

ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด
จังหวัดสุราษฎร์ธานี

นายประทีป เพชรวารินทร์



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสหกรณ์ สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2556

**Members' Confidence in the Management of Surat Thani Police Savings
and Credit Cooperative, Ltd., Surat Thani Province**

Mr. Pratak Pechwarin

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

School of Agriculture and Cooperatives
Sukhothai Thammathirat Open University

2013

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์
คำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ชื่อและนามสกุล นายประทีป เพชรวารินทร์
แขนงวิชา สหกรณ์
สาขาวิชา เกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สังเสริม หอมกลิ่น

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2557

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


.....
(รองศาสตราจารย์สังเสริม หอมกลิ่น)

ประธานกรรมการ


.....
(รองศาสตราจารย์กฤษฎา ประศาสน์วุฒิ)

กรรมการ


.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. อัจฉรา จิตตดากร)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์

ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผู้ศึกษา นายประทีป เพชรวารินทร์ **รหัสนักศึกษา** 2559003435 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สหกรณ์) **อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์สงเสริม หอมกลิ่น **ปีการศึกษา** 2556

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด 2) ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด และ 3) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกกับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 362 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที เอฟ และ เซฟเฟ

ผลการศึกษาพบว่า 1) สมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่เพศชาย อายุ 41- 51 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 20,001- 30,000 บาท ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11-20 ปี 2) ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด โดยรวมมีความเชื่อมั่นในระดับมากทุกด้าน โดยด้านการบริหารจัดการองค์กรมีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมา ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ และด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ตามลำดับ 3) ปัจจัยส่วนบุคคลกับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ สุราษฎร์ธานี จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกทุกปัจจัยได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ที่แตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ด้านต่างๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นสมาชิกที่มีเพศต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการไม่แตกต่างกัน สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ไม่แตกต่างกัน สมาชิกที่มีสถานภาพต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านการบริหารจัดการองค์กรไม่แตกต่างกัน และ สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ ความเชื่อมั่นของสมาชิก การบริหารจัดการ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี

Independent Study title: Members' Confidence in the Management of
Surat Thani Police Savings and Credit Cooperative, Ltd.,
Surat Thani Province

Author: Mr. Pratak Pechwarin; **ID:** 2559003435;

Degree: Master of Business Administration (Cooperatives);

Independent Study advisor: Songserm Homglin, Associate Professor;

Academic year: 2013

Abstract

The objectives of this research were to study: 1) the personal factors of members of Surat Thani Police Savings and Credit Cooperative, Limited; 2) their level of confidence in the cooperative's management; and 3) the relationships between members' personal factors and their confidence in the cooperative's management.

The sample population consisted of 362 members of Surat Thani Police Savings and Credit Cooperative, Ltd. Data were collected using a questionnaire and analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and Scheffe's test.

The results showed that 1) Most of the sample members were male, age 41-51, married, and educated to bachelor's degree level. Most made income of 20,001-30,000 baht a month and had been a member of the cooperative for 11-20 years. 2) Overall, the sample members had a high level of confidence in every aspect of the cooperative's management. They gave the highest mean score for organizational management, followed by qualifications of the members of the board of directors, the cooperative's reputation and image, its stability and safety, the building and grounds, materials and equipment, services, news and information, benefits, and qualifications and operations of managers, in that order. 3) Statistically significant relationships were found between all the members' personal factors (sex, age, educational level, marital status, income and number of years of membership) and confidence in every aspect of the cooperative's management, with the following exceptions: sex was not related to confidence in qualifications and operations of managers; age was not related to confidence in the cooperative's reputation, image, stability, safety, buildings and grounds and materials and equipment; marital status was not related to confidence in organizational management; and number of years of membership was not related to confidence in qualifications of the members of the board of directors.

Keywords: member confidence, management, Surat Thani Police Savings and Credit Cooperative, Ltd.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจาก รองศาสตราจารย์ส่งเสริม หอมกลิ่น อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษาแนะนำ และติดตามตรวจแก้ไขข้อบกพร่องการศึกษาครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อย ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอขอบคุณสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอบคุณสำหรับกำลังใจที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมศึกษา แขนงวิชาสหกรณ์ทุกท่าน

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บิดา มารดา ตลอดจนบุคคลในครอบครัวทุกคนที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา ซึ่งผู้ศึกษาถือว่ามีความเป็นอย่างยิ่ง

ท้ายสุดนี้ ผู้ศึกษาหวังว่ารายงานการศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจและผู้ที่เกี่ยวข้อง ประโยชน์ใดๆ ที่จะได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอโน้มมอุทิศคุณความดีทั้งหมดแด่ผู้มีพระคุณ และผู้มีส่วนช่วยเหลือทุกท่าน หากมีสิ่งใดขาดตกบกพร่อง หรือผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียวและขออภัยมา ณ โอกาสนี้

ประทีภย์ เพชรวารินทร์

พฤษภาคม 2557

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประเด็นปัญหาที่ศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
บริบทเกี่ยวกับสหกรณ์.....	6
บริบทของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด.....	12
ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานสหกรณ์.....	17
จรรยาบรรณของคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ.....	22
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	27
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
ตอนที่ 1 ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	51
ตอนที่ 2 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการ บริหารจัดการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด.....	53
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหาร จัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้และอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน.....	59
ตอนที่ 4 การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ จะสร้างความเชื่อมั่นแก่สมาชิกในการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด.....	78
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	79
สรุปผลการศึกษา.....	79
อภิปรายผลการศึกษา.....	85
ข้อเสนอแนะ.....	87
บรรณานุกรม.....	90
ภาคผนวก.....	93
ประวัติผู้ศึกษา.....	100

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ความสัมพันธ์ภาพระหว่างความต้องการต่าง ๆ ในทฤษฎีสองปัจจัย ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการ และทฤษฎี อี. อาร์. จี.....	33
ตารางที่ 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก.....	51
ตารางที่ 4.2 ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์	53
ตารางที่ 4.3 ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ.....	54
ตารางที่ 4.4 ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ.....	55
ตารางที่ 4.5 ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ.....	56
ตารางที่ 4.6 ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านการบริการจัดการองค์กร.....	57
ตารางที่ 4.7 สรุปผลการศึกษา ระดับความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน.....	58
ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหาร จัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างเพศชาย และเพศหญิง	59
ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหาร จัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิก ที่มีอายุแตกต่างกัน	61
ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ... ..	63
ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของ ฝ่ายจัดการ.....	64
ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร และสวัสดิการ.....	64
ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ด้านการบริหารจัดการองค์กร.....	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	66
ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน.....	67
ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกัน.....	69
ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน.....	70
ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์.....	73
ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ.....	74
ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร และสวัสดิการ.....	75
ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ด้านการบริหารจัดการองค์กร.....	76
ตารางที่ 4.22 สรุปผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ในแต่ละด้าน ระหว่างสมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก.....	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.23 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด.....	78



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
ภาพที่ 2.1 แสดงระบบการบริหารโดยรวม.....	15



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์แห่งแรกนี้ พระราชวรวงศ์เธอ กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ (น.ม.ส.) พระบิดาแห่งการสหกรณ์ไทย ได้ทรงส่งเสริมให้ก่อตั้งและทรงเป็นนายทะเบียนสหกรณ์รับจดทะเบียนให้เป็นสหกรณ์แห่งแรก เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2459 พระองค์ทรงเป็นผู้ปูพื้นฐานและทรงเป็นกำลังสำคัญในการเผยแพร่และจัดตั้งขยายกิจการการสร้างความผาสุกแก่ประชาชน เพื่อการกินดีอยู่ดี และเป็นผู้นำวิธีการสหกรณ์เข้ามาใช้เพื่อช่วยประชาชนชาวไทยหลุดพ้นจากการถูกเอารัดเอาเปรียบ บรรเทาปัญหาความยากจนและจากการดำเนินการต่อเนื่องมาในปีพ.ศ.2527 ที่ประชุมคณะรัฐมนตรี จึงมีมติกำหนดให้วันนี้ของทุกปีเป็น วันสหกรณ์แห่งชาติ (สมัย รุ่งสุข, 2535)

การดำเนินงานในระยะแรกของการสหกรณ์ในประเทศไทย เริ่มต้นด้วยการทดลองจัดตั้งสหกรณ์ประเภทหาทุนในการจัดตั้งสหกรณ์ระยะแรกนี้ ได้มีการจัดตั้งสหกรณ์ประเภทนี้ 81 สมาคมใน 3 จังหวัดได้แก่ พิษณุโลก ลพบุรีและอยุธยา ต่อมาเมื่อเป็นที่ประจักษ์ว่า สหกรณ์เป็นสิ่งที่สามารถจัดทำสำเร็จจึงประกาศใช้พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2471 ขึ้น หลังจากนั้นอีก 5 ปี ได้มีการขยายสาขาออกไปได้อีก 7 จังหวัดและเมื่อเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 การสหกรณ์ได้ขยายตัวอย่างรวดเร็วโดยรัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมสหกรณ์ มีการจัดตั้งสหกรณ์ประเภทอื่นขึ้นอีก อาทิ สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์ที่ดิน ร้านสหกรณ์

ปัจจุบันสหกรณ์ในประเทศไทยมีทั้งหมด 7 ประเภท ได้แก่ สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์ประมง สหกรณ์นิคม สหกรณ์บริการ สหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน และสหกรณ์การเกษตร และจากสหกรณ์ทั่วประเทศที่มีประมาณ 6,868 สหกรณ์ มีสมาชิกกว่าสิบล้าน (ดำรง ปั้นประณต และสะอาด แก้วเกษ, 2550)

สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสหกรณ์รูปแบบหนึ่งที่มีการรวมกลุ่มของสมาชิกโดยมีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิกให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ให้สมาชิกได้รับประโยชน์ร่วมกัน ทั้งนี้สมาชิกสหกรณ์ทุกคนจะต้องถือหุ้นในสหกรณ์ โดยหักเงินเดือนเข้าสมทบเป็นทุนเรือนหุ้นในทุกๆ เดือน และมีการรับฝากเงินจากสมาชิกในรูปของเงิน

ฝาก ซึ่งสหกรณ์นำเงินเหล่านี้ไปบริหารจัดการในการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ เอื้อประโยชน์แก่สมาชิกและเสริมพฤติกรรมการออมให้แก่สมาชิกทั่วไป

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ได้จัดตั้งขึ้นด้วยความคิดริเริ่มของบรรดาข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความคิดเห็นพ้องกันในอันที่จะจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ขึ้น เพื่อให้เป็นสถาบันการเงินอันถาวร ซึ่งมีความมุ่งหมายที่จะส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจสงวนรายได้ของตนไว้ใน วิถีทางอันมั่นคงและขจัดปัญหาความเดือดร้อนทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ในหมู่ข้าราชการตำรวจ จึงได้ดำเนินธุรกิจร่วมกัน โดยถือหลักความสมัครใจ หลักประชาธิปไตย หลักความยุติธรรม หลักการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อจะได้ร่วมกันยกระดับ ความเป็นอยู่ให้มีฐานะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น จึงได้ดำเนินการจัดตั้งสหกรณ์ขึ้น โดยสหกรณ์จดทะเบียน เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2509 หมายเลขทะเบียนที่ 84/11256 โดยใช้ชื่อว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด มีสมาชิกแรกตั้งจำนวน 160 คน มีทุนเรือนหุ้นครั้งแรก 3,200 หุ้น เป็นเงิน 32,000 บาท บริหารงานมาด้วยความร่วมแรงร่วมใจของคณะกรรมการและสมาชิก จนสหกรณ์มีฐานะมั่นคง มีสมาชิกเพิ่มขึ้นตามลำดับ ซึ่งปัจจุบันสำนักงานสหกรณ์ตั้งอยู่ เลขที่ 128/4 หมู่ 10 ต.วัดประดู่ อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี มีผลการดำเนินงาน วันสิ้นปีบัญชี 30 กันยายน 2556 ปัจจุบันบริหารงานโดยคณะกรรมการชุดที่ 48 มีคณะกรรมการดำเนินการ 11 คน และมีเจ้าหน้าที่สหกรณ์ 12 คน สมาชิกรวม 3,727 คน สินทรัพย์รวม 4,600,757,164.28 บาท ทุนดำเนินงาน 1,702,519,915.92 บาท ทุนเรือนหุ้น 1,445,047,510.00 บาท ทุนสำรอง 14,060,767.05 บาท เงินรับฝาก 431,704,141.12 บาท และกำไรสุทธิ 143,061,147.08 บาท (รายงานประจำปีทางบัญชีสิ้นสุด 31 กันยายน 2556) จากการให้บริการในด้านต่างๆของสหกรณ์ที่มีการให้บริการแก่สมาชิกที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องนั้น จึงเป็นสาเหตุให้ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุง การให้บริการให้ตรงตามความต้องการและความพึงพอใจ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับสมาชิก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องศึกษาถึงความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ สุราษฎร์ธานี จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

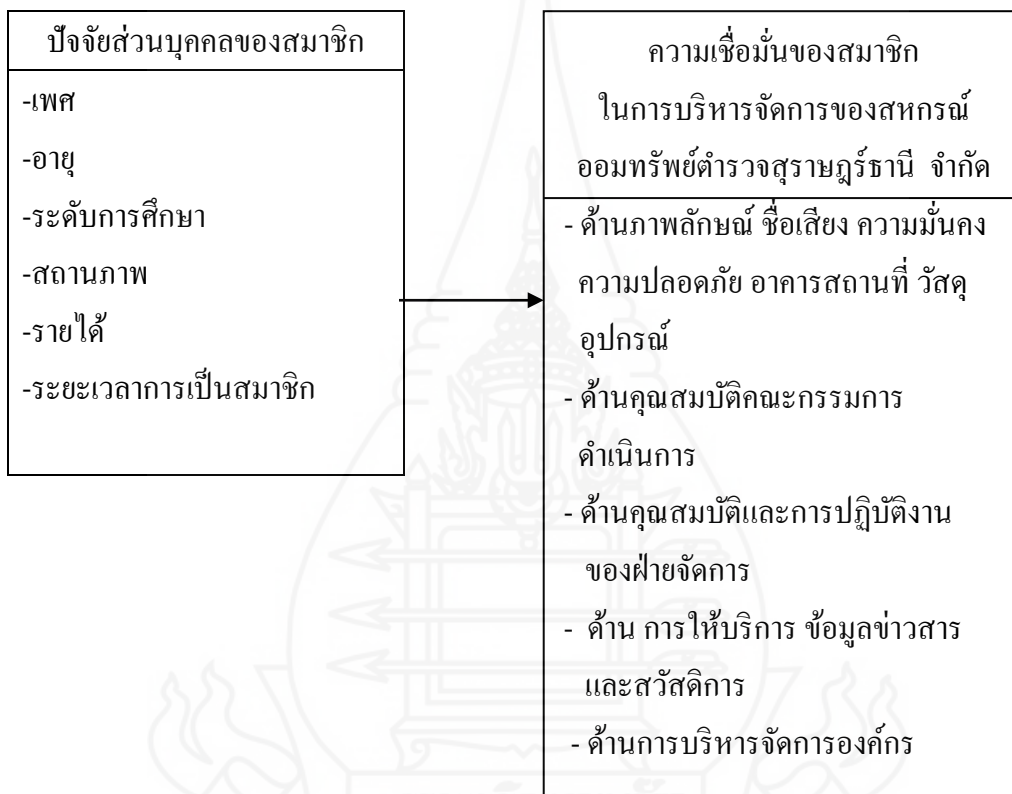
- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด
- 2.2 เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด

2.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกกับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent variables)

ตัวแปรตาม (Dependent variable)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด

4.2 สมาชิก หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด

4.3 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

4.4 ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการสหกรณ์ หมายถึง ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ดังนี้

4.4.1 ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ ความมั่นคงยั่งยืน ชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ความโปร่งใส ระบบการบริหารงาน การพัฒนาการเจริญเติบโต การเก็บรักษาข้อมูล การรักษาความปลอดภัย วัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน

4.4.2 ด้านคุณสมบัติของคณะกรรมการดำเนินการ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความรู้ความสามารถความเชี่ยวชาญในการบริหาร ประวัติส่วนบุคคล ความเสียสละ ภาระหน้าที่ ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์

4.4.3 ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ได้แก่ ความรู้ความสามารถ ความซื่อสัตย์ ประวัติส่วนบุคคล ภาระหน้าที่ ความมีมนุษยสัมพันธ์

4.4.4 ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ ได้แก่ ระบบการให้บริการ การให้ข้อมูลข่าวสาร การมอบสวัสดิการ ระบบการประชาสัมพันธ์

4.4.5 ด้านการบริหารจัดการองค์กร ได้แก่ การกำหนดแผนงาน การควบคุมและสั่งการ การ จัดสรรกำไรสุทธิ การจัดสรรสวัสดิการ ระบบการจัดการทรัพยากร ระบบการตรวจสอบและระบบการควบคุมภายใน

5. ประเด็นปัญหาที่ศึกษา

5.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด

5.2 ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด

5.3 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด

6. ขอบเขตการศึกษา

6.1 ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาเฉพาะบุคคลผู้เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด

6.2 ขอบเขตด้านสถานที่ ศึกษาเฉพาะสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด

6.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด

6.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

6.4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

6.4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด

6.4.2.1 ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัยอาคารสถานที่ เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์

6.4.2.2 ด้านคุณสมบัติของคณะกรรมการ

6.4.2.3 ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ

6.4.2.4 ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ

6.4.2.5 ด้านการบริหารจัดการองค์กร

6.5 ขอบเขตด้านเวลา เดือนกุมภาพันธ์ 2557- เมษายน 2557

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ในการบริหารจัดการ และนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานสหกรณ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก

7.2 สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ เพื่อให้สมาชิกมีความเชื่อมั่นและใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

7.3 สหกรณ์ออมทรัพย์อื่นๆ และขบวนการสหกรณ์ออมทรัพย์สามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการของตนต่อไป

7.4 สหกรณ์จังหวัดสามารถนำผลการศึกษาและวิธีการบริหารจัดการเผยแพร่และแนะนำ สหกรณ์ในความรับผิดชอบ ตลอดจนนำเสนอกรมส่งเสริมสหกรณ์เพื่อปรับเปลี่ยนแนวคิดในการ บริหารจัดการสหกรณ์ให้สอดคล้องกับการบริหารจัดการทั่วไปในระดับประเทศ

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมด้าน แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถแบ่งได้เป็น 9 หมวดดังนี้

1. บริบทของสหกรณ์
2. บริบทของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด
3. ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานสหกรณ์
5. จรรยาบรรณของคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์
6. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
8. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. บริบทเกี่ยวกับสหกรณ์

1.1 ความหมายสหกรณ์

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้พระราชทานพระราชดำรัสเนื่องในโอกาสที่ผู้นำ สหกรณ์เฝ้าทูลละอองธุลีพระบาท ณ ศาลาดุสิดาลัย เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2521 (กรมส่งเสริม สหกรณ์ 2542 : 1) ว่า “สหกรณ์ แปลว่า การทำงานร่วมกัน การทำงานร่วมกันนี้ลึกซึ้งมาก เพราะว่าจะต้องร่วมมือกันทุกด้าน ทั้งในด้านงานการที่ทำด้วยร่างกาย ทั้งในด้านงานการที่ทำด้วยสมองและงานการที่ทำด้วยใจ ทุกอย่างนี้ขาดไม่ได้ต้องพร้อม”

สหกรณ์ (พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 มาตรา 4) หมายความว่า คณะบุคคล ซึ่ง ร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยช่วยเหลือตัวเองและช่วยเหลือซึ่งกัน และกัน และได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้

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

ลักษณะมูลฐานของสหกรณ์ ประกอบด้วย

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

สรุป ความหมายสหกรณ์ คือ องค์กรที่บุคคลมารวมตัวกันเป็นเจ้าของร่วมกันโดยมีวัตถุประสงค์ดำเนินกิจการเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อันมีเป้าหมายคือการกินคืออยู่ดีมีสันติสุขร่วมกัน ตามแนวทางในหลักการสหกรณ์ที่เป็นสากล อุดมการณ์สหกรณ์ คือ แนวความคิดที่เชื่อว่าวิธีการสหกรณ์จะช่วยแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมของมวลสมาชิกให้มีความอยู่ดีกินดีและมีสันติสุข โดยการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

หลักการสหกรณ์ที่ถือใช้ในปัจจุบันเป็นผลสืบเนื่องมาจากระเบียบปฏิบัติของผู้นำแห่งเมืองรอซเดล ประเทศอังกฤษ ซึ่งเป็นผู้ที่ก่อตั้งร้านสหกรณ์ขึ้นในปี พ.ศ.2387 นับได้ว่าเป็นร้านสหกรณ์แห่งแรกของโลกที่ดำเนินงานประสบผลสำเร็จ ระเบียบปฏิบัตินี้ร้านสหกรณ์ของผู้นำแห่งเมืองรอซเดลในสมัยแรก ได้มีการปรับปรุงแก้ไขและปรากฏหลักฐานใน พ.ศ. 2403 ดังต่อไปนี้

1. เงินทุนควรมาจากผู้ถือหุ้นและจำกัดอัตราเงินปันผล
2. การจัดหาสินค้าคุณภาพให้แก่สมาชิก
3. ความเที่ยงตรงในการชั่ง ตวง วัด
4. ขายสินค้าเงินสดตามราคาตลาด
5. ถ้าไรควรจัดสรรตามส่วนซื้อของสมาชิก
6. ความเสมอภาคในการเป็นสมาชิกและการออกเสียง
7. การจัดการ โดยพนักงานและกรรมการที่ได้รับเลือกตั้งตามระยะเวลา

8. กำไรจำนวนแน่นอนควรจัดสรรเพื่อการศึกษา

9. รายงานและงบดุลควรนำเสนอสมาชิกให้บ่อยครั้ง

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

1. การเป็นสมาชิกด้วยความสมัครใจ และไม่คิดกันการเข้าเป็นสมาชิก
2. การควบคุมตามหลักประชาธิปไตย และการดำเนินงานเป็นอิสระ
3. การจำกัดอัตราเงินปันผลตามหุ้น
4. การจัดสรรรายได้สุทธิ (กำไร) เพื่อผลประโยชน์ส่วนร่วม และความเป็นธรรม

ในหมู่สมาชิก

5. การส่งเสริมการศึกษาอบรมทางสหกรณ์

6. การร่วมมือระหว่างสหกรณ์ทั้งปวง

และหลักการสหกรณ์ 6 ประการนี้มีการถือใช้มาตลอด จนเมื่อวันที่ 23 กันยายน 2538 องค์การสัมพันธภาพสหกรณ์ระหว่างประเทศ ได้จัดการประชุม ณ นครแมนเชสเตอร์ ประเทศอังกฤษ เพื่อปรับปรุงเพิ่มเติมหลักการสหกรณ์ใหม่อีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้หลักการสหกรณ์มี ความสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันยิ่งขึ้น รวมทั้งการให้สมาชิกได้มีความ เข้าใจและนำหลักการสหกรณ์ไปใช้ปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน ซึ่งมีหลักการสหกรณ์ 7 ประการ และได้มีการประกาศให้สหกรณ์ทุกประเทศถือใช้โดยทั่วกัน

จากแถลงการณ์ขององค์การสัมพันธภาพสหกรณ์ระหว่างประเทศ ว่าด้วยเอกลักษณ์ ของ สหกรณ์มีข้อสรุปจากการประชุมเชิงปฏิบัติการในเรื่องอุดมการณ์ หลักการ และวิธีการ สหกรณ์ เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2544 ณ ห้องประชุมกองฝึกอบรม กรมส่งเสริมสหกรณ์ ถนนพิจัย เขตดุสิต กรุงเทพฯ ซึ่งมีคำอธิบายประกอบด้วย

1. ความหมายของสหกรณ์ คุณค่า อุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์ที่ ปรากฏดังต่อไปนี้ เป็นการถอดความจากแถลงการณ์ว่าด้วยเอกลักษณ์ของสหกรณ์ ซึ่งเป็นถ้อย แถลงขององค์การสัมพันธภาพสหกรณ์ระหว่างประเทศ (ไอซีเอ) ในคราวประชุมสมัชชาไอซีเอ ณ นครแมนเชสเตอร์ ประเทศอังกฤษ เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2538 ซึ่งไอซีเอได้ประกาศให้สหกรณ์ ในทุกประเทศทั่วโลก ถือใช้คำนิยามดังกล่าวเป็นหลักในการส่งเสริมพัฒนาสหกรณ์ ประกอบกับ

