญ่ แก่สมาชิกให้ทั่วถึง	11
ขยายที่ทำการให้กว้างขวาง และให้มีที่จอดรถที่สะดวกมากกว่านี้	9
ขอให้ลดอัตราค่าตอบแทนหรือค่าบริการที่เรียกเก็บจากสมาชิกให้น้อยลง	6
อยากให้มีการประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ ให้สมาชิกทราบอย่างทั่วถึง	5
อยากให้มีตู้ ATM ของสหกรณ์	5
เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ให้มากขึ้น	4
อยากให้มีการประชุมกลุ่มย่อยสมาชิกเพื่อชี้แจงความเคลื่อนไหวการดำเนินงานของสหกรณ์	4
อยากให้มีการรับสมัครผู้หญิงเข้าทำงานในสหกรณ์บ้าง	2
ให้มีการสื่อสารทางไลน์กลุ่ม	1
บางโครงการอำนวยความสะดวกเฉพาะพนักงาน ทำให้สมาชิกเสียประโยชน์	1
รวม	59

จากตารางที่ 4.25 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริการจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด พบว่าสมาชิกที่แสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามในส่วนนี้ มีเพียงจำนวน 59 คน ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของการแจกเอกสารและของที่ระลึกในวันประชุมใหญ่ เนื่องจากวันที่จัดทำแบบสอบถามได้จัดทำวันประชุมใหญ่สามัญประจำปี จึงมีข้อเสนอแนะในด้านนี้มากจำนวน 13 คน รองลงมาเป็นข้อเสนอแนะให้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมใหญ่ แจกส่งสมาชิกให้ทั่วถึงจำนวน 11 คน จากการศึกษาไปสำรวจแบบสอบถามตามบ้านสมาชิก มีสมาชิกที่ไม่ทราบว่าสหกรณ์ได้จัดให้มีการประชุมใหญ่สามัญประจำปี ในส่วนของด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของสหกรณ์ การสื่อสาร การประชุมกลุ่ม จำนวน 10 คน ขยายที่ทำการให้กว้างขวาง และให้มีที่จอดรถที่

สะดวกมากกว่านี้ จำนวน 9 คน ขอให้ลดอัตราค่าตอบแทนหรือค่าบริการที่เรียกเก็บสมาชิกให้น้อยลง
จำนวน 6 คน อยากให้มีตู้ ATM ของสหกรณ์ จำนวน 5 คน อยากให้มีการรับสมัครผู้หญิงเข้าทำงานใน
สหกรณ์บ้าง จำนวน 2 คน



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ อีบนูเอฟ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสตูล มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา 3 ข้อ คือ เพื่อศึกษา (1) ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกต่อการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด (2) ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกที่มีต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด (3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด ซึ่งผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาความเชื่อมั่นของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด จังหวัดสตูล สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก จากการศึกษาพบว่า สมาชิกกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 50.40 เป็นเพศหญิง จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 49.60

อายุ 18-30 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.20 อายุ 31-40 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 37.30 อายุ 41-50 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 อายุ 51 ปี ขึ้นไปจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00

ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 48.30 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 47.60 ระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1

สถานภาพโสด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 สถานภาพสมรส จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 75.20 สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 สถานภาพหม้าย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80

รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 39.60 รายได้ 10,001- 20,000 บาท จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 รายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 รายได้ 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 ระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่ำกว่า 1-5 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6-10 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11-20 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 ระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 20 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90

ผลโดยสรุป สมาชิกกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือนและระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1-5 ปี

1.2 แยกตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.2.1 ศึกษาระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกต่อการการบริหารจัดการของสหกรณ์ อีบยูเอฟ จำกัด จากการศึกษาพบว่า

ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ พบว่า สมาชิกกลุ่มตัวอย่าง มีความเชื่อมั่นใน ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เป็นรายชื่อ พบว่า สมาชิกมีความเชื่อมั่นว่าสหกรณ์อีบยูเอฟ จำกัด เป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่ มีความมั่นคงน่าเชื่อถือ มีระดับความเชื่อมั่นเท่ากันกับ มีการขยายสาขาและพัฒนาองค์กรให้เจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ในระดับค่าเฉลี่ย 4.27 มีการเก็บรักษาข้อมูลของสมาชิกไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยแก่บุคคลอื่นหรือไม่นำไปแสวงหาผลประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.10 มีพนักงานรักษาความปลอดภัย มีระดับความเชื่อมั่นเท่ากันกับ มีวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่มีคุณภาพทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.04 สำนักงานมีความสะอาดจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบแสดงตำแหน่ง ฝ่ายต่างๆ ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.03 มีกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีระดับความเชื่อมั่นเท่ากันกับ มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.01 และสุดท้ายมีทำเลที่ตั้ง อาคารสำนักงาน กว้างขวาง ที่จอดรถเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ ความเชื่อมั่นค่าเฉลี่ยต่ำสุดในระดับ 3.78

ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน อยู่ใน ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.87 เป็นรายชื่อ พบว่า คณะกรรมการดำเนินการ เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรมและบริหารงานด้วยความโปร่งใส มีระดับความเชื่อมั่นมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.00 มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการบริหารจัดการ ค่าเฉลี่ย 3.96 มีประวัติส่วนบุคคลและ ประวัติการทำงานที่ใสสะอาด ค่าเฉลี่ย 3.95 เสียสละแรงกายแรงใจและเวลา ให้กับการบริหารงาน สหกรณ์อย่างเต็มที่ 3.86 ส่วนมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงขอบเขตภาระหน้าที่ ไม่ก้าวก่ายหรือ

ละเลย มีระดับความเชื่อมั่นเท่ากันกับ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสหกรณ์เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.80 สุดท้ายเป็นผู้ที่ไม่ใช้ตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ ในสหกรณ์แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองและพวกพ้อง อยู่ในระดับความเชื่อมั่นต่ำสุดที่ ค่าเฉลี่ย 3.78

ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 เป็นรายชื่อ พบว่า มีประวัติส่วนบุคคลและการทำงานในสสช.ในอดีต เชื่อถือได้ มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุดค่าเฉลี่ย 4.06 มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตาม ข้อบังคับ ระเบียบและนโยบายของสหกรณ์อย่างเคร่งครัด ค่าเฉลี่ย 4.02 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถมีทักษะและสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.00 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.98 มีการพัฒนาให้เกิดนวัตกรรม และบริการใหม่ๆ ให้สมาชิกได้ใช้บริการ อยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 3.97 เจ้าหน้าที่มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีระดับความเชื่อมั่นเท่ากันกับ เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงขอบเขตของภาระหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ย 3.96 และที่น้อยสุดใช้ทรัพย์สินและวัสดุอุปกรณ์ที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ค่าเฉลี่ย 3.82

ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.93 เป็นรายชื่อ พบว่า มีรถบริการเคลื่อนที่ให้บริการแก่สมาชิกเพื่อเพิ่มความสะดวกอย่างทั่วถึง มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุดค่าเฉลี่ย 4.07 มีการกำหนดระเบียบว่าด้วยการจัดสวัสดิการและจัดสรรกำไรสุทธิเพื่อเป็นทุนสวัสดิการแก่สมาชิกได้เหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.99 การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจนเข้าใจง่าย และสะดวกรวดเร็วต่อการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.98 การให้บริการมีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะบริการอยู่ตลอดเวลาและมีเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.97 ให้บริการแก่สมาชิกโดยเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้หนึ่งผู้ใดเป็นการเฉพาะ ค่าเฉลี่ย 3.94 การให้ข้อมูล รับฟังปัญหา และความต้องการของสมาชิกด้วยความเต็มใจและยินดีให้บริการมีระดับความเชื่อมั่นเท่ากันกับ การจัดสวัสดิการต่างๆ แก่สมาชิกสหกรณ์มีการกำหนดเงื่อนไข หลักเกณฑ์เหมาะสมและเป็นธรรม ค่าเฉลี่ย 3.92 สุดท้ายมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้สมาชิกทราบอย่างทั่วถึง มีระดับความเชื่อมั่นต่ำสุด ค่าเฉลี่ย 3.67

ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.98 เป็นรายชื่อ พบว่า ดำเนินงานตามหลักการอิสลามด้วยความโปร่งใส น่าเชื่อถือ และเป็นธรรมมีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.20 สหกรณ์จัดสรรผลประโยชน์สู่สมาชิกในสัดส่วนที่เหมาะสม เป็นธรรม ค่าเฉลี่ย 4.05 มีการกำหนดแผนในการปฏิบัติงานสหกรณ์ครอบคลุมทั้งระยะสั้นระยะยาว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มีระดับความเชื่อมั่นเท่ากันกับ มีระบบการบริหารจัดการเงินทุนด้วยความระมัดระวังรอบคอบคุ่มค่าและเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.99 มีระบบการบริหารจัดการ

ทรัพยากรที่ดีมีประสิทธิภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุด ค่าเฉลี่ย 3.97 มีการมอบหมายงานให้บุคคลากรในแผนกหรือฝ่าย อย่างชัดเจน เหมาะสมและตรงตามความรู้ความสามารถ ค่าเฉลี่ย 3.95 มีระบบการตรวจสอบและระบบการควบคุมภายในที่ดีมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 3.92 การดำเนินธุรกิจต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิก ได้อย่างแท้จริง ค่าเฉลี่ย 3.91 สดทำย และมีการจูงใจหรือกระตุ้นให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด มีระดับความเชื่อมั่นต่ำสุด ค่าเฉลี่ย 3.87

สรุปผล การศึกษาระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกต่อการการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด พบว่า ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด โดยรวมทั้ง 5 ด้านมีระดับความเชื่อมั่นมากในทุกๆ ด้าน ซึ่งในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่วัสดุอุปกรณ์ มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุดที่ 4.06 รองลงมาด้านการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ย 3.98 ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ค่าเฉลี่ย 3.96 ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ ค่าเฉลี่ย 3.93 และสุดท้ายด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน มีระดับความเชื่อมั่นต่ำสุด ค่าเฉลี่ย 3.87

1.3 ศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกที่มีต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด

เปรียบเทียบระดับความความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน

1.3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกเพศชายและเพศหญิง

ผลการศึกษา พบว่า สมาชิกเพศหญิงมีระดับความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการมากกว่าเพศชาย ในทุกๆ ด้าน จากการทดสอบด้วยสถิติทดสอบ t-test พบว่า ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกเพศหญิง มีความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ แตกต่างกับความเชื่อมั่นของเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีอายุต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าความเชื่อมั่นของสมาชิกในด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัยอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงานด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ มีความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการดำเนินงาน จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งพบว่าสมาชิกที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับความเชื่อมั่นใน

การบริหารจัดการแตกต่างจากสมาชิกที่มีอายุระหว่าง 18-30 ปี อายุระหว่าง 41-50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป

1.3.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบ努เอฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเชื่อมั่นในด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัยอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ และด้านการดำเนินงาน มีระดับความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3.4 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบ努เอฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีสถานภาพต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพต่างกันมีความเชื่อมั่นในด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัยอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ และด้านการดำเนินงาน มีระดับความเชื่อมั่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกๆ ด้าน ดังนี้

สมาชิกที่มีสถานภาพโสด มีระดับความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการแตกต่างจากสมาชิกที่มีสถานภาพสมรส ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัยอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

สมาชิกที่มีสถานภาพหม้าย มีระดับความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการแตกต่างจากสมาชิกที่มีสถานภาพโสด สมรส และ หย่าร้าง ในด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

สมาชิกที่มีสถานภาพหม้าย มีระดับความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการแตกต่างจากสมาชิกที่มีสถานภาพโสด สมรส และ หย่าร้าง ในด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

สมาชิกที่มีสถานภาพหม้าย มีระดับความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการแตกต่างจากสมาชิกที่มีสถานภาพโสด สมรส และ หย่าร้าง ในด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

