

ปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกสหกรณ์มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์
การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา

นายณัฐพงศ์ จันทร์ศิริ

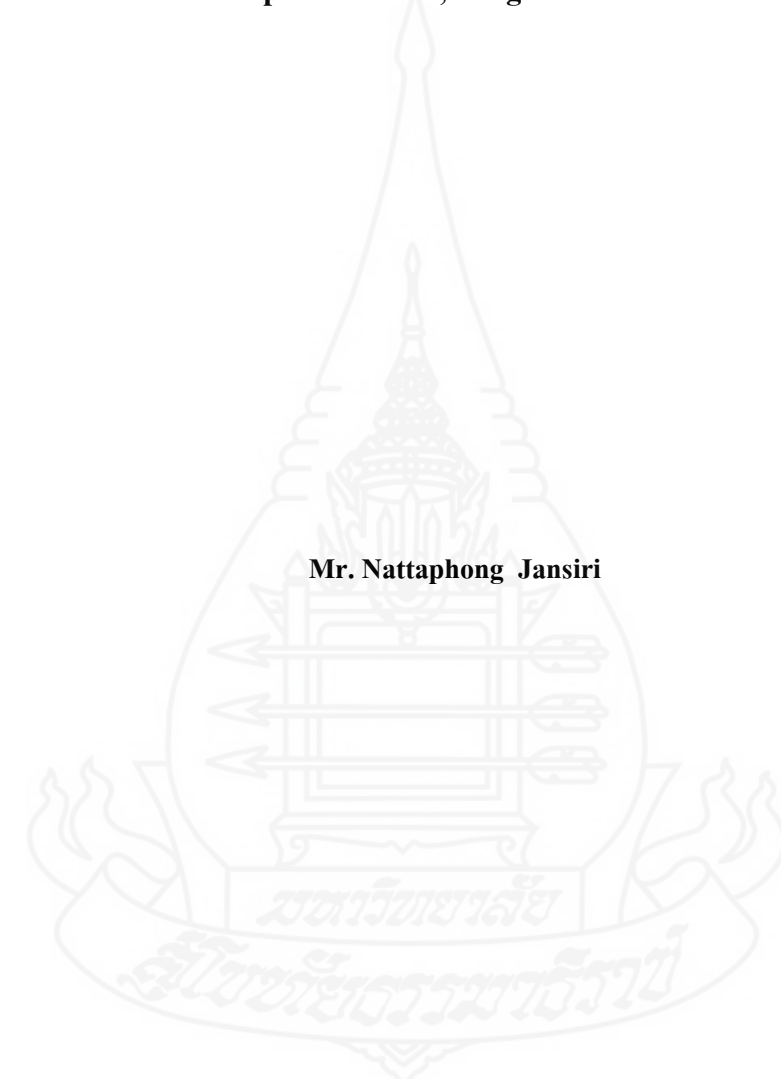


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสหกรณ์ สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2554

**Factors Affecting the Confidence of Members of Chana Agricultural
Cooperative Ltd., Songkhla Province**

Mr. Nattaphong Jansiri



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration in Cooperatives
School of Agricultural Extension and Cooperatives
Sukhothai Thammathirat Open University

2011

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกสหกรณ์มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ
จำกัด จังหวัดสงขลา
ชื่อและนามสกุล นายณัฐพงศ์ จันทร์ศิริ
แขนงวิชา สหกรณ์
สาขาวิชา ส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สงเสริม หอมกลิ่น

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2555

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



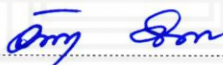
ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์สงเสริม หอมกลิ่น)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์กฤษณา ประสานวุฒิ)



(รองศาสตราจารย์ ดร. อังฉรา จิตตลดากร)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์

สุโขทัยธรรมาธิราช

ชื่อการศึกษา **ค้นคว้าอิสระ** ปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกสหกรณ์มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์
การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา

ผู้ศึกษา นายณัฐพงศ์ จันทร์ศิริ **รหัสนักศึกษา** 2539002200 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สหกรณ์)
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สงเสริม หอมกลิ่น **ปีการศึกษา** 2554

บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกของสหกรณ์การเกษตร-จะนะ จำกัด และ 3) เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด

วิธีการศึกษาโดยศึกษาจากตัวอย่าง สมาชิกสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา จำนวน 358 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสถิติที (t-test) LSD และ One-Way ANOVA

ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัจจัยด้านสถานประกอบการ มีระดับความเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นปัจจัยด้านสถานประกอบการของสหกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.50 โดยมีความเชื่อมั่นด้านเป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่ มั่นคง ยั่งยืนมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.61 และมีความเชื่อมั่นด้านสหกรณ์จัดให้มีที่พักบริการของสมาชิกอย่างเพียงพอค่าเฉลี่ย 4.392) ปัจจัยด้านการบริการมีระดับความเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นปัจจัยด้านการบริการของสหกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.36 โดยมีความเชื่อมั่นด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระบอบงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดีและการให้บริการรวดเร็ว อบอุ่น เต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.46 และมีความเชื่อมั่นด้านมีข้อมูลหรือแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการกรอกข้อความค่าเฉลี่ย 4.23 3) ปัจจัยด้านคณะกรรมการ มีระดับความเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นปัจจัยด้านคณะกรรมการของสหกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.34 โดยมีความเชื่อมั่นด้านบริหารงานสหกรณ์ด้วยความซื่อสัตย์โปร่งใสมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.55 และมีความเชื่อมั่นด้านมีการคิดค้นพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ มีบริการใหม่ ๆ ให้สมาชิกได้เลือกใช้เสมอค่าเฉลี่ย 4.24 4) ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ พบว่ามีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.47 โดยมีความเชื่อมั่นด้าน มีเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ความสามารถ ซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.59 และมีความเชื่อมั่นด้าน เจ้าหน้าที่ได้รักษาข้อมูลของสมาชิกได้เป็นความลับและไม่นำไปแสวงหาประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.36

คำสำคัญ ความเชื่อมั่น สหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัดจังหวัดสงขลา

Independent Study title: Factors Affecting the Confidence of Members of Chana Agricultural Cooperative Ltd., Songkhla Province

Author:Mr. Nattaphong Jansiri; **ID:** 2539002200; **Degree:** Master of Business Administration (cooperatives); **Independent Study advisor:** Songserm Homglin, Associate Professor; **Academic year:** 2011

Abstract

The study objectives was 1) to study the general situation of members of Ja Na Agricultural Cooperatives Ltd (JAC), Songkha Province, 2) to study factors that affected on members' confidence on JAC, 3) to study the comparison between individual factors and members' confidence of JAC, Songkha Province.

The study methodology was questionnaire of JAC. The sample size was 358 persons. The statistics applied was frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, T-test and Once Way Analysis of Variance.

The study showed that 1) business location factor had influence on the members' confidence at the high level, at the mean 4.50. Cooperatives members had the confidence of large scale of Cooperatives, at the mean of 4.61 while the least factors of members' confidence were the place for members who were waiting for at the mean of 4.39. 2) the service factors, members had the high confidence of cooperatives at the mean of 4.36. members got the high confidence of cooperatives service at the high level of the mean 4.46, they also had the confidence on the form and information thoughtfully, to ease to fill the application form up, at the mea of 4.23, 3) for the cooperatives committee aspect, members had the high confidence of committee of the mean 4.34, they had the confidence on the sincerity and honesty of committee's operation, with the mean f 4.55. Furthermore, they had the confidence that cooperative committee had ability of innovation creation in order to improve the quality of cooperatives service, 4) for the cooperatives officers' aspect, there was high confidence of officers' knowledge, ability, honesty, led to the efficiency of officers' operation, with the mean 4.59. In addition, members' confidence of officers' honesty to keep the secret of members' information at the lowest level of the mean 4.36.

Keywords: Confidence, Ja-Na Agricultural Cooperatives, Songkha Province.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์สังเสริม หอมกลิ่น อาจารย์ที่ปรึกษา และรองศาสตราจารย์กฤษฎา ประศาสน์วุฒิ กรรมการในคณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และติดตามตรวจแก้ไขข้อบกพร่องการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้น จนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านและขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คุณสุวิศศิริวรรณ โฉม ชัยนนท์ นิตสิริ ตลอดจนคณะกรรมการ ของสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด ทุกท่าน ที่ให้ความกรุณา รวมทั้งเจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตร จะนะ จำกัด ทุกท่าน ที่ให้คำปรึกษาแนะนำการค้นคว้าเพิ่มเติมข้อมูล และขอขอบพระคุณสมาชิก สหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด ทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบ แบบสอบถาม

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนักศึกษา เพื่อนร่วมงาน บิดา และบุตร ตลอดจนบุคคลใน ครอบครัวทุกคนที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมาซึ่งผู้วิจัยถือว่ามีความ เป็นอย่างยิ่ง

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยหวังว่ารายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อ ผู้สนใจและผู้ที่เกี่ยวข้อง ประโยชน์ใดๆ ที่จะได้รับจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อม อุทิศคุณความดีทั้งหมดแด่ผู้มีพระคุณ และผู้มีส่วนช่วยเหลือทุกท่าน หากมีสิ่งใดขาดตกบกพร่อง หรือผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียวและขออภัยมา ณ โอกาสนี้

ณัฐพงศ์ จันทร์ศิริ

พฤษภาคม 2555

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
กรอบแนวคิดการศึกษา	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประเด็นปัญหาที่ศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บริบทเกี่ยวกับสหกรณ์	6
ข้อมูลทั่วไปของอำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา	12
บริบทสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา	16
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	18
แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาลในสหกรณ์	23
การบริหารจัดการความเสี่ยง	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล	47
การวิเคราะห์ข้อมูล	47

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	50
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานประกอบการ	51
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริการ	52
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคณะกรรมการ	54
ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่	55
ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	67
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	68
สรุปผลการศึกษา	68
อภิปรายผล	73
ข้อเสนอแนะ	75
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	80
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ	81
ข แบบสอบถาม	83
ประวัติผู้ศึกษา	90

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1	สัดส่วนและจำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามตำบล..... 45
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลทั่วไป..... 50
ตารางที่ 4.2	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานประกอบการ..... 51
ตารางที่ 4.3	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริการ..... 52
ตารางที่ 4.4	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคณะกรรมการ..... 54
ตารางที่ 4.5	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่..... 55
ตารางที่ 4.6	การเปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ทั้ง 4 ปัจจัย ของสมาชิกเพศชาย และเพศหญิง..... 56
ตารางที่ 4.7	การเปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ทั้ง 4 ปัจจัย ของสมาชิกที่มี สถานภาพต่างกัน..... 57
ตารางที่ 4.8	การเปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ทั้ง 4 ปัจจัย รของสมาชิกที่มี อายุต่างกัน..... 58
ตารางที่ 4.9	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความ เชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ของสมาชิก ที่มีอายุต่างกัน ด้านสถานประกอบการ..... 59
ตารางที่ 4.10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความ เชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ของสมาชิก ที่มีอายุต่างกัน ด้านการบริการ..... 59
ตารางที่ 4.11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความ เชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ของสมาชิก ที่มีอายุต่างกัน ด้านคณะกรรมการ..... 60

สารบัญตาราง(ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ทั้ง 4 ปัจจัย ของสมาชิกที่มีระดับ การศึกษาต่างกัน.....	60
ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ทั้ง 4 ปัจจัย ของสมาชิกที่มี รายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่างกัน.....	61
ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความ เชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ของสมาชิก ที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่างกัน ด้านสถานประกอบการ.....	62
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความ เชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ของสมาชิก ที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่างกัน ด้านคณะกรรมการ.....	63
ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความ เชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ของสมาชิกที่มี รายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่.....	63
ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ทั้ง 4 ปัจจัย ของสมาชิกที่มีระยะ เวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน.....	64
ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความ เชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ของสมาชิกที่มี ระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน ด้านสถานประกอบการ.....	65
ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความ เชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ของสมาชิกที่มี ระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน ด้านการบริการ.....	65

สารบัญตาราง(ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความ เชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ของสมาชิก ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน ด้านคณะกรรมการ.....	66
ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความ เชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ของสมาชิกที่มี ระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่.....	66
ตารางที่ 4.22 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	67



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย..... 2
ภาพที่ 2.1	แผนที่อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา..... 15
ภาพที่ 2.2	แผนผังโครงสร้างสหกรณ์การเกษตรจะนะ จังหวัดสงขลา 18
ภาพที่ 2.3	ธรรมเนียมบาลในสหกรณ์..... 27
ภาพที่ 2.4	ส่วนประกอบของ Enterprise Risk Management (ERM)..... 33
ภาพที่ 2.5	การบริหารความเสี่ยงระดับต่าง ๆ กับเจ้าภาพ..... 36
ภาพที่ 2.6	ความโยงใยสัมพันธ์กันของพนักงานทุกคนในองค์กรที่มีค่านิยมร่วมกัน ในสภาพแวดล้อมขององค์กรเดียวกัน..... 38
ภาพที่ 2.7	การวัดคุณค่าขององค์กร..... 40
ภาพที่ 2.8	แนวทางการพัฒนาและเพิ่มคุณค่าการบริหารความเสี่ยงกับการเพิ่มคุณค่า ขององค์กรในระดับต่าง ๆ 41



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์การเกษตรระจนะ จำกัด ได้จดทะเบียนตามความพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 เมื่อวันที่ 10 เมษายน 2516 ดำเนินงานตามระบอบประชาธิปไตยโดยการมีส่วนร่วมของสมาชิก ซึ่งมีนโยบายที่มุ่งเน้นในการช่วยเหลือสมาชิก มีวิสัยทัศน์กว้างไกลเพื่อให้เป็นสหกรณ์ที่มั่นคงและเป็นที่ยอมรับในหมู่มวลสมาชิกตลอดจนองค์การภายนอก มีการร่วมกันทำงานอย่างเป็นระบบ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ภายใต้กฎหมายข้อบังคับ ระเบียบและมติของสหกรณ์ ประกอบกับการบริหารงานที่มีคุณภาพทำให้สหกรณ์สามารถแข่งขันกับสถาบันทางการเงินอื่น ๆ ท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวนซึ่งเกิดจากการเมืองที่ยืดเยื้อรุนแรง ไม่มีเสถียรภาพ แรงกดดันจากวิกฤตสินค้าในตลาดโลก การส่งออกที่ชะลอตัว และสภาพเศรษฐกิจโลกซึ่งแม้แต่สถาบันทางการเงินชั้นนำของสหรัฐอเมริกาหลายแห่งต้องล้มละลาย จากเหตุดังกล่าวส่งผลให้สถาบันทางการเงินต่าง ๆ แข่งขันกันปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยเงินฝากในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อที่จะนำเงินเข้าสู่ระบบแต่ก็ไม่ส่งผลกระทบต่อสหกรณ์มากนักเพราะว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากของสหกรณ์สูงกว่าสถาบันทางการเงินอื่นอยู่แล้ว อย่างไรก็ตามภายใต้การบริหารงาน ของคณะกรรมการรวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่ที่มีศักยภาพและการบริการที่มีมาตรฐานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ทุกคน ส่งผลให้การดำเนินงานของสหกรณ์ในรอบปี 2554 ที่ผ่านมา ดีในระดับหนึ่ง

การบริหารจัดการที่ผ่าน ทำให้สหกรณ์เพิ่มวงเงินกู้ให้กับสมาชิกที่มีความสามารถในการผ่อนชำระจากเดิมไม่เกินคนละ 1 ล้านบาท เป็นได้ตามความประสงค์ของสมาชิก จากเดิมเคยผ่อนชำระได้ 60 งวดเป็น 120 งวด และมีการเพิ่มวัตถุประสงค์ในการกู้เงินของสมาชิก เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิก ไม่ว่าจะเป็นสินเชื่อเพื่อรถจักรยานยนต์เอื้ออาทร สินเชื่อเพื่อรถยนต์เอื้ออาทร สินเชื่อเพื่อการศึกษาบุตร และอื่น ๆ อีกทั้งมีการบริหารการเงินให้เกิดประโยชน์สูงสุดและได้ช่วยเพื่อนสหกรณ์ด้วยกัน โดยการนำเงินไปฝากกับสหกรณ์อื่นซึ่งในปี 2554 มีเงินฝากที่สหกรณ์อื่น ๆ รวม 251,032,923.76 บาท ซึ่งเพิ่มจากปี 2553 จำนวน 20,286,588.70 บาท ส่งผลทำให้สหกรณ์มีกำไรสุทธิมากขึ้น เนื่องจากสหกรณ์ได้รับความไว้วางใจหรือความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการของสหกรณ์การเกษตรระจนะ จำกัด เป็นสถาบันการเงิน ความเชื่อมั่นของสมาชิกมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ซึ่งรวมถึงด้านการบริหารจัดการสหกรณ์ ทั้งนี้ถ้าหาก

สมาชิกไม่มีความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการสหกรณ์แล้วจะมีผลกระทบต่อการทำงานและความเชื่อมั่นของสหกรณ์อย่างแน่นอน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงทำการวิจัยศึกษาปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ เพื่อให้สหกรณ์สามารถดำเนินงานได้ด้วยความมั่นคงและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาสหกรณ์ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด

3. กรอบความคิดทางทฤษฎี

ตัวแปรอิสระ(Independent Variables)

ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก
-เพศ
-อายุ
-สถานภาพ
-การศึกษา
-รายได้
-ระยะเวลาเป็นสมาชิก

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด
- ด้านสถานประกอบการ
- ด้านการบริการ
- ด้านคณะกรรมการ
- ด้านเจ้าหน้าที่

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. นวัตกรรมเฉพาะ

4.1 สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด

4.2 สมาชิก หมายถึง สมาชิกสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด

4.3 ความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ หมายถึง ความรู้สึกทัศนคติในเชิงบวกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยที่มีต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด

4.4 ปัจจัยด้านสถานประกอบการ หมายถึง สำนักงานสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด เช่น เป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่ มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักเป็นที่ยอมรับ มีอาคารเป็นทรัพย์สินของสหกรณ์ อาคารสถานที่สะดวกสบาย สถานที่จอดรถมีความกว้างขวาง สหกรณ์จัดให้มีที่พักรอบริการอย่างเพียงพอ สถานที่ทำงานสหกรณ์มีความสะอาด มีการพัฒนาให้เกิดการเติบโตอย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศทันสมัยอยู่เสมอ และมีทวารักษาความปลอดภัยในสำนักงาน

4.5 ปัจจัยด้านการบริการ หมายถึง การให้บริการแก่สมาชิกของสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด เช่น ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมสะดวกต่อการใช้บริการ มีข้อมูลหรือแบบฟอร์มง่ายต่อการกรอกข้อความ ผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทสุภาพเหมาะสมกับงานบริการ จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ ได้รับความเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เป็นอย่างดี ได้รับบริการอย่างเสมอภาค ได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำถูกต้องชัดเจนเหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ และการบริการรวดเร็วฉับไวเต็มใจให้บริการ

4.6 ปัจจัยด้านคณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการที่บริหารงานของสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด เช่น เป็นผู้มีความซื่อสัตย์มีคุณธรรม มีความรู้ความสามารถมีประสบการณ์ในการทำงานด้านการบริหารจัดการ มีทักษะความเชี่ยวชาญในการบริหาร มีประวัติส่วนบุคคลและประวัติการทำงานใสสะอาดเชื่อถือได้ เสียสละทั้งแรงกายแรงใจและเวลาให้กับการบริหารงานสหกรณ์อย่างเต็มที่ มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงขอบเขตภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสหกรณ์เป็นอย่างดีสามารถตอบข้อซักถามของสมาชิกหรือบุคคลอื่นได้ บริหารงานสหกรณ์ด้วยความซื่อสัตย์โปร่งใส มีการคิดค้นพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ มีบริการใหม่ ๆ ให้สมาชิกได้เลือกใช้เสมอ และไม่เปิดเผยข้อมูลของสมาชิกแก่บุคคลอื่น

4.7 ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด เช่น เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถมีทักษะมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานสหกรณ์ เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามนโยบายข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์อย่างเคร่งครัด เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถซื่อสัตย์สุจริตปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยและมีความ

กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่รักษาข้อมูลของสมาชิกไว้เป็นความลับและไม่นำไปแสวงหาประโยชน์ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพอ่อนโยนเป็นกันเองและใช้ถ้อยคำสุภาพ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารรับฟังปัญหาความต้องการของสมาชิกด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่ใช้ทรัพย์สินวัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัดคุ้มค่า เจ้าหน้าที่ได้มีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

5. ประเด็นปัญหาที่ศึกษา

1. สภาพทั่วไปของสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด
3. เปรียบเทียบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด

6. ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาเฉพาะบุคคลซึ่งเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด ทั้งหมด จำนวน 3,436 คน ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2554 โดยศึกษาจากตัวอย่างจำนวน 358 คน
2. ขอบเขตด้านสถานที่ ศึกษาเฉพาะสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด ซึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกทั้งหมด 14 ตำบล ดังนี้ บ้านนาป่าชิง สะพานไม้แก่น สะกอม นาหว้า นาทับ น้ำขาว ขุนตัดหวาย ท่าหมอไทร จะโหนดง คู แคน คลองเป็ยะ ตลิ่งชัน
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาหาปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด
4. ขอบเขตด้านตัวแปรศึกษา
 - 4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก
 - 4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานประกอบการ ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านคณะกรรมการ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่
5. ขอบเขตด้านเวลา เดือนธันวาคม 2554 – เมษายน 2555

7.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ผู้ศึกษาทราบถึงปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ และนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานสหกรณ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก

7.2 สหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้สมาชิกมีความเชื่อมั่นและใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

7.3 สหกรณ์การเกษตรอื่นๆ และขบวนการสหกรณ์การเกษตร สามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการของตนต่อไป

7.4 สหกรณ์จังหวัดสามารถนำผลการศึกษาเผยแพร่และแนะนำสหกรณ์ในความรับผิดชอบ



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ซึ่งได้นำมาใช้เป็นแนวทางการศึกษา ดังนี้

1. บริบทเกี่ยวกับสหกรณ์
2. ข้อมูลทั่วไปของอำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา
3. บริบทสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา
4. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ และความเชื่อมั่น
5. แนวคิดธรรมาภิบาลในสหกรณ์
6. ความเสี่ยง การบริหารความเสี่ยง
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. บริบทเกี่ยวกับสหกรณ์

1.1 ความหมายและลักษณะมูลฐานของสหกรณ์

ความหมายของสหกรณ์

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ได้พระราชทานพระราชดำรัสเนื่องในโอกาสที่ผู้นำสหกรณ์เฝ้าทูลละอองธุลีพระบาท ณ ศาลาดุสิตาลัย เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2521 (กรมส่งเสริมสหกรณ์ 2542 : 1) ว่า “สหกรณ์ แปลว่า การทำงานร่วมกัน การทำงานร่วมกันนี้ลึกซึ้งมาก เพราะว่าจะต้องร่วมมือกันทุกด้าน ทั้งในด้านงานการที่ทำด้วยร่างกาย ทั้งในด้านงานการที่ทำด้วยสมองและงานการที่ทำด้วยใจ ทุกอย่างนี้ ขาดไม่ได้ต้องพร้อม”