ความคิดเห็นและข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าของ นายเชษฐ บำรุงวงศ์ อดีตอธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ เป็นหลัก

2. เจตนารมณ์ของการประชุมเชิงปฏิบัติการถอดความจากแถลงการณ์ฯ นี้ เพื่อให้มีค่าแปลในเรื่องสหกรณ์ คุณค่า อุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์ ที่เป็นบรรทัดฐานกลางสำหรับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาอบรมกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ อย่างเหมาะสม โดยไม่สูญเสียความหมายที่สมบูรณ์และถูกต้องในเรื่องดังกล่าว ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.) ความหมายของ “สหกรณ์” (Cooperatives)

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

2.) ความหมายของ “คุณค่าของสหกรณ์” (Cooperatives Values)

“สหกรณ์อยู่บนพื้นฐานแห่งคุณค่าของการช่วยตนเอง ความรับผิดชอบต่อตนเอง ความเป็นประชาธิปไตย ความเสมอภาค ความเที่ยงธรรม และความเป็นเอกภาพสมาชิก สหกรณ์เชื่อมั่นในคุณค่าทางจริยธรรมแห่งความสุจริต ความเปิดเผย ความรับผิดชอบต่อสังคม และความเอื้ออาทรต่อผู้อื่นโดยสืบทอดประเพณีปฏิบัติของผู้ริเริ่มการสหกรณ์”

3.) ความหมายของ “อุดมการณ์สหกรณ์” (Cooperative Ideology)

อุดมการณ์สหกรณ์คือ “ความเชื่อร่วมกันที่ว่า การช่วยตนเองและการช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักการสหกรณ์จะนำไปสู่การกินดี อยู่ดี ความเป็นธรรมและสันติสุขในสังคม”

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”

1.2 ประเภทของสหกรณ์

เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2548 กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้ออกกฎกระทรวง เพื่อกำหนดประเภทของสหกรณ์ที่จะรับจดทะเบียน โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5 และมาตรา 53 วรคสองแห่งพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2542 อันเป็นพระราชบัญญัติที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา 29 ประกอบกับ มาตรา 35 และมาตรา 45 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 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

1.2.1 สหกรณ์การเกษตร คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ผู้มีอาชีพทางการเกษตรรวมตัวกัน จัดตั้งและจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลก่อนายทะเบียนสหกรณ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกดำเนิน กิจการร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพของสมาชิกและช่วยยกฐานะความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกดำเนินธุรกิจร่วมกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และช่วยเหลือส่วนรวมโดยใช้หลักคุณธรรม จริยธรรมอันดีงามตามพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิกและส่วนรวมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของสหกรณ์

1.2.2 สหกรณ์ประมง คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ชาวประมง เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการประกอบอาชีพ ซึ่งชาวประมงแต่ละคน ไม่สามารถแก้ไขให้ลุล่วงไปตามลำพังบุคคลเหล่านี้ จึงรวมตัวกันโดยยึดหลักการช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

1.2.3 สหกรณ์นิคม คือ สหกรณ์ที่มีการดำเนินการจัดสรรที่ดินทำกินให้ราษฎร การจัดสร้างปัจจัยพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้ที่อยู่อาศัยควบคู่ไปกับการดำเนินการ

จัดหาสินเชื่อ บังคับการผลิตและสิ่งของจำเป็น การแปรรูปการเกษตร การส่งเสริมอาชีพรวมทั้ง
กิจการให้บริการสาธารณูปโภคแก่สมาชิก

1.2.4 สหกรณ์ร้านค้า คือ สหกรณ์ที่มีผู้บริโภครวมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อจัดหาสินค้า
เครื่องอุปโภคบริโภคมาจำหน่ายแก่สมาชิกและบุคคลทั่วไป โดยจดทะเบียนตามกฎหมายสหกรณ์
ในประเภท สหกรณ์ร้านค้า มีสภาพเป็นนิติบุคคล ซึ่งสมาชิกผู้ถือหุ้นทุกคนเป็นเจ้าของ สมาชิก
ลงทุนร่วมกันในสหกรณ์ด้วยความสมัครใจ เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการซื้อเครื่องอุปโภค
บริโภคและเพื่อ ผดุงฐานะทางเศรษฐกิจของตนและหมู่คณะ สหกรณ์ร้านค้าตั้งขึ้น โดยมี
วัตถุประสงค์เพื่อจัดหา สิ่งของและบริการที่สมาชิกมีความต้องการมาจำหน่าย ช่วยจำหน่ายผลิตผล
ผลิตภัณฑ์ของสมาชิก ส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ทางด้านสหกรณ์และด้านการค้าให้แก่สมาชิก
สหกรณ์ ปลุกจิตสำนึกให้สมาชิกรู้จักประหยัด ช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมมือ
และประสานงานกับสหกรณ์และ หน่วยงานอื่นทั้งภายในและนอกประเทศ ในอันที่จะเกื้อกูลกัน
และกัน 5. สหกรณ์ออมทรัพย์ คือ สถาบันการเงินแบบหนึ่งที่มีสมาชิกเป็นบุคคลที่มีอาชีพอย่าง
เดียวกันหรือที่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์
และให้กู้ยืมเมื่อเกิดความจำเป็นหรือเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์นอกวงและได้รับการจดทะเบียนตาม
พระราชบัญญัติสหกรณ์ สามารถกู้ยืมได้เมื่อเกิดความจำเป็นตามอุดมการณ์ในการช่วยเหลือ ตนเอง
และช่วยเหลือซึ่งกันและกันสหกรณ์ออมทรัพย์จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมการออม
ทรัพย์ โดยการรับฝากเงินและให้ผลตอบแทนในรูปของดอกเบี้ยอัตราเดียวกับธนาคารพาณิชย์ และ
โดยการถือหุ้นหัก ณ ที่จ่ายเป็นรายเดือนแต่ไม่เกิน 1 ใน 5 ของหุ้นทั้งหมด เมื่อสิ้นปีทางบัญชีต้อง
จ่ายเงินปันผลค่าหุ้นให้แก่สมาชิกในอัตราที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งให้บริการด้านเงินกู้แก่สมาชิก
ตามความจำเป็น

1.2.5 สหกรณ์บริการ คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ โดยมี
ประชาชนไม่น้อยกว่า 10 คน ที่มีอาชีพอย่างเดียวกัน ได้รับความเดือดร้อนในเรื่องเดียวกันรวมตัว
กันโดยยึดหลักการประหยัด การช่วยตนเองและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ
รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงในอาชีพต่อไป สหกรณ์บริการจัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ
ดำเนินธุรกิจด้านการบริการตามรูปแบบของสหกรณ์ ส่งเสริมสวัสดิการแก่สมาชิกและครอบครัว
ส่งเสริมการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก ร่วมมือกับสหกรณ์อื่นและ
หน่วยงานอื่นเพื่อความก้าวหน้าของกิจการสหกรณ์

1.2.7 สหกรณ์เครดิตยูเนียน คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ประชาชนที่อาศัยอยู่ใน
วงสัมพันธ์เดียวกัน เช่น อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นที่อยู่อาศัย ที่ทำงาน สถานศึกษา
หรือประกอบอาชีพเดียวกัน หรือมีกิจกรรมร่วมกันในลักษณะต่อเนื่อง และบุคคลเหล่านั้นมีความ

ปรารถนาจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยวิธีการนำเงินของตนมาสะสมไว้ เป็นกองทุน สมาชิกทุกๆ คนจะต้องสะสมเงินตามความสามารถของตนเป็นประจำ และสม่ำเสมอตามที่สหกรณ์กำหนด และเงินในกองทุนนี้จะสามารถช่วยเหลือสมาชิกที่มีความจำเป็น และเดือนร้อนทางด้านการเงินกู้ยืมไป แก้ไขปัญหา และบำบัดความเดือดร้อนเหล่านั้น หรือถ้าไม่มีความเดือดร้อนเงินสะสมก็จะมามากขึ้น สหกรณ์เครดิตยูเนียนจึงเป็นสหกรณ์ที่มุ่งหวังให้สมาชิกช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน บริหารงานโดยสมาชิก และทำกิจการทุกอย่างเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับสมาชิก

2. บริบทของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด

2.1 ประวัติความเป็นมา

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ได้จดทะเบียนและก่อตั้งตามพระราชบัญญัติสหกรณ์เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2509 หมายเลขทะเบียนที่ 84/11256 โดยใช้ชื่อว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด มีสมาชิกแรกตั้งจำนวน 160 คน มีทุนเรือนหุ้นครั้งแรก 3,200 หุ้น เป็นเงิน 32,000 บาท

ที่ตั้งของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 128/4 หมู่ที่ 10 ตำบลวัดประคู้ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000 โทรศัพท์ 0-7720-1164-5 โทรสาร 0-7722-1515 เปิดทำการใน วันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 น. ถึงเวลา 16.30 น.

2.2 วัตถุประสงค์ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด

สหกรณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมฐานะทางเศรษฐกิจของสมาชิก โดยวิธีร่วมกัน ดำเนินธุรกิจเพื่อประโยชน์ร่วมกัน ในข้อต่อไปนี้

2.2.1 ส่งเสริมให้สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ โดยให้สามารถสงวนส่วนแบ่งรายได้ของตนไว้ในทางอันมั่นคงและได้รับประโยชน์ตามสมควร

2.2.2 ส่งเสริมการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และช่วยเหลือตัวเองในหมู่สมาชิก

2.2.3 ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่สมาชิก

2.2.4 ขอรับความช่วยเหลือทางวิชาการจากทางราชการ หน่วยงานของต่างประเทศ หรือบุคคลอื่น

2.2.5 รับฝากเงินประเภทออมทรัพย์หรือประเภทประจำจากสมาชิกหรือสหกรณ์อื่นได้ ตามระเบียบของสหกรณ์ที่ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์

- 2.2.6 รับเงินฝากจากสมาคมอาปนกิจสงเคราะห์ ตามระเบียบของสหกรณ์ที่ได้รับ
ความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์
- 2.2.7 จัดหาทุนเพื่อกิจการตามวัตถุประสงค์
- 2.2.8 จัดให้มีเงินกู้ยืมสำหรับสมาชิกตามข้อกำหนดอันควร
- 2.2.9 ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงิน
- 2.2.10 ชื้อหุ้นของธนาคารซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่
สหกรณ์
- 2.2.11 ชื้อหุ้นของชุมนุมสหกรณ์
- 2.2.12 ชื้อหุ้นของสหกรณ์อื่น หรือสถาบันซึ่งประกอบธุรกิจอันทำให้เกิดความ
สะดวกหรือส่งเสริมความเจริญแก่กิจการของสหกรณ์
- 2.2.13 ชื้อพันธบัตรรัฐบาลหรือพันธบัตรรัฐวิสาหกิจ
- 2.2.14 ดำเนินงานให้กู้ยืมเพื่อการเคหะ
- 2.2.15 ให้การสงเคราะห์ตามสมควรแก่สมาชิกและครอบครัวที่ต้องภัยพิบัติ
เกี่ยวกับอาชีพ
- 2.2.16 ส่งเสริมการลงทุนในธุรกิจประกันภัยในสหกรณ์
- 2.2.17 ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ เพื่อ
ประโยชน์ของสมาชิก
- 2.2.18 ออกตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงิน
- 2.2.19 ชื้อตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงิน
- 2.2.20 ร่วมมือกับทางราชการ สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุมนุมสหกรณ์
และสหกรณ์อื่น เพื่อส่งเสริมปรับปรุงกิจการสหกรณ์
- 2.2.21 กระทำการต่างๆ ตามที่อนุญาตไว้ในพระราชบัญญัติสหกรณ์ เพื่อให้
เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กล่าวมาข้างต้น ทั้งนี้รวมถึง ม.46(6), (7) พ.ร.บ. พ.ศ. 2542
- 2.2.22 จัดให้ได้มา ชื้อ ถือกรรมสิทธิ์ หรือทรัพย์สินสิทธิ ครอบครอง กู้ยืม เช่า เช่าซื้อ
รับ โอนสิทธิการเช่าหรือสิทธิการเช่าซื้อ จำนอง หรือ จำนำ ขาย หรือ จำหน่ายด้วยวิธีอื่นใดซึ่ง
ทรัพย์สิน
- 2.2.23 ดำเนินกิจการอย่างอื่น บรรดาที่เกี่ยวกับ หรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จตาม
วัตถุประสงค์ของสหกรณ์

3. ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ

3.1 ความหมายของการบริหารจัดการ

ธุรกิจหรือองค์กร แสดงให้เห็นจากกลุ่มของบุคคลที่มาร่วมกันทำงานด้วยโครงสร้าง และการประสานงานเป็นหลักการชัดเจนแน่ชัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ กำหนดเป้าหมายไว้ (Ricky W. Griffin, 1999:6) ซึ่งต้องใช้ทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ประกอบด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุคิพ (Material) เครื่องจักร (Machine) วิธีการ (Method) และการบริหาร (Management) หรือที่นิยมเรียกกันว่า 6M's

ความหมายของการบริหารจัดการนั้น สามารถจำกัดออกมาตามความเข้าใจได้ โดย คำว่า “Management” อาจแปลว่า การจัดการหรือการบริหารหรือการบริหารจัดการก็ได้ซึ่งในหนังสือ องค์กรและการจัดการฉบับสมบูรณ์ โดย ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545, :18-19) ได้รวบรวม ความหมายของคำว่า “การบริหารจัดการ” และ “การจัดการ” ได้ดังนี้

1.) คำว่า “การบริหาร” (Administration) จะใช้ในการบริหารระดับสูง โดยเน้นที่ การกำหนดนโยบายที่สำคัญและการกำหนดแผนของผู้บริหารระดับสูง เป็นคำนิยมใช้ในการ บริหารรัฐกิจ (Public Administration) หรือใช้ในหน่วยงานราชการ และคำว่า “ผู้บริหาร” (Administrator) จะหมายถึง ผู้บริหารที่ทำงานอยู่ในองค์กรของรัฐ หรือองค์กรที่ไม่มุ่งหวังกำไร (Schermerhorn, 1999:G-2)

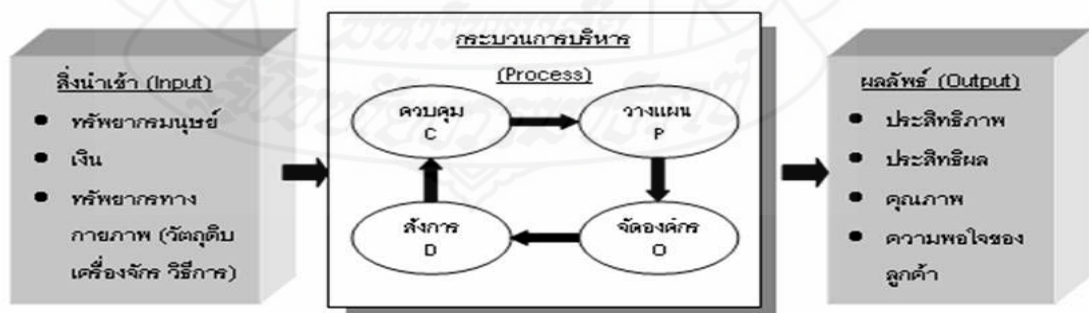
การบริหาร คือกลุ่มของกิจกรรม ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การสั่งการ (Leading/Directing) หรือการอำนวย และการควบคุม (Controlling) ซึ่งจะ มีความสัมพันธ์โดยตรงกับทรัพยากรขององค์กร (6 M's) เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์และด้วย จุดมุ่งหมายสำคัญในการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิด ประสิทธิภาพผลครบถ้วน

2.) คำว่า “การจัดการ” (Management) จะเน้น การปฏิบัติการให้เป็นไปตาม นโยบาย (แผนที่วางไว้) ซึ่งนิยมใช้ในการจัดการธุรกิจ (Business management) ส่วนคำว่า “ผู้จัดการ” (Manager) จะหมายถึงบุคคลในองค์กรซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบต่อกิจกรรมในการบริหาร ทรัพยากรและกิจการงานอื่นๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ขององค์กร การบริหารจัดการ (Management) หมายถึงชุดของหน้าที่ต่างๆ (A set of functions) ที่กำหนดทิศทางในการใช้ ทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร การ ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient) หมายถึง การใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาดและ คุ่มค่า (Cost-effective) การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective) นั้นหมายถึงการตัดสินใจได้

อย่างถูกต้อง (Right decision) และมีการปฏิบัติการสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้นผลสำเร็จของการบริหารจัดการจึงจำเป็นต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ควบคู่กัน (Griffin, 1997:4) ในอีกแนวหนึ่งอาจกล่าวได้ว่าการบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากรอื่นๆ (Certo, 2000:555) หรือเป็นกระบวนการออกแบบและรักษาสภาพแวดล้อมที่บุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ คำว่า “การบริหาร” (Administration) และ “การจัดการ” (Management) มีความหมายแตกต่างกันเล็กน้อย โดยการบริหารจะสนใจและสัมพันธ์กับการกำหนดนโยบายไปลงมือปฏิบัติ นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นว่าการบริหารใช้ในภาครัฐ ส่วนการจัดการใช้ในภาคเอกชน อย่างไรก็ดี ในตำราหรือหนังสือส่วนใหญ่ทั้ง 2 คำนี้มีความหมายไม่แตกต่างกัน สามารถใช้แทนกันได้และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (สุรัสวดี ราชกุลชัย, 2543:3) จากความหมายต่างๆ ข้างต้น การบริหารจัดการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมที่ต่อเนื่องและประสานงานกัน ซึ่งผู้บริหารต้องเข้ามาช่วยเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร

ประเด็นสำคัญของการบริการจัดการ (Management) มีดังนี้

1. การบริหารจัดการสามารถประยุกต์ใช้กับองค์กรใดองค์กรหนึ่งได้
2. เป้าหมายของผู้บริหารทุกคนคือ การสร้างกำไร
3. การบริหารจัดการเกี่ยวข้องกับการเพิ่มผลผลิต (Productivity) โดยมุ่งสู่ประสิทธิภาพ (Efficiency) (วิธีการใช้ทรัพยากร โดยประหยัดที่สุด) และประสิทธิผล (Effectiveness) (บรรลุเป้าหมายคือประโยชน์สูงสุด)
4. การบริหารจัดการสามารถนำมาใช้สำหรับผู้บริหารในทุกระดับชั้นขององค์กร



ภาพที่ 2.1 แสดงระบบการบริหารโดยรวม

ที่มา <http://www.auimangement.com/> ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ

กระบวนการการบริหารจัดการ (Management Process) หมายถึง กระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร ซึ่งกระบวนการการบริหารจัดการนี้สามารถแสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวเนื่องกันได้อย่างมี ปฏิสัมพันธ์สอดคล้องและต่อเนื่อง

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการ

การจัดการเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์

Science : เป็นความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจในหลักวิชาการบริหาร

Art : เป็นทักษะ ที่เกิดจากความเชี่ยวชาญ/ชำนาญในการปฏิบัติงาน

โดยการจัดการ ผู้จัดการ จะต้องมีความรู้ทั้งศาสตร์และศิลป์ คือเป็นผู้ที่มีความรู้และสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินงานได้ผล (ประสิทธิผล) ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

กระบวนการบริหารจัดการ Peter F.Drucker (2005:มปก) ได้กำหนดไว้ดังนี้

1. การวางแผน (Planning)
2. การจัดองค์กร (Organizing)
3. การนำ/จูงใจ (Leading)
4. การควบคุม (Control)

ส่วนกระบวนการบริหารจัดการของ Drucker (1954 - 2005:มปก) ได้กำหนดไว้ดังนี้

1. Planning การวางแผน เป็นการกำหนดหน้าที่การทำงานที่ต้องปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยกำหนดว่าจะดำเนินการอย่างไรและดำเนินการเมื่อไร เพื่อให้สำเร็จตามแผนที่วางไว้ การวางแผนต้องครอบคลุมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

2. Organizing การจัดองค์กร เป็นการมอบหมายงานให้บุคลากรในแผนกหรือฝ่าย ได้ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนที่วางไว้ เมื่อแผนกหรือฝ่ายประสบความสำเร็จก็จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จไปด้วย

3. Leading การนำ เป็นการจูงใจ การชักนำ การกระตุ้นและชี้ทิศทางให้ดำเนินไปสู่การบรรลุเป้าหมาย โดยการเพิ่มผลผลิตและเน้นมนุษยสัมพันธ์ทำเกิดระดับผลผลิตในระยะยาวที่สูงกว่าภาวะงานเพราะคนมักไม่ค่อยชอบภาวะงาน

4. Controlling การควบคุม เป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหาร ที่จะต้อง

- 4.1 รวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลดำเนินงาน
- 4.2 เปรียบเทียบผลงานปัจจุบันกับเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้
- 4.3 ทำการตัดสินใจไปตามเกณฑ์หรือไม่

4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานสหกรณ์

การบริหารจัดการงานสหกรณ์ใช้หลักการเกี่ยวกับการบริหารจัดการธุรกิจทั่วไปโดยมีกระบวนการบริหารเช่นเดียวกันแต่จะบริหารจัดการโดยคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ดังนี้

คณะกรรมการดำเนินการจำเป็นจะต้องมีความรู้ในด้านการจัดการงานของสหกรณ์เป็นอย่างดี ทั้งนี้ก็เพื่อให้สหกรณ์สามารถพัฒนางานให้มีความก้าวหน้าขึ้นตามลำดับ เราอาจจำแนกการบริหารในสหกรณ์ออกเป็น 3 ประการ

4.1 การบริหารงาน หมายถึง การที่คณะกรรมการดำเนินการจะต้องคอยกำกับควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของสหกรณ์ให้มีความก้าวหน้าเจริญเติบโตตามเจตนารมณ์ของสมาชิกผู้เป็นเจ้าของสหกรณ์ การบริหารงานในที่นี้หมายรวมถึงการที่คณะกรรมการดำเนินการจะต้องกำหนดนโยบาย แนวทาง วัตถุประสงค์ เป้าหมาย จุดหมายของการทำงานให้สัมฤทธิ์ผลด้วยการใช้คน เงิน เวลา และทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุด คณะกรรมการดำเนินการจึงจะต้องดูแลงานของสหกรณ์ดังต่อไปนี้

1) การจัดองค์การ 2) สายการบังคับบัญชา 3) การกำหนดคุณลักษณะของงาน 4) การกำหนดคุณสมบัติของบุคลากร 5) การจัดระบบภายในของสหกรณ์ เช่น ระบบเอกสาร พัสดุ การใช้คอมพิวเตอร์ การประมวลข่าวสาร ข้อมูล การติดต่อประสานงาน การมอบหมายอำนาจหน้าที่ การกระจายอำนาจหน้าที่ การจัดวางตำแหน่งเจ้าหน้าที่ การแบ่งแยกภารกิจ การจัดแบ่งสถานที่ เป็นต้น

ในการบริหารงานนั้น คณะกรรมการดำเนินการจะต้องมีการกำหนดให้ตนเองมีโอกาสได้รู้การปฏิบัติงานประจำภายในสหกรณ์อย่างรวดเร็วและทันการ โดยผ่านระบบการรายงานอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้คณะกรรมการดำเนินการยังจะต้องคอยควบคุมดูแลการบริหารงานภายในสหกรณ์โดยผ่านหลักการทางด้านนิติการ เช่น การกำหนดระเบียบข้อบังคับให้เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

4.2 การบริหารบุคลากร คณะกรรมการดำเนินการจะต้องมีการบริหารบุคลากรอย่างมุ่งผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้เพราะบุคลากรของสหกรณ์เป็นกลไกหลักที่สำคัญต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ คณะกรรมการดำเนินการจะต้องมีความละเอียด รอบคอบ ระมัดระวัง พิถีพิถันในการบริหารงานบุคลากร โดยคำนึงถึงสิ่งต่างๆดังต่อไปนี้ 1) การกำหนดจำนวนบุคลากร 2) การสรรหาบุคลากร 3) การจัดวางตำแหน่งบุคลากรของสหกรณ์ตามความถนัด ตามความรู้ ตามความสามารถ และตาม