สมาชิกที่มีสถานภาพหม้าย มีระดับความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการแตกต่างจากสมาชิกที่มีสถานภาพโสด สมรส และ หย่าร้าง ด้านการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

1.3.5 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีรายได้ต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกที่มีรายได้ต่างกันมีความเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติของคณะกรรมการดำเนินงาน ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ และด้านการดำเนินงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ สมาชิกที่มีรายได้ต่างกันมีความเชื่อมั่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.005 ซึ่งพบว่าสมาชิกที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์แตกต่างจากสมาชิกที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 และรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสมาชิกที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการแตกต่างจากสมาชิกที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 รายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท และรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

1.3.6 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าสมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ด้านคุณสมบัติของคณะกรรมการดำเนินงาน และด้านการดำเนินงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ และด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งพบว่าสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 20 ปี มีระดับความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการแตกต่างจากสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก ระหว่าง 1-5 ปี ระหว่าง 6-10ปี และ ระหว่าง 11-20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 และสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก มากกว่า 20 ปี มีระดับความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ แตกต่างจากสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก ระหว่าง 1-5 ปี และ ระหว่าง 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

1.3.7 ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด

จากแบบสอบถามจำนวน 391 ชุด มีสมาชิกแสดงความคิดเห็นจำนวน 59 ราย ซึ่งต้องการให้แจกเอกสารและของที่ระลึกในวันประชุมใหญ่ให้เพียงพอกับจำนวนผู้เข้าประชุม รองลงมาเป็นข้อเสนอแนะให้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมใหญ่ให้ทั่วถึง ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของสหกรณ์ การสื่อสาร การประชุมกลุ่ม ขยายที่ทำการให้กว้างขวาง และให้มีที่จอดรถที่สะดวกมากกว่านี้ การเรียกเก็บค่าตอบแทนหรือค่าบริการที่เรียกเก็บจากสมาชิกให้ต่ำลง และ ให้มีบริการตู้ ATM ของสหกรณ์

2. อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด มีผลการศึกษา ดังนี้

2.1 สมาชิกของสหกรณ์มีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการของสหกรณ์ภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากในทุกๆ ด้าน โดยมีความเชื่อมั่นในด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ มากเป็นอันดับแรกและลำดับน้อยสุดด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พุทธชาติ แดงโชติ (2554: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการ โดยรวมทั้ง 5 ด้านมีความเชื่อมั่นในระดับมากทุกด้าน ตามลำดับดังนี้ ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุดที่รองลงมาด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ ด้านการบริหารจัดการ และระดับความเชื่อมั่นต่ำสุด คือด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน ทั้งนี้เพราะว่าสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด เป็นสหกรณ์ประเภทบริการซึ่งมีลักษณะงานที่เน้นภาพลักษณ์ขององค์กรและการให้บริการแก่สมาชิกเป็นหลัก

2.2 ประเด็นที่สมาชิกมีความเชื่อมั่นด้านการดำเนินงาน เป็นอันดับรองจากความเชื่อมั่นในด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ผลการศึกษาประเด็นนี้ ไม่สอดคล้องกับ นงนุช อุณอนันต์ (2545: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการจำกัด ผลการวิจัย

พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านสถานที่ที่ให้บริการด้านการดำเนินงานของสหกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ประเด็นที่สมาชิกมีความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ เป็นอันดับสาม ผลการศึกษาประเด็นนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ญัฐพงศ์ จันทร์ศิริ (2555:4-5) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกสหกรณ์มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกของสหกรณ์เกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือปัจจัยด้านสถานประกอบการ รองลงมาเป็นปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานสหกรณ์

2.4 ประเด็นที่สมาชิกมีความเชื่อมั่นด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการของสหกรณ์เป็นอันดับสี่ เนื่องจากการให้ข้อมูล รับฟังปัญหา และความต้องการของสมาชิกด้วยความเต็มใจและยินดีให้บริการ การจัดสวัสดิการต่างๆ แก่สมาชิกสหกรณ์ การกำหนดเงื่อนไข หลักเกณฑ์เหมาะสมและเป็นธรรม และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้สมาชิกทราบอย่างทั่วถึง มีการบริการยังไม่เป็นที่น่าพอใจของสมาชิก