สหกรณ์ (พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 มาตรา 4) หมายความว่า คณะบุคคล ซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยช่วยเหลือตัวเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้

สรุป ความหมายสหกรณ์ คือ องค์กรที่บุคคลมารวมตัวกันเป็นเจ้าของร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์ดำเนินกิจการเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อันมีเป้าหมายคือการกินดีอยู่ดีมีสันติสุขร่วมกัน ตามแนวทางในหลักการสหกรณ์ที่เป็นสากล

ลักษณะมูลฐานของสหกรณ์

การสหกรณ์ในประเทศไทย กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (2550:3-15) สหกรณ์ คือ คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจ และสังคม โดยช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และต้องจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติ สหกรณ์ พ.ศ. 2542 สหกรณ์เป็นของสมาชิก บริหารงานโดยสมาชิก และเพื่อผลประโยชน์ของสมาชิก ทั้งนี้เพื่อสร้างสรรค์และปรับปรุงการประกอบสัมมาชีพและความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น ส่งผลให้ประเทศชาติมีการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และประชาธิปไตยด้วยวิธีการสหกรณ์ ซึ่งยึดหลักการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นวิธีการในการดำเนินงาน

ลักษณะมูลฐานของสหกรณ์ ประกอบด้วย

1. กลุ่มบุคคลที่มีผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม อย่างเดียวกัน
2. เจตนารมณ์ที่จะช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
3. จัดตั้งองค์กรธุรกิจขึ้นและร่วมกันดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์
4. วัตถุประสงค์ขององค์กรธุรกิจนี้คือ ส่งเสริมผลประโยชน์ของสมาชิกและครอบครัว

1.2 อุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์

อุดมการณ์สหกรณ์

อุดมการณ์สหกรณ์ คือ แนวความคิดที่เชื่อว่าวิธีการสหกรณ์จะช่วยแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมของมวลสมาชิกให้มีความอยู่ดีกินดีและมีสันติสุข โดยการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

หลักการสหกรณ์

หลักการสหกรณ์ที่ถือใช้ในปัจจุบันเป็นผลสืบเนื่องมาจากระเบียบปฏิบัติของผู้นำแห่งเมืองรอซเดล ประเทศอังกฤษ ซึ่งเป็นผู้ที่ก่อตั้งร้านสหกรณ์ขึ้นในปี พ.ศ. 2387 นับได้ว่าเป็นร้านสหกรณ์แห่งแรกของโลกที่ดำเนินงานประสบผลสำเร็จระเบียบปฏิบัติร้านสหกรณ์ของผู้นำแห่งเมืองรอซเดลในสมัยแรก ได้มีการปรับปรุงแก้ไขและปรากฏหลักฐานใน พ.ศ. 2403 ดังต่อไปนี้

- เงินทุนควรมาจากผู้ถือหุ้นและจำกัดอัตราเงินปันผล
- การจัดหาสินค้าคุณภาพให้แก่สมาชิก
- ความเที่ยงตรงในการชั่ง ตวง วัด
- ขายสินค้าเงินสดตามราคาตลาด
- ถ้าไรควรจัดสรรตามส่วนชื่อของสมาชิก
- ความเสมอภาคในการเป็นสมาชิกและการออกเสียง
- การจัดการ โดยพนักงานและกรรมการที่ได้รับเลือกตั้งตามระยะเวลา

- กำไรจำนวนแน่นอนควรจัดสรรเพื่อการศึกษา
- รายงานและงบบุคลากรนำเสนอสมาชิกให้บ่อยครั้ง

ถึงแม้ว่าระเบียบปฏิบัติของสหกรณ์รอกเซล จะตั้งขึ้นมากกว่าหนึ่งร้อยปีแล้ว และเป็น การตั้งขึ้นเพื่อใช้เฉพาะกับร้านสหกรณ์ก็ตาม แต่หลักการบางข้อสามารถนำมาใช้กับ สหกรณ์ทั่ว ๆ ไปได้ ซึ่งเรื่องนี้องค์การสัมพันธ์ภาพสหกรณ์ระหว่างประเทศได้มีการประชุมปรึกษากัน ณ กรุง เวียนนา ประเทศออสเตรีย เมื่อเดือนกันยายน พ.ศ.2509 โดยนำเอาระเบียบปฏิบัติของรอกเซลมา แก้ไขปรับปรุงใหม่และได้ลงมติกำหนดเป็นหลักการ สหกรณ์ 6 ประการ คือ

1. การเป็นสมาชิกด้วยความสมัครใจ และไม่กีดกันการเข้าเป็นสมาชิก
2. การควบคุมตามหลักประชาธิปไตย และการดำเนินงานเป็นอิสระ
3. การจำกัดอัตราเงินปันผลตามหุ้น
4. การจัดสรรรายได้สุทธิ (กำไร) เพื่อผลประโยชน์ส่วนร่วม และความเป็นธรรมในหมู่ สมาชิก
5. การส่งเสริมการศึกษาอบรมทางสหกรณ์
6. การร่วมมือระหว่างสหกรณ์ทั้งปวง

และหลักการสหกรณ์ 6 ประการนี้มีการถือใช้มาตลอด จนเมื่อวันที่ 23 กันยายน 2538 องค์การสัมพันธ์ภาพสหกรณ์ระหว่างประเทศ ได้จัดการประชุม ณ นครแมนเชสเตอร์ ประเทศ อังกฤษ เพื่อปรับปรุงเพิ่มเติมหลักการสหกรณ์ใหม่อีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้หลักการสหกรณ์มีความ สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันยิ่งขึ้น รวมทั้งการให้สมาชิกได้มีความ เข้าใจและ นำหลักการสหกรณ์ไปใช้ปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน ซึ่งมีหลักการสหกรณ์ 7 ประการและได้มีการ ประกาศให้สหกรณ์ทุกประเทศถือใช้โดยทั่วกัน

จากแถลงการณ์ขององค์การสัมพันธ์ภาพสหกรณ์ระหว่างประเทศ ว่าด้วยเอกลักษณ์ ของ สหกรณ์มีข้อสรุปจากการประชุมเชิงปฏิบัติการในเรื่องอุดมการณ์ หลักการ และวิธีการ สหกรณ์ เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2544 ณ ห้องประชุมกองฝึกอบรมกรมส่งเสริมสหกรณ์ ถนนพิจัย เขต ดุสิต กรุงเทพฯ ซึ่งมีคำอธิบายประกอบด้วย

1. ความหมายของสหกรณ์ คุณค่า อุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์ที่ ปรากฏ ดังต่อไปนี้ เป็นการถอดความจากแถลงการณ์ว่าด้วยเอกลักษณ์ของสหกรณ์ ซึ่งเป็นถ้อยแถลงของ องค์การสัมพันธ์ภาพสหกรณ์ระหว่างประเทศ (ไอซีเอ) ในคราวประชุมสมัชชาไอซีเอ ณ นคร แมนเชสเตอร์ ประเทศอังกฤษ เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2538 ซึ่งไอซีเอได้ประกาศให้สหกรณ์ในทุก ประเทศทั่วโลกถือใช้คำนิยามดังกล่าวเป็นหลักในการส่งเสริมพัฒนาสหกรณ์ประกอบกับความ

คิดเห็นและข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าของ นายเชิญ บำรุงวงศ์ อดีตอธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ เป็นหลัก

2. เจตนารมณ์ของการประชุมเชิงปฏิบัติการถอดความจากแถลงการณ์ฯ นี้ เพื่อให้มีคำแปลในเรื่องสหกรณ์ คุณค่า อุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์ ที่เป็นบรรทัดฐานกลางสำหรับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาอบรมกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ อย่างเหมาะสม โดยไม่สูญเสียความหมายที่สมบูรณ์และถูกต้องในเรื่องดังกล่าวซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ความหมายของ “สหกรณ์” (Cooperatives)

สหกรณ์ คือ “องค์การของบรรดาบุคคล ซึ่งรวมกลุ่มกันโดยสมัครใจในการดำเนินวิสาหกิจที่พวกเขาเป็นเจ้าของร่วมกัน และควบคุมตามหลักประชาธิปไตย เพื่อสนองความต้องการ (อันจำเป็น) และความหวังร่วมกันทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม”

2.2 ความหมายของ “คุณค่าของสหกรณ์” (Cooperatives Values)

“สหกรณ์อยู่บนพื้นฐานแห่งคุณค่าของการช่วยตนเอง ความรับผิดชอบต่อตนเอง ความเป็นประชาธิปไตย ความเสมอภาค ความเที่ยงธรรม และความเป็นเอกภาพสมาชิก สหกรณ์เชื่อมั่นในคุณค่าทางจริยธรรมแห่งความสุจริต ความเปิดเผย ความรับผิดชอบต่อสังคมและความเอื้ออาทรต่อผู้อื่นโดยสืบทอดประเพณีปฏิบัติของผู้ริเริ่มการสหกรณ์”

2.3 ความหมายของ “อุดมการณ์สหกรณ์” (Cooperative Ideology)

อุดมการณ์สหกรณ์คือ “ความเชื่อร่วมกันที่ว่า การช่วยตนเองและการช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักการสหกรณ์จะนำไปสู่การกินดี อยู่ดี มีความเป็นธรรมและสันติสุขในสังคม”

ความหมายของ “หลักการสหกรณ์” (Cooperative Principles)

หลักการสหกรณ์ คือ “แนวทางที่สหกรณ์ยึดถือปฏิบัติเพื่อให้คุณค่าของสหกรณ์เกิดผลเป็นรูปธรรม” ซึ่งประกอบด้วยหลักการที่สำคัญรวม 7 ประการ กล่าวคือ

หลักการที่ 1 การเป็นสมาชิกโดยสมัครใจและเปิดกว้าง

หลักการที่ 2 การควบคุมโดยสมาชิกตามหลักประชาธิปไตย

หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจของสมาชิก

หลักการที่ 4 การปกครองตนเองและความเป็นอิสระ

หลักการที่ 5 การศึกษา ฝึกอบรมและสารสนเทศ

หลักการที่ 6 การร่วมมือระหว่างสหกรณ์

หลักการที่ 7 การเอื้ออาทรต่อชุมชน

วิธีการสหกรณ์ (Cooperative Practices)

ที่ประชุมได้กำหนดนิยามคำว่า “วิธีการสหกรณ์” ดังนี้

วิธีการสหกรณ์ คือ “การนำหลักการสหกรณ์มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อประโยชน์ของมวลสมาชิกและชุมชน โดยไม่ละเลยหลักการธุรกิจที่ดี”

1.3 ประเภทของสหกรณ์

เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2548 กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้ออกกฎกระทรวง เพื่อกำหนดประเภทของสหกรณ์ที่จะรับจดทะเบียน โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5 และมาตรา 53 วรรคสองแห่งพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2542 อันเป็นพระราชบัญญัติที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา 29 ประกอบกับ มาตรา 35 และมาตรา 45 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ออกกฎกระทรวงไว้ดังนี้

ประเภทของสหกรณ์ที่จะรับจดทะเบียนคือ

1. สหกรณ์การเกษตร
2. สหกรณ์ประมง
3. สหกรณ์นิคม
4. สหกรณ์ร้านค้า
5. สหกรณ์บริการ
6. สหกรณ์ออมทรัพย์
7. สหกรณ์เครดิตยูเนียน

ทั้งนี้ ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 122 ตอนที่ 63 ก วันที่ 4 สิงหาคม 2548 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 5 สิงหาคม 2548 เป็นต้นไป โดยได้ให้ความหมายของสหกรณ์แต่ละประเภทดังนี้

1. **สหกรณ์การเกษตร** คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ผู้มีอาชีพทางการเกษตรรวมตัวกัน จัดตั้งและจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อนายทะเบียนสหกรณ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกดำเนินกิจการร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพของสมาชิกและช่วยยกฐานะความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกดำเนินธุรกิจร่วมกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และช่วยเหลือส่วนรวมโดยใช้หลักคุณธรรม จริยธรรม อันดีงามตามพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิกและส่วนรวมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของสหกรณ์

2. สหกรณ์ประมง คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ชาวประมง เพื่อแก้ไขปัญหา และอุปสรรคในการประกอบอาชีพ ซึ่งชาวประมงแต่ละคนไม่สามารถแก้ไขให้ลุล่วงไปตามลำพังบุคคลเหล่านี้ จึงรวมตัวกันโดยยึดหลักการช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

3. สหกรณ์นิคม คือ สหกรณ์ที่มีการดำเนินการจัดสรรที่ดินทำกินให้ราษฎร การจัดสร้างปัจจัยพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้ที่อยู่อาศัยควบคู่ไปกับการดำเนินการจัดหาสินเชื่อ ปัจจัยการผลิตและสิ่งของจำเป็น การแปรรูปการเกษตร การส่งเสริมอาชีพรวมทั้งกิจการให้บริการสาธารณสุขไปรษณีย์

4. สหกรณ์ร้านค้า คือ สหกรณ์ที่มีผู้บริโภคร่วมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อจัดหาสินค้าเครื่องอุปโภคบริโภคมาจำหน่ายแก่สมาชิกและบุคคลทั่วไป โดยจดทะเบียนตามกฎหมายสหกรณ์ ในประเภท สหกรณ์ร้านค้า มีสภาพเป็นนิติบุคคล ซึ่งสมาชิกผู้ถือหุ้นทุกคนเป็นเจ้าของ สมาชิกลงทุนร่วมกันในสหกรณ์ด้วยความสมัครใจ เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการซื้อเครื่องอุปโภคบริโภคและเพื่อ ผดุงฐานะทางเศรษฐกิจของตนและหมู่คณะ สหกรณ์ร้านค้าตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดหา สิ่งของและบริการที่สมาชิกมีความต้องการมาจำหน่าย ช่วยจำหน่ายผลิตผลผลิตภัณฑ์ของสมาชิก ส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ทางด้านสหกรณ์และด้านการค้าให้แก่สมาชิก สหกรณ์ ปลุกจิตสำนึกให้สมาชิกรู้จักประหยัด ช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมมือและประสานงานกับสหกรณ์และ หน่วยงานอื่นทั้งภายในและนอกประเทศ ในอันที่จะเกื้อกูลกันและกัน

5. สหกรณ์ออมทรัพย์ คือ สถาบันการเงินแบบหนึ่งที่มีสมาชิกเป็นบุคคลที่มีอาชีพอย่างเดียวกันหรือที่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์ และให้กู้ยืมเมื่อเกิดความจำเป็นหรือเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์นอกวงและได้รับการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ สามารถกู้ยืมได้เมื่อเกิดความจำเป็นตามอุดมการณ์ในการช่วยเหลือ ตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันสหกรณ์ออมทรัพย์จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์ โดยการรับฝากเงินและให้ผลตอบแทนในรูปของดอกเบี้ยอัตราเดียวกับธนาคารพาณิชย์ และโดยการถือหุ้นหัก ณ ที่จ่ายเป็นรายเดือนแต่ไม่เกิน 1 ใน 5 ของหุ้นทั้งหมด เมื่อสิ้นปีทางบัญชีต้องจ่ายเงินปันผลค่าหุ้นให้แก่สมาชิกในอัตราที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งให้บริการด้านเงินกู้แก่สมาชิกตามความจำเป็น

6. สหกรณ์บริการ คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ โดยมีประชาชนไม่น้อยกว่า 10 คน ที่มีอาชีพอย่างเดียวกัน ได้รับความเดือดร้อนในเรื่องเดียวกันรวมตัวกันโดยยึดหลักการประหยัด การช่วยตนเองและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงในอาชีพต่อไป สหกรณ์บริการจัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจด้านการบริการตามรูปแบบของสหกรณ์ ส่งเสริมสวัสดิการแก่สมาชิกและครอบครัว ส่งเสริม

การช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก ร่วมมือกับสหกรณ์อื่นและหน่วยงานอื่นเพื่อความก้าวหน้าของกิจการสหกรณ์

7. **สหกรณ์เครดิตยูเนียน** คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในวงสัมพันธ์เดียวกัน เช่น อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นที่อยู่อาศัย ที่ทำงาน สถานศึกษา หรือประกอบอาชีพเดียวกัน หรือมีกิจกรรมร่วมกันในลักษณะต่อเนื่อง และบุคคลเหล่านั้นมีความปรารถนาจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยวิธีการนำเงินของตนมาสะสมไว้ เป็นกองทุน สมาชิกทุกคนจะต้องสะสมเงินตามความสามารถของตนเป็นประจำ และสม่ำเสมอตามที่สหกรณ์กำหนด และเงินในกองทุนนี้จะสามารถช่วยเหลือสมาชิกที่มีความจำเป็น และเดือนร้อนทางด้านการเงินกู้ยืมไปแก้ไขปัญหา และบำบัดความเดือดร้อนเหล่านั้น หรือถ้าไม่มีความเดือดร้อนเงินสะสมก็จะมามากขึ้น สหกรณ์เครดิตยูเนียนจึงเป็นสหกรณ์ที่มุ่งหวังให้สมาชิกช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน บริหารงานโดยสมาชิก และทำกิจการทุกอย่าง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับสมาชิก

2. ข้อมูลทั่วไปของอำเภอจะนะ จังหวัดสงขลาและสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด

(2555 : <http://www.chana-sk.go.th>)ข้อมูลทั่วไปของอำเภอจะนะ

ความเป็นมา

จะนะเดิมเป็นเมืองขึ้นของเมืองพัทลุงซึ่งมีอยู่ด้วยกัน 4 เมือง ได้แก่ ปะเหลียน จะนะ เทพา และสงขลา ต่อมาสงขลาได้แยกออกจากเมืองพัทลุง จะนะ จึงไปขึ้นกับเมืองสงขลา มีฐานะเป็นเมืองหน้าด่านทางตอนใต้และมีการสู้รบกับหัวเมืองมลายูตลอดเวลา

ขณะนี้เมืองขึ้นของพัทลุงเจ้าพระยาพัทลุง (บุญ) ได้แต่งตั้งนายอินทร์ หรือเณรน้อยชาย ไปเป็นเจ้าเมืองจะนะมีพระราชทินนามว่า “พระมหานุกาภาพปราบสงคราม” ซึ่งบ่งบอกให้รู้ว่าเจ้าเมืองเป็นนักรบเมืองจะนะ จึงน่าจะเป็นสมรภูมिरบ แต่ที่ตั้งเมืองจะนะในขณะนั้นคือที่นาทิวเมืองจะนะ ไปเป็นเมืองขึ้นของสงขลา เจ้าเมืองสงขลาได้แต่งตั้งให้นายจินบุตรของอดีตเจ้าเมืองสงขลา (โยม) ขึ้นเป็นขุนรองราชมนตรี คุมไพร่ช่วยศึก 9 หมวดทำให้เมืองจะนะกับเมืองสงขลา มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกัน

ในระบอบที่พม่าส่งกองทัพใหญ่ลงไปตีหัวเมืองภาคใต้ทั้งเจ้าเมืองจะนะและขุนรองราชมนตรีเมืองจะนะ ประสบชะตากรรม ถูกประหารชีวิตเนื่องจากกรมพระราชวังบวรนครราชสีมา ยกทัพจากกรุงเทพฯ มาปราบพม่าและหัวเมืองทางใต้คือ ปัตตานี พบว่าเจ้าเมืองจะนะได้ลอบมี

หนังสือไปถึงพม่าให้มาตีเมืองสงขลาและพัทลุง ส่วนขุนรอรชมนตรีมีความขัดเคืองกับพระสงขลาและได้ก่อกบฏพร้อมกับนายทหารทิศเพ็ชรยึดเมืองสงขลาและสำเร็จราชการเองได้ปฏิบัติงานประมาทปล่อยเชลยเมืองปัตตานีหลบหนีไป

จะนะตกเป็นเมืองขึ้นของเมืองสงขลาได้มีเจ้าเมืองจะนะหลายคนผลัดกันขึ้นเป็นเจ้าตลอดเวลามีแต่เรื่องการทำสงครามกับเมืองต่างๆมีทั้งยกทัพไปรวมกับทัพสงขลาเพื่อไปรบพม่ารวมมือกับหัวเมืองอื่นไปตั้งรับทัพจากไทรบุรี จนกระทั่งเมืองจะนะถูกข้าศึกจากเมืองปัตตานีมาโจมตีเสียหายอย่างยับเยินจะนะยังไม่ทันได้ฟื้นฟูบ้านเมืองจากการถูกเผาเมืองสงขลาที่แสวงหาผลประโยชน์จากเมืองจะนะ ในการรับเงินช่วยเหลือที่ละจำนวนมาก (แสดงให้เห็นว่าในอดีต คนจะนะต้องส่งช่วยเหลือ) นอกจากนี้ยังมีสวนตึกและสวนเสื่ออาสนะกันแข่งเคยที่คนจะนะต้องทำส่งอย่างไม่เป็นธรรม เจ้าเมืองจะนะได้วางเฉยเมืองสงขลาทวยช่วยอย่างบันทึกในใบบอกตอนหนึ่งว่า “ด้วยเงินช่วยเหลือสวนตึกจะนะ 9 หมวดยี่อาสนะกันเคยเคย ปีชวด สัมฤทธิศกข้าพเจ้าให้กรมการเร่งพระมหานุกาภาพราบสงครามพระจะนะให้ส่งเงินช่วยเหลือสวนตึก 9 หมวด เสื่ออาสนะกันเคยมายังเมืองสงขลาข้าพเจ้าให้กรมการมีหนังสือเตือน พระมหานุกาภาพราบสงครามพระจะนะถึง 3 ครั้งพระมหานุกาภาพราบสงคราม ก็ไม่ตอบหนังสือมาว่าประการใดตั้งกับผู้ถือมาว่า “หลวงไชยสุรินทร์” กรมการเมืองสงขลาเก็บเรียกเงินส่วนกระดานที่ตัวไร่ช่วยเหลือสวนตึกจะนะ 9 หมวดเสียแล้วพระมหานุกาภาพราบสงครามพระจะนะไม่มีเงินจะส่ง”

จะเห็นว่าเมืองจะนะ ไม่มีความสงบสุขมากนักต้องระมัดระวังศึกสงครามตลอดเวลาและชาวเมืองจะนะยังต้องทำงานเพื่อส่งส่วยไปให้เมืองสงขลาแต่สิ่งที่ทำให้เมืองจะนะขึ้นหัดเป็นเมืองอยู่ได้ด้วยความสามารถของคนจะนะบางครั้งต้องยอมสยบบางครั้งพยายามเรียกร้องอิสรภาพและคือแพ่งกบฏต่อความไม่เป็นธรรมชาวจะนะน่าจะภูมิใจว่า

อนึ่งที่ตั้งของเมืองจะนะนั้นมีการย้ายเมืองอยู่บ่อยๆ เนื่องจากเป็นเมืองที่ต้องทำการรบอยู่ตลอดเวลาในระยะแรกเชื่อว่าเมืองจะนะตั้งอยู่ที่ วังคาโต๊ะหรือวัง โตที่นาทิวปัจจุบันซึ่งอาจเป็นไปได้ เพราะเจ้าเมืองจะนะคนแรกคือพระมหานุกาภาพราบสงคราม (อินทร์หรือเณร) บุตรพระยาราชบังสันซึ่งเป็นมุสลิมต่อมาได้ย้ายเมืองไปอยู่ที่ปลักจะนะ และย้ายไปอยู่ที่บ้านในเมืองตำบลป่าชิงปัจจุบันจากนั้นย้ายไปตั้งที่ชะโงง