ประสบการณ์ มีหลักการให้คุณและโทษแก่บุคลากรอย่างเป็นระบบภายใต้พื้นฐานของมโนธรรมและคุณธรรม 4) มีการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรที่ทำงานในสหกรณ์ สร้างขวัญสร้างกำลังใจอย่างสม่ำเสมอ หลีกเลี่ยงการทำลายน้ำใจ และการกระทำการอันจะก่อให้เกิดการแตกแยกออกเป็นกลุ่ม หรือเป็นหมู่คณะเล็กๆในสหกรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งไม่สมควรที่จะใช้นโยบายในการแบ่งแยกการปกครองในสหกรณ์เป็นอันขาด 5) จะต้องมึนโยบายในการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นขั้นตอน ทั้งในด้านการพัฒนาจิตความสามารถด้วยการเวียนงาน ฝึกงาน หรือดูงาน และการพัฒนาความรู้ด้วยการฝึกอบรมทางวิชาการหรือสนับสนุนการศึกษาเพิ่มเติมขั้นสูงขึ้นเป็นลำดับ

4.3 การบริหารเงิน คณะกรรมการดำเนินการมีความจำเป็นจะต้องบริหารเงินของสหกรณ์ ภายใต้หลักการของการทำงานในฐานะตัวแทนของสมาชิก ซึ่งหมายความว่าคณะกรรมการดำเนินการจะต้องบริหารการเงินของสหกรณ์ซึ่งมิใช่เป็นเงินของตนเอง หากแต่เป็นเงินที่เกิดจากองค์รวมของสมาชิก จึงควรที่จะต้องวางแนวทางการบริหารเงินของสหกรณ์ด้วยความสุขุม คัมภีร์ภาพ ระมัดระวังเอาใจใส่ ติดตามผลด้วยความรู้ ด้วยความอดสาหะ วิริยะและกล้าที่จะตัดสินใจ ขณะเดียวกันก็ห้าวหาญเพียงพอต่อความรับผิดชอบในงานที่ตน ได้ตัดสินใจดำเนินการไปแล้ว การบริหารการเงินของสหกรณ์โดยพื้นฐานคณะกรรมการดำเนินการจะต้องรับทราบว่า

4.3.1 องค์ประกอบของตะกร้าเงินในสหกรณ์ ประกอบด้วยอะไรบ้าง หมายความว่าเงินที่ไหลเข้ามาในสหกรณ์แต่ละวันแต่ละเดือนหรือแต่ละปีมีส่วนประกอบของเงินประเภทใด เช่น เงินเข้ามาในสหกรณ์ 100 บาท ควรจะทราบว่าเป็นเงินระยะสั้น ระยะปานกลาง ระยะยาว ปริมาณอย่างละเท่าใด เพื่อที่จะสามารถนำไปจัดสรรการบริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ถูกต้อง โดยธรรมชาติเงินที่เข้ามาสู่สหกรณ์อาจจะมาจากค่าธรรมเนียม เงินค่าหุ้น เงินค่าดอกเบี้ย ต้นเงินกู้ส่งคืน เงินฝากจากสมาชิก เงินฝากจากสหกรณ์อื่นหรือบุคคลอื่น เงินกู้จากสถาบันอื่น เป็นต้น สัดส่วนของเงินเหล่านี้ต้องทราบได้ว่าปรุงแต่งขึ้นมาจากเงินแต่ละประเภทเท่าไร จึงรวมกันเข้าเป็น 100 บาท หรือ 100%

4.3.2 คณะกรรมการดำเนินการจะต้องมีความรู้หรือปรีกษาผู้ที่รู้ เพื่อที่จะให้เกิดแนวความคิดในการจัดระบบการเงินในรอบ 3 ประการ

4.3.2.1 รู้ล่วงหน้าหรือสามารถคาดคะเนได้ว่าสหกรณ์จำเป็นต้องใช้เงินเมื่อไร เป็นจำนวนเงินเท่าไร

4.3.2.2 จะต้องสามารถหยั่งทราบได้ว่า หากมีความจำเป็นที่สหกรณ์จะต้องใช้เงินอย่างกะทันหัน จะสามารถแสวงหาแหล่งเงินได้จากที่ใดมาป้อนให้ทันต่อการใช้งาน

4.3.2.3 จะต้องสามารถบริหารเงินของสหกรณ์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเป็นผลดีต่อสหกรณ์

นอกจากนี้ คณะกรรมการดำเนินการยังควรที่จะต้องสามารถวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินจากเอกสารทางการเงินในเบื้องต้นได้ หรือมีจะนั้นก็อาจจะปรึกษากับผู้ตรวจสอบกิจการเพื่อให้ทราบถึงฐานะทางการเงินของสหกรณ์ในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยพิจารณาข้อมูลจาก งบกระแสเงินสด งบดุล หรืองบทดลอง เป็นต้น

4.3.3 การกำหนดงบประมาณของสหกรณ์ เป็นงานชิ้นสำคัญที่คณะกรรมการดำเนินการจะต้องมีความระมัดระวังในการจัดวางงบประมาณอย่างละเอียดรอบคอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องไม่สร้างรายได้ หรือประมาณการรายได้มากเกินไปเกินกว่าเกณฑ์สมควร เพราะในหลายๆกรณีมักปรากฏว่า คณะกรรมการดำเนินการประมาณการรายได้เอาไว้ค่อนข้างสูง เพื่อที่จะให้มีรายจ่ายค่อนข้างมาก แต่ท้ายที่สุดก็ไม่สามารถจัดหารายได้ตรงตามที่กำหนดไว้ เป็นผลให้กระทบกระเทือนต่อการจัดสรรกำไรของสหกรณ์ และหนักไปกว่านั้นอาจทำให้สหกรณ์ถึงกับขาดทุนก็ได้ ในด้านรายจ่ายคณะกรรมการดำเนินการที่จะต้องกำหนดรายจ่ายในทิศทางที่ประหยัดและตามความจำเป็นด้วยเหตุผล โดยคำนึงถึงความเหมาะสมแก่ฐานะและสภาพของสหกรณ์ การที่สหกรณ์มีการแบ่งหมวดต่างๆในงบประมาณนั้นก็โดยมีจุดประสงค์อย่างชัดเจนว่าต้องการให้งบประมาณสามารถตรวจสอบค่าใช้จ่ายได้เป็นหมวดหมู่ เป็นกลุ่มเป็นก้อน ในตัวของตัวเอง ด้วยเหตุนี้คณะกรรมการดำเนินการจึงไม่สมควรที่จะไปกำหนดงบประมาณรายจ่ายให้ถัวจ่ายได้ทุกหมวด เพราะนอกจากจะไม่เป็นธรรมต่อการบริหารงานอย่างใสสะอาดแล้วยังเป็น การเอาเปรียบสมาชิก และเป็นการซ่อนเร้นค่าใช้จ่ายที่ไม่สมควรด้วย หากจำเป็นจะต้องมีการถัวจ่าย ให้คณะกรรมการดำเนินการกำหนดการถัวจ่ายงบประมาณได้เฉพาะหมวดเท่านั้น

4.3.4 การลงทุนของสหกรณ์ ย่อมเป็นที่ตระหนักโดยทั่วไปว่า เงินของสหกรณ์เป็นเงินจากน้ำพักน้ำแรงของสมาชิกมากบ้างน้อยบ้างนำมาวมกัน ดังนั้นการบริหารเงินทุนของสหกรณ์จึงต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความปลอดภัยเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตามคณะกรรมการควรที่จะตระหนักว่า การลงทุนย่อมจะมีความเสี่ยง (Risk) ควบคู่กันไปด้วย แต่ก็จะต้องเลือกให้มีการลงทุนที่มีความเสี่ยงภัยน้อยที่สุด และใช้วิจรรย์ญาณประกอบกับความระมัดระวัง ความรู้ความชำนาญเป็นสำคัญ โดยมากการลงทุนของคณะกรรมการมักจะตัดสินใจลงทุนอยู่ภายในกรอบของสหกรณ์ประเภทเดียวกัน หรือฝากเงินในสถาบันการเงินหรือซื้อตั๋วสัญญาใช้เงินหรือซื้อพันธบัตร แต่ปัจจุบันนี้นอกจากการลงทุนแบบเดิมแล้ว สหกรณ์สามารถที่จะพิจารณำเงินไปลงทุนในทิศทางอื่นที่น่าจะได้ผลประโยชน์ตอบแทนมากกว่า เช่น การลงทุนในสหกรณ์ประเภทอื่น อาทิ สหกรณ์บริการ สหกรณ์ร้านค้า หรือการลงทุนในกองทุนรวม ในหุ้นกู้ หรือการลงทุนร่วมกัน (Syndicate

Loan) กับสหกรณ์อื่นๆที่จำเป็นจะต้องใช้เงิน อาทิ การไฟฟ้า การบิน การทางพิเศษ เป็นต้น หรือ การลงทุนกับบริษัทประกันชีวิต ที่ควบคู่กับการลงทุนในตลาดทุน โดยหลักการแล้วการที่จะพิจารณาว่าสหกรณ์ควรจะลงทุนในด้านใดได้บ้างนั้น นอกจากจะคำนึงถึงกฎเกณฑ์ กติกาที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสหกรณ์แล้ว ยังมีข้อกำหนดการลงทุนของคณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์แห่งชาติ และการให้ความเห็นชอบของนายทะเบียนสหกรณ์ ซึ่งคณะกรรมการดำเนินการสามารถที่จะนำไปลงทุนได้ในทางปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการตัดสินใจการลงทุนที่รัดกุม และเป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์ คณะกรรมการดำเนินการจึงควรที่จะดำเนินงานใน 2 ขั้นตอน ดังนี้

4.3.4.1 ขออนุมัติในหลักการลงทุนจากที่ประชุมใหญ่ไว้ล่วงหน้า

4.3.4.2 หากคิดหรือคาดว่าจะไปลงทุนกับตราสารการเงินใด หรือสถาบันการเงินใด หรือในตลาดตราสารหนี้ หรือในตลาดตราสารทุนหรือในตลาดทุนด้วยแล้ว ให้ทำเรื่องขอความเห็นชอบต่อนายทะเบียนสหกรณ์เป็นหลักการล่วงหน้า

ทั้ง 2 ประการนี้จะช่วยให้เมื่อสหกรณ์ได้รับความเห็นชอบก็จะตัดสินใจลงทุนได้โดยรวดเร็วและง่ายดาย ทันทกรณี หากสหกรณ์ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนนั้นนอกจากจะไม่สามารถลงทุนได้ ทันทกรณีแล้ว ยังทำให้สหกรณ์เสียโอกาสและอาจอาจบริหารตะกร้าเงินของสหกรณ์ไม่เกิดประโยชน์และผลดีตามที่ควรได้

4.3.5 การกำหนดวงเงินอาจกู้ยืมหรือค้ำประกันประจำปีของสหกรณ์ ควรที่จะกำหนดวงเงินกู้ยืมประจำปีของสหกรณ์ให้ไม่เกินกว่าขีดความสามารถของการบริหารเงินทุนของสหกรณ์ เพราะแม้สหกรณ์จะตั้งวงเงินกู้ยืมไว้สูงเพียงใดก็ตาม ถ้าหากสูงมากเกินไปกว่าขีดความสามารถของสหกรณ์ที่จะระดมทุนเองได้ด้วยแล้ว วงเงินกู้ยืมที่ตั้งไว้สูงมากนั้นก็ไร้ประโยชน์ เพราะไม่อาจหาแหล่งเงินที่จะมาสนับสนุนได้

5. จรรยาบรรณของคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์

ตามมติของคณะกรรมการสมาคมเศรษฐศาสตร์แห่งประเทศไทยในการประชุมเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2550 เห็นว่า จรรยาบรรณเป็นกรอบการปฏิบัติงานสำคัญของบุคลากรในวิชาชีพต่างๆ จึงกำหนดจรรยาบรรณของคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ประกาศ ณ วันที่ 18 ธันวาคม 2550 ดังต่อไปนี้ (สมาคมเศรษฐศาสตร์แห่งประเทศไทย , 2550:มปก)

5.1 จรรยาบรรณสำหรับคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์

5.1.1 มุ่งมั่น และอุทิศ เพื่อพัฒนาการบริหารงานของสหกรณ์ให้ก้าวหน้า ด้วยความเสียสละ ซื่อสัตย์ และสุจริตโดยยึดมั่น อุคมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์

5.1.2 พึ่งรักษา ปกป้องผลประโยชน์ของสมาชิกโดยรวม และตัดสินใจบนพื้นฐานประโยชน์สมาชิกอย่างเป็นธรรม

5.1.3 พึ่งปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบของสหกรณ์อย่างเคร่งครัด รวมถึงยึดหลักจริยธรรมวัฒนธรรมอันดีงาม

5.1.4 มุ่งพัฒนาความรู้ ศักยภาพของตนและบุคลากรของสหกรณ์อย่างจริงจัง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสหกรณ์

5.1.5 กำกับ ดูแลการจัดการสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยไม่แทรกแซงสายการบังคับบัญชา แต่จะสร้างความยุติธรรมแก่เจ้าหน้าที่สหกรณ์ในการปฏิบัติงาน

5.1.6 พึ่งใช้ ดูแล และรักษาทรัพย์สิน อุปกรณ์ของสหกรณ์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม

5.1.7 ไม่อาศัยหรือยอมให้ผู้อื่น อาศัยตำแหน่ง หน้าที่ ในสหกรณ์เพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ส่วนตน ญาติ และพวกพ้อง

5.1.8 หลีกเลี่ยงการทำธุรกิจส่วนตนที่มีผลประโยชน์ทับซ้อนกับสหกรณ์ และเปิดเผยผลประโยชน์ส่วนตนที่มีในองค์กรหรือธุรกรรมใดที่ขัดกับประโยชน์ของสหกรณ์

5.1.9 ละเว้นการให้สัญญาต่างตอบแทนแก่บุคคล องค์กร เพื่อให้ได้มา ซึ่งตำแหน่งผลประโยชน์ของตน

5.1.10 ไม่นำเอาทรัพย์สิน อุปกรณ์ บุคลากรของสหกรณ์ไปใช้เพื่อประโยชน์ของตน และพวกพ้อง และไม่กระทำการใดอันเป็นปฏิปักษ์ และเป็นคู่แข่งขันต่อการดำเนินงานของสหกรณ์

5.2 จรรยาบรรณสำหรับเจ้าหน้าที่สหกรณ์

5.2.1 พึ่งปฏิบัติตามนโยบาย ข้อบังคับ ระเบียบของสหกรณ์และคำสั่งสอนของผู้บังคับบัญชา อย่างเคร่งครัด ภายใต้อุคมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์

5.2.2 พึ่งให้บริการแก่สมาชิกและผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ และประทับใจ

5.2.3 พึ่งรักษาข้อมูลส่วนตัวของสมาชิกเป็นความลับและไม่นำไปแสวงหาประโยชน์เพื่อตนและพวกพ้อง

5.2.4 ให้บริการแก่สมาชิกอย่างเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ใด ผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ

5.2.5 พัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5.2.6 พึงรักษาและใช้ประโยชน์จากทรัพย์สิน อุปกรณ์ของสหกรณ์อย่างประหยัด คุ่มค่ามากที่สุด รวมถึงไม่นำเอาไปใช้เป็นประโยชน์ส่วนตัว

5.2.7 พึงรักษาและเสริมสร้างความสามัคคีระหว่างเจ้าหน้าที่สหกรณ์และหลักเลียงการสร้าง ความ ชัดแย้ง ปัญหาหรือการกระทำอันเป็นการสร้างความแตกแยก

5.2.8 พึงให้ข่าวสารการดำเนินงานสหกรณ์ที่เป็นประโยชน์แก่สมาชิกในทุกโอกาสที่เอื้ออำนวย ขณะเดียวกันก็รับฟังปัญหาความต้องการของสมาชิกเพื่อพัฒนาการดำเนินงานในโอกาสต่อไป

5.2.9 พึงละเว้นการรับทรัพย์สิน ประโยชน์อื่นใดจากสมาชิก หรือบุคคลภายนอกเพื่อแสวงหา ประโยชน์ส่วนตัวหรือพวกพ้องอย่างมีศักดิ์ศรี

5.2.10 หลักเลียงการทำ ธุรกิจที่มีผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นคู่แข่งกัน หรือเป็นปฏิปักษ์กับสหกรณ์

6. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

6.1 ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ คือ ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่งที่จะเป็นการสนับสนุนหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่าง บุคคลบางคนหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Good อ้างถึงใน จิตวิทยา ศิริदानนท์ ,2543 :35) เป็นสิ่งที่เกิดจากการสะสมประสบการณ์ในอดีตที่จัดเรียงเป็นระบบโดยจะสะท้อนออกมาเมื่อปัจเจกบุคคลเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ ๆ (Newcomb, Theodore, Ralph, Turner, & Philip, 1965 : 107)

ความหมายของทัศนคติ คือ ความรู้สึกและการประพฤติในแนวทางใดแนวทางหนึ่ง โดยเฉพาะต่อวัตถุบางอย่างอยู่เสมอ ทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อวัตถุบางอย่างจะมีทั้งความรู้สึกและความเชื่อ ถ้าหากคน ๆ หนึ่งมีทัศนคติที่ไม่ดีแล้วย่อมแสดงให้เห็นโดยนัยว่าจะมีความรู้สึกและความเชื่อในทางลบ (สมยศ นาวิการ, 2521:78)

ทัศนคติเป็นการรวมความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็นและความจริงเป็นการประเมินค่าทั้งทางบวกและทางลบ โดยทั้งหมดจะมีความเกี่ยวพันกันและมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมขึ้น (โสภา ชูพิกุลชัย, 2522: 51)

ทัศนคติเป็นความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทัศนคติเป็นความรู้สึกและความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอดู ๆ ในทางที่ยอมรับหรือปฏิเสธซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมตามแนวคตินั้น เป็นความรู้สึกในด้านบวกหรือลบของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมโดยตรง (Fishbein & Ajzen, 1975:102) ทัศนคติมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างตั้งใจ เนื่องจากมนุษย์ที่มีความตั้งใจในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะแสดงพฤติกรรมออกมาในด้านบวกโดยตรง ทัศนคติเป็นความโน้มเอียงของจิตใจที่มีต่อประสบการณ์ที่ได้รับ อาจเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยหรือเกี่ยวกับความรู้สึก เช่น ความชอบ ความเกลียด เป็นต้น (Newcomb อ้างถึงใน อรจิรา เนตรอารีย์, 2543 : 35)

ทัศนคติเป็นเรื่องของระเบียบความนึกคิดที่เกิดขึ้นภายในของแต่ละคนมิใช่สิ่งที่มีมาแต่กำเนิดแต่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ ประสบการณ์ หรือการเลียนแบบ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2526:34) ที่ตนได้เกี่ยวข้องกับ

ทัศนคติจะก่อตัวจากการประเมินภายหลังจากที่ได้เกี่ยวข้องกับสิ่งภายนอกดังกล่าว โดยมักเกิดจากอิทธิพลของกลุ่มที่เกี่ยวข้องด้วยหรือกลุ่มทางสังคมที่ได้ไปเกี่ยวข้องกับ นอกจากนั้น ทัศนคดียังขึ้นอยู่กับบุคลิกลักษณะท่าทางซึ่งเป็นผลของการเรียนรู้ที่ได้จากการปฏิบัติต่อโลกภายนอกอีกด้วย จากการศึกษาพบว่า ทัศนคติจะมีลักษณะมั่นคงถาวร ทั้งนี้เพราะทัศนคติที่ก่อตัวขึ้นนั้นจะมีกระบวนการคิด วิเคราะห์ ประเมิน และสรุปจัดระเบียบเป็นความเชื่อดังนั้นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติจึงต้องใช้เวลาเพื่อปรับตามกระบวนการดังกล่าวด้วย (ธงชัย สันติวงษ์, 2540 :75-76)

6.2 องค์ประกอบของทัศนคติ

6.2.1 องค์ประกอบด้านความรู้ ความนึกคิด (cognitive component) เป็นส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ทั่วไปทั้งสิ่งที่ชอบและไม่ชอบ

6.2.2 องค์ประกอบด้านความรู้สึก (affective component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกลักษณะของบุคคล เป็นลักษณะที่ค่านิยมของแต่ละบุคคลเป็นตัวเร้าความคิดอีกทอดหนึ่ง

6.2.3 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (behavior component) เป็นการแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ความคิด และ

ความรู้สึก ทักษะคิดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเฉพาะบุคคลและจะแตกต่างกันตามปัจจัยแวดล้อมที่แตกต่างกันของบุคคลนั้นบุคคลสามารถแสดงทักษะคิดออกได้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

6.2.3.1 ทักษะคิดเชิงบวก คือทักษะคิดที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึกหรืออารมณ์จากสภาพจิตใจได้ตอบในด้านดีต่อบุคคลหรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมถึงหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กรและอื่น ๆ

6.2.3.2 ทักษะคิดเชิงลบ คือทักษะคิดที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัยรวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์กรสถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กร และอื่น ๆ

6.2.3.3 ทักษะคิดที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งหรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กร และอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง

อนึ่ง บุคคลอาจมีทักษะคิดทั้ง 3 ประการนี้ เพียงประเภทเดียวหรือหลายประเภทรวมกันก็ได้ ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในเรื่องความเชื่อ ความรู้สึก ความคิด หรือค่านิยมที่มีต่อบุคคล สิ่งของการกระทำ หรือสถานการณ์ เป็นต้น

6.3 หน้าที่ของทักษะคิด

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

6.3.1 เพื่อการปรับตัว (adjustment) โดยแต่ละบุคคลจะอาศัยทักษะคิดเป็นเครื่องยึดถือสำหรับการปรับพฤติกรรมของตนให้เป็นไปในทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนสูงสุดและให้มีผลเสียน้อยที่สุด ดังนั้นทักษะคิดสามารถเป็นกลไกที่จะสะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมายที่พึงประสงค์และที่ไม่พึงประสงค์ของบุคคล

6.3.2 เพื่อการป้องกันตัว (ego defense) โดยปกติบุคคลมักมีแนวโน้มที่จะไม่ยอมรับความจริงในสิ่งที่ขัดแย้งกับความนึกคิดของตน (self-image) ดังนั้นทักษะคิดจึงสามารถสะท้อนออกมาเป็นกลไกป้องกันตัวโดยการแสดงออกเป็นความรู้สึกถูกเหยียดหยามหรือดิฉันนิทาคนอื่น และขณะเดียวกันก็จะยกตนเองให้สูงกว่าด้วยการมีทักษะคิดที่ถือว่าตนนั้นเหนือกว่าผู้อื่น

6.3.3 เพื่อการแสดงความหมายของค่านิยม (value expression) ทักษะคิดเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมต่าง ๆ โดยสามารถสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมในลักษณะที่จำเพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น

4. เพื่อใช้เป็นตัวจัดระเบียบความรู้ (knowledge) ทักษะคิดจะเป็นมาตรฐานที่ตัวบุคคลสามารถใช้

ประเมินและทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมที่มีอยู่รอบ ๆ ตัว มีผลทำให้บุคคลสามารถรู้และเข้าใจถึงระบบและระเบียบของสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวได้

6.4 การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติขึ้นอยู่กับความรู้ คือ ทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ถ้ามีความรู้ความเข้าใจที่ดี เมื่อทัศนคติเปลี่ยนแปลงก็จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม ดังนั้น การที่จะให้มีการยอมรับหรือปฏิเสธในสิ่งใดสิ่งหนึ่งจึงต้องพยายามเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยการให้ความรู้ก่อน ทัศนคติจะเปลี่ยนแปลงได้เพียงใดขึ้นอยู่กับขนาดความเข้มแข็งของทัศนคติที่มีอยู่นั้น โดยหากทัศนคติมีความเข้มแข็งมาก โอกาสที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารที่ชักจูงใจ (persuasive communications) ย่อมจะทำให้ได้ผลน้อย ในทางตรงกันข้ามหากทัศนคติที่มีอยู่มีลักษณะที่ผูกพันน้อย การเปลี่ยนแปลงทัศนคติย่อมมีโอกาสกระทำได้ง่าย วิธีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติอาจทำได้โดยการจูงใจให้มีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติด้วยชนิดของข้อมูลที่เหมาะสมต่อโครงสร้างของทัศนคติที่เกี่ยวข้องซึ่งข้อมูลนั้นจะต้องตรงกับพื้นฐานการจูงใจของทัศนคติมากที่สุด (Newcomb, Theodore, Ralph, Turner, & Philip, 1965 :107)