2.5 ประเด็นที่สมาชิกมีความเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน เป็นอันดับสุดท้าย เนื่องจากมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสหกรณ์ยังไม่ถ่องแท้ และยังเป็นผู้ใช้ตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ ในสหกรณ์แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองและพวกพ้อง

2.6 ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด ที่มีความแตกต่างกันในเรื่องเพศ อายุ สถานภาพ รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

จากสรุปผลการศึกษา และการวิเคราะห์ผลการศึกษาในครั้งนี้ ที่ได้เสนอไปแล้วผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้จากผลการศึกษา พบว่า ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อีบนูเอฟ จำกัด มีความเชื่อมั่นในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัยอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ด้านการดำเนินงาน ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน ตามลำดับ ดังนั้นสหกรณ์ต้องให้ความสำคัญกับความเชื่อมั่นดังกล่าวใน

ทุกด้าน และ ควรพัฒนาในทุกๆ ด้านเพื่อให้สมาชิกมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในสหกรณ์เพิ่มขึ้น เป็นระดับมากที่สุดต่อไป

3.1.1 ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัยอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ พบว่า สหกรณ์ต้องปรับปรุง มีทำเลที่ตั้ง อาคารสำนักงาน ที่จอดรถ ให้เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ

3.1.2 ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน สหกรณ์ต้องปรับปรุงในส่วนของคณะกรรมการเป็นผู้ที่ใช้ตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ ในสหกรณ์แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองและพวกพ้อง

3.1.3 ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ สหกรณ์ต้องปรับปรุงในส่วนของการใช้ทรัพย์สินและวัสดุอุปกรณ์ ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

3.1.4 ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ สหกรณ์ต้องปรับปรุงในส่วนของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้สมาชิกทราบอย่างทั่วถึง

3.1.5 ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านการดำเนินงาน สหกรณ์ต้องปรับปรุงในส่วนของการดำเนินงานโดยมีการจูงใจหรือกระตุ้นให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

1) ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการในด้านต่างๆ ของสหกรณ์เพื่อให้สมาชิกเกิดความความเชื่อมั่นสูงสุด เกิดความร่วมมือกันในการพัฒนาสหกรณ์ให้ตอบสนองความต้องการและสร้างความเชื่อมั่นของสมาชิกและสามารถใช้เป็นกรณีตัวอย่างในการปรับปรุงการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพแก่สหกรณ์อื่นๆ ต่อไป

2) สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสตูล ควรนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมและแนะนำสหกรณ์อื่น ๆ เพื่อนำไปพัฒนาการการบริหารจัดการสหกรณ์

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการของสหกรณ์บริการที่เป็นสหกรณ์ที่มีขนาดใหญ่เหมือนกัน ในจังหวัดสตูลเพื่อนำไปใช้วางแผนและปรับปรุงการการบริหารจัดการต่อไป

3.2.2 ควรทำการศึกษาแบบเจาะลึกโดยการทำ SWOT หาจุดเด่น จุดด้อยโอกาสและอุปสรรคในธุรกิจของสหกรณ์เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการแก่สหกรณ์และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่สมาชิกสหกรณ์

3.2.3 ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องเปรียบเทียบระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการ สำนักงานสาขาอื่นๆ ของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด จังหวัดสตูล