เมื่อเปลี่ยนการปกครองแบบเทศาภิบาลอำเภอจะนะก็ไปตั้งที่ว่าการที่อำเภอนาทิว แต่ด้วยเหตุที่การคมนาคมไม่ค่อยสะดวกจึงย้ายไปตั้งที่ใหม่ ที่บ้านนา พร้อมเปลี่ยนชื่อเป็นอำเภอบ้านนาแต่ไปพ้องกับชื่ออำเภอหนึ่งในจังหวัดนครนายก จึงได้เปลี่ยนชื่อไปเป็น อำเภอจะนะตามเดิม

คำขวัญอำเภอจะนะ

นกเขาชวาเสียงสำเนียงสะกอมวัฒนธรรมหล่อหลอม ออมทรัพย์เด่นดัง

วิสัยทัศน์

การพัฒนาอำเภอในระยะเวลาที่ผ่านมา เป็นการพัฒนาที่มุ่งเน้นเฉพาะด้าน เช่น โครงการสร้างพื้นฐานและด้านเศรษฐกิจเป็นหลักทำให้การพัฒนาขนาดความสมดุลเนื่องจากเป็นการเน้นการพัฒนาเพียงด้านใดด้านหนึ่งในหลายๆ ด้านซึ่งควรจะได้รับการพัฒนาไปพร้อมๆ กัน ดังนั้นในการจัดทำแผนการพัฒนาต่างๆ จึงเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาคมหมู่บ้านตำบล และอำเภอเป็นหลักสำคัญโดยเปิดโอกาสให้ประชาคมทุกระดับได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการแก้ปัญหาความต้องการและร่วมกำหนดแนวทางเพื่อให้เกิดการพัฒนาเกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริงจึงได้กำหนดวิสัยทัศน์อำเภอจะนะเพื่อพัฒนาเป็นเมืองเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวด้วยศักยภาพทางการพัฒนาดังนี้ชุมชนเข้มแข็งสังคมคุณภาพเศรษฐกิจก้าวหน้าส่งเสริมภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่นเร่งพัฒนาเป็นเมืองน่าอยู่มุ่งสู่ความสงบเรียบร้อยประชาสัมพันธ์สร้างความมั่นใจในพื้นที่สนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และเชิงเกษตรกร

-**ชุมชนเข้มแข็ง** เน้นการพัฒนากระบวนการชุมชนเข้มแข็งให้เป็นรากฐานที่มั่นคงของสังคมมีการรวมพลังแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนแบบมีส่วนร่วม

-**สังคมคุณภาพ** เป็นเมืองที่มีประชากรเพิ่มขึ้นในอัตราที่เหมาะสมประชาชนได้รับการศึกษาทั้งภาคบังคับและนอกโรงเรียนมีศูนย์บริการสาธารณสุขครอบคลุมทุกครัวเรือนเด็กสตรีเยาวชนและคนชราคนพิการได้รับการสงเคราะห์ เน้นหนักให้ประชาชนพัฒนาระดับจิตใจคนในสังคมเกื้อกูลกันมีการนำหลักธรรมทางศาสนามาใช้ในการดำรงชีวิตและแก้ไขปัญหาในสังคมหมู่บ้านได้ด้วยตนเอง

-**เศรษฐกิจก้าวหน้า** ประชาชนทุกกลุ่มอาชีพได้รับการส่งเสริมให้มีการรวมตัวกันเพื่อผลิตและจำหน่ายผลผลิตโดยใช้เทคโนโลยีและวิชาการเพิ่มผลผลิตประชาชนมีงานทำและมีรายได้เพิ่มขึ้นจากอาชีพหลักและอาชีพเสริมส่งเสริมการตลาดและการค้าในพื้นที่สนับสนุนกลุ่มออมทรัพย์ที่มีอยู่แล้วให้มีความเข้มแข็งยิ่งขึ้นและสนับสนุนกลุ่มออมทรัพย์ที่เกิดขึ้นใหม่

3. บริบทเกี่ยวกับสหกรณ์การเกษตรจะนะจำกัด

รายงานกิจการของสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด ประจำปี (2554 : 24) สหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 เมื่อวันที่ 10 เมษายน 2516เลขทะเบียนสหกรณ์ที่ กสก.4/2516เป็นสหกรณ์ประเภทสหกรณ์การเกษตรที่ตั้งสหกรณ์ เลขที่ 107/1หมู่ที่ 3ถนนจะนะ- นาทวีตำบลบ้านนาจังหวัดสงขลา 90130 โทรศัพท์ (074) 207449วันสิ้นปีทางบัญชี ณ วันที่ 30 มิถุนายน ของทุกปีสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด มีคณะกรรมการจำนวน15 คนคือ ประธานกรรมการรองประธานกรรมการ เลขานุการ เภรัญญิก ที่เหลือเป็น กรรมการ และนอกจากนี้สหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด มีเจ้าหน้าที่ จำนวน 21 คน คือ ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่สินเชื่อ เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่บัญชี เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่การตลาด แม่บ้าน ลูกจ้างประจำฝ่ายตลาด ลูกจ้างประจำฝ่ายปั้มน้ำมัน และลูกจ้างรายวัน

จำนวนสมาชิก และฐานะทางการเงิน ณ วันที่ 30มิถุนายน2554

สมาชิก	จำนวน	3,436	คน
เงินสำรอง	จำนวน	15,541,662.15	บาท
ทุนเรือนหุ้น	จำนวน	135,315,900.00	บาท
ทุนอื่น ๆ	จำนวน	18,854,782.62	บาท
เงินรับฝาก	จำนวน	405,302,139.15	บาท
เจ้าหน้าที่การค้า	จำนวน	70,420.00	บาท
เงินกู้คงเหลือที่สมาชิกสิ้นปี	จำนวน	259,915,736.00	บาท
การชำระดอกเบี้ยเรียกเก็บได้	จำนวน	13,475,439.85	บาท
การจัดหาสินค้ามาจำหน่าย	จำนวน	111,883,106.76	บาท
กำไรสุทธิ	จำนวน	13,137,365.10	บาท

การดำเนินงานของสหกรณ์

1) ธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่าย สหกรณ์ได้จัดหาวัสดุอุปกรณ์การเกษตร และน้ำมัน มาจำหน่ายให้กับสมาชิก เช่น ปุ๋ย ยาปราบวัชพืช วัสดุอุปกรณ์การเกษตร สินค้าบริโภคอุปโภค

2.) ธุรกิจเงินฝาก สหกรณ์ให้บริการรับฝากเงินกับสมาชิก แยกเป็น เงินฝากสัจจะเงินรับฝากออมทรัพย์ และเงินรับฝากออมทรัพย์พิเศษ

3) ธุรกิจสินเชื่อ สหกรณ์ได้ให้เงินกู้กับสมาชิก เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการผลิต หรือลงทุนในการเกษตร แยกเป็น

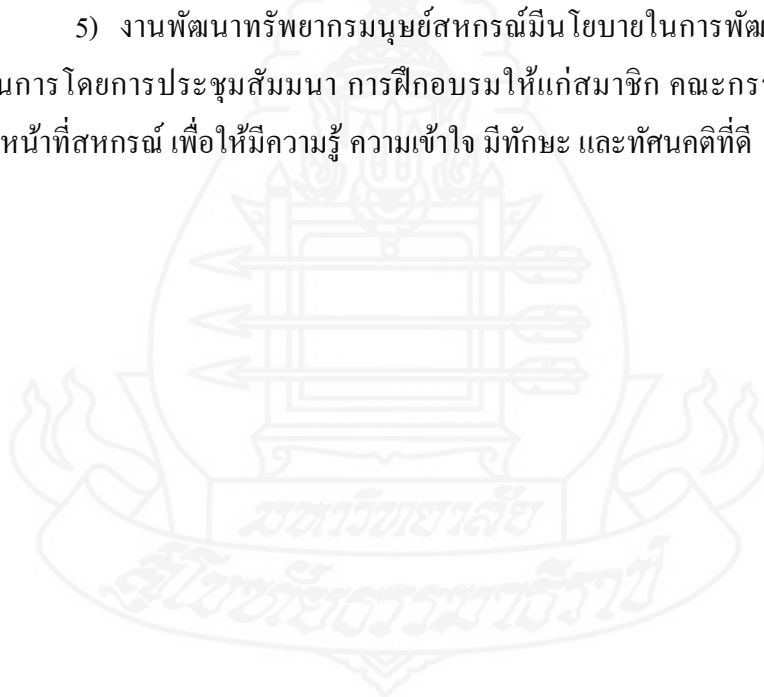
เงินให้กู้ระยะสั้น ในวงเงิน 30,000 บาท คิดดอกเบี้ยอัตราร้อยละ 6.5 ต่อปี ระยะเวลา 18 เดือน ใช้หลักทรัพย์ หุ่น และเงินฝากค้ำประกัน

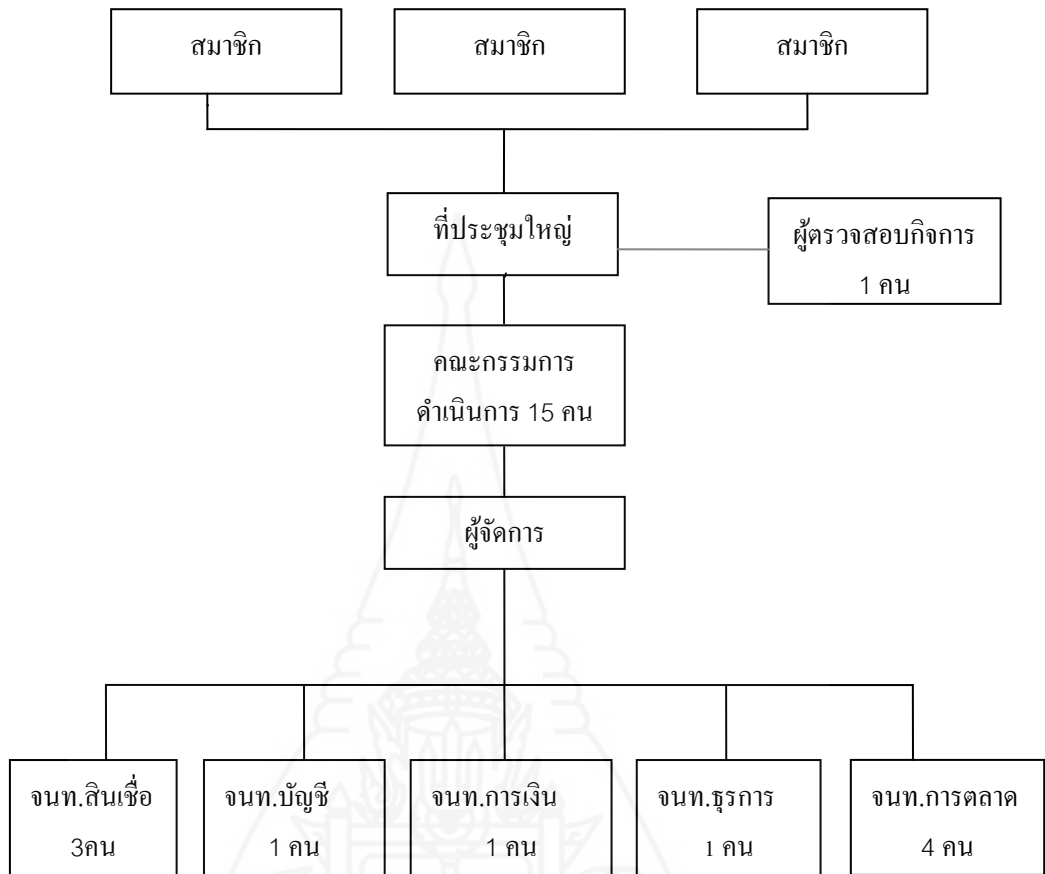
เงินให้กู้ระยะปานกลาง ในวงเงิน 100,000 บาท คิดดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 6.5 ต่อปี ระยะเวลา 60 เดือน ใช้หลักทรัพย์ หุ่น และเงินฝากค้ำประกัน

เงินให้กู้ระยะยาว ในวงเงินมากกว่า 100,000 บาท แต่ไม่เกิน 800,000 บาท คิดดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 6.5 ต่อปี วงเงินกู้เกิน 800,000 บาท คิดอัตราดอกเบี้ย 5.5 ต่อปี ระยะเวลา 120 เดือน ใช้หลักทรัพย์ หุ่น และเงินฝากค้ำประกัน

4) การให้บริการส่งเสริมอาชีพสหกรณ์ ให้ความสำคัญกับการส่งเสริม และพัฒนาอาชีพของสมาชิก เพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมั่นคง โดยสหกรณ์จะให้ข้อมูลข่าวสารทางวิชาการและเงินทุน

5) งานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สหกรณ์มีนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และดำเนินการ โดยการประชุมสัมมนา การฝึกอบรมให้แก่สมาชิก คณะกรรมการ ผู้ตรวจสอบกิจการ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะ และทัศนคติที่ดี





ภาพที่ 2.2แผนผังโครงสร้างสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด

4. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

4.1 คำจำกัดความและความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติคือความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่งที่จะเป็นการสนับสนุนหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่างบุคคลบางคนหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Good อ้างถึงใน จิตฐิพร สิริदानนท์ 2543 :35) เป็นสิ่งที่เกิดจากการสะสมประสบการณ์ในอดีตที่จัดเรียงเป็นระบบโดยจะสะท้อนออกมาเมื่อปัจเจกบุคคลเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ๆ (Newcomb, Theodore, Ralph, Turner, & Philip, 1965 : 107)

ทัศนคติคือความรู้สึกและการประพฤติในแนวทางใดแนวทางหนึ่งโดยเฉพาะต่อวัตถุประสงค์บางอย่างอยู่เสมอทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อวัตถุประสงค์บางอย่างจะมีทั้งความรู้สึกและความเชื่อ

ถ้าหากคน ๆ หนึ่งมีทัศนคติที่ไม่ดีแล้วยอมแสดงให้เห็น โดยนัยว่าจะมีความรู้สึกและความเชื่อในทางลบ(สมยศ นาวิการ 2521 : 78)

ทัศนคติเป็นการรวมความรู้สึกนึกคิดความเชื่อความคิดเห็นและความจริงเป็นการประเมินค่าทั้งทางบวกและทางลบโดยทั้งหมดจะมีความเกี่ยวพันกันและมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมขึ้น (โสภา ชูพิกุลชัย 2522 : 51)

ทัศนคติเป็นความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอกทัศนคติเป็นความรู้สึกและความเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบันและข้อเสนอใด ๆ ในทางที่ยอมรับหรือปฏิเสธซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมตามแนวคิดนั้นเป็นความรู้สึกในด้านบวกหรือลบของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมโดยตรง(Fishbein&Aizen, 1975 : 102)

ทัศนคติมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างตั้งใจเนื่องจากมนุษย์ที่มีความตั้งใจในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะแสดงพฤติกรรมออกมาในด้านบวกโดยตรงทัศนคติเป็นความโน้มเอียงของจิตใจที่มีต่อประสบการณ์ที่ได้รับอาจเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยหรือเกี่ยวกับความรู้สึกเช่นความชอบ ความเกลียด เป็นต้น (Newcomb อ้างถึงใน อรจิรา เนตรอารีย์ 2543: 35)

ทัศนคติเป็นเรื่องของระเบียบความนึกคิดที่เกิดขึ้นภายในของแต่ละคนมิใช่สิ่งที่มีมาแต่กำเนิดแต่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ประสบการณ์ หรือการเลียนแบบ ที่ตนได้เกี่ยวข้องอยู่ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ 2526 : 34)

ทัศนคติจะก่อตัวจากการประเมินภายหลังจากที่ได้เกี่ยวข้องกับสิ่งภายนอกดังกล่าวโดยมักเกิดจากอิทธิพลของกลุ่มที่เกี่ยวข้องด้วยหรือกลุ่มทางสังคมที่ได้ไปเกี่ยวข้องด้วยนอกจากนี้ทัศนคดียังขึ้นอยู่กับบุคลิกลักษณะท่าทางซึ่งเป็นผลของการเรียนรู้ที่ได้จากการปฏิบัติตอบโต้โลกภายนอกอีกด้วยจากการศึกษาพบว่า ทัศนคติจะมีลักษณะมั่นคงถาวรทั้งนี้เพราะทัศนคติที่ก่อตัวขึ้นนั้นจะมีกระบวนการคิด วิเคราะห์ ประเมินและสรุปจัดระเบียบเป็นความเชื่อดังนั้นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติจึงต้องใช้เวลาเพื่อปรับตามกระบวนการดังกล่าวด้วย (ธงชัย สันติวงษ์ 2540 : 75-76)

4.2 องค์ประกอบของทัศนคติ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ความนึกคิด (cognitive component) เป็นส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ทั่วไปทั้งสิ่งที่ชอบและไม่ชอบ

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (affective component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของบุคคลเป็นลักษณะที่

ค่านิยมของแต่ละบุคคลเป็นตัวเร้าความคิดอีกทอดหนึ่ง

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (behavior component) เป็นการแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และความรู้สึก

ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเฉพาะบุคคลและจะแตกต่างกันตามปัจจัยแวดล้อมที่แตกต่างกันของบุคคลนั้นบุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกได้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1) ทัศนคติเชิงบวกคือทัศนคติที่ชักนำไปให้บุคคลแสดงออกมีความรู้สึกหรืออารมณ์จากสภาพจิตใจได้ตอบในด้านดีต่อบุคคลหรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่งรวมถึงหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กรและอื่น ๆ

2) ทัศนคติเชิงลบ คือทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสียไม่ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจอาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัยรวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์กรสถาบันและการดำเนินกิจการขององค์กร และอื่น ๆ

3) ทัศนคติที่บุคคล ไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งหรือต่อบุคคลหน่วยงาน สถาบัน องค์กร และอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง

อนึ่งบุคคลอาจมีทัศนคติทั้ง 3 ประการนี้ เพียงประเภทเดียวหรือหลายประเภทรวมกันก็ได้ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในเรื่องความเชื่อ ความรู้สึก ความคิดหรือค่านิยมที่มีต่อบุคคล สิ่งของ การกระทำ หรือสถานการณ์เป็นต้น

4.3 หน้าที่ของทัศนคติ

ทัศนคติจะทำหน้าที่เป็นกลไกที่สำคัญ 4 ประการ (Katz, 1960, pp. 163-168) ดังนี้

1. เพื่อการปรับตัว (adjustment) โดยแต่ละบุคคลจะอาศัยทัศนคติเป็นเครื่องยึดถือสำหรับการปรับพฤติกรรมของตนให้เป็นไปในทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนสูงสุดและให้ผลเสียน้อยที่สุดดังนั้นทัศนคติสามารถเป็นกลไกที่จะสะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมายที่พึงประสงค์และที่ไม่พึงประสงค์ของบุคคล

2. เพื่อการป้องกันตัว (ego defense) โดยปกติบุคคลมักมีแนวโน้มที่จะไม่ยอมรับความจริงในสิ่งที่ขัดแย้งกับความนึกคิดของตน (self-image) ดังนั้นทัศนคติจึงสามารถสะท้อนออกมาเป็นกลไกป้องกันตัวโดยการแสดงออกเป็นความรู้สึกที่ถูกเหยียดหยามหรือตีนิินทาคนอื่นและขณะเดียวกันก็จะยกตนเองให้สูงกว่าด้วยการมีทัศนคติที่ถือว่าตนนั้นเหนือกว่าผู้อื่น

3. เพื่อการแสดงความหมายของค่านิยม (value expression) ทัศนคติเป็นส่วนหนึ่ง

ของค่านิยมต่าง ๆ โดยสามารถสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมในลักษณะที่จำเพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น

4. เพื่อใช้เป็นตัวจัดระเบียบความรู้ (knowledge) ที่คนคิดจะเป็นมาตรฐานที่ตัวบุคคลสามารถใช้ประเมินและทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมที่มีอยู่รอบๆ ตัว มีผลทำให้บุคคลสามารถรู้และเข้าใจถึงระบบและระเบียบของสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวได้

4.4 การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติขึ้นอยู่กับความรู้ คือ ทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ถ้ามีความรู้ความเข้าใจที่ดีเมื่อทัศนคติเปลี่ยนแปลงก็จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม ดังนั้น การที่จะให้มีการยอมรับหรือปฏิเสธในสิ่งใดสิ่งหนึ่งจึงต้องพยายามเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยการให้ความรู้ก่อนทัศนคติจะเปลี่ยนแปลงได้เพียงใดขึ้นอยู่กับขนาดความเข้มแข็งของทัศนคติที่มีอยู่ นั้น โดยหากทัศนคติมีความเข้มแข็งมาก โอกาสที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารที่ชักจูงใจ (persuasive communications) ย่อมจะทำให้ได้ผลน้อยในทางตรงกันข้ามหากทัศนคติที่มีอยู่มีลักษณะที่ผูกพันน้อยการเปลี่ยนแปลงทัศนคติย่อมมีโอกาสกระทำได้ง่ายวิธีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติอาจทำได้โดยการจูงใจให้มีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติด้วยชนิดของข้อมูลที่เหมาะสมต่อโครงสร้างของทัศนคติที่เกี่ยวข้องซึ่งข้อมูลนั้นจะต้องตรงกับพื้นฐานการจูงใจของทัศนคติมากที่สุด (Newcomb, Theodore, Ralph, Turner, & Philip, 1965, p.107)

การเปลี่ยนแปลงของทัศนคติจะขึ้นกับปัจจัยหลายประการ คือ

1. การจูงใจทางด้านร่างกาย (biological motivations) ทัศนคติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งกำลังดำเนินการตอบสนองความต้องการหรือแรงผลักดันพื้นฐานทางร่างกายอยู่บุคคลดังกล่าวจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้และในทางตรงกันข้ามจะสร้างทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งของหรือบุคคลที่ขัดขวางมิให้เขาตอบสนองความต้องการได้

2. ข่าวสารข้อมูล (information) ทัศนคติจะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสารข้อมูลที่แต่ละคนได้รับมาด้วยกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็นและการเข้าใจปัญหาต่าง ๆ (selective perception) ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่ตัวบุคคลจะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิดและสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมาได้

3. การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (group affiliation) ทัศนคติบางอย่างอาจจะมาจากกลุ่มต่างๆ ที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้องกับอยู่ด้วย เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และกลุ่มสังคมต่าง ๆ ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม

4. ประสบการณ์ (experience) ประสบการณ์ของบุคคลที่มีต่อวัตถุสิ่งของมีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการตีค่าสิ่งที่ได้มีประสบการณ์มาจนกลายเป็นทัศนคติได้

5. ลักษณะท่าทาง (personality) มีผลทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับตัวบุคคลได้ด้วยการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของมนุษย์นั้น มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงอยู่ 3 ระดับคือ (จุมพล รอดคำดี. อ้างถึงใน พรทิพย์ ศิริชูทรัพย์, 2542, หน้า 42)