การเปลี่ยนแปลงของทัศนคติจะขึ้นกับปัจจัยหลายประการ คือ

1. การจูงใจทางด้านร่างกาย (biological motivations) ทัศนคติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งกำลังดำเนินการตอบสนองความต้องการหรือแรงผลักดันพื้นฐานทางร่างกายอยู่ บุคคลดังกล่าวจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้ และในทางตรงกันข้ามจะสร้างทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งของหรือบุคคลที่ขัดขวางมิให้เขาตอบสนองความต้องการได้

2. ข่าวสารข้อมูล (information) ทัศนคติจะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสารข้อมูลที่แต่ละคนได้รับมา ด้วยกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็นและการเข้าใจปัญหาต่าง ๆ (selective perception) ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่ตัวบุคคลจะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิดและสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมาได้

3. การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (group affiliation) ทัศนคติบางอย่างอาจจะมาจากกลุ่มต่าง ๆ ที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้องกับอยู่ด้วย เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และกลุ่มสังคมต่าง ๆ ทั้งโดยตรงและทางอ้อม

4. ประสบการณ์ (experience) ประสบการณ์ของบุคคลที่มีต่อวัตถุสิ่งของมีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการตีค่าสิ่งที่ได้มีประสบการณ์มาจนกลายเป็นทัศนคติได้

5. ลักษณะท่าทาง (personality) มีผลทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับตัวบุคคลได้ด้วย

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

1. การเปลี่ยนแปลงความคิด โดยสิ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้จะมาจากข้อมูลข่าวสารซึ่งอาจมาจากสื่อมวลชนหรือบุคคลอื่น

2. การเปลี่ยนแปลงความรู้สึก โดยการเปลี่ยนแปลงนี้จะมาจากประสบการณ์หรือความประทับใจหรือสิ่งทำให้เกิดความสะเทือนใจ

3. การเปลี่ยนพฤติกรรม เป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินชีวิตในสังคม ซึ่งไม่มีผลต่อบุคคลทำให้ต้องเปลี่ยนพฤติกรรมเสียใหม่

6.5 การวัดทัศนคติ

ความแตกต่างทางมิติของทัศนคติด้านความเชื่อกับการเปลี่ยนแปลงสามารถวัดได้ โดยใช้คุณสมบัติ 5 ประการอัน ได้แก่ ประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกัน (relative advantage) ความเข้ากันได้ (compatibility) ความซับซ้อน (complexity) ความสามารถในการทดลอง (trialability) และการสังเกต (observability) เกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ (Taylor & Todd, 1995 : 144-145) จากการศึกษาพบว่า ประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกันเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยตัดสินใจในการเลือกรับสิ่งใหม่ ๆ (Tornatzky & Klein, 1982 : 28) และพบว่า การยอมรับในประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกันมีความสัมพันธ์ด้านบวกกับการเลือกรับสิ่งใหม่ ๆ (Roger, 1983 : 81) จากผลการวิจัยในอดีตพบว่า ความซับซ้อนที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ จะต้องอาศัยทักษะด้านเทคนิครวมถึงการได้รับการสนับสนุนและพยายามสร้างโอกาสเพื่อให้เกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ (Cooper & Zmud, 1990: 123-124; Dickerson & Gentry, 1983: 225-226) ดังนั้นในการวัดทัศนคติจึงควรทำความเข้าใจในคุณลักษณะบางประการที่สำคัญของทัศนคติ (Thurstone, 1928: 529-534) ได้แก่

6.5.1 ทัศนคติเป็นสิ่งที่มีความซับซ้อน ไม่สามารถอธิบายได้ด้วยตัวเลขเพียงตัวเดียวอย่างไรก็ตามเราสามารถหยั่งรู้ทัศนคติของมนุษย์ได้แม้ว่าจะมีความซับซ้อนและมีลักษณะเชิงคุณภาพอยู่มากก็ตาม

6.5.2 ทัศนคติต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หมายถึงผลรวมของความรู้สึก ความโน้มเอียง อคติ ความกลัว ความคิดอื่น ต่อเรื่องนั้น ๆ

6.5.3 เราสามารถวัดทัศนคติได้โดยใช้ความคิดเห็น (opinion) เป็นเครื่องมือ แต่การใช้ความคิดเห็นเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงทัศนคตินั้นทำให้มีความคลาดเคลื่อนในการวัด ดังนั้นจึงมีการ

เสนอว่าการกระทำของคนอาจเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงทัศนคติที่ดีกว่าสิ่งทีพูด อย่างไรก็ตามมีโอกาสเป็นไปได้ที่คน ๆ นั้นอาจบิดเบือนการกระทำของตนเอง ดังนั้นจึงยังใช้ความคิดเห็นหรือการกระทำบางรูปแบบเพื่อบ่งชี้ถึงทัศนคติ

6.5.4 มีความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นอย่างแน่นอนในการวัดความคิดเห็นหรือการกระทำที่เราใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ทัศนคติ แต่ความคลาดเคลื่อนระหว่าง เครื่องบ่งชี้ และความจริง ถือว่าเป็นสากล

6.5.5 ทัศนคติของคน ๆ หนึ่งไม่จำเป็นที่จะทำนายการกระทำของคน ๆ นั้นได้อย่างถูกต้องเสมอไป

6.5.6 ทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงที่วัดได้อาจเกิดจากความผิดพลาดในการวัด ดังนั้นจึงมีแนวความคิดที่จะใช้ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (standard error of measurement) เพื่อแยกความผิดพลาดของเครื่องมือที่ใช้วัดจากความเปลี่ยนแปลงของตัวทัศนคติเอง

6.5.7 ไม่สามารถใช้คำว่า มาก หรือ น้อย อธิบายทัศนคติได้อย่างสมบูรณ์ เพราะทัศนคติมีหลายมิติ อย่างไรก็ตามความคิดที่จะวัดทัศนคตินี้มีความพยายามที่จะวัดค่าของทัศนคติในเชิงเส้นตรง (linear measurement)

7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

7.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

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

เวอร์ม่า B.M. verma ได้อธิบายว่า การให้บริการที่ดี ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ และเสนอแนวคิดเกี่ยวกับเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

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

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

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

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะทางอารมณ์ ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง หรือประสบการณ์ในงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง ภาวะทางอารมณ์ในทางบวกจะช่วยให้การทำงานตามค่านิยมซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นผลได้ ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องที่ใกล้เคียงกับเรื่องขวัญ ทั้งความพึงพอใจ และขวัญต่างเป็นเรื่องทัศนคติ และภาวะทางอารมณ์ในทางบวกของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะแปรเปลี่ยน หรือเป็นพลวัต

7.2 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมาย ความพึงพอใจไว้ดังต่อไปนี้

ความหมายของความพึงพอใจตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานได้ให้คำว่า “พอใจ” หมายถึง สนใจ ชอบ เหมาะ ความพึงพอใจ หรือความพอใจ หมายถึง “ความรู้สึกรับบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการติดต่อขอรับบริการจากสถานที่บริการนั้น”

7.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's needs hierarchy theory)

พิภพ วังเงิน (2547 : 403) ได้กล่าวว่า อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นคนแรกที่ศึกษาพบว่า ความต้องการมีความสำคัญต่อพฤติกรรมองค์กร ความต้องการทำให้เกิดพลังเป็นสิ่งเร้าแรงจูงใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's of hierarchy needs theory) กล่าวว่า ในกระบวนการจูงใจมีจุดเริ่มต้นอยู่ที่ “ความต้องการ” ของมนุษย์ ซึ่งมีข้อสังเกตว่า

1. มนุษย์มีความต้องการไม่มีวันสิ้นสุด เมื่อได้รับตอบสนองความต้องการอย่างหนึ่งแล้ว ก็จะเกิดความต้องการสิ่งอื่นต่อ ๆ ไปอีกไม่รู้จบ
2. มนุษย์เรามีความต้องการสูงขึ้นตามลำดับขั้น โดยเริ่มจากสิ่งที่จำเป็นอันเป็นพื้นฐานของชีวิตไปสู่ความต้องการระดับที่สูงขึ้น ๆ
3. ความต้องการในระดับต้นจะเป็นพื้นฐานของความต้องการในระดับสูงขึ้นไป มนุษย์จึงจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นลำดับขั้น
4. ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดการจูงใจที่จะแสดงพฤติกรรม ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เกิดการจูงใจอีกต่อไป

ผู้บริหารองค์การธุรกิจสามารถนำทฤษฎีของ Maslow ไปประยุกต์ใช้เพื่อจูงใจพนักงาน ให้มีความกระตือรือร้นและมีความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ได้

แนวคิดเรื่องความต้องการของมนุษย์ที่ยอมรับกัน นิยมใช้เป็นบรรทัดฐาน คือ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's needs hierarchy theory) ของ Abraham H. Maslow จัดลำดับไว้ 5 ระดับ จากความต้องการระดับต่ำไปสู่ระดับสูง ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นขั้นพื้นฐาน (Basic needs) ซึ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตเป็นความต้องการเพื่อบำบัดความหิว ความกระหาย เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำ การขับถ่าย ความต้องการทางเพศ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน เมื่อความต้องการทั้งหมดยังไม่ได้รับการตอบสนอง Maslow

ชี้ให้เห็นว่า ทรายที่ยังขาดอาหาร บุคคลนั้นจะยังไม่สนใจความปลอดภัย การเข้าสังคม ฯลฯ คนต้องได้รับการตอบสนองความต้องการของร่างกายอย่างเพียงพอก่อน จึงจะเริ่มความต้องการขั้นต่อไป

2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or safety needs) หลังจากความต้องการทางกายได้รับการตอบสนองแล้ว จะสนใจความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน การคุกคาม เสี่ยงภัยอันตราย ต้องมีหลักประกัน มีการป้องกัน ภัยอันตรายสิ่งเลวร้ายและความขาดแคลน เป็นหน้าที่ของผู้บริหารต้องให้หลักประกันความมั่นคงใน หน้าที่การงาน การเงินค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ผู้บริหารสร้างการจูงใจได้โดยการสร้าง ความสุขสบายใจ รู้สึกมั่นคง ไม่หวาดระแวงธรรมชาติ การกลั่นแกล้งจากหัวหน้า เกรงกลัว

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social needs) เป็นความต้องการความผูกพัน หรือการยอมรับ (Affiliation or acceptance needs) หรือต้องการความรัก (Love and to be loved) พัฒนาความต้องการความรักจากบุคคลรอบข้าง ต้องการเป็นที่รักเป็นที่ยอมรับ ความต้องการขั้นนี้ คือต้องการให้และรับความรัก แสวงหามิตรจากสังคม ต้องการสัมพันธ์ภาพ การสนับสนุนจากคน อื่น ๆ การสมาคม การเข้าร่วมกลุ่ม

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง ให้เกียรติ (Self esteem needs) เป็น ความต้องการระดับสูง เกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความรู้ ความสามารถ ต้องการให้ คนอื่นยกย่องสรรเสริญ ต้องการสถานภาพ ต้องการได้รับความนับถือ ความมีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับ ของผู้อื่น เพื่อความเชื่อมั่นและรู้สึกภูมิใจในตนเอง

5. ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิตหรือความต้องการที่จะตระหนักถึง ความเป็นจริงในตนเอง (Self actualization needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด ต้องการพัฒนา ตนเองให้สูงสุด ต้องการให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่าง ตามความนึกคิดของตนเอง ต้องการ เป็นอะไรจะเป็นให้ได้ มีความต้องการความสำเร็จในชีวิต จะใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ของ บุคคลใดบุคคลหนึ่ง เช่น นักรบต้องการชัยชนะ นักประพันธ์ต้องการให้หนังสือของตนได้รางวัล นักร้องต้องการแผ่นเสียงทองคำ ดาราต้องการตุ๊กตาทอง ต้องการให้สมปรารถนาในสิ่งที่บุคคล สามารถสรุปได้ว่า มนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกันไป และไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการนั้นจะ เริ่มต้นจากพื้นฐานของชีวิตไปสู่ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ และเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เกิดการจูงใจอีกต่อไป

7.2.2 ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลลแลนด์ (McClelland's acquired needs theory)

พิภพ วังเงิน (2547:407) ได้อธิบายทฤษฎีของ David's McClelland ว่าความต้องการของคนเรามีความแตกต่างกันและเป็นสิ่งที่จะต้องเรียนรู้ไม่ใช่ถ่ายทอดทางพันธุกรรม เชื่อว่าความต้องการของมนุษย์จำนวนมากสืบเนื่องมาจากวัฒนธรรม 3 ด้าน

1. ความต้องการทางด้านความสำเร็จ (Need for achievement)
2. ความต้องการทางด้านสังคม (Need for affiliation)
3. ความต้องการทางด้านอำนาจ (Need for power)

7.2.2.1 ความต้องการทางด้านความสำเร็จ McClelland ซึ่งให้เห็นปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวสะท้อนให้เห็น รับผิดชอบการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ต้องการผลจากงานที่ปฏิบัติ มีแรงกระตุ้นภายในตัวและกำกับพฤติกรรมของตนให้ไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ เขาจะเป็นคนที่มีคุณลักษณะ ๓ ประการ

7.2.2.1.1 ต้องการกำหนดเป้าหมายเอง ไม่ชอบความเลื่อนลอย ไร้เป้าหมาย เช่น พนักงานขายกำหนดเป้าหมายการขายเอง

7.2.2.1.2 ไม่กำหนดเป้าหมายง่ายหรือยากเกินไป

7.2.2.1.3 ต้องการสิ่งย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ต้องการรู้ว่าตนทำงานได้ดีเพียงใดแค่ไหน

7.2.2.2 ความต้องการทางสังคมหรือความผูกพัน บุคคลต่างต้องการมีความสัมพันธ์และผูกพันกับสมาชิกในกลุ่ม มีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น ต้องการการยอมรับ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีความเป็นมิตรไมตรี ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Dale Carnegie ที่ว่าบุคคลมีความปรารถนาจะให้ใคร ๆ ชอบตน ตนเองเป็นที่ยอมรับจากบุคคลอื่น ชอบสถานการณ์ในการร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน ต้องการความผูกพันจึงมีสิ่งจูงใจด้านความเป็นมิตร

7.2.2.3 ความต้องการทางด้านอำนาจ คนที่มีความต้องการด้านอำนาจสูง ก็มักจะให้ได้มาและใช้อำนาจหน้าที่ ใช้อิทธิพลเพื่อเอาชนะข้อโต้แย้งต่าง ๆ แบ่งบุคคลที่มีความต้องการทางด้านอำนาจ ออกเป็น 2 ประเภท

7.2.2.3.1 บุคคลที่ต้องการอำนาจของตัวเองเป็นส่วนตัว พวกนี้มีพฤติกรรมที่แสดงออกในรูปของการอยากมีอำนาจเหนือคนอื่น ชอบข่มขู่ คุยโอ้อวด ยกตนข่มท่าน มักไม่ค่อยคิดถึงส่วนรวม ชอบมีบริวาร ชอบให้ลูกน้องก้มหัวให้เฉพาะตนคนเดียว

7.2.2.3.2 บุคคลที่ต้องการอำนาจที่มาจากองค์การที่ทำงานอยู่เป็นส่วนรวม ต้องการมีอำนาจ อิทธิพลเหนือคนอื่น ควบคุมคนอื่นได้ ต้องการให้คนอื่นเคารพ นับถือ ยกย่อง สรรเสริญ ให้เกียรติ ไม่หลงตัวเองว่ายิ่งใหญ่เสมอไป ยึดมั่นในระเบียบวินัย คิดถึงองค์การอยู่เสมอ

สรุปได้ว่า ผู้ที่มุ่งความสำเร็จของงาน จะมีใจจดจ่ออยู่กับงาน และพยายามอย่างสูงสุด เพื่อให้งานสำเร็จ พร้อมกับแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ เพื่อประเมินสิ่งที่ตนเองทำ และนำมาปรับปรุงแก้ไข ความรวดเร็วของข้อมูลป้อนกลับจะทำให้ทราบความสำเร็จ หรือความล้มเหลว และคิดหาวิธีแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้ทันทั่วทั้ง

7.2.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์สเบอร์ก (Herperg's two factors theory)

สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ (2550:13) ได้อธิบายว่าหลังจากที่มาสโลว์ ได้ทำการศึกษาและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจแล้ว เฟรเดอริก เฮร์สเบอร์ก ก็ได้ทำการศึกษา เรื่องเดียวกันโดยพิจารณาปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ การศึกษาของเฮร์สเบอร์กกระทำโดยการเก็บข้อมูลจากนักบัญชี และวิศวกร จำนวนประมาณ 200 คน ในเขตเมืองพิทส์เบิร์ก รัฐเพนซิลเวเนีย โดยแนวทางการ สัมภาษณ์นั้นเป็นการขอให้ผู้ถูกสัมภาษณ์คิดถึงเวลาการทำงานที่เขามีความรู้สึกดีเป็นพิเศษ หรือไม่ ดีเป็นพิเศษในการทำงาน โดยอาจจะเป็นงานที่ทำในปัจจุบันหรือเคยทำมาก่อนอาจจะเป็นการ ทำงานในสถานการณ์ที่ยาวนานหรือสั้น ๆ ก็ได้

จากข้อมูลที่ได้พบว่าความรู้สึกที่ดีนั้น โดยทั่วไปมักจะมีคู่ไปกับลักษณะในเนื้องาน ส่วนความรู้สึกที่ไม่ดีนั้นจะมีคู่ไปกับสภาพที่อยู่ล้อมรอบงาน หรือลักษณะนอกเนื้องาน หรือบริบทของงาน ที่สุดเฮร์สเบอร์กได้สรุปว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้นจะสัมพันธ์ กับลักษณะในเนื้องาน เฮร์สเบอร์กเรียกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจนี้ว่าปัจจัยจูงใจ ปัจจัยจูงใจนี้คือความสำเร็จ การได้รับความยอมรับ ความก้าวหน้า ตัวงานเอง ความเป็นไปที่จะเจริญเติบโต และความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้น จะสัมพันธ์กับ สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบเนื้องาน และเฮร์สเบอร์กเรียกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจนี้ว่า ปัจจัยสุขอนามัย หรือปัจจัยเพื่อความคงอยู่ ปัจจัยสุขอนามัยนี้มีหลายประการ คือ สถานภาพ สัมพันธภาพกับผู้ควบคุมบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา คุณภาพของการควบคุมบังคับบัญชา คุณภาพของการควบคุมบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารของบริษัท ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน ค่าจ้าง เมื่อนำเอาประเด็ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยมารวมกันจึงเรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory)

สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน

โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาก็คือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค่าจูนหรือสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุขหรือไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

7.2.4 ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's need theory) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer's existence relatedness growth theory)

สร้อยตระกูล (ดิยานนท์) อรรถมานะ (2550:50) ได้อธิบายว่าทฤษฎีของ Alderfer เน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ ไม่ลำดับว่าเกิดความต้องการใดก่อนหลังหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ เขากำหนดว่ามนุษย์มีความต้องการ ๓ ประการ

7.2.4.1 ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ (Existence Needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่รอด ดังนั้นจึงเป็นความต้องการในการเป็นอยู่ที่ดีทางกายภาพ

7.2.4.2 ความต้องการในสัมพันธภาพ (Relatedness Needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสัมพันธภาพอื่น ๆ ในทางสังคม

7.2.4.3 ความต้องการที่จะเจริญเติบโต (Growth Needs) ซึ่งเป็นความต้องการภายในของบุคคลอันทำให้เขามีการพัฒนาตนเอง

ตารางที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการต่าง ๆ ในทฤษฎีสองปัจจัย ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการ และทฤษฎี อี. อาร์. จี.

ทฤษฎีสองปัจจัย	ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์	ทฤษฎี อี. อาร์. จี. ของอัลเดอร์เฟอร์
ปัจจัยจูงใจ	ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด	การเจริญเติบโต
	ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง	สัมพันธภาพ
ปัจจัยเพื่อการคงอยู่	ความต้องการทางสังคม	การดำรงชีพ
	ความต้องการในความมั่นคงและปลอดภัย	
	ความต้องการทางกายภาพ	

ตารางแสดงทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบอร์ก ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎี อี. อาร์. จี. ของอัลเดอร์เฟอร์ ซึ่งหากพิจารณาแล้วจะเห็นว่ามีความสอดคล้องกันเป็นอันมาก แต่ทฤษฎี อี. อาร์. จี. นั้นจะไม่มีเส้นแบ่งระดับความต้องการอย่างตายตัวเหมือนใน 2 ทฤษฎีแรก ตรงกันข้ามอัลเดอร์เฟอร์ เห็นว่าความต้องการต่าง ๆ นั้น มีความต่อเนื่องคาบเกี่ยวสัมพันธ์กันมากกว่าที่จะเป็นระดับชั้นหรือแยกออกจากกัน นอกจากนั้นความต้องการในชั้นล่างก็ไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองเสียก่อน แล้วจึงจะเกิดความต้องการในชั้นสูง ๆ แต่ความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ ดังได้กล่าวมาแล้วในเรื่องความต้องการที่ซับซ้อน และยุ่งเหยิงของมนุษย์ แม้การศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับทฤษฎี อี. อาร์. จี. นี้จะยังมีไม่มากนัก แต่การวิพากษ์วิจารณ์ในเรื่องการจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยทั่ว ๆ ไปนั้นอาจนับเป็นการสนับสนุนในทฤษฎี อี. อาร์. จี. นี้มากกว่าทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการ และทฤษฎีสองปัจจัยเสียอีก

สรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์ไม่มีลำดับชั้น ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ ในขณะที่ความต้องการอาจเกิดขึ้นได้พร้อม ๆ กัน โดยไม่จำเป็นว่าความต้องการชั้นล่างจะต้องได้รับการตอบสนองก่อน

7.2.5 ทฤษฎีความคาดหวัง หรือทฤษฎีวี (VIE) ของวูม

สร้อยตระกูล (ดิยานนท์) อรรถมานะ (2550 : 133) ได้อธิบายทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) หรือทฤษฎีวี (VIE) ของวิกเตอร์ วูม (Victor Vroom) ซึ่งเสนอเมื่อปี ค.ศ. 1964 นี้เป็นทฤษฎีที่มีรากเหง้ามาจากแนวความคิดเกี่ยวกับประจักษ์ (cognition) ซึ่งเป็นเรื่องของความคิดความเชื่อซึ่งนักจิตวิทยา เคอร์ท เลวิน และเอ็ดเวิร์ด โทลแมน ได้เสนอไว้และมีความคิดพื้นฐานที่ว่ามนุษย์นั้นยึดเหตุผลทางเศรษฐกิจ

ทฤษฎีนี้จะมีแนวความคิดสำคัญ ๓ ประการ คือ จำนวนที่ประกอบกันขึ้นเป็นความชอบ ความเป็นเครื่องมือ และความคาดหวัง ได้มีการนำเอาพยัญชนะแรกของศัพท์อังกฤษมาเรียงต่อกัน รวมเรียกว่าทฤษฎีวี (VIE) สมมติฐานพื้นฐานที่มีในทฤษฎีนี้ก็คือ การเลือกของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จะสัมพันธ์อย่างมีกฎเกณฑ์กับสภาพทางจิตวิทยา ซึ่งจะเกิดขึ้นในระยะเวลาเดียวกันกับพฤติกรรม

สำหรับแนวความคิด 3 ประการ ที่กล่าวมาข้างต้นอาจอธิบายได้ดังนี้

7.2.5.1 จำนวนที่ประกอบกันขึ้นเป็นความชอบ (Valence) หมายถึง ระดับความชอบของเอกบุคคลในผลลัพธ์โดยเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่ง นั่นคือระดับความมากน้อยของความชอบหรือการเห็นในคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้จากกรกระทำนั้นเอง ดังนั้นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ Valence นี้ก็คือ ค่านิยม สิ่งจูงใจ ทศนคติ และอรรถประโยชน์ที่คาดหวัง

Valence จะมีค่าเป็นศูนย์เมื่อบุคคลไม่รู้สึกสนใจใยดีต่อผลลัพธ์ที่จะได้ และจะมีค่าติดลบเมื่อบุคคลนั้นไม่ยอมรับผลนั้นเลย