บรรณานุกรม

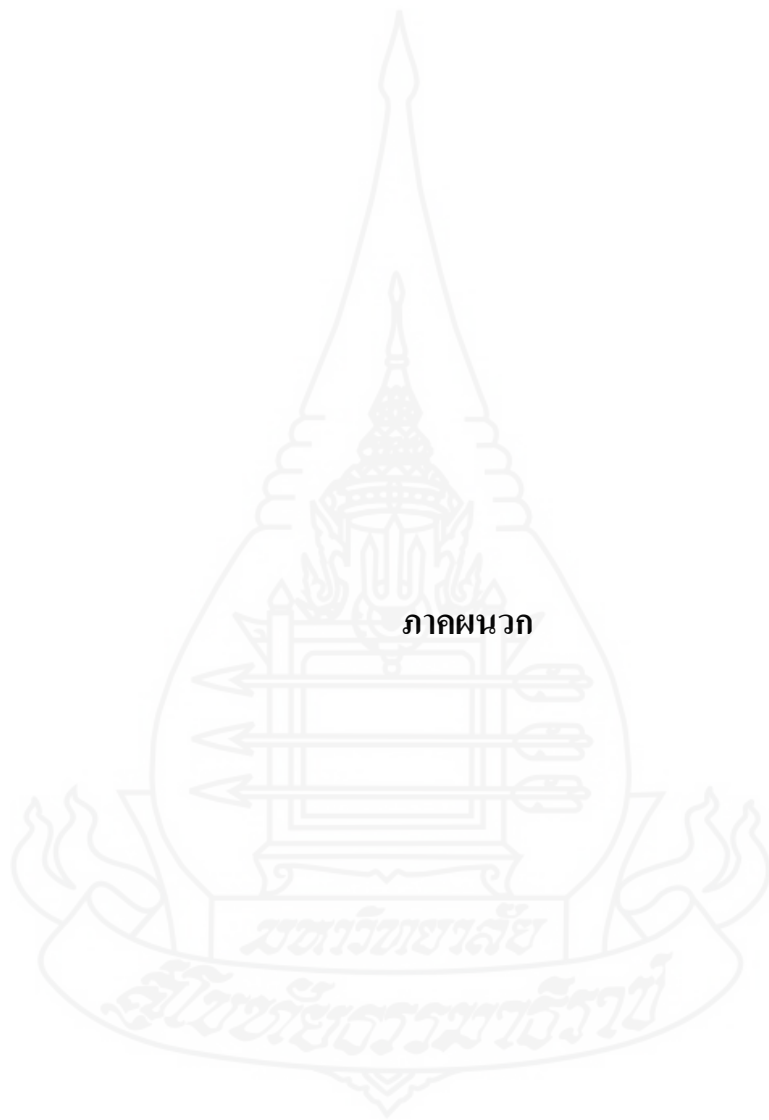
มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2551). คำแนะนำการจัดตั้งสหกรณ์ สำหรับประชาชนและผู้สนใจจะจัดตั้งสหกรณ์กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2555): *คู่มือธรรมาภิบาลในสหกรณ์*. สืบค้นจาก <http://webhost.cpd.go.th/cmsdocpd/goodgov.html>
- สหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด จังหวัดสตูล. (2555). *ข้อบังคับสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด*.
- ชาญชัย ราชโคตร. (2544). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ณัฐพงศ์ จันทร์ศิริ. (2555). *ปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกสหกรณ์มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตร ฉะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). *องค์การและการจัดการทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- นงนุช อุณอนันต์. (2543). *ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด*
- ปราณี กิรดิษฐ์ (2543) *ความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขา กापสินธุ์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสตูล. (2558). *แฟ้มข้อมูล 19 รายการ*. สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสตูล.
- พุทธชาติ แดงโชติ. (2554). *ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี
- พิภพ วังเงิน. (2547). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: อักษรพิทยา.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). *พฤติกรรมทำให้ บริการของเจ้าหน้าที่ห้องควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด. (2557). *รายงานกิจการของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด ประจำปี 2557*. สตูล: สหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด จังหวัดสตูล.