1) การเปลี่ยนแปลงความคิดโดยสิ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้จะมาจกข้อมูลข่าวสารซึ่งอาจมาจากสื่อมวลชนหรือบุคคลอื่น

2) การเปลี่ยนแปลงความรู้สึกโดยการเปลี่ยนแปลงนี้จะมาจากประสบการณ์หรือความประทับใจหรือสิ่งทำให้เกิดความสะเทือนใจ

3) การเปลี่ยนพฤติกรรม เป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินชีวิตในสังคมซึ่งไม่มีผลต่อบุคคลทำให้ต้องเปลี่ยนพฤติกรรมเสียใหม่

4.5 การวัดทัศนคติ

ความแตกต่างทางมิติของทัศนคติด้านความเชื่อกับการเปลี่ยนแปลงสามารถวัดได้โดยใช้คุณสมบัติ 5 ประการอันได้แก่ ประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกัน (relative advantage) ความเข้ากันได้ (compatibility) ความซับซ้อน (complexity) ความสามารถในการทดลอง (trialability) และการสังเกต (observability) เกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ (Taylor & Todd, 1995, pp. 144-145) จากการศึกษาพบว่าประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกันเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยตัดสินใจในการเลือกรับสิ่งใหม่ ๆ (Tornatzky & Klein, 1982, p. 28) และพบว่าการยอมรับในประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกันมีความสัมพันธ์ด้านบวกกับการเลือกรับสิ่งใหม่ ๆ (Roger, 1983, p. 81) จากผลการวิจัยในอดีตพบว่าความซับซ้อนที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ จะต้องอาศัยทักษะด้านเทคนิครวมถึงการได้รับการสนับสนุนและพยายามสร้างโอกาสเพื่อให้เกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ (Cooper & Zmud, 1990, pp. 123-124; Dickerson & Gentry, 1983, pp. 225-226) ดังนั้นในการวัดทัศนคติจึงควรทำความเข้าใจในคุณลักษณะบางประการที่สำคัญของทัศนคติ (Thurstone, 1928, pp. 529-534) ได้แก่

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่มีความซับซ้อนไม่สามารถอธิบายได้ด้วยตัวเลขเพียงตัวเดียวอย่างไรก็ตามเราสามารถหยั่งรู้ทัศนคติของมนุษย์ได้แม้ว่าจะมีความซับซ้อนและมีลักษณะเชิงคุณภาพอยู่มากก็ตาม

2. ทักษะคิดต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หมายถึงผลรวมของความรู้สึก ความโน้มเอียงอคติความกลัว ความคิดอื่น ๆ ต่อเรื่องนั้น ๆ

3. เราสามารถวัดทัศนคติได้โดยใช้ความคิดเห็น (opinion) เป็นเครื่องมือแต่การใช้ความคิดเห็นเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงทัศนคตินั้นทำให้มีความคลาดเคลื่อนในการวัดดังนั้นจึงมีการเสนอว่าการกระทำของคนอาจเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงทัศนคติที่ดีกว่าสิ่งทีพูดอย่างไรก็ตามมีโอกาสเป็นไปได้ที่คน ๆ นั้นอาจบิดเบือนการกระทำของตนเองดังนั้นจึงยังใช้ความคิดเห็นหรือการกระทำบางรูปแบบเพื่อบ่งชี้ถึงทัศนคติ

4. มีความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นอย่างแน่นอนในการวัดความคิดเห็นหรือการกระทำที่เราใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ทัศนคติแต่ความคลาดเคลื่อนระหว่าง เครื่องบ่งชี้ และความจริง ถือว่าเป็นสากล

5. ทัศนคติของคน ๆ หนึ่งไม่จำเป็นที่จะทำนายการกระทำของคน ๆ นั้นได้อย่างถูกต้องเสมอไป

6. ทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงที่วัดได้ อาจเกิดจากความผิดพลาดในการวัดดังนั้นจึงมีแนวความคิดที่จะใช้ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (standard error of measurement) เพื่อแยกความผิดพลาดของเครื่องมือที่วัดจากความเปลี่ยนแปลงของตัวทัศนคติเอง

7. ไม่สามารถใช้คำว่า มาก หรือ น้อย อธิบายทัศนคติได้อย่างสมบูรณ์เพราะทัศนคติมีหลายมิติอย่างไรก็ตามความคิดที่จะวัดทัศนคตินี้มีความพยายามที่จะวัดค่าของทัศนคติในเชิงเส้นตรง (linear measurement)

5. แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาลในสหกรณ์

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2554 : 7 - 13) ธรรมาภิบาล หรือ Good Governance หรือ การกำกับดูแลกิจการที่ดีหมายถึง การบริหารจัดการบ้านเมือง สังคม องค์กร สถาบัน หรือธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (Honesty) ความเปิดเผยโปร่งใส (Transparency) ความรับผิดชอบและรับรองที่ตรวจสอบได้ (Accountability) ความชอบธรรม ยุติธรรม (Fairness) ความมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ (Quality and Efficiency) และการมีมาตรฐาน คุณธรรม จริยธรรม เป็นการทั่วไป (General Ethical and Moral Standard) เป็นหลักที่มีคุณค่าและสำคัญมาก จึงควรที่จะนำมาปรับใช้ในการดำเนิน

กิจกรรมทั้งด้านการเมือง การปกครอง เศรษฐกิจ ธุรกิจ สังคม สาธารณสุข การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม เพื่อนำพาให้สังคมไทย ธุรกิจไทย โดยรวมมีความเข้มแข็งมั่นคงและเจริญก้าวหน้า สำหรับธุรกิจนั้น หลักธรรมาภิบาล คือ หัวใจในการดำเนินธุรกิจที่มีผลต่อทุกฝ่ายให้ได้รับผลประโยชน์ที่ยุติธรรม ตั้งแต่ตัวผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ลูกค้า รวมถึงสังคมและประเทศชาติ

ดังนั้น เมื่อสหกรณ์เป็นธุรกิจรูปแบบหนึ่ง ธรรมาภิบาลในสหกรณ์ หมายถึง การบริหารกิจการของสหกรณ์ให้เป็นไปอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส มีความรับผิดชอบ สร้างการมีส่วนร่วม และมีการใช้กระบวนการบริหารจัดการ เพื่อให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล คู่คุณค่า และโดยประหยัด เป็นผลให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม เพื่อให้สหกรณ์สามารถดำเนินงานประสบความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมั่นคง ส่งผลให้สหกรณ์เป็นที่เชื่อถือและยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

เมื่อสหกรณ์ยึดถือ “ธรรมาภิบาล” ในการดำเนินธุรกิจ ผลที่ได้รับกลับมา คือ “ความเชื่อถือ” จากสมาชิกสหกรณ์ ประชาชนทั่วไป สถาบันการเงิน สังคม และลูกค้า ฯลฯ เพราะทุกส่วนที่มีส่วนได้ส่วนเสียย่อมต้องการให้สหกรณ์ที่จะค้าขายด้วยมีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส มีความรับผิดชอบ มีความยุติธรรม มีจริยธรรม คุณธรรมสินค้าที่ผลิตได้เป็นสินค้าที่ดี มีคุณภาพ ปลอดภัย ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม ไม่ค้ากำไรเกินควร และไม่เอาเปรียบต่อสมาชิก และประชาชนทั่วไป การดำเนินการลักษณะนี้ สหกรณ์จะเจริญรุ่งเรืองเป็นที่เชื่อถือของลูกค้า สมาชิกสหกรณ์ มีส่วนเหลือสามารถพึ่งพาตนเองได้ในยามวิกฤต และในยามปกติ รวมทั้งสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่าย หมายความว่าสถาบันการเงินใดก็ต้องการให้สินเชื่อ และให้ดอกเบียเงินกู้ที่ถูกกลง เพราะปล่อยสินเชื่อไปแล้วปลอดภัยไม่ต้องกลัวสูญ เนื่องจากสหกรณ์มีความรับผิดชอบและธุรกิจดำเนินไปด้วยดีผลที่ได้รับกลับมาของสหกรณ์พอสรุปได้ดังนี้

1) **เพิ่มความน่าเชื่อถือของกิจการสหกรณ์**สหกรณ์ที่ดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือมีธรรมาภิบาลจะมีนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่สนองตอบความคาดหวังหรือความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล จะส่งผลให้สหกรณ์ได้รับความเชื่อถือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สมาชิก ประชาชนทั่วไป ลูกค้า สถาบันการเงิน)

2) **สามารถเข้าถึงผู้ร่วมลงทุนและระดมเงินทุนได้ง่าย**สถาบันการเงินและแหล่งทุนต่าง ๆ จะให้ความเชื่อมั่นกับสหกรณ์ที่มีธรรมาภิบาล และพร้อมจะให้การสนับสนุนหรือร่วมลงทุนด้วย เพราะความน่าเชื่อถือที่สหกรณ์สั่งสมไว้ จะทำให้ผู้ให้การสนับสนุนมั่นใจว่าเงินที่ให้กู้ยืมจะไม่สูญหาย

3) มีเจ้าหน้าที่สหกรณ์ที่ดีมีความสามารถและรักองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล สหกรณ์ที่มีนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่คำนึงถึงความเป็นอยู่ของเจ้าหน้าที่สหกรณ์และให้ความสำคัญกับการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ จะทำให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์รักองค์กร และสามารถดึงดูดบุคคลภายนอกที่มีความรู้ความสามารถให้มีความสนใจเข้าร่วมงานกับองค์กรตลอดไป

4) เพิ่มขีดความสามารถทางการตลาดสหกรณ์ที่มีแนวทางปฏิบัติที่ดีต่อสมาชิก ตระหนักและให้ความสำคัญต่อ ความพึงพอใจของสมาชิกเป็นหลัก ด้วยการผลิตสินค้าหรือให้บริการแก่สมาชิกโดยคำนึงถึง ความปลอดภัยและความคุ้มค่าที่สมาชิกจะได้รับจากผลิตภัณฑ์หรือบริการ จะนำไปสู่การเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดและการขยายธุรกิจในอนาคต

5) การยอมรับของสังคมในการดำเนินธุรกิจความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวมของสหกรณ์ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สมาชิก ประชาชนทั่วไป คู่ค้า สถาบันการเงิน) คาดหวังหรือรับรู้ มีผลอย่างมากต่อการยอมรับของสังคมและการเติบโตของสหกรณ์ในการดำเนินธุรกิจ ในทางตรงกันข้ามสหกรณ์ที่ละเลย ไม่เอาใจใส่ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมนอกจากจะถูกต่อต้านหรือมีความขัดแย้งกับสังคมและส่วนรวมแล้ว หากสหกรณ์ประสบภาวะวิกฤตร้ายแรง โอกาสที่จะได้รับความเห็นใจ การให้อภัย หรือโอกาสในการแก้ตัวจากชุมชนและสังคมคงเป็นเรื่องที่คาดหวังได้ยาก

6) เพิ่มภูมิคุ้มกันให้แก่สหกรณ์ท่ามกลางกระแสของความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาในยุคโลกาภิวัตน์มี โอกาสสูงมากที่จะนำกิจการไปสู่ความเสี่ยงใหม่ ๆ ซึ่งยากจะคาดเดา การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือมีธรรมาภิบาล มาตรการเหล่านี้จะช่วยป้องกันผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งจากภายในและภายนอก เป็นการเพิ่มภูมิคุ้มกันให้แก่สหกรณ์ และลดโอกาสที่จะเกิดความเสียหายในการดำเนินธุรกิจให้น้อยลง

7) เพิ่มโอกาสในการสร้างผลกำไรและเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนสหกรณ์ที่มีระบบการบริหารจัดการธุรกิจที่มีความซื่อสัตย์ โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้สหกรณ์ได้รับความเชื่อถือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สมาชิก ประชาชนทั่วไป คู่ค้าสถาบันการเงิน) และผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ อยากให้การสนับสนุนและให้การตอบสนองที่ดี เป็นโอกาสที่จะทำให้เกิดการเพิ่มผลกำไรจากการดำเนินธุรกิจ และนำกิจการไปสู่ความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

พื้นฐานสำคัญของหลักธรรมาภิบาล มี 6 ประการ คือหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม หลักความคุ้มค่า

1) **หลักนิติธรรม** หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้องเป็นธรรมการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย การกำหนดกฎ กติกาและการปฏิบัติตาม กฎ กติกาที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพความยุติธรรมของสมาชิก

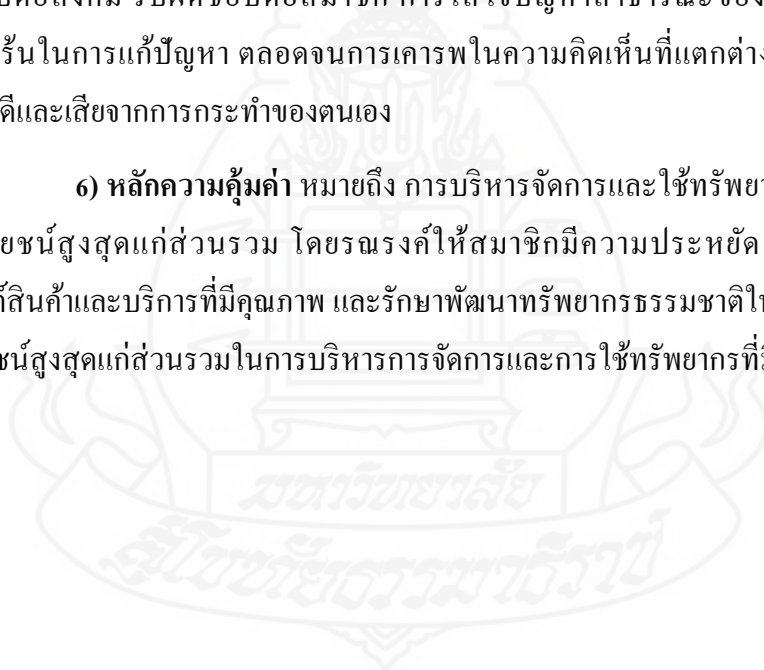
2) **หลักคุณธรรม** หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้สมาชิกพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้สมาชิกมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

3) **หลักความโปร่งใส** หมายถึง มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ มีการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา

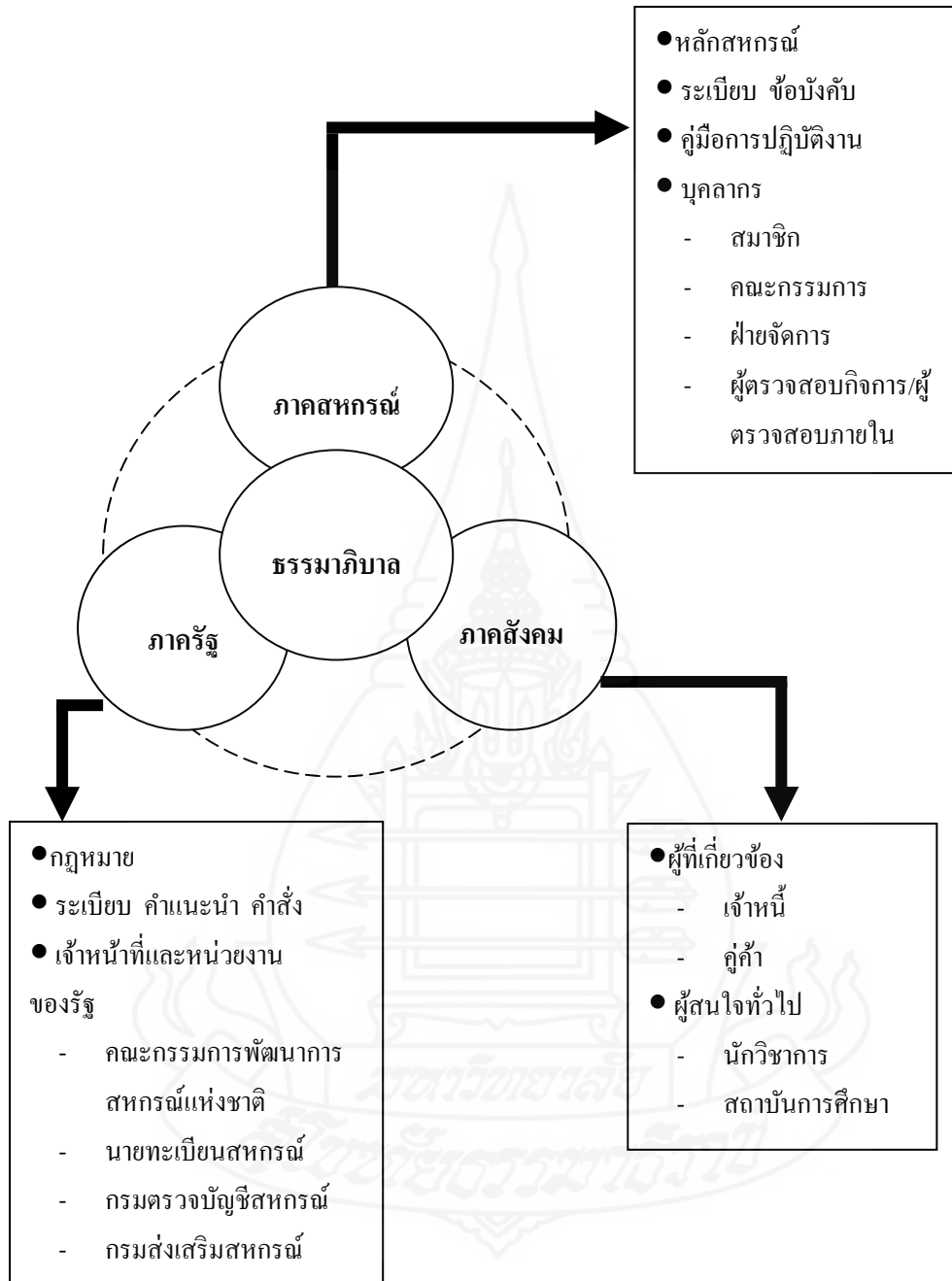
4) **หลักการมีส่วนร่วม** หมายถึง การกระจายโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมทางการบริหารเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรของสหกรณ์ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของสมาชิก โดยการส่งเสริมสมาชิก ให้ข้อมูล แสดงความคิดเห็น ให้คำแนะนำปรึกษา ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ รวมตลอดจนการควบคุมโดยตรงจากสมาชิก และการพัฒนาขีดความสามารถของสมาชิกในการมีส่วนร่วม

5) **หลักความรับผิดชอบ** หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม รับผิดชอบต่อสมาชิก การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และการกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลดีและเสียจากการกระทำของตนเอง

6) **หลักความคุ้มค่า** หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยตรงทำให้สมาชิกมีความประหยัด ใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน โดยมุ่งประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมในการบริหารการจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด



ธรรมาภิบาลในสหกรณ์ จะเกิดขึ้นได้ก็ด้วยความร่วมมือกันระหว่างส่วนต่าง ๆ ดังนี้



ภาพที่ 2.3 ธรรมาภิบาลในสหกรณ์

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์(2555 : 1-2) <http://www.drmanage.com>

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีประกอบไปด้วย 10 องค์ประกอบ ไว้ดังนี้

1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึง สามารถ เทียบเคียงกับส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานใน ระดับชั้นนำของประเทศ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมี ทิศทางยุทธศาสตร์และเป้าหมายที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงาน และระบบที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ

2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงการบริหารราชการตามแนวทางการ กำกับดูแล ที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน โดยการใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่ เหมาะสมให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์ สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการ ของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ ภายในระยะเวลาที่กำหนดและสร้างความเชื่อมั่นความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความ คาดหวัง ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง

4. หลักการรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติ หน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความ คาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหา สาธารณะ

5. หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมาย ได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม หรือกระบวนการต่าง ๆ และสามารถ ตรวจสอบได้

6. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชน และผู้ มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วม เสนอปัญหา ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทางร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการ ตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง การถ่ายโอนอำนาจ การตัดสินใจ ทรัพยากรและภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยปกครองอื่น (ราชการบริหารส่วน

ท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจ และความรับผิดชอบในการตัดสินใจ และการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุง กระบวนการ และเพิ่มผลผลิตภาพ เพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

8. หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง การใช้อำนาจกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9. หลักความเสมอภาค (Equity) หมายถึง การได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกด้านชาย หญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการสภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่น ๆ

10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) หมายถึง การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญโดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเห็นความเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

6. การบริหารจัดการความเสี่ยง

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี([www.http://th.wikipedia.org/wiki](http://th.wikipedia.org/wiki))

6.1 ความหมายของความเสี่ยง

ความเสี่ยง (Risk) คือ การวัดความสามารถ ที่จะดำเนินการให้วัตถุประสงค์ของงานประสบความสำเร็จ ภายใต้การตัดสินใจงบประมาณ กำหนดเวลา และข้อจำกัดด้านเทคนิคที่เผชิญอยู่ อย่างเช่น การจัดทำโครงการเป็นชุดของกิจกรรม ที่จะดำเนินการเรื่องใดเรื่องหนึ่งในอนาคต โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด มาดำเนินการให้ประสบความสำเร็จ ภายใต้กรอบเวลาอันจำกัด ซึ่งเป็นกำหนดการปฏิบัติการ ในอนาคต ความเสี่ยงจึงอาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา อันเนื่องมาจากความไม่แน่นอน และความจำกัดของทรัพยากรโครงการ ผู้บริหารโครงการจึงต้องจัดการความเสี่ยงของโครงการ เพื่อให้ปัญหาของโครงการลดน้อยลง และสามารถดำเนินการให้ประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและความเสี่ยงจากการลงทุน คือ โอกาสที่จะสูญเสียเงินที่ลงทุน

6.2 ประเภทของความเสียหาย

สามารถแบ่งความเสียหายออกได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. ความเสี่ยงทางธุรกิจ (Business Risk) คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการทำกำไรของบริษัท อันเป็นเหตุให้ผู้ลงทุนต้องสูญเสียรายได้ หรือเงินลงทุน ประกอบด้วย ความเสี่ยงทางการเงิน ความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการ และความเสี่ยงในระดับอุตสาหกรรม

2. ความเสี่ยงทางตลาด (Market Risk) คือ การสูญเสียเงินลงทุนอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงราคาของหลักทรัพย์ที่ลงทุน ซึ่งเป็นไปตามอุปสงค์ และอุปทานของตลาด

3. ความเสี่ยงในอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate Risk) คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงในอัตราผลตอบแทนจากการลงทุน อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงในอัตราดอกเบี้ยในตลาด

4. ความเสี่ยงจากอำนาจซื้อ (Purchasing Power Risk) คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากอำนาจซื้อของเงินที่ลดลง ซึ่งสาเหตุสำคัญที่ส่งผลต่ออำนาจซื้อ คือ ภาวะเงินเฟ้อ

กรอบความเสี่ยงของธุรกิจ (Business Risk Model Framework) นั้นจะช่วยให้หน่วยงานทุกระดับภายในบริษัทสามารถระบุถึงความเสี่ยงได้ง่ายขึ้น โดยความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับบริษัทนั้นอาจแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)
2. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk)
3. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk)
4. ความเสี่ยงด้านสารสนเทศ (Information Risk)