7.2.5.2 ความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality) หมายถึง ความเป็นไปได้หรือโอกาสของผลการปฏิบัติงานหรือผลลัพธ์ในระดับแรกจะทำให้ได้รับผลตอบแทนผลลัพธ์ในระดับต่อไป ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลปฏิบัติงานกับผลตอบแทนที่ได้รับ เช่น สมมุติว่าบุคคล ๑ หนึ่ง ประารถนาที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และเขาเห็นว่าการปฏิบัติงานที่อยู่ในเกณฑ์ดีจะเป็นปัจจัยสำคัญทำให้เป้าหมายของเขาเป็นผลได้ ดังนั้นผลลัพธ์ในระดับแรกของเขาจึงเป็นการปฏิบัติงานที่อยู่ในเกณฑ์ดี และผลลัพธ์ระดับแรกจะมี Valence ในทางบวก เพราะผลลัพธ์ระดับแรกนี้จะมีสัมพันธภาพกับผลลัพธ์ในระดับที่ 2 ที่คาดว่า นั่นก็คือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง อาจกล่าวได้ว่าผลลัพธ์ระดับแรกจะเป็นเครื่องมือเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ในระดับที่ 2 นั้นเอง

7.2.5.3 ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเป็นไปได้ที่การกระทำหรือความพยายาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ระดับที่ 1 โดยเฉพาะความคาดหวังนี้ต่างจากความเป็นเครื่องมือ โดยที่ความคาดหวังจะเกี่ยวข้องกับความพยายามที่จะได้มาซึ่งผลลัพธ์ในระดับที่ 1 ในขณะที่ความเป็นเครื่องมือนั้นจะเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพของผลลัพธ์ในระดับที่ 1 และที่ 2

ในทัศนะของวรูม ระดับการจูงใจของบุคคลจึงขึ้นอยู่กับผลคูณของ Valence กับความเป็นเครื่องมือ และความคาดหวัง และหากบุคคลกระทำการหลายอย่างก็เอาระดับการจูงใจที่หาได้มารวมกันก็จะได้พลังในการจูงสรุปได้ว่า วรูมเห็นว่ามนุษย์ประกอบด้วย valence ความเป็นเครื่องมือ และความคาดหวัง ทั้ง 3 ปัจจัยรวมอยู่ในตัวของมนุษย์ แต่ถ้าจะพิจารณาในทางปฏิบัติ บุคคลจะไม่มาทำรายการผลลัพธ์ที่คาดหวังสำหรับพฤติกรรมที่คิดว่าจะกระทำ ไม่ประเมินความคาดหวัง ไม่หา valence และนำสิ่งเหล่านั้นมาคูณแล้วหาผลรวมทางทฤษฎี แต่บุคคลโดยทั่วไปจะพิจารณาผลลัพธ์จากผลของการกระทำ การชั่งน้ำหนัก การประเมินทางเลือกต่าง ๆ และนำมาประมาณค่าในสิ่งเหล่านั้นมาใช้ประกอบการตัดสินใจของตนเท่านั้น

8. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

8.1 ความหมายของการให้บริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของการให้บริการไว้ดังนี้

ศิริพร ดันติพลวินัย (2538 : 40) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า “การบริการ หมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจ สะดวกสบาย ทำให้ลูกค้าพอใจ (Custom S Satisfiation) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541 : 32) กล่าวว่า “การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรมแตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้นได้ โดยผู้ให้บริการทำเพื่อส่งมอบกิจการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ โดยทั่วไปมีคุณลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

1. การบริการเป็นเรื่องสัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการจะทำเพื่อส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ
3. การรับบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน หรือเกือบจะในเวลาเดียวกันกับที่มีการให้บริการ
4. ลูกค้า หรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับกิจกรรม กระบวนการบริการหรือพฤติกรรมของการให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่าความประทับใจเป็นส่วนสำคัญในการให้บริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 22) กล่าวว่า มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้แตกต่างกัน บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ มีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ ก่อนจะมีการซื้อ ผู้ซื้อพยายามหาคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ได้แก่

1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความรู้สึกที่ดี รวมทั้งเสียงดนตรีเบา ๆ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อ โฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตามสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย เช่นสถาบันเสริมความงามสเลนเดอร์ พาราไคร์ ดิสโก้เชค

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ซึ่งต้องมีการกำหนดมาตรฐานด้านการให้บริการให้รวดเร็วเพื่อที่จะให้บริการได้มากขึ้น หรือใช้เครื่องมือต่าง ๆ เข้ามาช่วย

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการและในแง่ของผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพซึ่งทำได้ดังนี้

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้ การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลของลูกค้าและการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) ไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการ ก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

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

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) ได้แก่ คุณภาพสินค้า ช่องทางการค้า สายการบริการ การรับประกันสินค้า บริการดูแลหลังการขาย
2. ราคา (Price) ได้แก่ ระดับราคาสินค้า ส่วนลดทางการค้าต่าง ๆ งวดในการชำระคุณค่าที่ลูกค้าได้รับ คุณภาพเปรียบเทียบต่อราคา
3. การจัดจำหน่าย (Place) ได้แก่ ท่าเล ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ช่องทางการจำหน่าย
4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ได้แก่ การโฆษณา การขายของพนักงานขาย การประชาสัมพันธ์
5. บุคลากร (People) ได้แก่ ผู้ให้บริการในแง่การฝึกอบรม สิ่งจูงใจ บุคลิกท่าทางการติดต่อกับลูกค้าทัศนคติต่าง ๆ
6. สถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ (Physical Evidence) ได้แก่ การตกแต่งสถานที่ สิ่งที่ตั้ง ระดับเสียง ส่วนที่มองเห็นได้
7. ระบบการให้บริการ (Process) ได้แก่ นโยบายต่าง ๆ ขั้นตอนการบริการ วิธีการซื้อขายการเคลื่อนของกิจกรรมต่าง ๆ

วิชาญ ฤทธิรงค์ (2538 : 55) ได้ชี้แนะว่าการให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจและประทับใจอยากที่จะมาใช้บริการอีกควรดำเนินการ ดังนี้

1. พนักงานต้องแต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน
3. พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น
4. ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม
5. การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
6. สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักคอยสำหรับลูกค้า
7. หมั่นออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
8. สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้า เช่น ปากต่อปาก ซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลดีที่สุด
9. การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา
10. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

จากความหมายของการให้บริการตามที่ได้มีผู้กล่าวไว้แล้วนั้น สรุปได้ว่า การให้บริการคือกิจกรรมหรือการกระทำที่ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ ให้ได้รับความพึงพอใจและเพื่อ

อำนวยความสะดวกสบาย ตามสถานที่ เวลา หรือประเภทของการให้บริการนั้น ๆ เพื่อสร้างความพอใจให้แก่ผู้เข้ามาใช้บริการหรือลูกค้าให้ได้มากที่สุด ส่วนการบริการที่ดียังหมายถึงการบริการที่ต้องชอบด้วยศีลธรรมและชอบด้วยกฎหมาย มีความเที่ยงธรรมและชอบธรรมด้วย

8.2 ความสำคัญของงานบริการ

งานบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะงานบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการ ทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร การพัฒนาคุณภาพต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร การพัฒนาคุณภาพของงานบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ในการพิจารณาความสำคัญของงานบริการ อาจพิจารณาได้ 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้าบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการที่ไม่ดีจะเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีอัน ได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือ ความชอบ ความพึงพอใจดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

งานบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการอีก
3. มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการ และหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

8.3 ลักษณะของการบริการ

ลักษณะของการบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากผลิตภัณฑ์ทั่วไป ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้ การบริการเป็นสิ่งจับต้องหรือสัมผัสไม่ได้ด้วยประสาททั้งห้า ไม่ว่าจะก่อนซื้อหรือหลังซื้อ ดังนั้นปัญหาการขายอยู่ที่โปรแกรมการส่งเสริมของกิจกรรม เช่น พนักงานขายจัดโฆษณา ซึ่งให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการบริการมากกว่าสินค้า (การบริการ)
2. แยกออกจากกันไม่ได้ ในด้านการตลาดหมายถึง การขายมีทางเดียวคือ การขายตรง ผู้ขายบริการคนเดียว ไม่สามารถขายในตลาดหลายแห่งได้ อันเป็นการจำกัดขอบเขตดำเนินกิจการการบริการนี้มีลักษณะเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะงานจึงเพิ่มบริการได้น้อย
3. แตกต่างกัน ทำให้การกำหนดมาตรฐานทำได้ยาก การบริการจากคนเดียวแต่ต่างวาระกันไม่เหมือนกัน จึงเกิดปัญหาการพิจารณาของการบริการก่อนซื้อ
4. เป็นความต้องการที่สูญเสียดังง่าย และขึ้นลงอยู่กับฤดูกาล การบริการมีการสูญเสียดังสูง สติ๊กไม่ได้ โดยเฉพาะการตลาดของการบริการขึ้นลงตามฤดูกาล

8.4 ส่วนประกอบทางการบริการ (Service Mix)

8.4.1 กลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการ (Pre-Service Factors)

- 8.4.1.1 ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท (Company Image)
- 8.4.1.2 ความเชื่อถือ ไว้วางใจของบริษัท (Creditability of Company)
- 8.4.1.3 ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ (Cost of Service)
- 8.4.1.4 ความแปลกใหม่ของบริการ (Creativity of Service)

8.4.2 กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During – Service Factor)

- 8.4.2.1 ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ
- 8.4.2.2 ความถูกต้องแม่นยำในรายขั้นตอนการบริการ
- 8.4.2.3 กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ
- 8.4.2.4 ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนรับบริการ
- 8.4.2.5 ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ
- 8.4.2.6 ความเลื่อมใสของผู้ให้บริการ
- 8.4.2.7 ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการ

8.4.3 กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post –Service Factors)

- 8.4.3.1 ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ (Conformance To Customer Expectation)

- 8.4.3.2 ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ
- 8.4.3.3 ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ
- 8.4.3.4 การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า
- 8.4.3.5 ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น

8.5 คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

คุณภาพ หมายถึง ความเหมาะสมหรือสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือความสอดคล้องกับข้อกำหนด ซึ่งรวมทั้งคุณภาพของสินค้าและบริการที่จะส่งมอบให้กับลูกค้าด้วยคุณภาพ ในเชิงการค้าที่มีบุคคล 2 ฝ่าย ฝ่ายหนึ่ง คือ ผู้ซื้อ ที่เรียกว่าลูกค้า (Customer) และฝ่ายหนึ่งคือผู้ขายที่เรียกว่าผู้ส่งมอบ (Supplier) ทั้งผู้ซื้อและผู้ขายตกลงกันว่า ผู้ขายจะส่งมอบสินค้าหรือบริการให้ตรงตามข้อตกลงในการซื้อขาย ที่ได้กำหนดคุณลักษณะต่าง ๆ ของสินค้าและบริการนั้น ๆ ในวันส่งมอบและตลอดไปจนสิ้นอายุการใช้งานของสินค้าที่ส่งมอบไปนั้น หากสินค้าหรือบริการที่ส่งมอบมีคุณลักษณะต่าง ๆ สอดคล้องกับข้อกำหนดและสามารถใช้งานได้ตรงตามคุณลักษณะต่าง ๆ (Specification) ตามที่ตกลงกันแล้ว ถือว่าสินค้าหรือบริการนั้นมีคุณภาพ

8.5.1 ลักษณะคุณภาพการให้บริการ

8.5.1.1 การเข้าถึงลูกค้า บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้าคือ ไม่ให้ลูกค้าคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

8.5.1.2 การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

8.5.1.3 ความสามารถ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน

8.5.1.4 ความมีน้ำใจ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง

8.5.1.5 ความน่าเชื่อถือ บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

8.5.1.6 ความไว้วางใจ บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

8.5.1.7 การตอบสนองลูกค้า พนักงานจะต้องให้บริการและตอบปัญหาแก่อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8.5.1.8 ความปลอดภัย บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

8.5.1.9 การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

8.5.1.10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

8.5.2 การบริการอย่างมีคุณภาพ

บุคคลที่จะทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจและประทับใจมากที่สุดคือ พนักงานผู้ให้บริการ เพราะพนักงานจะเป็นผู้ที่สัมผัสกับลูกค้าโดยตรง โดยมีสาระดังนี้

8.5.2.1 ทักษะ พนักงานจะต้องมีความรู้ ความชำนาญ ในงานที่ตนรับผิดชอบ และความคล่องตัวในงานในหน้าที่อย่างดี พัฒนาปรับปรุงความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาและตอบข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

8.5.2.2 ประสิทธิภาพ งานที่จะต้องมีประสิทธิภาพ ไม่มีความบกพร่อง เสร็จสมบูรณ์ตามเวลาที่เหมาะสม สิ่งเหล่านี้จะเป็นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี เพราะลูกค้าย่อมต้องการบริการที่ดี และมีคุณภาพควบคู่กันไป

8.5.2.3 ความภาคภูมิใจ จะต้องมีการสร้างความภาคภูมิใจให้พนักงานในการทำงานจะเป็นสิ่งที่จะกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ ซึ่งหมายถึงพนักงานย่อมจะให้บริการที่มีคุณภาพสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดี

8.5.2.4 อหิชาสัย พนักงานจะต้องมีอหิชาสัยไมตรีที่ดี คือ จะต้องทำด้วยหัวใจ หมายถึงทำด้วย “หัวใจ” คือ ทำอย่างมีทักษะ และมีประสิทธิภาพ และทำด้วย “ใจ” คือทำด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้ม แจ่มใส ซึ่งเป็นสิ่งที่ออกมาจากใจของเราเอง

8.5.2.5 จะต้องมีการปรับปรุงทัศนคติในการให้บริการใหม่ เดิมพนักงานผู้ที่จะพบกับลูกค้ามักจะเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์น้อย ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากมักจะนั่งอยู่ด้านหลัง ทำให้คนที่พบกับลูกค้าเป็นคนที่มีความรู้่น้อยที่สุดขององค์กร ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจในการรับบริการ ควรจะปรับปรุงทัศนคติ ในจุดนี้ พนักงานที่มีความรู้ความสามารถควรจะเป็นผู้ที่พบปะลูกค้าโดยตรง เพื่อสามารถให้บริการที่ดีได้อย่างมีคุณภาพ

ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการที่ดี และมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจลูกค้า นั้นน่าจะควรคำนึงถึงองค์ประกอบดังนี้

S = Service Mind : มีจิตใจพร้อมที่จะเอื้ออำนวยให้ผู้อื่นสำเร็จความประสงค์เรียกว่าเป็นผู้ที่มีจิตบริการ

E = Enthusiasm : มีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นอยู่เสมอ

R = Readiness : มีความพร้อมที่จะบริการอยู่เสมอตลอดเวลา

V = Values : ต้องสร้างคุณค่าในงานบริการให้แก่ลูกค้าและตระหนักในคุณค่าของลูกค้า

I = Interesting : ให้ความสนใจในตัวลูกค้าหรือผู้ใช้บริการทุกคน

C = Cleanliness : ตระหนักถึงความสะอาดทั้งสถานที่ อุปกรณ์ และตัวผู้บริการเอง

E = Endurance : งานบริการให้แก่ลูกค้าและตระหนักในคุณค่าของงาน

S = Smiling : ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นนิมิต มีไมตรีจิตต่อทุกคน

จากที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า คุณภาพของบริการไม่เน้นเพียงผลงานของงานบริการ แต่เน้นความนึกคิดภาพลักษณ์ในอดีตและการสัมผัสการรับรู้ในการได้รับบริการในปัจจุบัน สิ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของคน สถานที่ กริยา ท่าทาง ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบอ้อม เอื้ออาทรในการให้งานบริการทุกหน่วยงานที่ให้งานบริการของราชการควรอย่างยิ่งต้องปรับปรุงพัฒนาหรือถ้ามีปัจจัยที่ดีเช่นนั้นอยู่แล้ว ต้องรักษาภาพลักษณ์นี้ไว้ให้ได้มาตรฐานตลอดไป

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พุทธชาติ แดงโชติ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการ ทั้ง 5 ด้าน คือ 1.ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่วัสดุอุปกรณ์ 2.ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ 3. ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ 4.ด้านการบริหารจัดการ 5.ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน มีความเชื่อมั่นในระดับมากทุกด้าน และมีข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ ผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มทักทายมากกว่านี้ สมาชิกข้าราชการบำนาญมีความเห็นว่าด้านสวัสดิการยังไม่เหมาะสม ควรพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและการจัดส่งเอกสารให้ทันสถานการณ์

ปราณี กิรดิษฐ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน)สาขาภาพสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า “ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารทหารไทยเป็นรายชื่อที่อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้ พนักงานแต่งกายสุภาพ การกล่าวต้อนรับและการทักทาย ความสะอาดของสถานที่ทำการและความปลอดภัยในธนาคารส่วนข้อที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความถูกต้องของการรับจ่ายเงิน ความเร็วและความถูกต้องในการเปิดบัญชี การรับฝาก – ถอน ความรวดเร็ว และความถูกต้องด้านสินเชื่อ และสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า”

ชนทัต กลิ่นประทุม (2542 : 4-5) ได้ศึกษาการให้บริการของสำนักงานการศึกษาเอกชนมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยศึกษาในด้าน ความรวดเร็ว ความเสมอภาค และความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการและวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งหน้าที่การงาน รายได้ และประสบการณ์ในการรับบริการ(ความถี่) กับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาเอกชน จากการศึกษาพบว่า ผู้มาติดต่อขอรับบริการจะมีความพึงพอใจมากกว่าไม่พึงพอใจ ทั้งในด้านความรวดเร็ว ความเสมอภาค ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ

สุทธิชาติ อามาศย์หิน (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มเกษตรกรในการบริการตลาดข้าวของตลาดกลาง ผลผลิตเกษตรกรประจำตำบลในจังหวัดอุดรธานี จากผลการศึกษา มีข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับราคาข้าวไปยังหมู่บ้านของเกษตรกรให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในช่วงที่มีการซื้อขายข้าวอย่างหนาแน่น

สุชาติ โนนสืบเกา (2542 : 4-5) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาที่สำคัญคือ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพ และปัญหาอุปสรรคการให้บริการของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า สถานที่ พนักงานและการบริการของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาและอุปสรรคการให้บริการของธนาคารออมสิน ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ ยังไม่เพียงพอ และยังไม่มีความไม่เสมอภาคในการให้บริการ การบริการไม่สะดวกรวดเร็ว ระบบเทคโนโลยีการสื่อสารไม่ทันสมัย

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

วิภาวี มงคลบริรักษ์ (2555:บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกต่อสหกรณ์ และปัจจัยที่มีผลต่อการออมของสมาชิก:กรณีศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด การศึกษาพบว่า ในภาพรวมสมาชิกมีความพึงพอใจต่อสหกรณ์ในทุกด้านที่ศึกษา ไม่ว่าจะเป็นด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านคณะกรรมการดำเนินการหรือด้านการให้บริการของสหกรณ์ อยู่ในระดับพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.20 แต่เมื่อ

พิจารณารายละเอียดความพึงใจในแต่ละด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านการให้บริการของสหกรณ์ และด้านคณะกรรมการดำเนินงาน ตามลำดับ การทดสอบสมมติฐานที่ว่าสมาชิกที่มี เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อสหกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อการออม พบว่าอายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก รายได้รวมของครอบครัว รายจ่ายรวมของครอบครัวเพื่อการอุปโภคบริโภค หนี้สินกับสหกรณ์ และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ มีผลต่อการออมของสมาชิกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และ .05

ปาริรัช สว่างจิตร (2550:บทคัดย่อ) ศึกษาการดำเนินงานทางธุรกิจและความพึงพอใจของสมาชิก:กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์เขาสามยอด จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานธุรกิจของสหกรณ์ออมทรัพย์ เขาสามยอด จำกัด และศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของสมาชิก ใช้วิธีวิเคราะห์ผลการดำเนินงานสถาบันการเงินที่เรียกว่า CAMEL ร่วมกับ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test เครื่องมือที่ใช้ในเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์เขาสามยอด จำกัด จำนวน 273 คน ผลการศึกษาพบว่า ด้านความเพียงพอของเงินทุนของสหกรณ์ออมทรัพย์เขาสามยอด จำกัด อยู่ในเกณฑ์ใกล้เคียงมาตรฐาน ความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการดำเนินงานและด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และความพึงพอใจในแต่ละด้านพบว่า ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านการดำเนินงานตามลำดับ จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระยะเวลาการเป็นสมาชิก เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพทางราชการและรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรรณิง ชายชาติ (2550:บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสมุทรสงคราม จำกัด มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของสหกรณ์ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 244 คน วิธีการเก็บรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามมีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ใช้สถิติไคสแควร์ ผลการวิจัยพบว่า จำนวนสมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี สมาชิกส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีเงินเดือน 20,001 – 30,000 บาท และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกตั้งแต่ 9 ปี สมาชิกส่วนใหญ่มาใช้บริการต่ำกว่า 1 ครั้ง/เดือน โดยไม่เลือกเวลาในการไปใช้

บริการ และบริการที่สมาชิกใช้ส่วนใหญ่ เป็นบริการด้านเงินกู้ รองมาคือด้านการฝากถอนเงิน สอบถามข้อมูลต่างๆ และสิทธิการค้ำประกันตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านอาคารสถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้และเงินฝาก ภาพรวมระดับความพึงพอใจปานกลาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านความเชื่อมั่นในความรู้ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ และความปลอดภัยของสำนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ เงินเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการบริการ 5 ด้าน

สุรียพร ทองมา (2550:บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ องค์การเกษตรกรรม จำกัด มีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของสหกรณ์ (2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกของสหกรณ์ โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา ผลการศึกษา 331 ตัวอย่างจากสมาชิกสหกรณ์พบว่าร้อยละ 52.3 เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่อยู่อายุระหว่าง 20 – 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท เป็นสมาชิกสหกรณ์น้อยกว่า 3 ปี ใช้บริการด้านเงินกู้มากที่สุด โดยจะมาใช้บริการสหกรณ์ในช่วงเวลา 10.00 – 12.00 น. ในด้านการรับฝากเงิน สมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่ใช้บริการประเภทออมทรัพย์ โดยจะใช้บริการที่สหกรณ์ เดือนละครั้ง และฝากเงินเฉลี่ยครั้งละไม่เกิน 2,000 บาท ในด้านเงินกู้ สมาชิกส่วนใหญ่ใช้บริการประเภทฉุกเฉิน ใช้บริการที่สหกรณ์ เดือนละครั้ง โดยกู้เงินประเภทฉุกเฉินเฉลี่ยครั้งละไม่เกิน 8,000 บาท กู้เงินประเภทสามัญเฉลี่ยครั้งละ 20,000 – 100,000 บาท กู้เงินประเภทพิเศษเฉลี่ยครั้งละต่ำกว่า 1,000,000 บาท ในด้านสวัสดิการส่วนใหญ่ใช้บริการประเภทสวัสดิการด้านทุนสงเคราะห์ สมาชิกหรือครอบครัวสมาชิกเสียชีวิต รองลงมา คือ สวัสดิการด้านให้การศึกษา ทุนส่งเสริมการศึกษานูตริ สมาชิกและสวัสดิการด้านทุนสงเคราะห์สมาชิกซึ่งพ้นจากสมาชิกภาพ สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในการบริการด้านเงินฝาก ด้านเงินกู้ และด้านสวัสดิการ ทุกด้านไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เรื่อง ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 30 กันยายน 2556 จำนวน 3,727 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด จำนวน 3,727 คน กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ซึ่งกำหนดให้มีความเชื่อมั่น 0.95 ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน .05 คือ

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

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง
 N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา
 e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดให้เท่ากับ 0.05)

แทนค่า

$$n = \frac{3,727}{1 + (3,727)(0.05)^2}$$
$$= 361.14$$

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 362 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ลักษณะของเครื่องมือ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบวัดเจตคติของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับ ประเภทของสมาชิก เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก เป็นแบบคำถามลักษณะปลายปิด (Close-Ended Questions)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด

1. ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคาร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์
2. ด้านคุณสมบัติของคณะกรรมการ
3. ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ
4. ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ
5. ด้านการบริหารจัดการองค์กร

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอนั้นๆ ที่เกี่ยวกับความเชื่อมั่นของสมาชิก

ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามปลายปิดที่แสดงเจตคติหรือความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางบวก ระดับเจตคติแบ่งเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุดโดยมีคะแนนดังต่อไปนี้

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

การตอบจะให้ผู้ตอบตอบทุกข้อ โดยแต่ละข้อเลือกระดับที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงมากที่สุด ผู้ตอบได้คะแนนตามระดับที่เลือกตอบแต่ละข้อแล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย ได้เป็นคะแนน เจต

คติของผู้เน้น ในส่วนของตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด การแปลผลคะแนน
ในภาพรวมโดยใช้การอิงกลุ่มของ Best (1970)

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

เช่น เจตคติ วิชา 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อย
ที่สุด (1)

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ
สหกรณ์ ผู้ศึกษาได้กำหนดออกเป็น 5 ช่วง ตาม โดยใช้สูตรคำนวณดังนี้

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

นั่นคือ ค่า 0.8 เป็นค่าช่วงคะแนนของระดับอันตรภาพขั้น 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

ที่มา: Best, John. 1970 Research in education. Englewood Cliffs, New Jersey :Printice-Hall.