- วิชาญ ฤทธิรงค์. (2538). *เทคนิคการหาเงินฝาก*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). *คุณภาพคือความอยู่รอด*. กรุงเทพมหานคร: ดวงกมลการพิมพ์.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (20 มกราคม 2558). *แนวคิดและความหมายของการบริหารและการบริหารจัดการ*. สืบค้นจาก <http://www.wiruch.com/acticles> .
- วรรณวิษา ศรีสมุทร. (2547). *การสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรสุวรรณภูมิ จำกัด จังหวัดกาญจนบุรี.(วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏการญจนบุรี, การญจนบุรี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพมหานคร: ชีระพิมพ์และโซเทกซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.(2545). *ประกาศสมาคมเศรษฐศาสตร์แห่งประเทศไทย: เรื่องจรรยาบรรณของคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์*. กรุงเทพฯ: องค์การและการจัดการสมาคมเศรษฐศาสตร์แห่งประเทศไทย.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2550). *พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- หลุย จาปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาการจูงใจ*. กรุงเทพมหานคร: สามัคคีสาส์น.
- _____ (15 มกราคม 2558). *ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ* สืบค้นจาก <http://www.auiamangement.com/>
- _____ (20 มกราคม 2558). *แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ* สืบค้นจาก <http://www.idis.ru.ac.th/>



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการ ของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด

.....

แบบสอบถามนี้เป็นการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาสหกรณ์ สาขาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ประกอบการศึกษา ค้นคว้าอิสระในหัวข้อ “ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด ” ในการนี้ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดผลในการศึกษาครั้งนี้จะได้นำไปดำเนินการปรับปรุง และพัฒนา การบริหารงานและความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด เพื่อผลประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุดแก่สมาชิกต่อไป

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านหรือเติม

ข้อมูล ตามความเป็นจริง โดยแบบสอบถามนี้มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1.) ชาย 2.) หญิง

2. อายุ

1.) 18–30 ปี 2.) 31–40 ปี
 3.) 41–50 ปี 4.) 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1.) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2.) ปริญญาตรี
 3.) ปริญญาโท 4.) สูงกว่าปริญญาโท

4. สถานภาพ

1.) โสด 2.) สมรส
 3.) หย่าร้าง 4.) หม้าย

5. รายได้ต่อเดือน

- 1.) ต่ำกว่า 10,000 บาท 2.) 10,001 –20,000 บาท
- 3.) 20,001–30,000 บาท 4.) 30,001 บาทขึ้นไป

6. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก

- 1.) 1- 5 ปี 2.) 6 – 10 ปี
- 3.) 11-20 ปี 4.) มากกว่า 20 ปี

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออบนุอาฟ จำกัด คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความเชื่อมั่นของท่านมากที่สุดเพียง คำตอบเดียว (ในแต่ละข้อต่อไปนี้เป็นข้อความความเชื่อมั่นในระดับใด)

กิจกรรม	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2.1 ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงความมั่นคงความปลอดภัย					
1. เป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่มีความมั่นคง น่าเชื่อถือเป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับของสมาชิกและบุคคลทั่วไป					
2. มีการขยายสาขาและพัฒนาองค์กรให้เจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง					
3. เก็บรักษาข้อมูลของสมาชิกไว้เป็นความลับไม่เปิดเผยแก่บุคคลอื่นหรือไม่นำไปแสวงหาผลประโยชน์					
4. มีพนักงานรักษาความปลอดภัยเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยในสำนักงาน					
5. มีระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน และเคร่งครัดในการปฏิบัติ					

กิจกรรม	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
6. มีทำเลที่ตั้ง อาคารสำนักงานกว้างขวางที่จอดรถเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ					
7. สำนักงานมีความสะอาดและจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อยแสดงตำแหน่งฝ่ายต่างๆ ได้ชัดเจน					
8. วัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานมีคุณภาพทันสมัยพร้อมให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
9. มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศที่ทันสมัยอยู่เสมอ					
2.2 ด้านคุณสมบัติ ของคณะกรรมการดำเนินการ					
1. เป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ มีความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมและบริหารงานด้วยความโปร่งใส					
2. เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถมีประสบการณ์ในการบริหารจัดการองค์กร					
3. มีประวัติส่วนบุคคลและประวัติการทำงานที่ใสสะอาดเชื่อถือได้					
4. เสียสละทั้งแรงกายแรงใจและเวลาให้การบริหารงานสหกรณ์อย่างเต็มที่					
5. มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงขอบเขตภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายไม่ก้าวท้าวหรือละเลย					
6. เป็นผู้ที่ไม่ใช้ตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ในสหกรณ์แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองและพวกพ้อง					
7. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสหกรณ์เป็นอย่างดีสามารถตอบข้อซักถามของสมาชิกหรือนุคคลอื่นได้อย่างถูกต้องแม่นยำ					