ความเสี่ยง สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือ ความเสี่ยงที่เป็นระบบ และความเสี่ยงที่ไม่เป็นระบบ

ความเสี่ยงที่เป็นระบบ (Systematic Risk)เป็นความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อตลาดทั้งระบบ มักจะเรียกอีกชื่อว่า Market Risk หรือ Undiversifiable Risk เป็นความเสี่ยงที่ไม่สามารถทำให้ลดลงได้จากการกระจายการลงทุน

ความเสี่ยงที่ไม่เป็นระบบ (Unsystematic Risk)เป็นความเสี่ยงที่เกิดเฉพาะตัวกับธุรกิจหรือ หลักทรัพย์นั้น ๆ นักลงทุนสามารถลดความเสี่ยงนี้ลงได้ด้วยการจัดพอร์ตลงทุนของตนเองให้มีการกระจายการลงทุนที่เหมาะสมภัย (Peril) คือ สาเหตุของความเสียหาย ซึ่งภัยสามารถเกิดขึ้นได้จากภัยธรรมชาติ เช่น เกิดพายุ สึนามิ น้ำท่วม แผ่นดินไหว เป็นต้น ภัยนอกจากจะเกิดขึ้นได้จากภัยธรรมชาติแล้ว ภัยนั้นยังเกิดขึ้นจากการกระทำของมนุษย์ เช่น อัคคีภัย จลาจล ฆาตกรรม เป็นต้น สำหรับสาเหตุสุดท้ายที่จะเกิดภัยได้นั้นคือภัยที่เกิดขึ้นจากภาวะเศรษฐกิจ เพราะภัยที่เกิดจากภาวะเศรษฐกิจ เป็นอีกสาเหตุที่สำคัญ เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วคนทั้งประเทศ หรือทั้งภูมิภาคจะได้รับผลกระทบอย่างกว้างขวาง

ความเสี่ยง (Risk) คือ ความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ ซึ่งไม่สามารถคาดเดาได้ว่าจะเกิดขึ้นเมื่อใด แต่ความเสี่ยงนั้น ๆ จะมีแนวโน้มที่เกิดขึ้นไม่มากนักน้อยในบริษัท

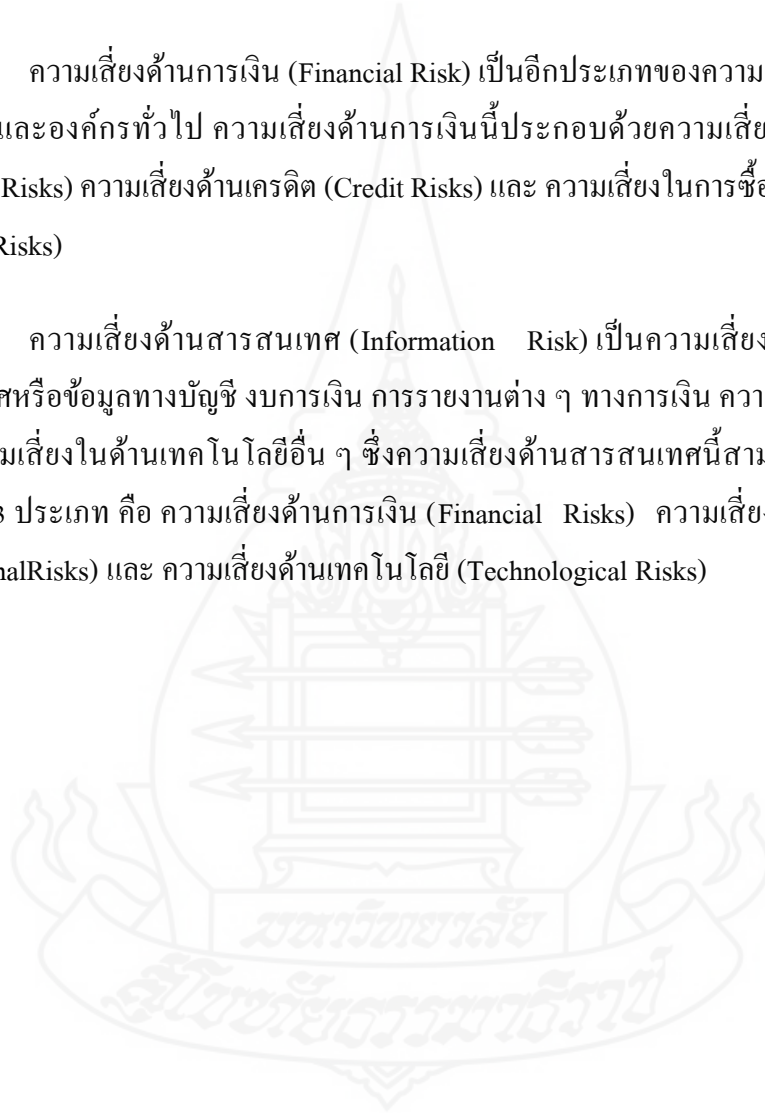
สภาวะที่จะทำให้เกิดความเสียหาย (Hazard) คือ สภาวะเงื่อนไขที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เสียหายเพิ่มสูงขึ้น โดยสภาวะต่าง ๆ นี้สามารถแบ่งออกได้เป็น สภาวะทางด้านกายภาพ (Physical) คือ สภาวะของโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย เช่น ชนิดและทำเลที่ตั้งของสิ่งปลูกสร้าง อาจเอื้อต่อการเกิดเพลิงไหม้ สภาวะทางด้านศีลธรรม (Moral) คือ สภาวะของโอกาสที่จะเกิดขึ้นจากความไม่ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่การงาน เช่น การฉ้อโกงของพนักงาน และสภาวะด้านจิตสำนึกในการป้องกันความเสี่ยง (Morale) คือ สภาวะที่ไม่ประมาทและเลินเล่อ หรือการไม่เอาใจใส่ในการป้องกันความเสี่ยง เช่น การที่พนักงานปล่อยให้เครื่องจักรทำงานโดยไม่ควบคุม

ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินงานและการนำไปปฏิบัติไม่เหมาะสม หรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก (External Factor Risks) และ ความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน (Internal Factor Risks)

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk) เป็นความเสี่ยงที่ทุกธุรกิจจะต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะเป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานของธุรกิจตามปกติ แต่ธุรกิจจะต้องหาวิธีการในการจัดการป้องกันไม่ให้ความเสี่ยงเหล่านี้เกิดขึ้น ถ้าหากธุรกิจปล่อยให้มีความเสี่ยงในด้านปฏิบัติการเกิดขึ้นมาก ผลการดำเนินงานของธุรกิจอาจไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้ ซึ่งจะส่งผลให้ผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นของบริษัทลดลงด้วย

ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) เป็นอีกประเภทของความเสี่ยงที่มีความสำคัญต่อบริษัทและองค์กรทั่วไป ความเสี่ยงด้านการเงินนี้ประกอบด้วยความเสี่ยงในการบริหารเงิน (Treasury Risks) ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risks) และ ความเสี่ยงในการซื้อขายตราสารการเงิน (Trading Risks)

ความเสี่ยงด้านสารสนเทศ (Information Risk) เป็นความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในด้านสารสนเทศหรือข้อมูลทางบัญชี งบการเงิน การรายงานต่าง ๆ ทางการเงิน ความเสี่ยงด้านภาษี รวมไปถึงความเสี่ยงในด้านเทคโนโลยีอื่น ๆ ซึ่งความเสี่ยงด้านสารสนเทศนี้สามารถแบ่งความเสี่ยงออกเป็น 3 ประเภท คือ ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risks) ความเสี่ยงจากการดำเนินงาน (Operational Risks) และ ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี (Technological Risks)



6.3 แนวทาง/กรอบการบริหารความเสี่ยงขององค์กร

ส่วนประกอบของ Enterprise Risk Management (ERM)



รูปที่ 2.4 ส่วนประกอบของ Enterprise Risk Management –ERM

6.4 การจัดการความเสี่ยงขององค์กร (Enterprise Risk Management –ERM)

การจัดการความเสี่ยงขององค์กร เป็นกระบวนการที่คณะกรรมการบริหาร และพนักงานทุกคน ผู้ที่เกี่ยวข้องขององค์กร ประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ที่ออกแบบมาเพื่อจัดการกับเหตุการณ์ที่เป็นความไม่แน่นอนที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กรและบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ อัน

เป็นการประกันการบรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมเหตุสมผลอย่างเป็นระบบตามหลักการบริหารงานยุคใหม่

คำจำกัดความดังกล่าวสะท้อนให้เห็นแนวคิดพื้นฐานของ ERM ดังนี้

1. เป็นกระบวนการ มีเป้าหมายแต่ไม่มีจุดสิ้นสุดในตัวเอง ไม่ได้เป็นเพียงเหตุการณ์หรือสถานการณ์เพียงครั้งเดียวแต่มีลักษณะเป็นชุดของการกระทำที่ซึมซับเข้าไปเป็นกิจกรรมขององค์กรในการดำเนินธุรกิจ

2. ส่งผลกระทบต่อบุคลากรไม่ได้เป็นเพียงนโยบาย การสำรวจหรือรูปแบบ แต่เกี่ยวเนื่องกับคนทุกระดับขององค์กร ตั้งแต่คณะกรรมการบริหาร จนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการ ผู้บริหารและพนักงาน จะเป็นผู้กำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ กลยุทธ์และวัตถุประสงค์ขององค์กรและนำเอา ERM มาเป็นเครื่องมือในการทำให้สิ่งต่าง ๆ เกิดขึ้นจริงและมีผลในทางปฏิบัติ

3. นำมาประยุกต์ใช้กับการกำหนดกลยุทธ์ องค์กรจะกำหนดวิสัยทัศน์ หรือภารกิจ และกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และกลยุทธ์/ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องในการทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขึ้นมา ERM จะถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์โดยฝ่ายบริหารจะพิจารณาถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ที่เป็นทางเลือก เช่น ทางเลือกที่ 1 คือต้องการให้องค์กรมีส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้น ทางเลือกที่ 2 คือต้องการตัดต้นทุนค่าใช้จ่ายเพื่อให้ได้กำไรมากขึ้น แต่ละทางเลือกก็จะประกอบด้วยความเสี่ยงจำนวนมาก ถ้าฝ่ายบริหารเลือกทางเลือกที่ 1 โดยอาจขยายธุรกิจไปสู่ตลาดใหม่ ๆ ที่ไม่คุ้นเคย อาจทำให้องค์กรไม่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งที่อยู่ในตลาดเดิมอยู่แล้วได้อันจะทำให้องค์กรไม่สามารถนำกลยุทธ์นั้นไปปฏิบัติได้ สำหรับทางเลือกที่ 2 ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นคือ การใช้เทคโนโลยีและ suppliers ใหม่ ๆ หรือจากพันธมิตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงต้องมีการประยุกต์นำ ERM มาใช้ในระดับนี เพื่อกำหนดกลยุทธ์/ยุทธศาสตร์ขององค์กร

4. นำมาประยุกต์ใช้ทุกระดับและทุกหน่วยงานการนำ ERM มาใช้ให้เกิดประโยชน์ ฝ่ายบริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องของ องค์กร จะต้องพิจารณาขอบข่ายของกิจกรรมทั้งหมดในทุกระดับขององค์กร ตั้งแต่กิจกรรมในระดับองค์กร เช่น การวางแผนกลยุทธ์และการจัดสรรทรัพยากร ในระดับกิจกรรมของหน่วยธุรกิจ การตลาดและทรัพยากรมนุษย์ ในระดับกระบวนการทางธุรกิจ เช่น การผลิตและการตรวจสอบเครดิตลูกค้าใหม่ ERM ยังสามารถประยุกต์ใช้กับโครงการพิเศษและนวัตกรรมใหม่ ๆ ได้ด้วย ฝ่ายบริหารต้องพิจารณาความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องและบริหารจัดการให้เหลือความเสี่ยงที่ยอมรับได้ที่มีผลต่อแผนงาน/โครงการตามพันธกิจและกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง

5. ออกแบบมาเพื่อกำหนดเหตุการณ์ที่เป็นไปได้ที่จะมีผลกระทบกับองค์กร และมีการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ภายในความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ คือ จำนวนความเสี่ยงที่องค์กรเต็มใจที่จะยอมรับ กลยุทธ์ที่แตกต่างกันยอมทำให้องค์กรต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่ต่างกัน ERM จะช่วยให้ฝ่ายบริหารสามารถเลือกกลยุทธ์ที่มีความเสี่ยงที่ยอมรับได้ให้กับองค์กร ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ขององค์กร จะเป็นแนวทางในการจัดสรรทรัพยากร ฝ่ายบริหารจะจัดสรรทรัพยากรให้กับหน่วยธุรกิจ โดยพิจารณาจากความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของธุรกิจและกลยุทธ์ในการสร้างผลตอบแทนจากทรัพยากรที่ลงทุนไปของแต่ละหน่วยธุรกิจ

6. สร้างความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลต่อการบริหารขององค์กร และคณะกรรมการการออกแบบและบริหาร ERM ที่ดีช่วยให้คณะกรรมการบริหารเกิดความมั่นใจในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ในเรื่องดังนี้

- เข้าใจขอบเขตในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร
- เข้าใจขอบเขตของการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงปฏิบัติการขององค์กร
- รายงานขององค์กรมีความเชื่อถือได้
- การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ

7. เป็นเครื่องมือในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คำจำกัดความนี้เป็นแนวคิดพื้นฐานว่าองค์กรทั่วไปจะบริหารความเสี่ยงได้อย่างไร โดยจะมุ่งเน้นถึงการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายรวมขององค์กร

กรอบแนวคิดนี้แสดงให้เห็นวัตถุประสงค์ขององค์กรในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- กลยุทธ์ เกี่ยวข้องกับเป้าหมายในระดับสูง โดยการสร้างความสอดคล้องและ

สนับสนุนภารกิจขององค์กร

- การดำเนินงาน เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรของ

องค์กร

- การรายงาน เกี่ยวข้องกับความน่าเชื่อถือของรายงานขององค์กร
- การปฏิบัติตาม เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ

6.4 แนวทาง/กรอบ/คู่มือการบริหารความเสี่ยงขององค์กร

รายละเอียดของการจัดการความเสี่ยงขององค์กรกัน แต่ก่อนอื่นผมอยากให้ท่านผู้อ่านได้ทำความเข้าใจกับภาพ ๆ หนึ่ง ซึ่งจะช่วยให้เห็นภาพของการบริหารความเสี่ยงในระดับ ๆ ต่าง ๆ แบบบูรณาการและมีคุณภาพได้เป็นอย่างดี ดังภาพด้านล่างนี้ ก่อนที่จะได้กล่าวถึงรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเสี่ยงต่อไป



ภาพที่ 2.5 การบริหารความเสี่ยงระดับต่าง ๆ กับเจ้าภาพ

6.5 การจัดการความเสี่ยงขององค์กรทั่วไป

การจัดการความเสี่ยงขององค์กร ได้ถูกนำมาประยุกต์ในการกำหนดกลยุทธ์และ กิจกรรมทั้งหมดขององค์กร อันจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถระบุ ประเมินและบริหารความเสี่ยงเมื่อ ต้องเผชิญอย่างคาดไม่ถึง และสนับสนุนการสร้างและรักษาค่านิยมขององค์กร การจัดการ ความเสี่ยงขององค์กร จะเป็นตัวสนับสนุนความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและกลยุทธ์ให้เป็น แนวทางเดียวกัน เชื่อมโยงความเสี่ยงกับความเติบโตและผลตอบแทน ส่งเสริมการตัดสินใจ ตอบสนองต่อความเสี่ยง ลดความตื่นตระหนกและความสูญเสียในการปฏิบัติการ ระบุและบริหาร ความเสี่ยงระหว่างสถานประกอบได้ สามารถตอบสนองความเสี่ยงที่ซับซ้อนอย่างบูรณาการได้ สามารถกักขังโอกาสและมีการลงทุนอย่างเหมาะสม

ทุกองค์กรต้องเผชิญกับความไม่แน่นอน และความท้าทายสำหรับฝ่ายบริหารของ องค์กรทั่วไป ก็คือการกำหนดระดับความไม่แน่นอนที่มีอยู่เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับผู้มีผลประโยชน์ ร่วม ความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นเป็นทั้งโอกาสและความเสี่ยงต่อศักยภาพและบั้นทอนหรือส่งเสริม คุณค่า การจัดการความเสี่ยงขององค์กรทั่วไป จึงเป็นการสร้างกรอบของงานเพื่อให้ผู้บริหารได้ จัดการกับความไม่แน่นอน ความเสี่ยงและ โอกาสเพื่อส่งเสริมความสามารถในการสร้างคุณค่าเพิ่ม ให้กับองค์กรและผู้มีผลประโยชน์ร่วม การบริหารความเสี่ยงจะช่วยให้แน่ใจอย่างสมเหตุสมผลว่า องค์กรทั่วไปสามารถบรรลุเป้าประสงค์ขององค์กรได้

องค์กรที่ดำเนินงานในสภาพแวดล้อม ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เช่น โลกาภิวัตน์ เทคโนโลยี กฎระเบียบ การปรับโครงสร้างใหม่ การเปลี่ยนแปลงตลาด และการแข่งขันที่สร้างความไม่แน่นอน ความไม่แน่นอนมักถูกแสดงออกมาและสร้างขึ้นจากทางเลือกเชิงกลยุทธ์ ตัวอย่างเช่น องค์กรที่มี กลยุทธ์สร้างความเติบโตโดยมีพื้นฐานจากการขยายการดำเนินงานไปยังประเทศอื่น ทางเลือก เชิงกลยุทธ์นี้จะแสดงให้เห็นความเสี่ยงและโอกาสของการมีส่วนร่วมกับความมีเสถียรภาพของ สภาพแวดล้อมทางการเมือง ทรัพยากร ตลาด ช่องทาง ความสามารถของแรงงาน และต้นทุนของ ประเทศนั้น

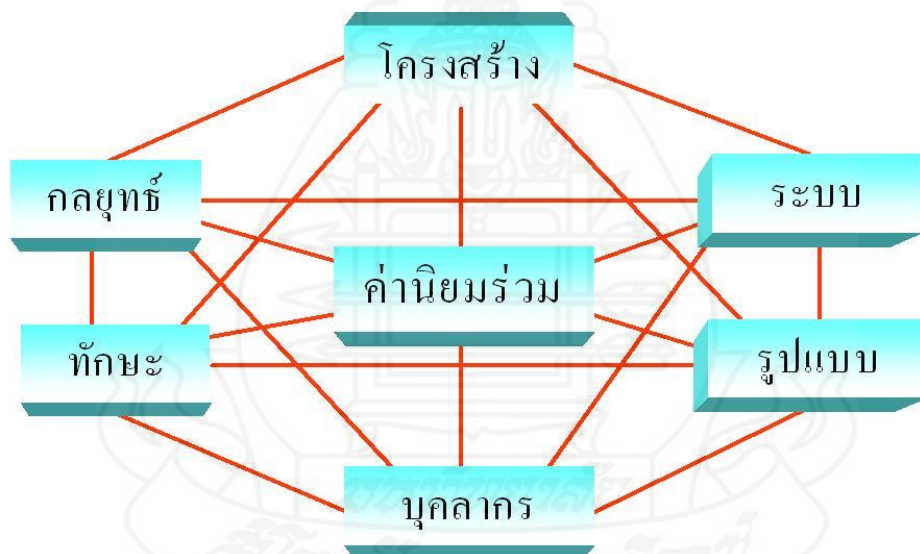
ความไม่แน่นอนนั้นเป็นไปได้ทั้งความเสี่ยงและโอกาส มีความเป็นไปได้ทั้งที่จะลด หรือเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กร

การจัดการความเสี่ยง (Enterprise Risk Management – ERM) เป็นกรอบความคิด ทางการบริหารเพื่อที่จะจัดการกับสภาวะการณ์ที่ไม่มีความแน่นอนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่ม

ความสามารถในการสร้างโอกาสและคุณค่าให้กับองค์กร สำหรับความไม่แน่นอนขององค์กรทั่วไป ก็คือการที่องค์กรไม่อาจจะบรรลุพันธกิจตามแผนงานการบริหารงานที่กำหนดไว้ได้

คุณค่าและค่านิยมร่วม (Shared Value) จึงเป็นเป้าหมายสูงสุด ที่ถูกกำหนดและยอมรับ จากทั้งผู้บริหาร และสมาชิกทุกคนขององค์กร โดยตั้งปรัชญาและค่านิยมที่จะปลูกฝังให้พนักงาน ทุกคนยึดถือเป็นหลักในการปฏิบัติงานในทางปฏิบัติ ดังนั้นค่านิยมร่วมกันจึงเป็นสิ่งที่พนักงานของ องค์กรจะยึดถือร่วมกันอยู่ตลอดเวลา ซึ่งอาจจะแสดงออกอย่างชัดเจน หรือต้องศึกษาและทำความเข้าใจเองจากสภาพแวดล้อมในองค์กร

ภาพต่อไปนี้จะแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงสัมพันธ์กันของพนักงานทุกคนในองค์กรที่มี ค่านิยมร่วมกันในสภาพแวดล้อมขององค์กรเดียวกัน



ภาพที่ 2.6 ความเชื่อมโยงสัมพันธ์กันของพนักงานทุกคนในองค์กรที่มีค่านิยมร่วมกันใน สภาพแวดล้อมขององค์กรเดียวกัน

การตัดสินใจของผู้บริหารจะสร้าง รักษา หรือให้คุณค่า ในทุกกิจกรรมจากการกำหนดการปฏิบัติงานในองค์กรในแต่ละวัน การตัดสินใจจะต้องตระหนักถึงความเสี่ยงและโอกาส ความต้องการที่ฝ่ายบริหารจะต้องพิจารณาข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่าและส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อที่จะเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

การสร้างคุณค่าเกิดขึ้นโดยการพัฒนาทรัพยากร อันประกอบด้วย บุคลากร เทคโนโลยี และ ความน่าเชื่อถือ เช่น แบนด์ เป็นต้น เพื่อสร้างประโยชน์จากการใช้ทรัพยากรให้มากขึ้นกว่าเดิม การรักษาคุณค่าโดยเน้นไปยัง บุคลากร กระบวนการ ระบบและการปฏิบัติเพื่อสร้างคุณค่าที่ยั่งยืน ประกอบด้วยสิ่งอื่น ๆ เช่น คุณภาพของสินค้า ความสามารถในการผลิตและความพึงพอใจของลูกค้า คุณค่าอาจถูกบั่นทอนจากการปฏิบัติที่ไม่สมบูรณ์หรือไม่เหมาะสมเกี่ยวกับความเสี่ยงและโอกาส หรือโดยกลยุทธ์หรือการบริหารจัดการที่ไม่ดีพอคุณค่าสามารถเพิ่มขึ้นได้เมื่อกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารมีความสมดุลระหว่างการเติบโต วัตถุประสงค์ ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการจัดสรรทรัพยากรในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ การจัดการความเสี่ยงขององค์กรทั่วไป จะช่วยอำนวยความสะดวกในการระบุความต้องการของตลาด ความไม่เพียงพอและเหตุการณ์อื่น ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงโอกาสในการสร้างคุณค่าและความเสี่ยงต่อกลยุทธ์และความสำเร็จในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