2.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ การสร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้ดำเนินการตาม
กระบวนการและขั้นตอนดังนี้

2.2.1 ศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาปรับปรุงใช้ตามความ
เหมาะสม

2.2.2 ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยที่
เกี่ยวข้องและปรับปรุงจากแบบสอบถามที่มีลักษณะใกล้เคียง

2.2.3 นำแบบสอบถามที่จัดทำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาให้คำแนะนำใน
การแก้ไขปรับปรุงหรือเพิ่มเติม

2.2.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับการแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา มาปรับปรุงแก้ไข
เพิ่มเติมและทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้ค่า
สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Method Alpha Coefficiency) พบว่า ค่าความเชื่อมั่น
ทั้งฉบับเท่ากับ 0.978

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถาม โดยสอบถามสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด จำนวน 362 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างจากสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ได้จากการประสานงานกับเจ้าหน้าที่สหกรณ์เอกสารรายงานประจำปี จากบทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบความถูกต้อง มาลงรหัส และวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งการวิเคราะห์ได้อาศัยหลักสถิติ โดยมีรายละเอียดแต่ละตอนดังนี้

4.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิก ได้แก่ ประเภทของสมาชิก เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ และนำเสนอด้วยสถิติพรรณนา ส่วนการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกกับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการสหกรณ์ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ คือ t -Test, F -Test, Scheffe

4.2 ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการสหกรณ์ที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิก ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา

4.3 ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิดที่ได้ให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการสหกรณ์ ใช้การรวบรวมประเด็นที่เหมือนกันและแจกแจงความถี่ของแต่ละหัวข้อ (frequency) แล้วนำเสนอในรูปตาราง

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์

ตอนที่ 2 ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้และอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่จะสร้างความเชื่อมั่น แก่สมาชิกในการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์

ตารางที่ 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์

ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	261	72.1
หญิง	101	27.9
อายุ		
31-40 ปี	139	38.4
41-50	199	55.0
51 ปีขึ้นไป	24	6.6
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	307	84.8
ปริญญาโท	55	15.2

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	34	9.4
สมรส	328	90.6
รายได้ต่อเดือน		
10,001-20,000 บาท	158	43.6
20,001-30,000 บาท	204	56.4
ระยะเวลาการเป็นสมาชิก		
น้อยกว่า 5 ปี	57	15.7
5-10 ปี	83	22.9
11-20 ปี	211	58.3
มากกว่า 20 ปี	11	3.0

จากตารางที่ 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ พบว่าสมาชิกสหกรณ์ ประกอบด้วย เพศชาย จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 72.1 เป็นเพศหญิง จำนวน 101 คิดเป็นร้อยละ 27.9 มีอายุในช่วง 31-40 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 อายุ ในช่วง 41-50 ปี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 84.8 ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 สถานภาพโสด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 สถานภาพสมรส จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 90.6 รายได้ 10,000-20,000 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 รายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 และระยะเวลาเป็นสมาชิกต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 5-10 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11-20 ปี จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 ระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 20 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ผลโดยสรุป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นสมาชิกสามัญ เพศชาย อายุ 41-50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ 20,001-30,000 บาท และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11-20 ปี

ตอนที่ 2 ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด

ตารางที่ 4.2 ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย
อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์

ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย เชื่อมั่น อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์	\bar{x}	S.D.	ระดับความ
1. สหกรณ์เป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่ มีความมั่นคงและยั่งยืน	4.14	0.52	มาก
2. สหกรณ์มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักเป็นที่ยอมรับของสมาชิก และบุคคลภายนอก	4.15	0.53	มาก
3. สหกรณ์บริหารงานโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.07	0.72	มาก
4. สหกรณ์มีระบบการบริหารงานที่มีมาตรฐาน	4.11	0.67	มาก
5. สหกรณ์มีการพัฒนาให้เกิดการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง และมั่นคง	3.82	0.67	มาก
6. สหกรณ์เก็บรักษาข้อมูลของสมาชิกไว้เป็นความลับไม่เปิดเผย แก่บุคคลอื่น	3.85	0.65	มาก
7. สหกรณ์มีระบบรักษาความปลอดภัยในสำนักงานที่ดี	4.01	0.70	มาก
8. สหกรณ์มีระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานเป็น มาตรฐานเดียวกัน	3.96	0.65	มาก
9. สหกรณ์มีอาคารสำนักงานกว้างขวาง ทำเลที่ตั้ง ที่จอดรถ สะดวกในการติดต่อ ป้ายชื่อสหกรณ์มองเห็นชัดเจน	2.91	0.32	ปานกลาง
10. สหกรณ์มีสถานที่สำนักงานที่มีความสะอาด และจัดเก็บ เอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.97	0.34	มาก
11. สหกรณ์มีวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่มีคุณภาพ ทันสมัยพร้อมให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.09	0.62	มาก
รวม	3.91	0.30	มาก

จากตารางที่ 4.2 ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง
ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความเชื่อมั่นในด้านภาพลักษณ์

ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัยอาคาร อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.91 สามารถจัดเรียงตามลำดับความเชื่อมั่นจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ สหกรณ์มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักเป็นที่ยอมรับของสมาชิก 4.15 รองลงมา คือ สหกรณ์เป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่ มีความมั่นคงและยั่งยืน 4.14 สหกรณ์มีระบบการบริหารงานที่มีมาตรฐาน 4.11 สหกรณ์มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่มีคุณภาพทันสมัยพร้อมให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4.9 สหกรณ์บริหารงานโปร่งใสตรวจสอบได้ 4.9 สหกรณ์มีระบบรักษาความปลอดภัยในสำนักงานที่ดี 4.01 สหกรณ์มีสถานที่สำนักงานที่มีความสะอาด และจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อย 3.97 สหกรณ์มีระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน 3.96 สหกรณ์เก็บรักษาข้อมูลของสมาชิกไว้เป็นความลับไม่เปิดเผยแก่บุคคลอื่น 3.85 สหกรณ์มีการพัฒนาให้เกิดการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและมั่นคง 3.82 และสหกรณ์มีอาคารสำนักงานกว้างขวาง ทำเลที่ตั้ง ที่จุด สะดวกในการติดต่อ ป้ายชื่อสหกรณ์มองเห็นชัดเจน 2.91

ตารางที่ 4.3 ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ

ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ ระดับความเชื่อมั่น	S.D. ระบุ		\bar{x}
1. คณะกรรมการ เป็นผู้มีคุณวุฒิ ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม	3.98	0.77	มาก
2. คณะกรรมการ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ ในการทำงานด้านการบริหารจัดการ และได้นำมาใช้ ให้เกิดการพัฒนาในสหกรณ์	4.13	0.51	มาก
3. คณะกรรมการ มีทักษะ มีความเชี่ยวชาญในการบริหารงาน	4.03	0.73	มาก
4. คณะกรรมการ มีประวัติส่วนบุคคลและประวัติการทำงานที่ดี เชื่อถือได้	4.08	0.58	มาก
5. คณะกรรมการ มีความเสียสละ และเวลาให้กับการบริหารงาน สหกรณ์อย่างเต็มที่	4.12	0.70	มาก
6. คณะกรรมการ มีความเข้าใจถึงขอบเขตของภาระหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ไม่ก้าวก่ายหรือละเลย	3.70	0.95	มาก
7. คณะกรรมการ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสหกรณ์เป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถามของสมาชิกหรือบุคคลอื่นได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ	3.75	0.50	มาก
รวม	3.96	0.41	มาก

จากตารางที่ 4.3 ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการพบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 โดยสามารถจัดเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คณะกรรมการเป็นผู้มีความรู้ความสามารถมีประสบการณ์ในการทำงานด้านการบริหารจัดการ และได้นำมาใช้ให้เกิดการพัฒนาในสหกรณ์ 4.13 รองลงมา คือ คณะกรรมการมีความเสียสละ และเวลาให้กับการบริหารงานสหกรณ์อย่างเต็มที่ 4.12 คณะกรรมการมีประวัติส่วนบุคคลและประวัติการทำงานที่ดี เชื่อถือได้ 4.08 คณะกรรมการมีทักษะ มีความเชี่ยวชาญในการบริหารงาน 4.03 คณะกรรมการเป็นผู้มีคุณวุฒิ ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม 3.98 คณะกรรมการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสหกรณ์เป็นอย่างดีสามารถตอบข้อซักถามของสมาชิกหรือบุคคลอื่น ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ 3.75 และคณะกรรมการมีความเข้าใจถึงขอบเขตของภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ไม่ก้าวก่ายหรือละเลย 3.70

ตารางที่ 4.4 ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ

ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความเชื่อมั่น
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน	3.63	0.71	มาก
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	3.89	0.58	มาก
3. เจ้าหน้าที่ได้มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	3.73	0.85	มาก
4. เจ้าหน้าที่ มีประวัติส่วนบุคคลและประวัติการทำงานที่ดี เชื่อถือได้	3.60	0.71	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจถึงขอบเขตของภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	3.98	0.36	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง	4.14	0.42	มาก
รวม	3.82	0.36	มาก

จากตารางที่ 4.4 ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.82 โดยสามารถจัดเรียงลำดับตามความเชื่อมั่นจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง 4.14 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจถึงขอบเขตของภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย 3.98 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วย

ความซื่อสัตย์สุจริต 3.89 เจ้าหน้าที่ได้มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและพัฒนาตนเองให้มีความรู้ 3.73 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน 3.63 และเจ้าหน้าที่ มีประวัติส่วนบุคคลและประวัติการทำงานที่ดี เชื่อถือได้ 3.60

ตารางที่ 4.5 ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ

ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความเชื่อมั่น
1. สหกรณ์มีการให้บริการ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน มีขั้นตอนชัดเจนเข้าใจง่าย	3.95	0.68	มาก
2. สหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิกโดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ	3.80	0.80	มาก
3. สหกรณ์มีการให้ข้อมูลข่าวสารและรับฟังปัญหาความต้องการของสมาชิกด้วยความเต็มใจ มีการอธิบายอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	3.86	0.59	มาก
4. สหกรณ์จัดให้มีเจ้าหน้าที่ ที่มีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ	3.83	0.83	มาก
5. สหกรณ์มีความพร้อมที่จะบริการอยู่ตลอดเวลา	3.83	0.91	มาก
6. สหกรณ์มีการมอบสวัสดิการต่างๆ สหกรณ์มีการกำหนดหลักเกณฑ์เหมาะสมเป็นธรรม	4.16	0.65	มาก
7. สหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ รวดเร็วทันเวลาต่อเนื่องและ เชื่อถือได้	3.99	0.57	มาก
รวม	3.91	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.5 ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการพบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.91 โดยโดยสามารถจัดเรียงลำดับตามความเชื่อมั่นจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ สหกรณ์มีการมอบสวัสดิการต่างๆ สหกรณ์มีการกำหนดหลักเกณฑ์เหมาะสมเป็นธรรม 4.16 รองลงมา คือ สหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ รวดเร็วทันเวลาต่อเนื่องและ เชื่อถือได้ 3.99 สหกรณ์มีการให้บริการ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนมีขั้นตอนชัดเจนเข้าใจง่าย 3.95 สหกรณ์มีการให้ข้อมูลข่าวสารและรับฟังปัญหาความต้องการของสมาชิกด้วยความเต็มใจ มีการอธิบายอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย 3.86 สหกรณ์จัดให้มีเจ้าหน้าที่ ที่มี

ความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการและสหกรณ์ที่มีความพร้อมที่จะบริการอยู่ตลอดเวลาซึ่งอยู่ในระดับเดียวกัน 3.83 และสหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิกโดยเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ 3.80

ตารางที่ 4.6 ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านการบริการจัดการองค์กร

ด้านการบริหารจัดการองค์กร	\bar{x}	S.D.	ระดับความเชื่อมั่น
1. สหกรณ์มีการกำหนดแผนในการปฏิบัติงานสหกรณ์ครอบคลุมทั้งระยะสั้นระยะยาว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของสหกรณ์	3.96	0.55	มาก
2. สหกรณ์มีการมอบหมายงานให้บุคลากรในแผนกหรือฝ่ายได้ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของสหกรณ์	4.19	0.55	มาก
3. สหกรณ์มีการจูงใจหรือกระตุ้นให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.11	0.56	มาก
4. สหกรณ์มีระบบการตรวจสอบและระบบการควบคุมภายในที่ดีมีประสิทธิภาพ	4.12	0.52	มาก
5. สหกรณ์มีระบบการบริหารจัดการเงินทุนด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ คุ่มค่าเหมาะสม	4.17	0.48	มาก
6. สหกรณ์มีระบบการบริหารจัดการทรัพยากรที่ดีมีประสิทธิภาพ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.11	0.54	มาก
7. สหกรณ์จัดสรรผลประโยชน์สู่สมาชิกในสัดส่วนที่เหมาะสมเป็นธรรม	4.19	0.54	มาก
รวม	4.12	0.32	มาก

จากตารางที่ 4.6 ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านการบริการจัดการองค์กร พบว่าสมาชิกสหกรณ์มีความเชื่อมั่นในด้านการบริหารจัดการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.12 โดยโดยสามารถจัดเรียงลำดับตามความเชื่อมั่นจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ สหกรณ์มีการมอบหมายงานให้บุคลากรในแผนกหรือฝ่ายด้านปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของสหกรณ์ และสหกรณ์จัดสรรผลประโยชน์สู่สมาชิกในสัดส่วนที่เหมาะสมเป็นธรรม 4.19 รองลงมา คือ สหกรณ์มีระบบการบริหารจัดการเงินทุนด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ คุ่มค่าเหมาะสม 4.17 สหกรณ์มีระบบการตรวจสอบและระบบการควบคุมภายในที่ดีมีประสิทธิภาพ 4.12 สหกรณ์มีการจูงใจหรือกระตุ้นให้

การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และสหกรณ์มีระบบการบริหารจัดการทรัพยากรที่ดี มีประสิทธิภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุด 4.11 และสหกรณ์มีการกำหนดแผนในการปฏิบัติงาน สหกรณ์ครอบคลุมทั้งระยะสั้นระยะยาว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของสหกรณ์ 3.96

ตารางที่ 4.7 สรุปผลการศึกษา ระดับความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน

ความเชื่อมั่นของสมาชิก	\bar{x}	S.D.	ระดับความเชื่อมั่น
ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์	3.91	0.30	มาก
ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ	3.96	0.41	มาก
คุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ	3.82	0.36	มาก
ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ	3.91	0.53	มาก
ด้านการบริหารจัดการ	4.12	0.32	มาก
รวม	3.95	0.24	มาก

จากตารางที่ 4.7 สรุปผลการศึกษา ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในทุกด้านมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.95 โดยระดับความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน พบว่า ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด โดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีระดับความเชื่อมั่นมากในทุกด้าน ซึ่งในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านการบริหารจัดการ 4.12 รองลงมาคือ ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ 3.96 ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัยอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ 3.91 และ คุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ 3.82

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้และอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ปรากฏผลดังตาราง 4.8 - 4.21

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างเพศชายและเพศหญิง

เพศ	n	\bar{x}	S.D.	ผลต่างค่าเฉลี่ย	t-test	sig
ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์						
ชาย	261	3.88	0.34	0.12	-3.17	.001**
หญิง	101	4.00	0.16			
ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ						
ชาย	261	3.85	0.39	0.43	-9.69	.000**
หญิง	101	4.28	0.33			
ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ						
ชาย	261	3.85	0.36	0.07	1.52	.127
หญิง	101	3.78	0.38			
ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ						
ชาย	261	4.00	0.42	0.39	7.30	.000**
หญิง	101	3.61	0.64			
ด้านการบริหารจัดการองค์กร						
ชาย	261	4.16	0.34	0.15	4.01	.000**
หญิง	101	4.01	0.22			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างเพศชายและเพศหญิงพบว่า ด้านด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ ด้านการบริหารจัดการองค์กร ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งในแต่ละด้าน มีผลเปรียบเทียบระดับความเชื่อและค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เพศหญิงมีระดับเชื่อมั่นมากกว่าเพศชายที่ค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.88 ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ เพศหญิงมีระดับมากเชื่อมั่นมากกว่าชายหญิงที่ค่าเฉลี่ย 4.28 และ 3.85 ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ เพศชายมีระดับเชื่อมั่นมากกว่าเพศหญิงที่ค่าเฉลี่ย 3.85 และ 3.78 ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ เพศชายมีระดับมากเชื่อมั่นมากกว่าเพศหญิงที่ค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.61 และ ด้านการบริหารจัดการองค์กร เพศชายมีระดับมากเชื่อมั่นมากกว่าเพศหญิงที่ค่าเฉลี่ย 4.16 และ 4.01 โดยสรุปได้ว่าเพศชายมีระดับความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการและด้านการบริหารจัดการมากกว่าเพศหญิง ส่วนเพศหญิงมีระดับความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการมากกว่าเพศชาย



ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการ
ของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ	n	\bar{x}	S.D.	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์									
31-40 ปี	139	3.94	0.19	ระหว่างกลุ่ม	0.08	2	0.04	0.43	.648
41-50	199	3.90	0.38	ภายในกลุ่ม	34.41	359	0.09		
51 ปีขึ้นไป	24	3.91	0.00	รวม	34.49	362			
รวม	362	3.92	0.30						
ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ									
31-40 ปี	139	4.01	0.44	ระหว่างกลุ่ม	3.60	2	1.80	10.80	.000**
41-50	199	3.90	0.39	ภายในกลุ่ม	59.83	359	0.16		
51 ปีขึ้นไป	24	4.29	0.00	รวม	63.44	361			
รวม	362	3.97	0.41						
ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ									
31-40 ปี	139	3.67	0.39	ระหว่างกลุ่ม	7.40	2	3.70	32.33	.000**
41-50	199	3.96	0.31	ภายในกลุ่ม	41.13	359	0.11		
51 ปีขึ้นไป	24	3.67	0.00	รวม	48.54	362			
รวม	362	3.83	0.36						
ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ									
31-40 ปี	139	3.72	0.57	ระหว่างกลุ่ม	11.88	2	5.94	23.78	.000**
41-50	199	4.00	0.19	ภายในกลุ่ม	89.71	359	0.25		
51 ปีขึ้นไป	24	3.71	0.00	รวม	101.59	361			

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

อายุ	n	\bar{x}	S.D.	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
รวม	362	3.92	0.53						
ด้านการบริหารจัดการองค์กร									
31-40 ปี	136	4.10	0.24	ระหว่างกลุ่ม	2.20	2	1.10	11.13	.000**
41-50 ปี	199	4.17	0.37	ภายในกลุ่ม	35.58	359	0.09		
51 ปีขึ้นไป	24	3.86	0.00	รวม	37.79	361			
รวม	366	4.12	0.32						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่าระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน

ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 31-40 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาอายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี ส่วนอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ สวัสดิการ สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 41-50 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีระดับความเชื่อมั่นเท่ากัน จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 41-50 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีระดับความเชื่อมั่นเท่ากัน จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการบริหารจัดการองค์กร สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 41-50 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี ส่วนอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านการบริหารจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงต้องทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด โดยใช้วิธีการ Scheffe

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ

อายุ	31-40 ปี (\bar{x} =4.01)	41-50 ปี (\bar{x} =3.90)	51 ปีขึ้นไป (\bar{x} =4.29)
31-40 ปี (\bar{x} =4.01)	-	-	-
41-50 ปี (\bar{x} =3.90)	.046*	-	-
51 ปีขึ้นไป(\bar{x} =4.29)	011*	.000**	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.10 พบว่า สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการของสหกรณ์ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยสมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี (\bar{x} =4.01) มีความเชื่อมั่นมากกว่าสมาชิกที่มีอายุ 41-50 ปี (\bar{x} =3.90)และสมาชิกที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป(\bar{x} =4.29) มีความเชื่อมั่นมากกว่าสมาชิกที่มีอายุ31-40 ปี (\bar{x} =4.01)และ 41-50 ปี (\bar{x} =3.90)

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ

อายุ	31-40 ปี (\bar{x} =3.67)	41-50 ปี (\bar{x} =3.96)	51 ปีขึ้นไป (\bar{x} =3.67)
31-40 ปี (\bar{x} =3.67)	-	-	-
41-50 ปี (\bar{x} =3.96)	.000*	-	-
51 ปีขึ้นไป(\bar{x} =3.67)	.999	.000**	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.11 พบว่า สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการของสหกรณ์ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยสมาชิกที่มีอายุ 41-50 ปี (\bar{x} =3.96) มีความเชื่อมั่นมากกว่าสมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี (\bar{x} =3.67)และ 51 ปีขึ้นไป (\bar{x} =3.67) ส่วนคู่อื่นๆไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ

อายุ	31-40 ปี (\bar{x} =3.72)	41-50 ปี (\bar{x} =4.00)	51 ปีขึ้นไป (\bar{x} =3.71)
31-40 ปี (\bar{x} =3.72)	-	-	-
41-50 ปี (\bar{x} =4.00)	.000*	-	-
51 ปีขึ้นไป(\bar{x} =3.71)	1.000	.003*	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.12 พบว่า สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการของสหกรณ์ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ .05 โดยสมาชิกที่มีอายุ 41-50 ปี ($\bar{x}=4.00$) มีความเชื่อมั่นมากกว่าสมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี ($\bar{x}=3.72$)และ 51 ปีขึ้นไป ($\bar{x}=3.71$) ส่วนคู่อื่นๆไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ด้านการบริหารจัดการองค์กร

อายุ	31-40 ปี ($\bar{x}=4.10$)	41-50 ปี ($\bar{x}=4.17$)	51 ปีขึ้นไป ($\bar{x}=3.86$)
31-40 ปี ($\bar{x}=4.10$)	-	-	-
41-50 ปี ($\bar{x}=4.17$)	.128	-	-
51 ปีขึ้นไป($\bar{x}=3.86$)	.003*	.000*	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.13 พบว่า สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการของสหกรณ์ด้านการบริหารจัดการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยสมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี ($\bar{x}=4.10$) มีความเชื่อมั่นมากกว่าสมาชิกที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป($\bar{x}=3.86$) และสมาชิกที่มีอายุ 41-50 ปี ($\bar{x}=4.17$) มีความเชื่อมั่นมากกว่าสมาชิกที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ($\bar{x}=3.86$) ส่วนคู่อื่นๆไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	ผลต่างค่าเฉลี่ย	t-test	Sig
ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์						
ปริญญาตรี	307	3.87	0.30	0.32	-7.488	.000**
ปริญญาโท	55	4.19	0.10			
รวม	362	3.92	0.30			
ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน						
ปริญญาตรี	307	3.93	0.42	0.25	-4.115	.000**
ปริญญาโท	55	4.18	0.30			
รวม	362	3.97	0.41			
ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ						
ปริญญาตรี	307	3.78	0.35	0.34	-6.681	.000**
ปริญญาโท	55	4.12	0.31			
รวม	362	3.83	0.36			
ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ						
ปริญญาตรี	307	3.94	0.56	0.16	2.103	.036*
ปริญญาโท	55	3.78	0.27			
รวม	362	3.92	0.53			
ด้านการบริหารจัดการองค์กร						
ปริญญาตรี	307	4.15	0.33	0.21	4.568	.000**
ปริญญาโท	55	3.94	0.11			
รวม	362	4.12	0.32			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีระดับการศึกษา

แตกต่างกัน พบว่าระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน และด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทมีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาคือ ปริญญาตรี จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน และด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ และ ด้านการบริหารจัดการองค์กร ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาคือ ปริญญาโท จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ และ ด้านการบริหารจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน

สถานภาพ	n	\bar{x}	S.D.	ผลต่างค่าเฉลี่ย	t-test	Sig
ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์						
โสด	34	4.06	0.12	0.16	2.775	.006*
สมรส	328	3.90	0.31			
รวม	362	3.92	0.30			
ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ						
โสด	34	4.38	0.13	0.45	6.279	.000**
สมรส	328	3.93	0.41			
รวม	362	3.97	0.41			
ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ						
โสด	34	3.54	0.55	0.32	-4.887	.000**
สมรส	328	3.86	0.31			
รวม	362	3.83	0.36			

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

สถานภาพ	n	\bar{x}	S.D.	ผลต่างค่าเฉลี่ย	t-test	Sig
ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ						
โสด	34	3.32	0.47	0.66	-1.339	.000**
สมรส	328	3.98	0.49			
รวม	362	3.92	0.53			
ด้านการบริหารจัดการองค์กร						
โสด	34	4.09	0.13	0.03	-.551	.582
สมรส	328	4.12	0.33			
รวม	362	4.12	0.32			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน พบว่าระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีสถานภาพการศึกษาแตกต่างกัน

ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ ที่มีสถานภาพโสดมีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และด้านคุณสมบัติคณะกรรมการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ และด้านการบริหารจัดการองค์กร ที่มีสถานภาพสมรสมีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสมาชิกที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านการบริหารจัดการองค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกัน

รายได้	n	\bar{X}	S.D.	ผลต่างค่าเฉลี่ย	t-test	Sig
ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์						
10,000-20,000 บาท	158	3.87	0.35	0.08.	-2.558	.010*
20,001-30,000 บาท	204	3.95	0.26			
รวม	362	3.62	0.30			
ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน						
10,000-20,000 บาท	158	3.94	0.42	0.05	-1.098	.000**
20,001-30,000 บาท	204	3.99	0.41			
รวม	362	3.97	0.41			
ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ						
10,000-20,000 บาท	158	3.74	0.36	0.16	-4.226	.000**
20,001-30,000 บาท	204	3.90	0.35			
รวม	362	3.83	0.36			
ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ						
10,000-20,000 บาท	158	3.71	0.90	0.37	-6.928	.000**
20,001-30,000 บาท	204	4.08	0.49			
รวม	362	3.92	0.53			
ด้านการบริหารจัดการองค์กร						
10,001-20,000 บาท	158	4.06	0.20	0.11	-3.272	.000**
20,001-30,000 บาท	204	4.17	0.38			
รวม	362	4.12	0.32			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกัน พบว่าระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกัน

ความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุดในทุกด้าน รองลงมาคือ รายได้ 10,001-20,000 บาท จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่าสมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ และ ด้านการบริหารจัดการองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	n	\bar{x}	S.D.	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์									
น้อยกว่า 5 ปี	57	3.67	0.50	ระหว่างกลุ่ม	5.23	3	1.74	21.33	.000**
5-10 ปี	83	3.92	0.19	ภายในกลุ่ม	29.26	358	0.08		
11-20 ปี	211	3.99	0.33	รวม	34.49	361			
มากกว่า 20 ปี	11	3.73	0.00						
รวม	362	3.92	0.30						
ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ									
น้อยกว่า 5 ปี	57	3.99	0.48	ระหว่างกลุ่ม	1.125	3	0.37	2.15	.093*
5-10 ปี	83	3.87	0.51	ภายในกลุ่ม	62.31	358			
11-20 ปี	211	4.00	0.36	รวม	63.44	361			
มากกว่า 20 ปี	11	4.00	0.00						
รวม	362	3.97	0.41						

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ระยะเวลา การเป็นสมาชิก	n	\bar{x}	S.D.	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ									
น้อยกว่า 5 ปี	57	3.66	0.44	ระหว่างกลุ่ม	8.51	3	2.83	25.38	.000**
5-10 ปี	83	3.63	0.32	ภายในกลุ่ม	40.02	358	0.11		
11-20 ปี	211	3.96	0.31	รวม	48.54	361			
มากกว่า 20 ปี	11	3.67	0.00						
รวม	362	3.83	0.36						
ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ									
น้อยกว่า 5 ปี	57	3.48	0.41	ระหว่างกลุ่ม	14.55	3	4.85	19.95	.000**
5-10 ปี	83	4.07	0.37	ภายในกลุ่ม	87.04	358	0.24		
11-20 ปี	211	3.96	0.56	รวม	101.59	361			
มากกว่า 20 ปี	11	4.19	0.00						
รวม	362	3.92	0.53						
ด้านการบริหารจัดการองค์กร									
น้อยกว่า 5 ปี	57	4.06	0.11	ระหว่างกลุ่ม	1.22	3	0.40	3.99	.008
5-10 ปี	83	4.17	0.26	ภายในกลุ่ม	36.57	358	0.10		
11-20 ปี	211	4.14	0.37	รวม	37.79	361			
มากกว่า 20 ปี	11	3.86	0.00						
รวม	366	4.12	0.32						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกันพบว่าระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน

ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11-20 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาคือ 5-10 ปี และ มากกว่า 20 ปี ตามลำดับ ส่วนน้อยกว่า 5 ปี มีระดับความเชื่อมั่นน้อยสุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11-20 ปี และ มากกว่า 20 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาคือ น้อยกว่า 5 ปี ส่วน 5-10 ปี มีระดับความเชื่อมั่นน้อยสุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีรายได้ไม่แตกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11-20 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาคือ มากกว่า 20 ปี และน้อยกว่า 5 ปี ตามลำดับ ส่วน 5-10 ปี มีระดับความเชื่อมั่นน้อยสุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก มากกว่า 20 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาคือ 5-10 ปี และ 11-20 ปี ตามลำดับ ส่วนน้อยกว่า 5 ปี มีระดับความเชื่อมั่นน้อยสุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการบริหารจัดการองค์กร ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 5-10 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาคือ 11-20 ปี และ น้อยกว่า 5 ปี ตามลำดับ ส่วนมากกว่า 20 ปี มีระดับความเชื่อมั่นน้อยสุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านการบริหารจัดการองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงต้องทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพหุคูณความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด โดยใช้วิธีการ Scheffe

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย
อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	น้อยกว่า 5 ปี ($\bar{x}=3.67$)	5-10 ปี ($\bar{x}=3.92$)	11-20 ปี ($\bar{x}=3.99$)	มากกว่า 20 ปี ($\bar{x}=3.73$)
น้อยกว่า 5 ปี ($\bar{x}=3.67$)	-	-	-	-
5-10 ปี ($\bar{x}=3.92$)	.000*	-	-	-
11-20 ปี ($\bar{x}=3.99$)	.000*	.248	-	-
มากกว่า 20 ปี ($\bar{x}=3.73$)	.937	.227	.029*	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์พบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการของสหกรณ์ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 5-10 ปี ($\bar{x}=3.92$) มีความเชื่อมั่นมากกว่าสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 5 ปี ($\bar{x}=3.67$) สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11-20 ปี ($\bar{x}=3.99$) มีความเชื่อมั่นมากกว่าสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 5 ปี ($\bar{x}=3.67$) และมากกว่า 20 ปี ($\bar{x}=3.73$) ส่วนคู่อื่นๆไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	น้อยกว่า 5 ปี (\bar{x} =3.66)	5-10 ปี (\bar{x} =3.63)	11-20 ปี (\bar{x} =3.96)	มากกว่า 20 ปี (\bar{x} =3.67)
น้อยกว่า 5 ปี (\bar{x} =3.66)	-	-	-	-
5-10 ปี (\bar{x} =3.63)	.976	-	-	-
11-20 ปี (\bar{x} =3.96)	.000*	.000*	-	-
มากกว่า 20 ปี (\bar{x} =3.67)	1.000	.993	.050*	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ พบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการของสหกรณ์ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11-20 ปี (\bar{x} =3.96) มีความเชื่อมั่นมากกว่าสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 5 ปี (\bar{x} =3.66) และ 5- 10 ปี (\bar{x} =3.63) และสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11-20 ปี (\bar{x} =3.96) มีความเชื่อมั่นมากกว่าสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 20 ปี (\bar{x} =3.67) ส่วนคู่อื่นๆไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	น้อยกว่า 5 ปี (\bar{x} =3.48)	5-10 ปี (\bar{x} =4.07)	11-20 ปี (\bar{x} =3.96)	มากกว่า 20 ปี (\bar{x} =4.19)
น้อยกว่า 5 ปี (\bar{x} =3.48)	-	-	-	-
5-10 ปี (\bar{x} =4.07)	.000*	-	-	-
11-20 ปี (\bar{x} =3.96)	.000*	.375	-	-
มากกว่า 20 ปี (\bar{x} =4.19)	.000*	.598	.199	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ พบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการของสหกรณ์ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 5-10 ปี (\bar{x} =4.07) มีความเชื่อมั่นมากกว่าสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 5 ปี (\bar{x} =3.48) สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11-20 ปี (\bar{x} =3.96) มีความเชื่อมั่นมากกว่าสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 5 ปี (\bar{x} =3.48) และสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก มากกว่า 20 ปี (\bar{x} =4.19) มีความเชื่อมั่นมากกว่าสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 5 ปี (\bar{x} =3.48) ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ด้านการบริหารจัดการองค์กร

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	น้อยกว่า 5 ปี (\bar{x} =4.06)	5-10 ปี (\bar{x} =4.17)	11-20 ปี (\bar{x} =4.14)	มากกว่า 20 ปี (\bar{x} =3.86)
น้อยกว่า 5 ปี (\bar{x} =4.06)	-	-	-	-
5-10 ปี (\bar{x} =4.17)	.262	-	-	-
11-20 ปี (\bar{x} =4.14)	.412	.920	-	-
มากกว่า 20 ปี (\bar{x} =3.86)	.317	.030*	.048*	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ด้านการบริหารจัดการองค์กร พบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการของสหกรณ์ด้านการบริหารจัดการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 5-10 ปี (\bar{x} =4.17) มีความเชื่อมั่นมากกว่าสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 20 ปี (\bar{x} =3.86) และสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11-20 ปี (\bar{x} =4.14) มีความเชื่อมั่นมากกว่าสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 20 ปี (\bar{x} =3.86) ส่วนคู่อื่นๆไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 สรุปผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ในแต่ละด้าน ระหว่างสมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ความเชื่อมั่นของสมาชิก	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	สถานภาพ	รายได้	ระยะเวลาการเป็นสมาชิก
ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์	X	√	X	X	X	X
ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการ ดำเนินการ	X	X	X	X	X	√
ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงาน ของฝ่ายจัดการ	√	X	X	X	X	X
ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร และสวัสดิการ	X	X	X	X	X	X
ด้านการบริหารจัดการองค์กร	X	X	X	√	X	X

√ = ไม่แตกต่าง X = แตกต่าง

จากตารางที่ 4.22 สรุปผลเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพ รายได้ และ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ในแต่ละด้าน พบว่า สมาชิกที่มีเพศต่างกันมีความเชื่อมั่นแตกต่างกันในด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ และด้านการบริหารจัดการองค์กร สมาชิกที่มีเพศต่างกันมีผลต่อความเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นแตกต่างกันในด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ และด้านการบริหารจัดการองค์กร ดังนั้นอายุมีผลต่อความเชื่อมั่นในด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเชื่อมั่นแตกต่างกันในทุกด้าน ดังนั้นระดับการศึกษามีผลต่อความเชื่อมั่นในทุกด้าน สมาชิกที่มีสถานภาพต่างกันมีความเชื่อมั่นแตกต่างกันในด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ ด้านคุณสมบัติ

และการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ ดังนั้นสถานภาพต่างกันมีผลต่อความเชื่อมั่นในด้านการบริหารจัดการองค์กร สมาชิกที่มีรายได้ต่างกันมีความเชื่อมั่นแตกต่างกันในทุกด้าน ดังนั้นรายได้มีผลต่อความเชื่อมั่นในทุกด้าน สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกันมีความเชื่อมั่นแตกต่างกันในด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ คุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ และด้านการบริหารจัดการองค์กร ดังนั้นระยะเวลาการเป็นสมาชิกมีผลต่อความเชื่อมั่นใน ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความเชื่อมั่นของสมาชิก

ในการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด

ตารางที่ 4.23 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด

รายละเอียดข้อเสนอแนะ	จำนวน
1) การส่งเอกสาร ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ให้ทันสถานการณ์และชัดเจน	5
2) ให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มทักทาย ผู้มาใช้บริการด้วยสีหน้าที่จริงใจ	7
3) จัดให้มีสวัสดิการทัศนศึกษาสำหรับสมาชิกข้าราชการบำนาญปีละ 1 ครั้ง	5
4) ให้ทบทวนนโยบายเงินกู้และเรื่องค่าธรรมเนียม	13
5) ควรมอบของสมนาคุณแก่สมาชิกอย่างทั่วถึง	5
6) ให้มีการจูงใจด้านการฝากเงินเช่นมีของสมนาคุณตามระดับปริมาณเงินฝาก	5
7) จัดให้มีตู้ ATM ของสหกรณ์	5
รวม	45

จากตารางที่ 4.23 พบว่าสมาชิกที่แสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามในตอนี่ 4 มีจำนวน 45 ราย ซึ่งต้องการให้มี การส่งเอกสาร ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ให้ทันสถานการณ์และชัดเจน ให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มทักทาย ผู้มาใช้บริการด้วยสีหน้าที่จริงใจ จัดให้มีสวัสดิการทัศนศึกษาสำหรับสมาชิกข้าราชการบำนาญปีละ 1 ครั้ง ให้ทบทวนนโยบายเงินกู้และเรื่องค่าธรรมเนียม ควรมอบของสมนาคุณแก่สมาชิกอย่างทั่วถึง ให้มีการจูงใจด้านการฝากเงินเช่นมีของสมนาคุณตามระดับปริมาณเงินฝาก และ จัดให้มีตู้ ATM ของสหกรณ์

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ในครั้งนี้ ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการในด้านต่างๆของสหกรณ์เพื่อให้สมาชิกเกิดความความเชื่อมั่นสูงสุด เกิดความร่วมมือกันในการพัฒนาสหกรณ์ให้ตอบสนองความต้องการและสร้างความเชื่อมั่นของสมาชิกและสามารถใช้เป็นกรณีตัวอย่างในการปรับปรุงการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพแก่สหกรณ์อื่นๆต่อไป

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา มีดังนี้

- 1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด
- 1.1.2 เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด
- 1.1.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกกับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) กำหนดขนาดโดยวิธีการคำนวณใช้สูตร Taro Yamane ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 3,727 คน ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เก็บข้อมูลทั้งหมด จำนวน 362 คน ตามสัดส่วนของสมาชิกสหกรณ์

1.3 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี สรุปได้ดังนี้

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จากการศึกษาพบว่า พบว่าสมาชิกกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายจำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 72.1 เป็นเพศหญิงจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 อายุ 31-40 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 อายุ 41-50 ปี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 อายุ 51 ปีขึ้นไปจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 สถานภาพโสดจำนวน 34 คน

คิด เป็นร้อยละ 9.4 สถานภาพสมรสจำนวน 328 คน คิดเป็น ร้อยละ 90.6 ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 84.8 ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 รายได้ 10,001-20,000 บาทจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 รายได้ 20,001-30,000 บาทจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 ระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 5-10 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11-20 ปี จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 ระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 20 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ผลโดยสรุป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41-50 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ 20,001-30,000 บาท และระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11-20 ปี

1.3.2 แยกตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.3.2.1 ศึกษาระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกที่ในการบริหารจัดการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด

จากการศึกษา ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.91 เป็นรายข้อพบว่า มีความเชื่อมั่นว่าสหกรณ์ฯ มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักเป็นที่ยอมรับของสมาชิก 4.15 รองลงมา คือ สหกรณ์ฯ เป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่ มีความมั่นคงและยั่งยืน 4.14 สหกรณ์ฯ มีระบบการบริหารงานที่มีมาตรฐาน 4.11 สหกรณ์ฯ มีวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่มีคุณภาพทันสมัย พร้อมให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4.9 สหกรณ์ฯ บริหารงานโปร่งใส ตรวจสอบได้ 4.9 สหกรณ์ฯ มีระบบรักษาความปลอดภัยในสำนักงานที่ดี 4.01 สหกรณ์ฯ มีสถานที่สำนักงานที่มีความสะอาด และจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อย 3.97 สหกรณ์ฯ มีระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน 3.96 สหกรณ์ฯ เก็บรักษาข้อมูลของสมาชิกไว้เป็นความลับไม่เปิดเผยแก่บุคคลอื่น 3.85 สหกรณ์ฯ มีการพัฒนาให้เกิดการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและมั่นคง 3.82 และน้อยที่สุดคือ สหกรณ์ฯ มีอาคารสำนักงานกว้างขวาง ทำเลที่ตั้ง ที่จอด สะดวกในการติดต่อ ป้ายชื่อสหกรณ์มองเห็นชัดเจน 2.91

ความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.96 เป็นรายข้อพบว่า คณะกรรมการ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการบริหารจัดการองค์กร และได้นำมาใช้ให้เกิดการพัฒนาในสหกรณ์ 4.13 รองลงมา คือ คณะกรรมการ มีความเสียสละ และเวลาให้กับการบริหารงานสหกรณ์อย่างเต็มที่ 4.12 คณะกรรมการมีประวัติส่วนบุคคลและประวัติการทำงานที่ดีเชื่อถือได้ 4.08 คณะกรรมการ มีทักษะ มีความเชี่ยวชาญในการบริหารงาน 4.03 คณะกรรมการ เป็นผู้มีคุณวุฒิ ชื่อสัตย์ มีคุณธรรม 3.98

คณะกรรมการ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสหกรณ์เป็นอย่างดีสามารถตอบข้อซักถามของสมาชิกหรือบุคคลอื่นได้อย่างถูกต้องแม่นยำ 3.75 และคณะกรรมการ มีความเข้าใจถึงขอบเขตของภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ไม่ก้าวก่ายหรือละเลย 3.70

ความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.82 เป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง 4.14 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจถึงขอบเขตของภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย 3.98 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต 3.89 เจ้าหน้าที่ได้มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและพัฒนาตนเองให้มีความรู้ 3.73 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน 3.63 และเจ้าหน้าที่ มีประวัติส่วนบุคคลและประวัติการทำงานที่ดี เชื่อถือได้ 3.60

ความเชื่อมั่นด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.91 เป็นรายข้อพบว่า สหกรณ์มีการมอบสวัสดิการต่างๆ สหกรณ์มีการกำหนดหลักเกณฑ์เหมาะสมเป็นธรรม 4.16 รองลงมา คือ สหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ รวดเร็ว ทันเวลาต่อเนื่องและ เชื่อถือได้ 3.99 สหกรณ์มีการให้บริการ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนมีขั้นตอนชัดเจนเข้าใจง่าย 3.95 สหกรณ์มีการให้ข้อมูลข่าวสารและรับฟังปัญหาความต้องการของสมาชิกด้วยความเต็มใจ มีการอธิบายอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย 3.86 สหกรณ์ฯ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ ที่มีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการและสหกรณ์ฯ มีความพร้อมที่จะบริการอยู่ตลอดเวลาซึ่งอยู่ในระดับเดียวกัน 3.83 และสหกรณ์ฯ ให้บริการแก่สมาชิกโดยเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ 3.80

ความเชื่อมั่นด้านการบริหารจัดการภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 4.12 เป็นรายข้อพบว่า มีสหกรณ์ฯ มีการมอบหมายงานให้บุคลากรในแผนกหรือฝ่ายได้ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของสหกรณ์ และสหกรณ์ฯ จัดสรรผลประโยชน์สู่สมาชิกในสัดส่วนที่เหมาะสมเป็นธรรม 4.19 รองลงมา คือ สหกรณ์ฯ มีระบบการบริหารจัดการเงินทุนด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ คุ่มค่าเหมาะสม 4.17 สหกรณ์ฯ มีระบบการตรวจสอบและระบบการควบคุมภายในที่ดีมีประสิทธิภาพ 4.12 สหกรณ์ฯ มีการจูงใจหรือกระตุ้นให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และสหกรณ์ฯ มีระบบการบริหารจัดการทรัพยากรที่ดี มีประสิทธิภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุด 4.11 และสหกรณ์ฯ มีการกำหนดแผนในการปฏิบัติงานสหกรณ์ครอบคลุมทั้งระยะสั้นระยะยาว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของสหกรณ์ 3.96

1.3.2.2 ศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด เปรียบเทียบระดับความเชื่อมั่น

ของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด

1. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกเพศชายและเพศหญิง

ผลการศึกษา พบว่า เพศชายมีระดับความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการและด้านการบริหารจัดการมากกว่าเพศหญิง ส่วนเพศหญิงมีระดับความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการมากกว่าเพศชาย

2. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีอายุต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า ความเชื่อมั่นของสมาชิกในด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 31-40 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาอายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี ส่วนอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 41-50 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีระดับความเชื่อมั่นเท่ากัน จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 41-50 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีระดับความ

เชื่อมั่นเท่ากัน จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการบริหารจัดการองค์กร สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 41-50 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี ส่วนอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านการบริหารจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ และด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทมีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาคือปริญญาตรี จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน และด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ และ ด้านการบริหารจัดการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาคือ ปริญญาโท จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ และ ด้านการบริหารจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีสถานภาพต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และ ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ ที่มีสถานภาพโสดมีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และด้านคุณสมบัติคณะกรรมการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ และด้านการบริหารจัดการองค์กร ที่มีสถานภาพสมรสมีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสมาชิกที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีรายได้ต่างกัน

ผลการศึกษา ความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุดในทุกด้าน รองลงมาคือ รายได้ 20,001-30,000 บาท จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ และ ด้านการบริหารจัดการองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11-20 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาคือ 5-10 ปี และ มากกว่า 20 ปี ตามลำดับ ส่วนน้อยกว่า 5 ปี มีระดับความเชื่อมั่นน้อยสุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11-20 ปี และมากกว่า 20 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาคือ น้อยกว่า 5 ปี ส่วน 5-10 ปี มีระดับความเชื่อมั่นน้อยสุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11-20 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาคือ มากกว่า 20 ปี และน้อยกว่า 5 ปี ตามลำดับ ส่วน

5-10 ปี มีระดับความเชื่อมั่นน้อยสุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก มากกว่า 20 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาคือ 5-10 ปี และ 11-20 ปี ตามลำดับ ส่วนน้อยกว่า 5 ปี มีระดับความเชื่อมั่นน้อยสุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการบริหารจัดการองค์กร ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 5-10 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาคือ 11-20 ปี และ น้อยกว่า 5 ปี ตามลำดับ ส่วนมากกว่า 20 ปี มีระดับความเชื่อมั่นน้อยสุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านการบริหารจัดการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3.3 ศึกษาปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด จากแบบสอบถามจำนวน 362 ชุด มีสมาชิกแสดงความคิดเห็นจำนวน 45 ราย ซึ่งต้องการให้มี การส่งเอกสาร ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ให้ทันสถานการณ์และชัดเจน ให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มทักทาย ผู้มาใช้บริการด้วยสีหน้าที่จริงใจ จัดให้มีสวัสดิการทัศนศึกษาสำหรับสมาชิกข้าราชการบำนาญปีละ 1 ครั้ง ให้ทบทวนนโยบายเงินกู้และเรื่องค่าธรรมเนียม ความชอบของสมนาคุณแก่สมาชิกอย่างทั่วถึง ให้มีการจูงใจด้านการฝากเงินเช่นมีของสมนาคุณตามระดับปริมาณเงินฝาก และ จัดให้มีตู้ ATM ของสหกรณ์

2. อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด มีผลการศึกษา ดังนี้

2.1 การที่สมาชิกมีความเชื่อมั่นในด้านการบริหารจัดการของสหกรณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเชื่อมั่นในด้านการบริหารจัดการ เป็นอันดับแรก เนื่องจากสหกรณ์ได้มีการกำหนดแผนกลยุทธ์รองรับไว้ เพื่อเป็นกรอบทิศทางการบริหารงาน ให้บรรลุ ตามนโยบายและเป้าหมายที่กำหนด โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเป็นประโยชน์ แก่สมาชิก องค์กร พันธมิตรหน่วยงาน และสังคมการบริหารงานของคณะกรรมการดำเนินการ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีนโยบายให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการบริหาร สามารถเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการทุกเดือน

การบริหารงานเป็นไปตาม พ.ร.บ.สหกรณ์ ข้อบังคับ และระเบียบ อย่างเคร่งครัด สหกรณ์ได้จัดบริการทางการเงินในด้านต่างๆหลายประเภทเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก สหกรณ์มีการอบรมให้ความรู้แก่คณะกรรมการ และเจ้าหน้าที่ อย่างต่อเนื่องเพื่อนำมาปรับใช้ในการบริหารสหกรณ์สหกรณ์มีฝ่ายจัดการที่พร้อมในการให้บริการแก่สมาชิกด้วยความรวดเร็ว และมีความถูกต้องมีความพร้อมในด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการกำหนดพันธะเวลาในการ ปฏิบัติหน้าที่สหกรณ์มีคำสั่งและแต่งตั้งการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ แต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน สหกรณ์ได้จัดสรรผลประโยชน์สู่สมาชิกทุกคนอย่างความเป็นธรรมและเหมาะสม

2.2 การที่สมาชิกมีความเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ เป็นอันดับรอง สมาชิกมีความไว้วางใจในคุณสมบัติของคณะกรรมการ ที่เป็นชั้นประทวน ซึ่งทำให้สมาชิกมีการเข้าถึงในการมีส่วนร่วมในการบริหาร สามารถแสดงความคิดเห็น เสนอแนะและพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ซึ่งกันและกันได้ ซึ่งคณะกรรมการส่วนใหญ่มีคุณสมบัติผ่านการบริหารงานสหกรณ์มาแล้ว จึงทำให้มีประสบการณ์และเข้าใจในการบริหารงาน ของสหกรณ์เป็นอย่างดี มีความเสียสละเวลาในการทำงาน รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะของสมาชิกและให้ความสำคัญกับสมาชิกทุกคน อย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน

2.3 การที่สมาชิกมีความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ ผลการศึกษาประเด็นนี้ ไม่สอดคล้อง ปรานี กิรดิษฐ์ (2543:43) ได้ศึกษาความพึงพอใจ การให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) สาขาเทพา สิ้นธุ์ ผลการศึกษาพบว่า “ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารทหารไทยเป็นรายชื่อที่อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ พนักงานแต่งกายสุภาพ การกล่าวต้อนรับและการทักทาย ความสะอาดของสถานที่ทำการและความปลอดภัยในธนาคารส่วนข้อที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ความถูกต้องของการรับจ่ายเงิน ความเร็วและความถูกต้องในการเปิดบัญชี การรับฝาก – ถอน ความรวดเร็ว และความถูกต้องด้านสินเชื่อ และสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า เพราะสมาชิกสหกรณ์ต้องการให้บริการด้านดำเนินงานมากกว่าด้านเจ้าหน้าที่

2.4 การที่สมาชิกมีความเชื่อมั่นด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการของสหกรณ์เป็นอันดับสี่ ผลการศึกษาประเด็นนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุทธิชาติ อำนวยพันธ์ (2543:50) ได้ศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มเกษตรกรในการบริการตลาดข้าวของตลาดกลาง ผลิตภัณฑ์เกษตรกรประจำตำบลในจังหวัดอุดรธานี จากผลการศึกษาที่มีข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับราคาข้าวไปยังหมู่บ้านของเกษตรกรให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในช่วงที่มีการซื้อขายข้าวอย่างหนาแน่น

2.5 การที่สมาชิกมีความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ เป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวรวิยา ศรีสมุทร (2547:47) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรสุวรรณภูมิ จำกัด จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ โดยรวมมีความพอใจในระดับปานกลาง ส่วนในด้านตัวเจ้าพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก และมีสมาชิกส่วนน้อยที่ไม่พอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานสหกรณ์การเกษตรสุวรรณภูมิ จำกัด

2.6 ผลการศึกษา พบว่า การเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

จากสรุปผลการศึกษา และการวิเคราะห์ผลการศึกษาในครั้งนี้ ที่ได้เสนอไปแล้ว ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษา พบว่า ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด มีความเชื่อมั่นในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการองค์กร ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัยอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ และด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ

ดังนั้นสหกรณ์ต้องให้ความสำคัญกับความเชื่อมั่นดังกล่าวทุกด้าน และ ควรพัฒนาทุกด้านให้มีความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้นเป็นระดับมากที่สุดต่อไป

ทั้งนี้ถ้าพิจารณาเป็นแต่ละด้านควรให้ความสำคัญกับความเชื่อมั่นแต่ละด้านดังนี้

ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัยอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ สมาชิกมีความเชื่อมั่นว่าสหกรณ์มีความมั่นคงและยั่งยืน มีการพัฒนาเติบโตอย่างต่อเนื่องและมั่นคง เก็บรักษาข้อมูลสมาชิกเป็นความลับไม่เปิดเผยแก่บุคคลอื่น มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของสมาชิกและบุคคลภายนอก ดังนั้นสหกรณ์จึงต้องรักษาระดับความเชื่อมั่นเหล่านี้ไว้ และสหกรณ์ควรพัฒนาความเชื่อมั่นในเรื่องระบบการรักษาความปลอดภัยในสำนักงาน การบริหารงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้ การปฏิบัติงานที่มีระเบียบกฎเกณฑ์เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน สมาชิกมีความเชื่อมั่นว่าคณะกรรมการดำเนินการมีทักษะมีความเชี่ยวชาญในการบริหารงานดังนั้นสหกรณ์จึงต้องรักษาระดับความเชื่อมั่นนี้ไว้ และควรพัฒนาความเชื่อมั่นในเรื่องความรู้ความสามารถมีประสบการณ์ในการทำงานด้านการบริหารจัดการและได้นำมาใช้ให้เกิดการพัฒนาในสหกรณ์ ความเสียสละทั้งแรงกายแรงใจและเวลาให้กับการบริหารงานสหกรณ์อย่างเต็มที่ ความเข้าใจในขอบเขตของภาระหน้าที่ และในเรื่องของประวัติส่วนบุคคล ดังนั้นสหกรณ์จึงควรกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่สมัครเข้าเป็นคณะกรรมการไว้ให้ครบถ้วนชัดเจนและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ สมาชิกมีความเชื่อมั่นว่าฝ่ายจัดการมีความรู้ความสามารถมีทักษะมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีประวัติบุคคลและการทำงานใสสะอาด ดังนั้นสหกรณ์จึงต้องรักษาระดับความเชื่อมั่นเหล่านี้ไว้ และควรพัฒนาความเชื่อมั่นในเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ และในเรื่องการศึกษาความรู้เพิ่มเติมและการพัฒนาตนเองเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นสหกรณ์จึงควรจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาให้ความรู้แก่ฝ่ายจัดการให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปโดยสม่ำเสมอ

ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ สมาชิกมีความเชื่อมั่นว่า การให้บริการรวดเร็วถูกต้องครบถ้วน ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ พร้อมทั้งจะให้บริการตลอดเวลา ดังนั้นสหกรณ์จึงต้องรักษาระดับความเชื่อมั่นเหล่านี้ไว้ และควรพัฒนาความเชื่อมั่นในเรื่องการให้บริการที่เท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ รับฟังปัญหา ความต้องการและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการด้วยความถูกต้องและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต้องรวดเร็วทันเวลาต่อเนื่องและเชื่อถือได้ ดังนั้นสหกรณ์จึงควรจัดให้มีแบบสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการในแต่ละครั้ง โดยจะต้องกำหนดคำถามให้กระชับเข้าใจง่ายตรงประเด็น แล้วสรุปผลทุก 3 เดือนเพื่อนำผลไปวิเคราะห์และพัฒนาโดยสม่ำเสมอ

ด้านการบริหารจัดการ สมาชิกมีความเชื่อมั่นว่าสหกรณ์มีการกำหนดแผนการปฏิบัติงานครอบคลุมทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีการบริหารจัดการทรัพยากรที่ดีมีประสิทธิภาพ มีการบริหารจัดการเงินทุนด้วยความระมัดระวังรอบคอบคุ้มค่าเหมาะสม ดังนั้นสหกรณ์จึงต้องรักษาระดับความเชื่อมั่นเหล่านี้ไว้ และควรพัฒนาความเชื่อมั่นในเรื่องแรงจูงใจให้งานบรรลุตามเป้าหมาย ในเรื่องระบบการตรวจสอบและระบบการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพ ในเรื่องของการจัดสรรผลประโยชน์สู่สมาชิกให้เหมาะสมเป็นธรรม ดังนั้นสหกรณ์จึงควรกำหนดคุณสมบัติและคัดเลือกคณะกรรมการและผู้ตรวจสอบกิจการให้ได้มาซึ่งผู้ที่มีความรู้ความสามารถเป็นคนดี

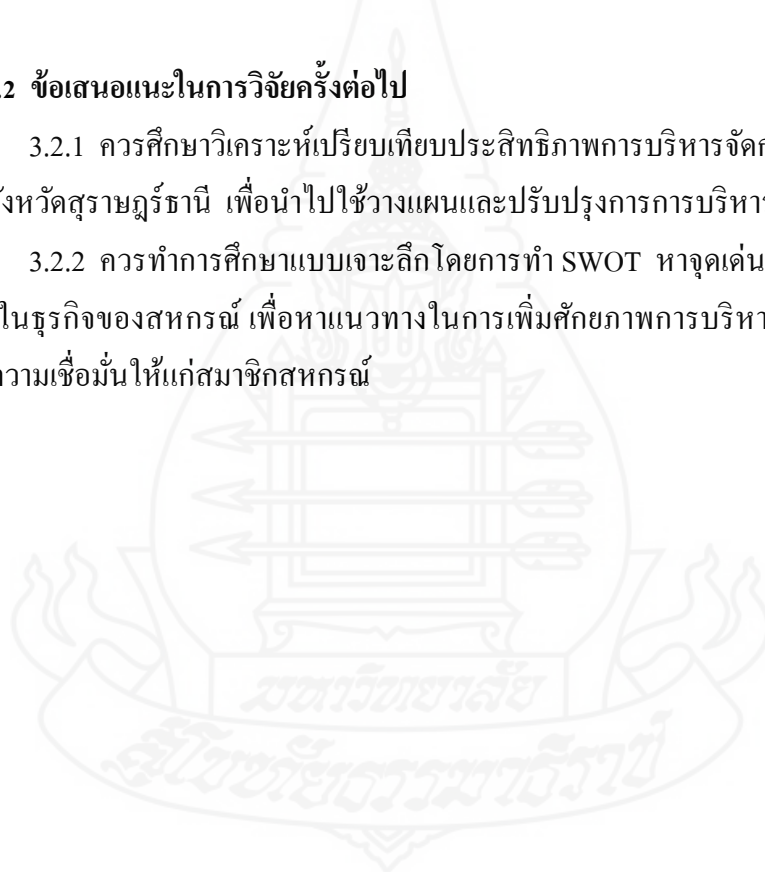
ข้อสัจธรรมที่มีความรับผิดชอบมาร่วมกันบริหารงานสหกรณ์ให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี เพื่อประโยชน์สูงสุดของสหกรณ์และมวลสมาชิก

สหกรณ์ควรนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการของสหกรณ์ ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย เกี่ยวกับระบบการรักษาความปลอดภัยในสำนักงาน ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงานเกี่ยวกับการเสียดสทั้งร่างกาย แรงใจให้กับการบริหารงานสหกรณ์และเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจถึงขอบเขตภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆให้รวดเร็ว ทันเวลาต่อเนื่องและเชื่อถือได้ ด้านการบริหารจัดการ เกี่ยวกับการจูงใจให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายและการจัดสรรผลประโยชน์สู่สมาชิกเพื่อให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นมากที่สุด

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อนำไปใช้วางแผนและปรับปรุงการการบริหารจัดการต่อไป

3.2.2 ควรทำการศึกษาแบบเจาะลึกโดยการทำ SWOT หาจุดเด่น จุดด้อย โอกาสและอุปสรรค ในธุรกิจของสหกรณ์ เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการแก่สหกรณ์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่สมาชิกสหกรณ์





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2542) การประชุมเชิงวิชาการเรื่อง หลักการ อุดมการณ์และวิธีการสหกรณ์
วันที่ 4 กันยายน 2544 ห้องประชุมกองฝึกอบรม กรมส่งเสริมสหกรณ์
- ชาญชัย ราชโคตร (2544) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน
อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ชนทัต กลิ่นประทุม (2542) การให้บริการของสำนักงานการศึกษาเอกชนมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา
ระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการ
- ปารีรัช สว่างจิตร์ (2550) ศึกษาการดำเนินงานทางธุรกิจและความพึงพอใจของสมาชิก : กรณีศึกษา
สหกรณ์ออมทรัพย์เขาสายยอด จำกัด
- ปราณี กิรดิษฐ์ (2543) ความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาภาพสินธุ์
- พุทธชาติ แดงโชติ (2554) ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์
สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- พิภพ วังเงิน (2547) พฤติกรรมองค์กร กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อักษรพิทยา
- มณีวรรณ ต้นไทร (2533) “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องควบคุมยา สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ” วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ราชบัณฑิตยสถาน (2542) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน กรุงเทพมหานคร บริษัทนานมีบุ๊ค
พับลิเคชันส์ จำกัด
- รายงานกิจการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด ประจำปี (2556) สหกรณ์ออม
ทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- วิชาญ ฤทธิรงค์ (2538) เทคนิคการหาเงินฝาก กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์
- วิภาวี มงคลบริรักษ์ (2555) ความพึงพอใจของสมาชิกต่อสหกรณ์และปัจจัยที่มีผลต่อการออม
ของสมาชิก:กรณีศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด

วรรณิง ชายชาติ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข
สมุทรสงคราม จำกัด

วรรณวิษา ศรีสมุทร (2547) การสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ
สหกรณ์การเกษตรสุวรรณภูมิ จำกัด จังหวัดกาญจนบุรี

สุชาติ โนนสืบเกา (2542) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

สุทธิชาติ อำมาตย์หิน (2543) ความพึงพอใจของกลุ่มเกษตรกรในการบริการตลาดข้าวของตลาด
กลาง ผลิตผลเกษตรกรประจำตำบลในจังหวัดอุดรธานี

สมาคมเศรษฐศาสตร์แห่งประเทศไทย (2550) “ประกาศสมาคมเศรษฐศาสตร์แห่งประเทศไทย
เรื่องจรรยาบรรณของคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์

สุรีย์พร ทองมา (2550) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
องค์การเภสัชกรรม จำกัด

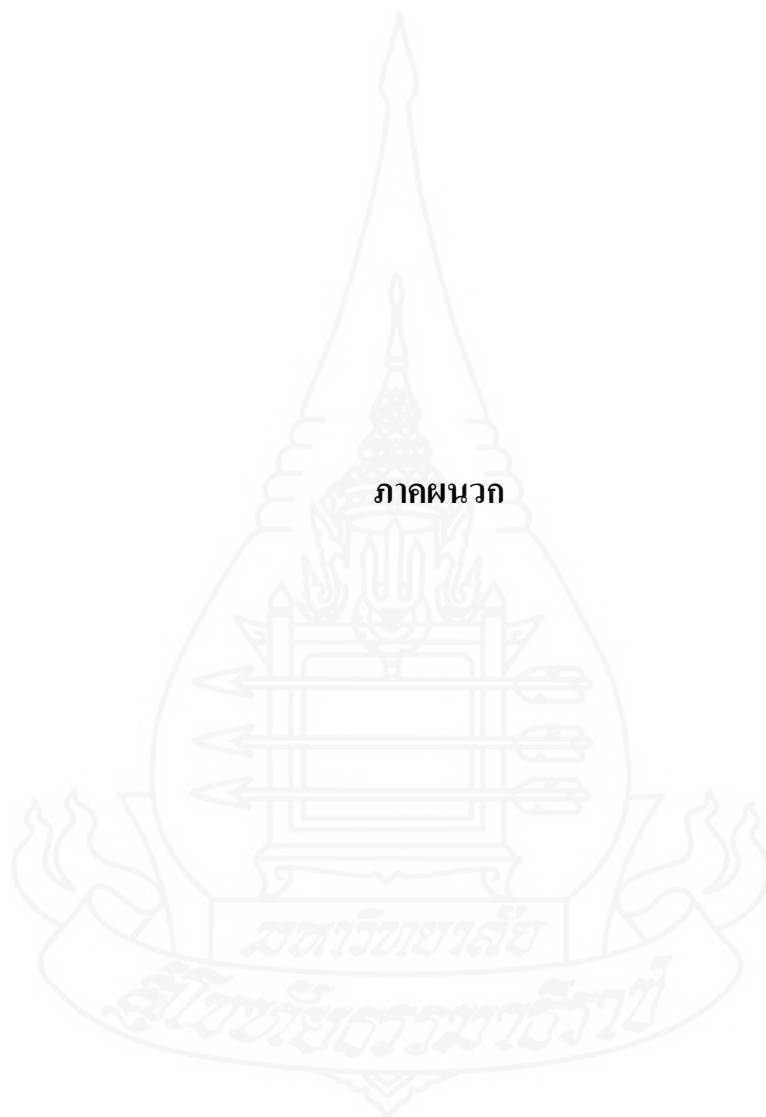
สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ (2550) พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์
กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

หลุย จำปาเทศ (2533) จิตวิทยาการจูงใจ กรุงเทพมหานคร สามัคคีสาส์น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545) องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์ สำนักพิมพ์ : บริษัท ชีระฟิล์ม และ
ไซเท็กซ์

Ricky W. (1999). Management. (6th ed). Boston, MA: Houghton Mifflin Company.

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด

.....

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ เป็นการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผนกวิชาสหกรณ์ สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระในหัวข้อ “ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี” ในการนี้ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านสมาชิก โปรดแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามนี้ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด โดยคำตอบหรือความคิดเห็นของท่านจะถือเป็นความลับ ผลในการศึกษาจะได้นำไปดำเนินการปรับปรุงการบริหารงานและพัฒนาความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด เพื่อผลประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุดแก่สมาชิกต่อไป

คำแนะนำ ในการกรอกแบบสอบถาม

1. โปรดตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุดหรือเติมข้อความในช่องว่างให้ได้รับความสมบูรณ์
2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
 - ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 20 – 30 ปี

2. 31 – 40 ปี

3. 41 – 50 ปี

4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. ปริญญาโท

4. สูงกว่าปริญญาโท

4. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หย่าร้าง

4. หม้าย

5. รายได้

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท

2. 10,001 – 20,000 บาท

3. 20,001 – 30,000 บาท

4. 30,001 บาทขึ้นไป

6. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก

1. น้อยกว่า 5 ปี

2. 5 – 10 ปี

3. 11-20 ปี

4. มากกว่า 20 ปี



ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์

สำรวจ สหกรณ์ฯ นี้ จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความเชื่อมั่นของท่านมากที่สุดเพียง

คำตอบเดียว

(ในแต่ละข้อต่อไปนี้ท่านมีความความเชื่อมั่นในระดับใด)

ปัจจัยที่ทำให้ท่านมีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการ ของ สหกรณ์ออมทรัพย์สำรวจสหกรณ์ฯ นี้ จำกัด	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
2.1 ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์					
1. สหกรณ์เป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่ มีความมั่นคงและยั่งยืน					
2. สหกรณ์มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักเป็นที่ยอมรับของสมาชิกและบุคคลภายนอก					
3. สหกรณ์บริหารงานโปร่งใส ตรวจสอบได้					
4. สหกรณ์มีระบบการบริหารงานที่มีมาตรฐาน					
5. สหกรณ์มีการพัฒนาให้เกิดการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและมั่นคง					
6. สหกรณ์เก็บรักษาข้อมูลของสมาชิกไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยแก่บุคคลอื่น					
7. สหกรณ์มีระบบรักษาความปลอดภัยในสำนักงานที่ดี					
8. สหกรณ์มีระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน					
9. สหกรณ์มีอาคารสำนักงานกว้างขวาง ทำเลที่ตั้ง ที่จอดรถ สะดวกในการติดต่อป้ายชื่อสหกรณ์มองเห็นชัดเจน					
10. สหกรณ์ฯ มีสถานที่สำนักงานที่มีความสะอาด และจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อย					

ปัจจัยที่ทำให้ท่านมีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการ ของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
11.สหกรณ์มีวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่มีคุณภาพ ทันสมัยพร้อมให้บริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2.2 ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินการ					
1.คณะกรรมการ เป็นผู้มีคุณวุฒิ ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม					
2.คณะกรรมการ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการบริหารจัดการ และได้นำมาใช้ให้เกิดการพัฒนาในสหกรณ์					
3.คณะกรรมการ มีทักษะ มีความเชี่ยวชาญในการบริหารงาน					
4.คณะกรรมการ มีประวัติส่วนบุคคลและประวัติการทำงานที่ดี เชื่อถือได้					
5.คณะกรรมการ มีความเสียสละ และเวลาให้กับการบริหารงานสหกรณ์อย่างเต็มที่					
6.คณะกรรมการ มีความเข้าใจถึงขอบเขตของภาระหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ไม่ก้าวก่ายหรือละเลย					
7.คณะกรรมการ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสหกรณ์ เป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถามของสมาชิกหรือบุคคลอื่น ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ					
2.3 ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ					
1.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ มีความเชี่ยวชาญ ในการปฏิบัติงาน					
2.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
3.เจ้าหน้าที่ได้มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้					

ปัจจัยที่ทำให้ท่านมีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการ ของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ความสามารถ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน					
4. เจ้าหน้าที่ มีประวัติส่วนบุคคลและประวัติการทำงานที่ดี เชื่อถือได้					
5. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจถึงขอบเขตของภาระหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย					
6. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง					
2.4 ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ					
1. สหกรณ์ฯมีการให้บริการ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน มีขั้นตอนชัดเจน เข้าใจง่าย					
2. สหกรณ์ฯให้บริการแก่สมาชิกโดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ใดผู้หนึ่ง เป็นการเฉพาะ					
3. สหกรณ์ฯมีการให้ข้อมูลข่าวสารและรับฟังปัญหา ความต้องการของสมาชิกด้วยความเต็มใจ มีการอธิบายอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
4. สหกรณ์ฯจัดให้มีเจ้าหน้าที่ ที่มีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ					
5. สหกรณ์ฯมีความพร้อมที่จะบริการอยู่ตลอดเวลา					
6. สหกรณ์ฯมีการมอบสวัสดิการต่างๆ สหกรณ์ฯมีการกำหนดหลักเกณฑ์ เหมาะสม เป็นธรรม					
7. สหกรณ์ฯมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ รวดเร็ว ทันเวลา ต่อเนื่องและเชื่อถือได้					
2.5 ด้านการบริหารจัดการ					
1. สหกรณ์ฯมีการกำหนดแผนในการปฏิบัติงาน สหกรณ์ฯครอบคลุมทั้งระยะสั้น ระยะยาว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของสหกรณ์					

ปัจจัยที่ทำให้ท่านมีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการ ของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
2.สหกรณ์ฯ มีการมอบหมายงานให้บุคลากรในแผนกหรือฝ่ายได้ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของสหกรณ์					
3.สหกรณ์ฯมีการจูงใจหรือกระตุ้นให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
4.สหกรณ์ฯมีระบบการตรวจสอบและระบบการควบคุมภายในที่ดีมีประสิทธิภาพ					
5.สหกรณ์ฯ มีระบบการบริหารจัดการเงินทุนด้วยความระมัดระวังรอบคอบ คุ้มค่า เหมาะสม					
6. สหกรณ์ฯมีระบบการบริหารจัดการทรัพยากรที่ดี มีประสิทธิภาพ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
7.สหกรณ์ฯจัดสรรผลประโยชน์สู่สมาชิกในสัดส่วนที่เหมาะสมเป็นธรรม					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
นายประทักษ์ เพชรวารินทร์

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายประทักษ์ เพชรวารินทร์
วัน เดือน ปีเกิด	13 ธันวาคม พ.ศ.2521
สถานที่เกิด	อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
สถานที่ทำงาน	สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจสุราษฎร์ธานี จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ตำแหน่ง	ผู้จัดการ