กิจกรรม	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2.3 ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงาน ของฝ่ายจัดการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถมีทักษะและสมรรถนะในการปฏิบัติงาน					
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตาม ข้อบังคับ ระเบียบและนโยบายของสหกรณ์อย่างเคร่งครัด					
3. เจ้าหน้าที่มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
4. มีการพัฒนาให้เกิดนวัตกรรม และบริการใหม่ๆ ให้สมาชิกได้ใช้บริการอยู่เสมอ					
5. มีประวัติส่วนบุคคลและการทำงานในสะอาดเชื่อถือได้					
6. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงขอบเขตของภาระหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย					
7. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและกระตือรือร้นในการให้บริการ					
8. ใช้ทรัพย์สินและวัสดุอุปกรณ์ ที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด					
2.4 ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ					
1. การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจนเข้าใจง่าย และสะดวกรวดเร็วต่อการให้บริการ					
2. ให้บริการแก่สมาชิกโดยเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้หนึ่งผู้ใดเป็นการเฉพาะ					
3. การให้ข้อมูล รับฟังปัญหา และความต้องการของสมาชิกด้วยความเต็มใจและยินดีให้บริการ					

กิจกรรม	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
4. การให้บริการมีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะบริการ อยู่ตลอดเวลาและมีเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
5. มีรถบริการเคลื่อนที่ให้บริการแก่สมาชิกเพื่อเพิ่ม ความสะดวกอย่างทั่วถึง					
6. สหกรณ์มีการกำหนดระเบียบว่าด้วยการจัด สวัสดิการและจัดสรรกำไรสุทธิเพื่อเป็นทุนสวัสดิการ แก่สมาชิกได้เหมาะสมและเพียงพอ					
7. การจัดสวัสดิการต่างๆ แก่สมาชิกสหกรณ์มีการ กำหนดเงื่อนไข หลักเกณฑ์เหมาะสมและเป็นธรรม					
8. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้สมาชิก ทราบอย่างทั่วถึง					
2.5 ด้านการดำเนินงาน					
1. มีการกำหนดแผนในการปฏิบัติงานสหกรณ์ ครอบคลุมทั้งระยะสั้นระยะยาวเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายขององค์กร					
2. ดำเนินงานตามหลักการอิสลามด้วยความโปร่งใส น่าเชื่อถือ และเป็นธรรม					
3. การดำเนินธุรกิจต่าง ๆ สามารถตอบสนองความ ต้องการของสมาชิกได้อย่างแท้จริง					
4. มีการมอบหมายงานให้บุคลากรในแผนกหรือฝ่าย อย่างชัดเจน เหมาะสมและตรงตามความรู้ ความสามารถ					
5. มีการจูงใจหรือกระตุ้นให้การปฏิบัติงานบรรลุตาม เป้าหมายที่กำหนด					

กิจกรรม	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
6. มีระบบการตรวจสอบและระบบการควบคุมภายใน ที่ดีมีประสิทธิภาพ					
7. มีระบบการบริหารจัดการเงินทุนด้วยความ ระมัดระวังรอบคอบคุ้มค่าและเหมาะสม					
8. มีระบบการบริหารจัดการทรัพยากรที่ดีมี ประสิทธิภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
9. สหกรณ์จัดสรรผลประโยชน์สู่สมาชิกในสัดส่วนที่ เหมาะสมเป็นธรรม					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

สกันดาเรีย แวมายี

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวศันดาเรีย แวมายิ
วัน เดือน ปีเกิด	2 กันยายน 2514
สถานที่เกิด	อำเภอธารโต จังหวัดยะลา
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏสงขลา พ.ศ. 2537
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสตูล อำเภอเมือง จังหวัดสตูล
ตำแหน่ง	นักวิชาการสหกรณ์ปฏิบัติการ