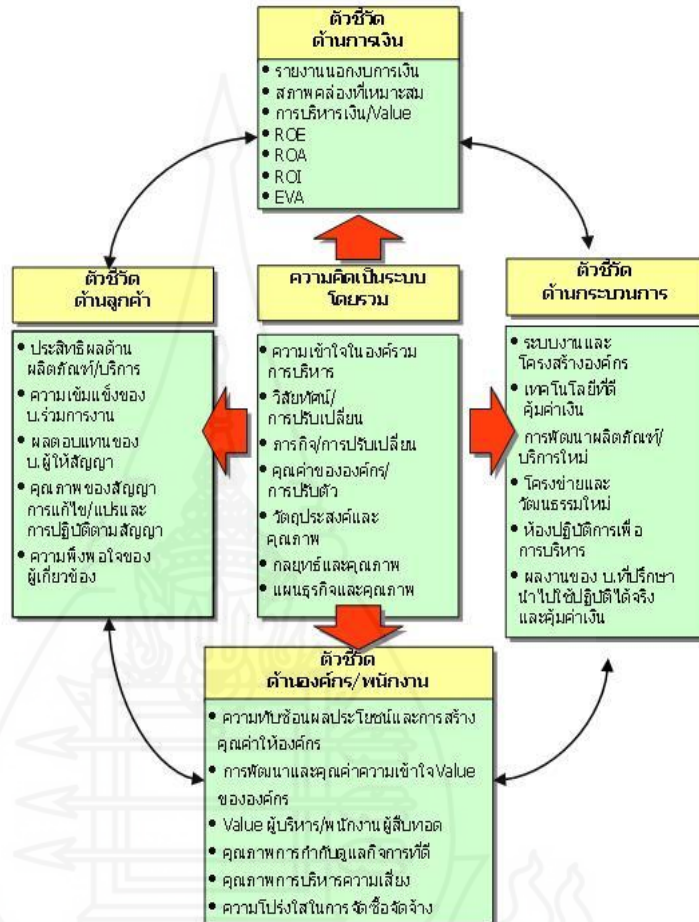
1. การบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถช่วยบ่งชี้และประเมินความเสี่ยงในทุกระดับขององค์กร และช่วยให้การประเมิน โอกาสเกิดและผลกระทบของความเสี่ยงที่มีคุณค่าขององค์กรมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น โดยการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพจะสามารถเพิ่มมูลค่าให้กับผู้มีผลประโยชน์ร่วม

2. สามารถลดความสูญเสียและเพิ่ม โอกาสให้กับองค์กร

3. ช่วยจัดการกับความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้น และสามารถกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์

4. ความสำเร็จขององค์กรการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ ควรตระหนักถึงคุณค่าที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งได้ถูกสร้าง รักษา หรือซ่อนเร้นอยู่ภายในการดำเนินงานปัจจุบัน และคุณค่าซึ่งซ่อนเร้นอยู่ในการตัดสินใจในอนาคต คุณค่าที่ซ่อนเร้น หมายถึงคุณค่าที่อาจเกิดขึ้นได้จากปัจจัยต่าง ๆ โดยองค์กรไม่ได้นำออกมาใช้หรือกำลังหมดค่าไปในที่สุด

Risk Management & Balanced Scorecard - KPI & Hidden Value



ภาพที่ 2.7 การวัดคุณค่าขององค์กร

6.6 การวัดคุณค่าขององค์กร

การวัดคุณค่าจะเกี่ยวข้องกับคุณค่า ประโยชน์ หรือเรื่องที่สำคัญขององค์กรต่อผู้มีผลประโยชน์ร่วม ผู้บริหารองค์กรหลายแห่งมักคิดถึงคุณค่าในลักษณะการวัดการเงิน เช่น กำไรทางเศรษฐศาสตร์ คุณค่าเพิ่มของผู้มีผลประโยชน์ร่วม การปรับความเสี่ยงจากผลตอบแทนจากทุนทรัพย์ หรืองบประมาณที่ได้รับจากทางการในกรณีที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของรัฐ และองค์กรมหาชน คุณค่าขององค์กร จะเกิดขึ้นได้จากความน่าเชื่อถือในการบริหารงานโดยรวม ของคณะกรรมการบริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรักษาชื่อเสียงที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพในการดำเนินการให้ได้ตามแผนงาน และโครงการที่เกี่ยวข้องอย่างมั่นใจที่จะก้าวไปสู่พันธกิจและวิสัยทัศน์ตามที่กำหนดไว้ได้ ดังภาพที่เห็นด้านล่างนี้ แสดงถึงการบริหารความเสี่ยงกับการเพิ่มคุณค่าขององค์กรในระดับต่าง ๆ

แนวทางการพัฒนาและเพิ่มคุณค่าการบริหารความเสี่ยงระดับต่างๆ ขององค์กร



ภาพที่ 2.8 แนวทางการพัฒนาและเพิ่มคุณค่าการบริหารความเสี่ยงระดับต่าง ๆ ขององค์กร

6.7 แนวทาง/กรอบ/คู่มือการบริหารความเสี่ยงขององค์กร

ในการบริหารความเสี่ยงขององค์กรทั่วไปนั้น คณะกรรมการบริหาร ผู้บริหารและพนักงานทุกคนในองค์กร ต้องมีความรู้ ความเข้าใจถึงความหมายของความเสี่ยงที่ถูกต้องตรงกัน เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถมองความเสี่ยงไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ และการวางแผนขององค์กรได้ในทุกระดับ โดยได้รับการออกแบบให้สามารถบ่งชี้เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นที่มีผลกระทบต่อองค์กร และสามารถจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับ เพื่อให้ได้รับความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณิษา ศรีสมุทร(2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรสุวรรณภูมิ จำกัด จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่โดยรวม มีความพอใจในระดับปานกลาง ส่วนในด้านตัวเจ้าพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก และมีสมาชิกน้อยที่ไม่พอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานสหกรณ์การเกษตรสุวรรณภูมิ จำกัด

ปราณี กิรีดิษฐ์(2543: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน)สาขากาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า “ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารทหารไทยเป็นรายชื่อที่อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ พนักงานแต่งกายสุภาพ การกล่าวต้อนรับและการทักทาย ความสะอาดของสถานที่ทำการและความปลอดภัยในธนาคารส่วนข้อที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความถูกต้องของการรับจ่ายเงิน ความเร็วและความถูกต้องในการเปิดบัญชี การรับฝาก – ถอน ความรวดเร็ว และความถูกต้องด้านสินเชื่อ และสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า”

ธนทัต กลิ่นประทุม (2542 : 4-5) ได้ศึกษาการให้บริการของสำนักงานการศึกษาเอกชน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยศึกษาในด้าน ความรวดเร็ว ความเสมอภาค และความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการและวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งหน้าที่การงาน รายได้ และประสบการณ์ในการรับบริการ (ความถี่) กับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาเอกชน จากการศึกษา

พบว่า ผู้มาติดต่อขอรับบริการจะมีความพึงพอใจมากกว่าไม่พึงพอใจ ทั้งในด้านความรวดเร็ว ความเสมอภาค ลากรมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ

สุชาติ โนนสืบภา(2542 : 4-5) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาที่สำคัญคือ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพ และปัญหาอุปสรรคการให้บริการของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า สถานที่ พนักงานและการบริการของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาและอุปสรรคการให้บริการของธนาคารออมสิน ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ ยังไม่เพียงพอ และยังไม่ทันสมัย ความไม่เสมอภาคในการให้บริการ การบริการไม่สะดวกรวดเร็ว ระบบเทคโนโลยีการสื่อสารไม่ทันสมัย



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เรื่อง ปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวิธีการดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่สมาชิกสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จำนวน 3,436 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2554)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จำนวน 3,436 คน ศึกษากำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการคำนวณจากสูตรซึ่งกำหนดให้มีความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน .05 และมีการแจกแจงแบบปกติ คือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดให้เท่ากับ 0.05)

แทนค่า

$$n = \frac{3,436}{1 + (3,436) (0.05)^2}$$
$$= 358$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด เพื่อความเหมาะสม ผู้วิจัยจึงเลือกใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 358 คน จากจำนวนประชากร 3,436 คน นำมาคำนวณหาตัวอย่างในแต่ละหน่วย ตามสัดส่วนของจำนวนสมาชิก

ตารางที่ 3.1 สัดส่วนและจำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามตำบล บ้านนา ป่าชิง สะพานไม้แก่น สะกอม นาทวี นาทับ น้ำขาว ชุนตัดหวาย ท่าหมอไทร จะโหนดง คู แคล คลองเป็ยะ ตลิ่งชัน

ตำบล	จำนวนสมาชิก	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง
ตำบลบ้านนา	241	7.03	25
ตำบลป่าชิง	268	7.79	28
ตำบลสะพานไม้แก่น	313	9.10	33
ตำบลสะกอม	199	5.80	21
ตำบลนาทวี	341	9.92	35
ตำบลนาทับ	71	2.06	7
ตำบลน้ำขาว	345	10.05	36
ตำบลชุนตัดหวาย	91	2.64	9
ตำบลท่าหมอไทร	418	12.16	44
ตำบลจะโหนดง	358	10.41	37
ตำบลคู	169	4.91	18
ตำบลแคล	217	6.32	23
ตำบลคลองเป็ยะ	347	10.10	36
ตำบลตลิ่งชัน	58	1.68	6
รวม	3,436	100.00	358

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งจัดทำขึ้น โดยศึกษาจากเอกสารแนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแก้ไขและปรับปรุง จากนั้นนำแบบสอบถามหลังจากปรับปรุงแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

2.1 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา มีขั้นตอนดังนี้

2.1.1 ศึกษาเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด เพื่อรวบรวมข้อมูลในการสร้างเครื่องมือ

2.1.2 นำข้อมูลและแนวคิดที่ได้จากเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างแบบสอบถาม

2.1.3 นำแบบสอบถามที่ได้ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม ตลอดจนสำนวนภาษา แล้วนำมาปรับปรุงเพื่อให้แบบสอบถามมีความชัดเจน ถูกต้อง สมบูรณ์ และตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด โดยหาค่าความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence : IOC) แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขจนแบบสอบถามมีความสมบูรณ์

2.1.4 นำแบบสอบถามที่สร้างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุง

2.1.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดสอบ (Try – Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา โดยเลือกทดสอบกับสหกรณ์การเกษตรนาหม่อม จำกัด จำนวน 30 คน และนำแบบทดสอบมาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยการหาความสอดคล้องภายในด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Method) ของครอนบาค (Cronbach) ผลการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามได้ค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.91065

2.1.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วใช้ในการเก็บข้อมูล

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและวัดเจตคติของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่แสดงเจตคติ หรือความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางบวก ในแบบวัดจะต้องประกอบไปด้วยทั้งข้อคำถามทางบวกและทางลบพอ ๆ กัน ระดับเจตคติแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่มีความเห็น ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถ้าเป็นข้อความทางบวกจะมีคะแนน 5 4 3 2 1 หรือ 4 3 2 1 0 ถ้าเป็นข้อความทางลบจะมีคะแนน 1 2 3 4 5 หรือ 0 1

การตอบจะให้ผู้ตอบตอบทุกข้อ โดยแต่ละข้อเลือกระดับที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงมากที่สุด ผู้ตอบได้คะแนนตามระดับที่เลือกตอบแต่ละข้อแล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยได้เป็นคะแนนเจตคติของผู้นั้น

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอความร่วมมือจากสหกรณ์เพื่อจัดส่งแบบสำรวจให้สมาชิกกระจายตามสัดส่วน โดยแยกเป็นอัตราส่วนของแต่ละตำบล สมาชิกสหกรณ์ ระหว่างเดือน มีนาคม – เมษายน 2555 ให้สมาชิกตอบแบบสอบถาม จำนวน 358 ชุด เสร็จแล้วได้รับส่งคืนสำนักงานสหกรณ์เพื่อส่งมอบให้ผู้ศึกษา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบความถูกต้อง มาลงรหัส และวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยแยกวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษารายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก โดยแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

4.2 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรระจนะ จำกัด โดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์การเกษตรระจนะ จำกัด ผู้ศึกษาได้กำหนดออกเป็น 5 ช่วง ตาม โดยใช้สูตรคำนวณดังนี้

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

นั่นคือ ค่า 0.8 เป็นค่าช่วงคะแนนของระดับอันตรภาพชั้น สามารถแบ่งได้ดังนี้

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

โดยกำหนดค่าระดับคะแนนการตัดสินใจจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด คือ 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ แล้วนำมาหาค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย (Weight Mean Score : WMS)

$$WMS = \frac{5f_1 + 4f_2 + 3f_3 + 2f_4 + 1f_5}{TNR}$$

f_1 = จำนวนความถี่ระบุถึงความเชื่อมั่นมากที่สุด

f_2 = จำนวนความถี่ระบุถึงความเชื่อมั่นมาก

f_3 = จำนวนความถี่ระบุถึงความเชื่อมั่นปานกลาง

f_4 = จำนวนความถี่ระบุถึงความเชื่อมั่นน้อย

f_5 = จำนวนความถี่ระบุถึงความเชื่อมั่นน้อยที่สุด

TNR = จำนวนประชากรทั้งหมด

4.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ตามตัวแปรในข้อมูลทั่วไป โดยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูล 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติที (t-test)

4.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูลตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างในเชิงสถิติจะทำการทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparisons) โดยวิธี LSD (Least Significant Different)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์
การเกษตรจะนะ จำกัด ซึ่งได้แบ่งการศึกษายออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานประกอบการ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคณะกรรมการ

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

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

** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไป

n = 358

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	202	56.40
หญิง	156	43.60
สถานภาพ		
โสด	22	6.10
สมรส	336	93.90
อายุ		
20 - 30 ปี	15	4.20
31 - 40 ปี	81	22.60
41 - 50 ปี	115	32.10
51 ปีขึ้นไป	147	41.10
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	268	74.90
ปริญญาตรี	90	25.10
รายได้ต่อเดือนของครอบครัว		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	35	9.80
10,001 - 20,000 บาท	214	59.80
20,001 - 30,000 บาท	93	26.00
30,000 บาทขึ้นไป	16	4.50
ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์		
1-5 ปี	96	26.80
6 - 10 ปี	89	24.90
มากกว่า 10 ปี	173	48.30

จากตารางที่ 4.1 พบว่า สมาชิกเป็นเพศชายร้อยละ 56.40 เป็นเพศหญิงร้อยละ 43.60 สถานภาพสมรสแล้วร้อยละ 93.90 สถานภาพเป็นโสดร้อยละ 6.10 มีอายุมากกว่า 51 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.10 รองลงมา มีอายุอยู่ในช่วง 41 - 50 ปี ร้อยละ 32.10 รองลงมา มีอายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี ร้อยละ 22.60 น้อยที่สุด มีอายุระหว่าง 20- 30 ปี ร้อยละ 4.20 มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ

74.90 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 25.10 มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.80 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 26.00 รายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 9.80 น้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว มากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.50 ระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 48.30 ระยะเวลาการเป็นสมาชิกอยู่ระหว่าง 1-5 ปี ร้อยละ 26.80 และน้อยที่สุดมีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6-10 ปี ร้อยละ 24.90

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานประกอบการ

ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานประกอบการ

ปัจจัยด้านสถานประกอบการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความเชื่อมั่น
1. เป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่ มั่นคง ยั่งยืน	4.61	0.49	มากที่สุด
2. มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักเป็นที่ยอมรับของสมาชิกและบุคคลภายนอก	4.53	0.49	มากที่สุด
3. มีอาคารสำนักงานเป็นทรัพย์สินของสหกรณ์มีป้ายชื่อสหกรณ์มองเห็นชัดเจน ทำให้เป็นที่รู้จักและน่าเชื่อถือ	4.57	0.49	มากที่สุด
4. อาคารสถานที่สะดวกสบายเหมาะสมกับการติดต่อ	4.44	0.54	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความกว้างขวางเพียงพอต่อการจอดรถ	4.59	0.53	มากที่สุด
6. สหกรณ์จัดให้มีที่พักรอบบริการของสมาชิกอย่างเพียงพอ	4.39	0.53	มากที่สุด
7. สถานที่ทำงานสหกรณ์มีความสะอาด และจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.40	0.49	มากที่สุด
8. มีการพัฒนาให้เกิดการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและมั่นคง	4.57	0.49	มากที่สุด
9. มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศทันสมัยอยู่เสมอ	4.45	0.49	มากที่สุด
10. มีตำรวจรักษาความปลอดภัยในสำนักงานทำให้มั่นใจในความปลอดภัย	4.48	0.57	มากที่สุด
รวม	4.50	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นปัจจัยด้านสถานประกอบการของสหกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.50 โดยสามารถเรียงลำดับความเชื่อมั่น

จากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่ มั่นคง ยั่งยืน ค่าเฉลี่ย 4.61 รองลงมา สถานที่จอดรถ มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการจอดรถ ค่าเฉลี่ย 4.59 รองลงมา มีสำนักงานเป็นทรัพย์สินของ สหกรณ์มองเห็นชัดเจน ทำให้เป็นที่รู้จักน่าเชื่อถือและมีการพัฒนาให้เกิดการเจริญเติบโตอย่าง ต่อเนื่องและมั่นคง ค่าเฉลี่ย 4.57 รองลงมา มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักเป็นที่ยอมรับของสมาชิกและ บุคคลภายนอก ค่าเฉลี่ย 4.53 รองลงมา มีตำรวจรักษาความปลอดภัยในสำนักงาน ทำให้มั่นใจใน ความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมา มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศทันสมัยอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา อาคารสถานที่สะดวกสบายเหมาะสมกับการติดต่อ ค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมา สถานที่ทำงานสหกรณ์มีความสะอาด และจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 4.40 และ สหกรณ์จัดให้มีที่พักบริการของสมาชิกอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4.39

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริการ

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริการ

ปัจจัยด้านการบริการ	\bar{x}	SD	ระดับความเชื่อมั่น
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมชัดเจนและสะดวกต่อการใช้บริการ	4.37	0.48	มากที่สุด
2. มีข้อมูลหรือแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการกรอกข้อความ	4.23	0.42	มากที่สุด
3. ผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะเหมาะสมกับงานบริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.40	0.49	มากที่สุด
4. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	4.31	.69	มากที่สุด
5. ได้รับความเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเป็นอย่างดี	4.37	0.48	มากที่สุด
6. ได้รับบริการอย่างเสมอภาคเมื่อเทียบกับผู้อื่นที่มารับบริการ	4.40	0.52	มากที่สุด
7. ได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการให้บริการ	4.33	0.51	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี	4.46	0.53	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจนเหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.35	0.51	มากที่สุด
10. การให้บริการรวดเร็ว นับใจ เต็มใจให้บริการ	4.46	0.53	มากที่สุด
รวม	4.36	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นปัจจัยด้านการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.36 โดยสามารถเรียงลำดับความเชื่อมั่นจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดีและการให้บริการรวดเร็ว จีบไว เต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมา ผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะ เหมาะสมกับงานบริการมีมนุษยสัมพันธ์ดีและได้รับการบริการอย่างเสมอภาคเมื่อเทียบกับผู้อื่นที่มารับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมชัดเจนสะดวกต่อการใช้บริการและได้รับความเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจนเหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมา ได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจนเหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.31 และ มีข้อมูลหรือแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการกรอกข้อความ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4.23



ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคณะกรรมการ

ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคณะกรรมการ

ปัจจัยด้านคณะกรรมการ	\bar{x}	SD	ระดับความเชื่อมั่น
1. เป็นผู้มีความซื่อสัตย์มีคุณธรรม มีสมรรถนะ	4.46	0.61	มากที่สุด
2. มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการบริหารจัดการ ที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดการพัฒนาในสหกรณ์	4.29	0.54	มากที่สุด
3. มีทักษะ มีความเชี่ยวชาญในการบริหารงาน	4.29	0.54	มากที่สุด
4. มีประวัติส่วนบุคคลและประวัติการทำงานใสสะอาด เชื่อถือได้	4.41	0.68	มากที่สุด
5. เสียสละทั้งแรงกาย แรงใจ และเวลาให้กับการบริหารงานสหกรณ์อย่างเต็มที่	4.38	0.56	มากที่สุด
6. มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงขอบเขตของภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ไม่ก้าวท้าวหรือละเลย	4.29	0.49	มากที่สุด
7. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสหกรณ์เป็นอย่างดีสามารถตอบข้อซักถามของสมาชิกหรือบุคคลอื่นได้	4.27	0.61	มากที่สุด
8. บริหารงานสหกรณ์ด้วยความซื่อสัตย์โปร่งใส	4.55	0.53	มากที่สุด
9. มีการคิดค้นพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ มีบริการใหม่ ๆ ให้สมาชิกได้เลือกใช้เสมอ	4.24	0.60	มากที่สุด
10. ไม่เปิดเผยข้อมูลของสมาชิกแก่บุคคลอื่น	4.30	0.58	มากที่สุด
รวม	4.34	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นปัจจัยด้านคณะกรรมการในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.34 โดยสามารถเรียงลำดับความเชื่อมั่นจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ บริหารงานสหกรณ์ด้วยความซื่อสัตย์โปร่งใส ค่าเฉลี่ย 4.55 รองลงมา เป็นผู้มีความซื่อสัตย์มีคุณธรรม มีสมรรถนะ ค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมา มีประวัติส่วนบุคคลและประวัติการทำงานใสสะอาด เชื่อถือได้ ค่าเฉลี่ย 4.41 รองลงมา เสียสละทั้งแรงกาย แรงใจ และเวลาให้กับการบริหารงานสหกรณ์อย่างเต็มที่ ค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมา ไม่เปิดเผยข้อมูลของสมาชิกแก่บุคคลอื่น ค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมา มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการบริหารจัดการ ที่สามารถ

นำมาใช้ให้เกิดการพัฒนาในสหกรณ์ มีทักษะ มีความเชี่ยวชาญในการบริหารงาน และมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงขอบเขตของภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ไม่ก้าวก่ายหรือละเลย ค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมา มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสหกรณ์เป็นอย่างดีสามารถตอบข้อซักถามของสมาชิกหรือบุคคลอื่นได้ ค่าเฉลี่ย 4.27 และ มีการคิดค้นพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ มีบริการใหม่ ๆ ให้สมาชิกได้เลือกใช้เสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4.24

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่

ปัจจัยด้านสถานประกอบการ	\bar{x}	SD	ระดับความเชื่อมั่น
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานสหกรณ์	4.58	0.49	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามนโยบาย ข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์ อย่างเคร่งครัด	4.55	0.49	มากที่สุด
3. มีเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ความสามารถ ซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.59	0.49	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยและมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	4.37	0.48	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ได้รักษาข้อมูลของสมาชิกไว้เป็นความลับและไม่นำไปแสวงหาประโยชน์	4.36	0.52	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อน โยนเป็นกันเองและใช้ถ้อยคำสุภาพ	4.46	0.49	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ได้ให้ข้อมูลข่าวสาร และรับฟังปัญหา ความต้องการของสมาชิกด้วยความเต็มใจ	4.46	0.53	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่ใช้ทรัพย์สิน วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัดคุ้มค่า	4.42	0.56	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ ความสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	4.42	0.60	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.55	0.53	มากที่สุด
รวม	4.47	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.47 โดยสามารถเรียงลำดับความเชื่อมั่นจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ความสามารถ เชื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.59 รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานสหกรณ์ ค่าเฉลี่ย 4.58 รองลงมา เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามนโยบาย ข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์ อย่างเคร่งครัด และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ค่าเฉลี่ย 4.55 รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนโยน เป็นกันเอง ใช้ถ้อยคำสุภาพ และ เจ้าหน้าที่ที่ได้ให้ข้อมูลข่าวสาร รับฟังปัญหาความต้องการของสมาชิกด้วยความเต็มใจ ค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมา เจ้าหน้าที่ใช้ทรัพย์สิน วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัดคุ้มค่า ค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมา เจ้าหน้าที่ได้มีการพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ความสามารถ เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมา เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.37 และ เจ้าหน้าที่ได้รักษาข้อมูลของสมาชิกได้เป็นความลับและไม่นำไปแสวงหาประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4.36

การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา

เป็นการเปรียบเทียบระหว่างสมาชิกที่มีเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนของครอบครัว และระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน โดยใช้แสดงการทดสอบค่า t-test ค่า F-test และเปรียบเทียบพหุคูณ โดยวิธี LSD (Least Significant Different)

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ทั้ง 4 ปัจจัย ของสมาชิกเพศชายและเพศหญิง

n : 358

ปัจจัย	เพศ					
	ชาย n = 202		หญิง n = 156		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านสถานประกอบการ	4.61	0.33	4.37	0.31	7.45	0.00***
ด้านการบริการ	4.47	0.30	4.25	0.41	5.64	0.00***
ด้านคณะกรรมการ	4.47	0.33	4.21	0.46	6.03	0.00***
ด้านเจ้าหน้าที่	4.52	0.35	4.43	0.45	2.22	0.00***

จากตารางที่ 4.6 พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ทั้ง 4 ปัจจัย ของสมาชิกเพศชายและเพศหญิง ที่มีเพศต่างกัน โดยมีปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ทั้ง 4 ปัจจัยของสมาชิกที่มีสถานภาพต่างกัน

n : 358

ปัจจัย	สถานภาพ				t	Sig
	โสด n = 202		สมรส n = 156			
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
ด้านสถานประกอบการ	4.62	0.50	4.50	0.33	1.08	0.00***
ด้านการบริการ	4.17	0.12	4.39	0.37	-6.57	0.00***
ด้านคณะกรรมการ	4.24	0.25	4.37	0.42	-2.26	0.00***
ด้านเจ้าหน้าที่	4.54	0.47	4.48	0.39	.063	0.00***

จากตารางที่ 4.7 พบว่า การเปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ทั้ง 4 ปัจจัย ของสมาชิกที่มีสถานภาพต่างกัน โดยมีปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ทั้ง 4 ปัจจัย ของสมาชิกที่มีอายุต่างกัน

ปัจจัย	แหล่งความ					
	แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านสถานประกอบการ	ระหว่างกลุ่ม	2.01	3	0.67	6.01	0.00***
	ภายในกลุ่ม	39.49	354	0.11		
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.06	3	0.69	5.25	0.00***
	ภายในกลุ่ม	46.35	354	0.13		
ด้านคณะกรรมการ	ระหว่างกลุ่ม	7.77	3	2.59	17.13	0.00***
	ภายในกลุ่ม	53.50	354	0.15		
ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	0.63	3	0.21	1.33	0.26
	ภายในกลุ่ม	55.52	354	0.16		

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา รายด้านของสมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่แตกต่างกัน 3 ด้าน คือ อายุต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ ด้านสถานประกอบการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และด้านคณะกรรมการดำเนินการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ดังนั้น จึงต้องทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของปัจจัยที่ทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ระหว่างสมาชิกที่มีอายุต่างกันโดยใช้วิธีการ LSD ดังตาราง 4.9-4.11

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อ สหกรณ์การเกษตรระนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ของสมาชิกที่มีอายุต่างกัน ด้านสถานประกอบการ

อายุ	\bar{x}	S.D.	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
20-30 ปี	4.67	0.36	-	-	-	-
31-40 ปี	4.42	0.38	0.01**	-	-	-
41-50 ปี	4.46	0.32	0.02*	0.47	-	-
51 ปีขึ้นไป	4.58	0.32	0.30	0.00***	0.04*	-

จากตารางที่ 4.9 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรระนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ที่มีอายุ 20-30 ปี มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านสถานประกอบการแตกต่างจาก สมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความเชื่อมั่นต่อ สหกรณ์ด้านสถานประกอบการแตกต่างจาก สมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อ สหกรณ์การเกษตรระนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ของสมาชิกที่มีอายุต่างกัน ด้านการบริการ

อายุ	\bar{x}	S.D.	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
20-30 ปี	4.47	0.41	-	-	-	-
31-40 ปี	4.28	0.31	0.05*	-	-	-
41-50 ปี	4.33	0.41	0.15	0.30	-	-
51 ปีขึ้นไป	4.45	0.35	0.84	0.00***	0.01**	-

จากตารางที่ 4.10 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรระนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ที่มีอายุ 20-30 ปี มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านการบริการ ต่างจาก สมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านการบริการ ต่างจาก สมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ของสมาชิกที่มีอายุต่างกันด้านคณะกรรมการ

อายุ	\bar{X}	S.D.	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
20-30 ปี	4.23	0.26	-	-	-	-
31-40 ปี	4.32	0.40	0.41	-	-	-
41-50 ปี	4.19	0.43	0.68	0.02*	-	-
51 ปีขึ้นไป	4.53	0.36	0.06	0.00***	0.00***	-

จากตารางที่ 4. 11 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ที่มีอายุ 31-40 ปี มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านคณะกรรมการ ต่างจาก สมาชิกที่มีอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านคณะกรรมการ ต่างจาก สมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ทั้ง 4 ปัจจัย ของสมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

n : 358

ปัจจัย	ระดับการศึกษา				t	Sig
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	n = 202		n = 156			
ด้านสถานประกอบการ	4.57	0.34	4.30	0.30	6.19	0.00***
ด้านการบริการ	4.40	0.34	4.18	0.38	5.80	0.00***
ด้านคณะกรรมการ	4.34	0.37	4.19	0.49	3.92	0.00***
ด้านเจ้าหน้าที่	4.52	0.35	4.36	0.49	2.89	0.01**

จากตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ทั้ง 4 ปัจจัย ของสมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยมีปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ใน 3 ปัจจัย คือ ด้านสถานประกอบการ ด้านการบริการ ด้านคณะกรรมการ และแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ใน 1 ปัจจัย คือ ด้านเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตร

จะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ทั้ง 4 ปัจจัย ของสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่างกัน

ปัจจัย	แหล่งความ					
	แปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
ด้านสถานประกอบการ	ระหว่างกลุ่ม	3.10	3	1.03	9.52	.00***
	ภายในกลุ่ม	38.40	354	0.11		
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.68	3	0.23	1.68	0.17
	ภายในกลุ่ม	47.70	354	0.14		
ด้านคณะกรรมการ	ระหว่างกลุ่ม	3.19	3	1.06	6.48	.00***
	ภายในกลุ่ม	58.08	354	0.16		
ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.82	3	0.61	3.96	.01**
	ภายในกลุ่ม	54.32	354	0.15		

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา รายด้านของสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ ด้านการบริการ ที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่แตกต่างกัน 3 ด้าน คือ มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ ด้านสถานประกอบการและด้านคณะกรรมการ ดำเนินการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และด้านเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดังนั้น จึงต้องทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของปัจจัยที่ทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ระหว่างสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่างกัน โดยใช้วิธีการ LSD ดังตาราง 4.14-4.16

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ของสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่างกันด้านสถานประกอบการ

อายุ	\bar{X}	S.D.	ต่ำกว่า 10,000	10,001- 20,000	20,001- 30,000	30,000 ขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000	4.40	0.35	-	-	-	-
10,001-20,000	4.46	0.35	0.36	-	-	-
20,001-30,000	4.60	0.30	0.00***	0.00***	-	-
30,000 ขึ้นไป	4.70	0.00	0.00***	0.00***	0.47	-

จากตารางที่ 4.14 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านสถานประกอบการแตกต่างจาก สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว 20,001-30,000 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว 10,001-20,000 บาท มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านสถานประกอบการ แตกต่างจาก สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว 20,001-30,000 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ของสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่างกัน ด้านคณะกรรมการ

อายุ	\bar{X}	S.D.	ต่ำกว่า 10,000	10,001- 20,000	20,001- 30,000	30,000 ขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000	4.28	0.42	-	-	-	-
10,001-20,000	4.30	0.44	0.57	-	-	-
20,001-30,000	4.41	0.34	0.11	0.09	-	-
30,000 ขึ้นไป	4.75	0.05	0.00***	0.00***	0.00***	-

จากตารางที่ 4.15 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวมากกว่า 30,000 บาท มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านคณะกรรมการแตกต่างจาก สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว ต่ำกว่า 10,000 บาท สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว 10,001-20,000 บาท และสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ของสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่างกันด้านเจ้าหน้าที่

อายุ	\bar{X}	S.D.	ต่ำกว่า 10,000	10,001- 20,000	20,001- 30,000	30,000 ขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000	4.50	0.49	-	-	-	-
10,001-20,000	4.44	0.41	0.24	-	-	-
20,001-30,000	4.52	0.31	0.95	0.07	-	-
30,000 ขึ้นไป	4.75	0.26	0.05*	0.00***	0.03*	-

จากตารางที่ 4.16 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ที่มีรายได้อัตราต่อเดือนของครอบครัว 10,001-20,000 บาท มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านเจ้าหน้าที่แตกต่างจาก สมาชิกที่มีรายได้อัตราต่อเดือนของครอบครัว มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สมาชิกที่มีรายได้อัตราต่อเดือนของครอบครัวมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปมีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านเจ้าหน้าที่แตกต่างจาก สมาชิกที่มีรายได้อัตราต่อเดือนของครอบครัว ต่ำกว่า 10,000 บาท และสมาชิกที่มีรายได้อัตราต่อเดือนของครอบครัว 20,000 - 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ทั้ง 4 ปัจจัย ของสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน

ปัจจัย	แหล่งความแปรปรวน		SS	df	MS	F	Sig
	ระหว่างกลุ่ม	ภายในกลุ่ม					
ด้านสถานประกอบการ	ระหว่างกลุ่ม		1.34	2	0.67	5.90	0.00***
	ภายในกลุ่ม		40.16	355	0.11		
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม		1.85	2	0.93	7.07	0.00***
	ภายในกลุ่ม		46.56	355	0.13		
ด้านคณะกรรมการ	ระหว่างกลุ่ม		3.00	2	1.50	9.14	0.00***
	ภายในกลุ่ม		58.26	355	0.16		
ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม		4.07	2	2.03	13.87	0.00***
	ภายในกลุ่ม		52.08	355	0.15		

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา รายด้านของสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัันมีปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ ด้านสถานประกอบการ ด้านการบริการ ด้านคณะกรรมการดำเนินการ และด้านเจ้าหน้าที่ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ .001

ดังนั้น จึงต้องทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของปัจจัยที่ทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ระหว่างสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน โดยใช้วิธีการ LSD ดังตาราง 4.18-4.21

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ของสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน ด้านสถานประกอบการ

ระยะเวลาการ เป็นสมาชิก	\bar{x}	S.D.	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
1-5 ปี	4.48	0.37	-	-	-
6-10 ปี	4.42	0.32	0.27	-	-
มากกว่า 10 ปี	4.57	0.32	0.04*	0.00***	-

จากตารางที่ 4.18 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1-5 ปี มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านสถานประกอบการ แตกต่างจากสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก มากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6-10 ปี มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านสถานประกอบการ แตกต่างจากสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก มากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ของสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน ด้านการบริการ

ระยะเวลาการ เป็นสมาชิก	\bar{x}	S.D.	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
1-5 ปี	4.35	0.32	-	-	-
6-10 ปี	4.27	0.41	0.10	-	-
มากกว่า 10 ปี	4.44	0.36	0.06	0.00***	-

จากตารางที่ 4.19 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6-10 ปี มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านการบริการ แตกต่างจาก สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก มากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ของสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน ด้านคณะกรรมการ

ระยะเวลาการ เป็นสมาชิก	\bar{x}	S.D.	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
1-5 ปี	4.31	0.45	-	-	-
6-10 ปี	4.24	0.38	0.23	-	-
มากกว่า 10 ปี	4.45	0.9	0.01**	0.00***	-

จากตารางที่ 4.20 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก มากกว่า 10 ปี มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านคณะกรรมการ แตกต่างจากสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ของสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่

ระยะเวลาการ เป็นสมาชิก	\bar{x}	S.D.	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
1-5 ปี	4.60	0.42	-	-	-
6-10 ปี	4.31	0.36	0.00***	-	-
มากกว่า 10 ปี	4.51	0.38	0.06	0.00***	-

จากตารางที่ 4.21 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1-5 ปี มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านเจ้าหน้าที่ แตกต่างจากสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6-10 ปี มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านเจ้าหน้าที่ แตกต่างจากสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก มากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตารางที่ 4.22 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. สหกรณ์ควรจัดให้มีร้านขายสินค้าเพื่อรองรับความต้องการของสมาชิก	21
2. สหกรณ์ควรจัดให้มีโรงจอดรถอย่างเป็นระเบียบ	18
3. สหกรณ์ควรจัดให้มีป้ายประกาศ หรือประชาสัมพันธ์	14
4. สหกรณ์ควรจัดให้มีสวัสดิการต่อสังคมให้มากกว่านี้	8
5. สหกรณ์ควรจัดให้ความรู้แก่สมาชิกเพื่อจะได้พัฒนา ขบวนการสหกรณ์	4
6. สหกรณ์ควรจัดให้มีเครื่องออกบัตรคิว	17
7. สหกรณ์ควรจัดให้มีมุมพักผ่อนสำหรับสมาชิก	9

จากตารางที่ 4.6 พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 358 ชุด มีผู้เสนอแนะจำนวน 91 คนและสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ มีสมาชิกต้องการให้สหกรณ์มีร้านขายสินค้าเพื่อรองรับความต้องการของสมาชิก มากที่สุด ความถี่ 21 รองลงมาให้สหกรณ์จัดให้มีโรงจอดรถอย่างเป็นระเบียบ ความถี่ 18 สหกรณ์จัดให้มีเครื่องออกบัตรคิว ความถี่ 17 สหกรณ์ควรจัดให้มีป้ายประกาศ หรือประชาสัมพันธ์ ความถี่ 14 สหกรณ์ควรจัดให้มีมุมพักผ่อนสำหรับสมาชิก ความถี่ 9 สหกรณ์ควรจัดให้มีสวัสดิการต่อสังคมให้มากกว่านี้ ความถี่ 8 สหกรณ์ควรจัดให้ความรู้แก่สมาชิกเพื่อจะได้พัฒนา ขบวนการสหกรณ์ ความถี่ 4 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด ในครั้งนี้ ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆของสหกรณ์เพื่อให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์สูงสุด เกิดความร่วมมือกันในการพัฒนาสหกรณ์ให้ตอบสนองความต้องการของสมาชิกและสามารถใช้เป็นกรณีตัวอย่างในการปรับปรุงการให้บริการอย่างมีคุณภาพแก่สหกรณ์อื่นๆต่อไป

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา มีดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด
- 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จำนวน 3,436 คน ซึ่งเป็นจำนวนมากอาจไม่เพียงพอกับระยะเวลาและงบประมาณในการศึกษาจึงสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการคำนวณจากสูตรซึ่งกำหนดให้มีความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน .05

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด เพื่อความเหมาะสม ผู้วิจัยจึงเลือกใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 358 คน จากจำนวนประชากร 3,436 คน นำมาคำนวณหาตัวอย่างในแต่ละหน่วย ตามสัดส่วนของจำนวนสมาชิก การเก็บรวบรวมข้อมูล ขอความร่วมมือจากสหกรณ์เพื่อจัดส่งแบบสำรวจให้สมาชิกกระจายตามสัดส่วน โดยแยกเป็นอัตราส่วนของแต่ละตำบล ให้สมาชิกตอบแบบสอบถาม จำนวน 358 ชุด เสร็จแล้วได้รับส่งคืนสำนักงานสหกรณ์เพื่อส่งมอบให้ผู้ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยวิธีการ LSD สถิติที (t-test) และ One-Way ANOVA ซึ่งผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.3 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด สรุปได้ดังนี้

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 56.40 ด้านสถานภาพพบว่า โดยส่วนใหญ่สมรสแล้วคิดเป็นร้อยละ 93.90 ด้านอายุ พบว่ามีอายุมากกว่า 51 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.10 ด้านระดับการศึกษาที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74.90 ด้านระดับรายได้ มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.80 ระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 10 ปีขึ้นไปร้อยละ 48.30

1.3.2 ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย มีดังนี้

1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตร จะนะ จำกัด โดยแยกออกเป็นปัจจัย 4 ด้าน ปัจจัยด้านสถานประกอบการ ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านคณะกรรมการ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า

ปัจจัยด้านสถานประกอบการ พบว่ามีระดับความเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นปัจจัยด้านสถานประกอบการของสหกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.50 โดยสามารถเรียงลำดับความเชื่อมั่นจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่ มั่นคง ยั่งยืน ค่าเฉลี่ย 4.61 รองลงมา สถานที่จอดรถมีความกว้างขวางเพียงพอต่อการจอดรถ ค่าเฉลี่ย 4.59 รองลงมา มีสำนักงานเป็นทรัพย์สินของสหกรณ์มองเห็นชัดเจน ทำให้เป็นที่รู้จักน่าเชื่อถือและมีการพัฒนาให้เกิดการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและมั่นคง ค่าเฉลี่ย 4.57 รองลงมา มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักเป็นที่ยอมรับของสมาชิกและบุคคลภายนอก ค่าเฉลี่ย 4.53 รองลงมา มีตำรวจรักษาความปลอดภัยในสำนักงาน ทำให้มั่นใจในความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมา มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศทันสมัยอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา อาคารสถานที่สะดวกสบายเหมาะสมกับการติดต่อ ค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมา สถานที่ทำงานสหกรณ์มีความสะอาด และจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 4.40 และน้อยที่สุดสหกรณ์จัดให้มีที่พักรอบบริการของสมาชิกอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.39

ปัจจัยด้านการบริการ พบว่ามีระดับความเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นปัจจัยด้านการบริการของสหกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.36 โดยสามารถเรียงลำดับความเชื่อมั่นจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดีและการให้บริการ

รวดเร็ว ง่าย ใจ ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมา ผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย พูดยาวไพเราะเหมาะสมกับงานบริการมีมนุษยสัมพันธ์ดีและได้รับบริการอย่างเสมอภาคเมื่อเทียบกับผู้อื่นที่มารับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมชัดเจน สะดวกต่อการใช้บริการและได้รับความเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจนเหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมา ได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจนเหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.31 และน้อยที่สุดมีข้อมูลหรือแบบฟอร์มสะดวก และง่ายต่อการกรอกข้อความ มีค่าเฉลี่ย 4.23

ปัจจัยด้านคณะกรรมการ พบว่ามีระดับความเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นปัจจัยด้านคณะกรรมการของสหกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.34 โดยสามารถเรียงลำดับความเชื่อมั่นจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ บริหารงานสหกรณ์ด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ค่าเฉลี่ย 4.55 รองลงมา เป็นผู้มีวิสัยทัศน์ ซื่อสัตย์มีคุณธรรม มีสมรรถนะ ค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมา มีประวัติส่วนบุคคลและประวัติการทำงานใสสะอาดเชื่อถือได้ ค่าเฉลี่ย 4.41 รองลงมา เสียสละทั้งร่างกาย แรงใจ และเวลาให้กับการบริหารงานสหกรณ์อย่างเต็มที่ ค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมา ไม่เปิดเผยข้อมูลของสมาชิกแก่บุคคลอื่น ค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมา มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการบริหารจัดการ ที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดการพัฒนาในสหกรณ์ มีทักษะ มีความเชี่ยวชาญในการบริหารงาน และมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงขอบเขตของภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ไม่ก้าวก่ายหรือละเลย ค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมา มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสหกรณ์เป็นอย่างดีสามารถตอบข้อซักถามของสมาชิกหรือบุคคลอื่นได้ ค่าเฉลี่ย 4.27 และต่ำสุด มีการคิดค้นพัฒนาให้เกิดนวัตกรรม ใหม่ ๆ มีบริการใหม่ ๆ ให้สมาชิกได้เลือกใช้เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.2

ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ พบว่ามีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.47 โดยสามารถเรียงลำดับความเชื่อมั่นจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ความสามารถ ซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.59 รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานสหกรณ์ ค่าเฉลี่ย 4.58 รองลงมา เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามนโยบาย ข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์ อย่างเคร่งครัด และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ค่าเฉลี่ย 4.55 รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนโยน เป็นกันเอง ใช้ถ้อยคำสุภาพ และเจ้าหน้าที่ได้ให้ข้อมูลข่าวสาร รับฟังปัญหาความต้องการของสมาชิกด้วยความเต็มใจ ค่าเฉลี่ย

4.46 รองลงมา เจ้าหน้าที่ใช้ทรัพย์สิน วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัดคุ้มค่า ค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมา เจ้าหน้าที่ได้มีการพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ความสามารถ เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมา เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยและมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.37 และต่ำสุด เจ้าหน้าที่ได้รักษาข้อมูลของสมาชิกได้เป็นความลับและไม่นำไปแสวงหาประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.36

3) เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรระจนะ จำกัด พบว่า

- เพศ สมาชิกที่มีเพศต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรระจนะ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่น ปัจจัยด้านสถานประกอบการของสหกรณ์ ปัจจัยด้านการบริการของสหกรณ์ ปัจจัยด้านคณะกรรมการของสหกรณ์ และปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน

- สถานภาพ สมาชิกที่มีสถานภาพต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรระจนะ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่น ปัจจัยด้านสถานประกอบการของสหกรณ์ ปัจจัยด้านการบริการของสหกรณ์ ปัจจัยด้านคณะกรรมการของสหกรณ์ และปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน

- อายุ ปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรระจนะ จำกัด จังหวัดสงขลา รายด้านของสมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่แตกต่างกัน 3 ด้าน คือ อายุต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ ด้านสถานประกอบการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และด้านคณะกรรมการดำเนินการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสมาชิกสหกรณ์การเกษตรระจนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ที่มีอายุ 20-30 ปี มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านสถานประกอบการแตกต่างจาก สมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านสถานประกอบการแตกต่างจาก สมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สมาชิกสหกรณ์การเกษตรระจนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ที่มีอายุ 20-30 ปี มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านการบริการต่างจาก สมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านการบริการ ต่างจาก สมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ที่มีอายุ 31-40 ปี มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านคณะกรรมการ ต่างจาก สมาชิกที่มีอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านคณะกรรมการ ต่างจาก สมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- **ระดับการศึกษา** การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ทั้ง 4 ปัจจัย ของสมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยมีปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ใน 3 ปัจจัย คือ ด้านสถานประกอบการ ด้านการบริการ ด้านคณะกรรมการ และแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ใน 1 ปัจจัย คือ ด้านเจ้าหน้าที่

- **รายได้ต่อเดือนของครอบครัว** ปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา รายได้ของสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ ด้านการบริการ ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่แตกต่างกัน 3 ด้าน คือ มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ ด้านสถานประกอบการและด้านคณะกรรมการ ดำเนินการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และด้านเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านสถานประกอบการ แตกต่างจาก สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว 20,001-30,000 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว 10,001-20,000 บาท มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านสถานประกอบการ แตกต่างจาก สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว 20,001-30,000 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สมาชิกสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวมากกว่า 30,000 บาท มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านคณะกรรมการแตกต่างจาก สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว ต่ำกว่า 10,000 บาท สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว 10,001-20,000 บาท และสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว 10,001-20,000 บาท มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านเจ้าหน้าที่ แตกต่างจาก สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สมาชิกที่มี

รายได้ต่อเดือนของครอบครัวมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปมีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านเจ้าหน้าที่แตกต่างจาก สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว ต่ำกว่า 10,000 บาท และสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว 20,000 - 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- **ระยะเวลาการเป็นสมาชิก** ปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา รายด้านของสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกันมีปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ ด้านสถานการณ์ประกอบการ ด้านการบริการ ด้านคณะกรรมการดำเนินการ และด้านเจ้าหน้าที่ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ .001 โดยสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1-5 ปี มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านสถานการณ์ประกอบการ แตกต่างจาก สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6-10 ปี มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านสถานการณ์ประกอบการ แตกต่างจาก สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สมาชิกสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6-10 ปี มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านการบริการ แตกต่างจาก สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก มากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สมาชิกสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก มากกว่า 10 ปี มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านคณะกรรมการ แตกต่างจาก สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด จังหวัดสงขลา ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1-5 ปี มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านเจ้าหน้าที่ แตกต่างจาก สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6-10 ปี มีความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ด้านเจ้าหน้าที่ แตกต่างจาก สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก มากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

2. อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด มีผลการศึกษา ดังนี้

2.1 การที่สมาชิกของสหกรณ์เกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในเรื่องของปัจจัยด้านสถานการณ์ประกอบการ เนื่องจากสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด ได้สร้างอาคารสำนักงานใหม่ เป็นสำนักงานที่ทันสมัยสามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ อื่น ๆ ได้ ซึ่ง

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรรณวิษา ศรีสมุทร (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรสุวรรณภูมิ จำกัด จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่โดยรวมมีความพอใจในระดับปานกลาง ส่วนในด้านตัวเจ้าพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก และมีสมาชิกส่วนน้อยที่ไม่พอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานสหกรณ์การเกษตรสุวรรณภูมิ จำกัด ทั้งนี้เพราะว่าสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด เป็นสหกรณ์ประเภทสหกรณ์การเกษตรมีการให้บริการด้านการดำเนินที่คล้ายคลึงกัน

2.2 ประเด็นที่สมาชิกของสหกรณ์เกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับรองจากปัจจัยด้านสถานประกอบการ ผลการศึกษาประเด็นนี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปราณี กิรดิษฐ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) สาขาเทพา ผลการศึกษาพบว่า “ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารทหารไทยเป็นรายชื่อที่อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ พนักงานแต่งกายสุภาพ การกล่าวต้อนรับและการทักทาย ความสะอาดของสถานที่ทำการและความปลอดภัยในธนาคารส่วนข้อที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความถูกต้องของการรับจ่ายเงิน ความเร็วและความถูกต้องในการเปิดบัญชี การรับฝาก – ถอน ความรวดเร็ว และความถูกต้องด้านสินเชื่อ และสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า เพราะสมาชิกสหกรณ์ต้องการให้บริการด้านดำเนินงานมากกว่าด้านเจ้าหน้าที่

2.3 ประเด็นที่สมาชิกของสหกรณ์เกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ปัจจัยด้านการบริการ มีระดับความเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ผลการศึกษาประเด็นนี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชนทัต กลิ่นประทุม (2542 : 4-5) ได้ศึกษาการให้บริการของสำนักงานการศึกษาเอกชน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยศึกษาในด้านความรวดเร็ว ความเสมอภาค และความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการและวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งหน้าที่การงาน รายได้ และประสบการณ์ในการรับบริการ (ความถี่) กับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาเอกชน จากการศึกษาพบว่า ผู้มาติดต่อขอรับบริการจะมีความพึงพอใจมากกว่าไม่พึงพอใจ ทั้งในด้านความรวดเร็ว ความเสมอภาค ลากรมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ

2.4 ประเด็นที่สมาชิกของสหกรณ์เกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ปัจจัยด้านสถานประกอบการ ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านคณะกรรมการ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ มีระดับความเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ผลการศึกษาประเด็นนี้ แตกต่างจากกับผลการศึกษาของ สุชาติ โนนสืบ-เถา (2542 : 4-5) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ โดยมี

วัตถุประสงค์ในการศึกษาที่สำคัญคือ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพ และปัญหาอุปสรรคการให้บริการของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า สถานที่ พนักงานและการบริการของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาและอุปสรรคการให้บริการของธนาคารออมสิน ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ ยังไม่เพียงพอ และยังไม่ทันสมัย ความไม่เสมอภาคในการให้บริการ การบริการไม่สะดวกรวดเร็ว ระบบเทคโนโลยีการสื่อสารไม่ทันสมัย

2.5 ประเด็นที่สมาชิกของสหกรณ์เกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ปัจจัยด้าน

คณะกรรมการ เป็นอันดับสุดท้าย เนื่องจากคณะกรรมการไม่มีความเชี่ยวชาญในการบริหารงาน และไม่ได้คิดค้นพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ มาให้สมาชิกได้เลือกใช้

3. ข้อเสนอแนะ

จากสรุปผลการศึกษา และการวิเคราะห์ผลการศึกษาในครั้งนี้ ที่ได้เสนอไปแล้ว ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

3.1.1 ปัจจัยด้านสถานประกอบการ สมาชิกมีระดับความเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นปัจจัยด้านสถานประกอบการของสหกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุด โดยสมาชิกมีความเชื่อมั่นเรื่องของสหกรณ์เป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่ มั่นคงยั่งยืน และสหกรณ์ต้องปรับปรุงแก้ไขให้มีที่พักรอบบริการของสมาชิกอย่างเพียงพอเพื่อความสะดวกของสมาชิกที่มาใช้บริการ

3.1.2 ปัจจัยด้านการบริการ สมาชิกมีระดับความเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นปัจจัยด้านการบริการของสหกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุด โดยสมาชิกมีความเชื่อมั่นเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจระบบงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดีและการให้บริการรวดเร็วจับใจเต็มใจให้บริการ และสหกรณ์ต้องปรับปรุงแก้ไขให้มีข้อมูลหรือแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการกรอกข้อความ

3.1.3 ปัจจัยด้านคณะกรรมการ สมาชิกมีระดับความเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นปัจจัยด้านคณะกรรมการของสหกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุด โดยสมาชิกมีความเชื่อมั่นเรื่อง การบริหารงานสหกรณ์ด้วยความซื่อสัตย์โปร่งใส และสหกรณ์ต้องปรับปรุงแก้ไขให้มีการคิดค้นพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ มีบริการใหม่ ๆ ให้สมาชิกได้เลือกใช้

3.1.4 ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ สมาชิกมีระดับความเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุด โดยสมาชิกมีความเชื่อมั่นเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะและสมรรถนะในการปฏิบัติงานสหกรณ์ และสหกรณ์ต้องปรับปรุงแก้ไขให้เจ้าหน้าที่รักษาข้อมูลของสมาชิกได้เป็นความลับและไม่นำไปแสวงหาผลประโยชน์

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตรในจังหวัดสงขลา เพื่อนำไปใช้วางแผนและปรับปรุงการให้บริการต่อไป

3.2.2 ควรทำการศึกษาแบบเจาะลึก โดยการทำ SWOT หาจุดเด่น จุดด้อย โอกาส
และอุปสรรค ในธุรกิจของสหกรณ์ เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มศักยภาพให้กับสหกรณ์ เพื่อสร้าง
ความเชื่อมั่นให้แก่สมาชิกสหกรณ์





บรรณานุกรม

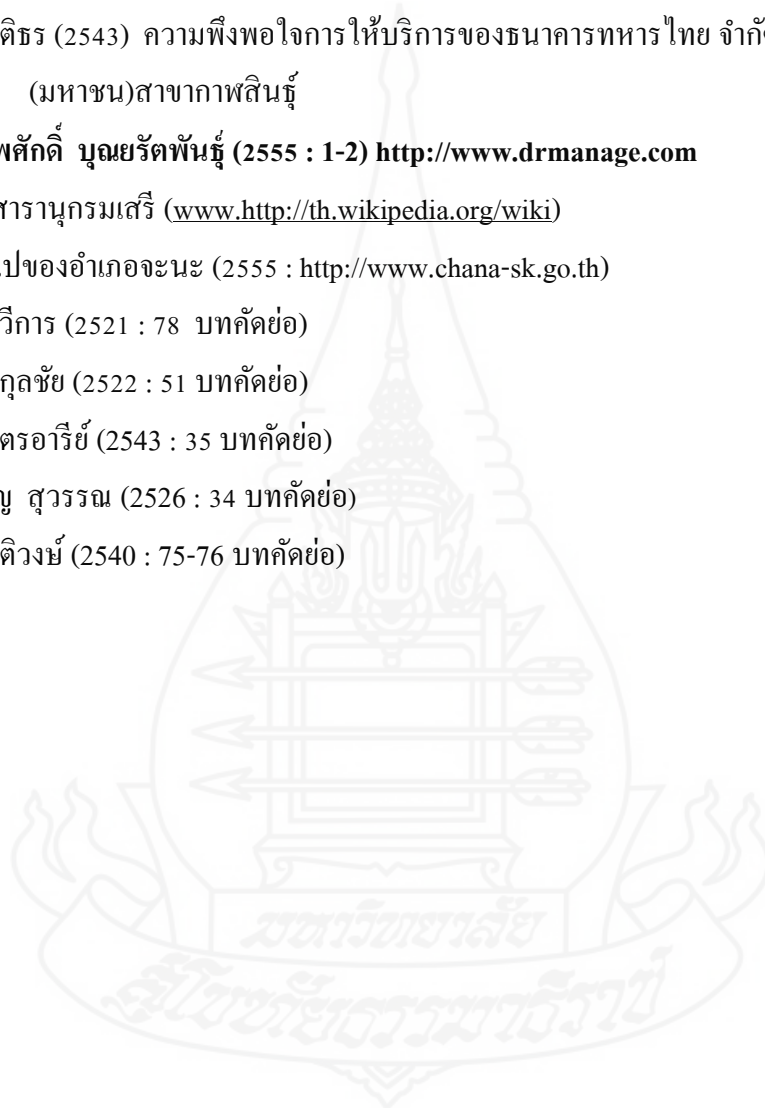
มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

บรรณานุกรม

- กุลภรณ์ เทพพัตรา (2548) ความรู้ ทักษะ และความเชื่อมั่นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร
ต่อการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต. วิทยานิพนธ์,
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิตฐิพร ศิริตานนท์. (2543). การเปรียบเทียบค่าความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของ
แบบวัดเจตคติต่อวิชาคอมพิวเตอร์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). องค์การและการจัดการทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร:
ไทยวัฒนาพานิช.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร:
โอเดียนสโตร์.
- พิภพ วังเงิน (2547) พฤติกรรมองค์กร กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อักษรพิทยา
- มณีวรรณ ต้นไทย (2533) พฤติกรรมกาให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องควบคุมยา สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ วิทยานิพนธ์รัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ราชบัณฑิตยสถาน (2542) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน กรุงเทพมหานคร
บริษัทนานมีบุ๊คพับลิเคชันส์ จำกัด
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541) คุณภาพคือความอยู่รอด กรุงเทพมหานคร ดวงกมลการพิมพ์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) การบริหารการตลาดยุคใหม่ กรุงเทพมหานคร ซีระฟิมม์
และโซเทกซ์
- สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ (2550) พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์
กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- หลุย จำปาเทศ (2533) จิตวิทยาการจูงใจ กรุงเทพมหานคร สามัคคีสาส์น
- วรรณวิษา ศรีสมุทร (2547) การสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการ
ให้บริการของสหกรณ์การเกษตรสุวรรณภูมิ จำกัด จังหวัดกาญจนบุรี
- ปราณี กิรดิษฐ (2543) ความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด
(มหาชน)สาขาภาพสินธุ์

- ชนทัต กลิ่นประทุม (2542) การให้บริการของสำนักงานการศึกษาเอกชน มีวัตถุประสงค์เพื่อ
ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการ
- สุชาติ โนนสีบเทา (2542) ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่
รายงานกิจการของสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด ประจำปี (2554) สหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด
อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา
- ปราณี กิรติธร (2543) ความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด
(มหาชน)สาขากาฬสินธุ์
- รศ.ดร.เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2555 : 1-2) <http://www.drmanage.com>**
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี ([www.http://th.wikipedia.org/wiki](http://th.wikipedia.org/wiki))
- ข้อมูลทั่วไปของอำเภอจะนะ (2555 : <http://www.chana-sk.go.th>)
- สมยศ นาวิการ (2521 : 78 บทคัดย่อ)
- โสภา ชูพิกุลชัย (2522 : 51 บทคัดย่อ)
- อรจิรา เนตรอารีย์ (2543 : 35 บทคัดย่อ)
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 34 บทคัดย่อ)
- ธงชัย สันติวงษ์ (2540 : 75-76 บทคัดย่อ)





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

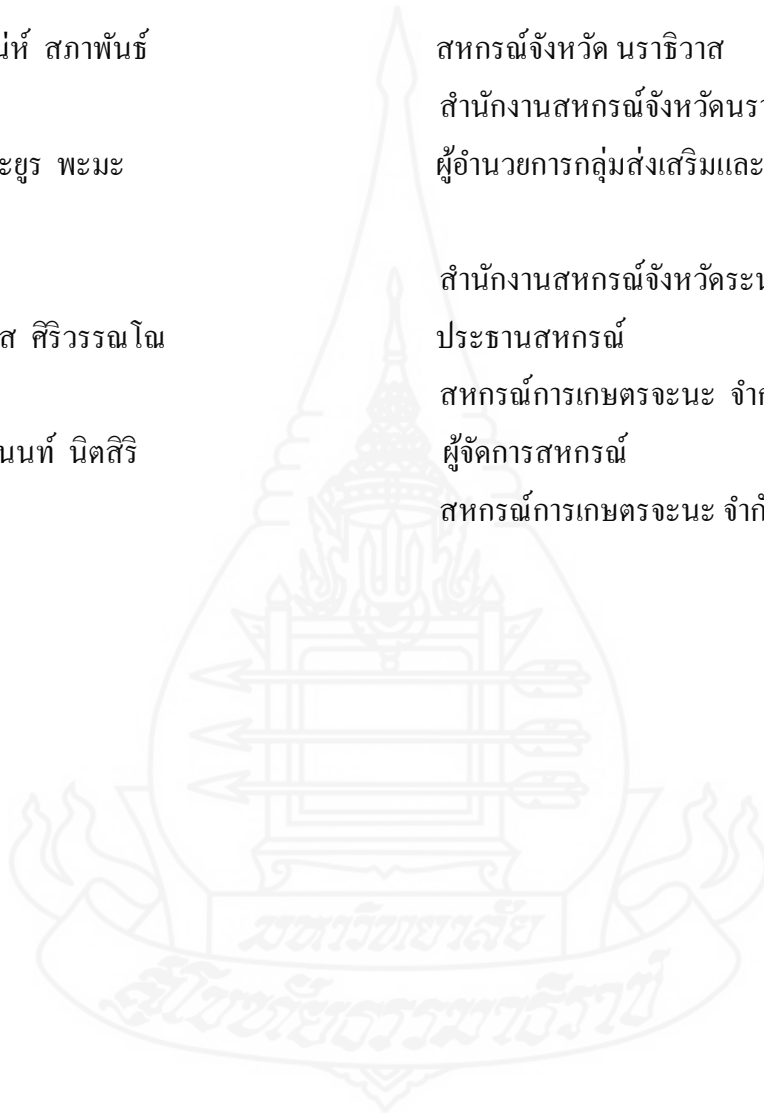
สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



ภาคผนวก
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. นายเสน่ห์ สภาพันธ์	สหกรณ์จังหวัด นราธิวาส สำนักงานสหกรณ์จังหวัดนราธิวาส
2. นายประยูร พะมะ สหกรณ์	ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดระนอง
3. นายสุวิศ ศิริวรรณโณ	ประธานสหกรณ์ สหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด
4. นายชัยนนท์ นิตสิริ	ผู้จัดการสหกรณ์ สหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด





ภาคผนวก
จ แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์การเกษตรระจนะ จำกัด

.....

คำชี้แจง ในการกรอกแบบสอบถาม

1. โปรดตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุดหรือเติมข้อความในช่องว่างให้ได้ความสมบูรณ์

2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 6 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานประกอบการ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคณะกรรมการ

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หย่าร้าง

3. อายุ

1. 20 – 30 ปี

2. 31 – 40 ปี

3. 41 – 50 ปี

4. 51 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ต่อเดือนของครอบครัว

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. มากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านสถานประกอบการ

คำถาม : ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่า สถานประกอบการของสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านสถานประกอบการ	ระดับความคิดเห็น				
	เชื่อมั่นมากที่สุด	เชื่อมั่นมาก	เชื่อมั่นปานกลาง	เชื่อมั่นน้อย	เชื่อมั่นน้อยที่สุด
1. เป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่ มั่นคง ยั่งยืน					
2. มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักเป็นที่ยอมรับของสมาชิกและบุคคลภายนอก					
3. มีอาคารสำนักงานเป็นทรัพย์สินของสหกรณ์ มีป้ายชื่อสหกรณ์มองเห็นชัดเจน ทำให้เป็นที่รู้จักและน่าเชื่อถือ					
4. อาคารสถานที่สะดวกสบายเหมาะสมกับการติดต่อ					
5. สถานที่จอดรถมีความกว้างขวางเพียงพอต่อการจอดรถ					
6. สหกรณ์จัดให้มีที่พักและบริการของสมาชิกอย่างเพียงพอ					
7. สถานที่ทำงานสหกรณ์มีความสะอาดและจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อย					
8. มีการพัฒนาให้เกิดการเจริญเติบโตอย่าง					

ต่อเนื่องและมั่นคง					
9. มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศทันสมัยอยู่เสมอ					
10. มีทหารรักษาความปลอดภัยในสำนักงานทำให้มั่นใจในความปลอดภัย					

ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านการบริการ

คำถาม : ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่า การบริการของสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด เป็นดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เชื่อมั่นมากที่สุด	เชื่อมั่นมาก	เชื่อมั่นปานกลาง	เชื่อมั่นน้อย	เชื่อมั่นน้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมชัดเจนและสะดวกต่อการใช้บริการ					
2. มีข้อมูลหรือแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการกรอกข้อความ					
3. ผู้ให้บริการมีกิจกรรมทางสุขภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะเหมาะสมกับงานบริการมีมนุษยสัมพันธ์					
4. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการ					
5. ได้รับความเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
6. ได้รับความบริการอย่างเสมอภาคเมื่อเทียบกับผู้อื่นที่มารับบริการ					

7. ได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการให้บริการ					
8. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี					
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ					
10. การให้บริการรวดเร็ว นับไว เต็มใจให้บริการ					

ตอนที่ 4 ปัจจัยด้านคณะกรรมการ

คำถาม : ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่า คณะกรรมการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด

“มี”คุณสมบัติดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านคณะกรรมการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เชื่อมั่นมากที่สุด	เชื่อมั่นมาก	เชื่อมั่นปานกลาง	เชื่อมั่นน้อย	เชื่อมั่นน้อยที่สุด
1. เป็นผู้มีความซื่อสัตย์มีคุณธรรม มีสมรรถนะ					
2. มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการบริหารจัดการ ที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดการพัฒนาในสหกรณ์					
3. มีทักษะ มีความเชี่ยวชาญในการบริหารงาน					
4. มีประวัติส่วนบุคคลและประวัติการทำงานใสสะอาด เชื่อถือได้					
5. เลี้ยงดูแข็งแรงกาย แรงใจ และเวลาให้กับการบริหารงานสหกรณ์อย่างเต็มที่					

6. มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงขอบเขตของภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ไม่ก้าวท้าวหรือละเลย					
7. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสหกรณ์เป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถามของสมาชิกหรือบุคคลอื่นได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ					
8. บริหารงานสหกรณ์ด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส					
9. มีการคิดค้นพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ มีบริการใหม่ๆ ให้สมาชิกได้เลือกใช้เสมอ					
10. ไม่เปิดเผยข้อมูลของสมาชิกแก่บุคคลอื่น					

ตอนที่ 5 ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่

คำถาม : ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่า เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด "มี"คุณสมบัติดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่	ระดับความคิดเห็น				
	เชื่อมั่นมากที่สุด	เชื่อมั่นมาก	เชื่อมั่นปานกลาง	เชื่อมั่นน้อย	เชื่อมั่นน้อยที่สุด
1.เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานสหกรณ์					
2. เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามนโยบาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ อย่างเคร่งครัด					
3. มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ซื่อสัตย์ สุจริต ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยและมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน					

5. เจ้าหน้าที่ได้รักษาข้อมูลของสมาชิกไว้เป็นความลับและไม่นำไปแสวงหาประโยชน์					
6. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพอ่อนโยน เป็นกันเอง และใช้ถ้อยคำสุภาพ					
7. เจ้าหน้าที่ได้ให้ข้อมูลข่าวสาร และรับฟังปัญหา ความต้องการของสมาชิกด้วยความเต็มใจ					
8. เจ้าหน้าที่ใช้ทรัพย์สิน วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัด คุ่มค่า					
9. เจ้าหน้าที่ได้มีการพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ความสามารถ เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน					
10. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายณัฐพงศ์ จันทร์ศิริ
วัน เดือน ปีเกิด	4 เมษายน 2522
สถานที่เกิด	จังหวัดสงขลา
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี สาขาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม พ.ศ. 2544
สถานที่ทำงาน	สหกรณ์การเกษตรจะนะ จำกัด
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่สินเชื่อ

