

ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์

สาธารณสุขุสุราษฎร์ธานี จำกัด

จังหวัดสุราษฎร์ธานี

นางสาวพุทธชาด แดงโชติ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาสหกรณ์ สาขาวิชาการส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2554

**Members' Confidence In the management of Surat Thani Public Health  
Saving & Credit Cooperative Ltd. Surat Thani Province**

**Miss Putthachard Dangchote**

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

2011

หัวข้อการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของ  
สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด  
จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ชื่อและนามสกุล นางสาวพุทธชาติ แดงโชติ

แขนงวิชา สหกรณ์

สาขาวิชา ส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ส่งเสริม หอมกลิ่น

การศึกษาคั่นคว่ำอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2555

คณะกรรมการสอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ส่งเสริม หอมกลิ่น)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์กฤษฎา ประศาสน์วุฒิ)



(รองศาสตราจารย์ ดร. อัจฉรา จิตตลดากร)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข  
สุราษฎร์ธานี จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี

**ผู้ศึกษา** นางสาวพุทธชาติ แดงโชติ **รหัสนักศึกษา** 2539002499 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สหกรณ์)  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์สงเสริม หอมกลิ่น **ปีการศึกษา** 2554

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข จำกัด 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-Test และ F- Test (ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด โดยรวมทั้ง 5 ด้านมีความเชื่อมั่นในระดับมากทุกด้าน ตามลำดับดังนี้ ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่วัสดุอุปกรณ์มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุดที่ (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ด้านการบริหารจัดการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และระดับความเชื่อมั่นต่ำสุด คือด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 3.81) 2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด พบว่า อายุที่ต่างกันมีผลต่อความเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร สวัสดิการ และด้านการบริหารจัดการ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อความเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 รายได้ที่ต่างกันมีผลต่อความเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ และด้านการบริหารจัดการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ระยะเวลาการเป็นสมาชิกที่ต่างกันมีผลต่อความเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร สวัสดิการ และด้านการบริหารจัดการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วน เพศและสถานภาพที่ต่างกันไม่มีผลต่อความเชื่อมั่นในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 3) ปัญหาและอุปสรรคพบว่า ด้านการให้บริการผู้ให้บริการควรเข้มแข็งมากขึ้นมากกว่านี้ สมาชิกข้าราชการบำนาญมีความเห็นว่าด้านสวัสดิการยังไม่เหมาะสม ควรพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและการจัดส่งเอกสารให้ทันสถานการณ์

**คำสำคัญ** ความเชื่อมั่นของสมาชิก การบริหารจัดการ สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี



**Independent Study title:** Members' Confidence in the Management of Surat Thani Public Health Saving & Credit Cooperative Ltd. Surat Thani Province

**Author:** Miss Putthachard Dangchote; **ID:** 2539002499; **Degree:** Master of Business Administration (Cooperatives); **Independent Study advisor:** Songserm Homglin, Associate Professor; **Academic year:** 2011

### Abstract

The objectives of this study were 1) to study the level of members' confidence in the administrative management of Surat Thani Public Health Saving & Credit Cooperative Ltd.; 2) to study the members' personal factors which affected their confidence in the administrative management of Surat Thani Public Health Saving & Credit Cooperative Ltd.; and 3) to study the members' problems and obstruction which affected their confidence in the administrative management of Surat Thani Public Health Saving & Credit Cooperative Ltd.

The population in this study was members of Surat Thani Public Health Saving & Credit Cooperative Ltd. from whom 377 samples were selected. Questionnaires were used in the data collecting process. The statistical methodology used to analyze the data by computer programs were frequency, percentage, standard deviation, t-test and f-test (ANOVA).

The findings of this study were as follows: 1) the studied members' confidence in the administrative management of Surat Thani Public Health Saving & Credit Cooperative Ltd. in 5 aspects was generally at much level, ranging from the aspect in which the members had confidence at the most level to the aspect in which they had confidence at the least level as follows: First, its image, stability, security, buildings, location, and equipment which had gained the studied members' confidence at the most level, (at average 3.97); second, the qualification and the operation of the management staff, (at average 3.91); third, the services in distributing information/news, and its welfare, (at average 3.88); fourth, the administrative management, (at average 3.86); and fifth, the qualification of its operation committee which had gained the studied members' confidence at the least level, (at average 3.81). 2) considering the members' personal factors which affected their confidence in the administrative management of Surat Thani Public Health Saving & Credit Cooperative Ltd., it was found that their different ages affected the difference of their confidence in the aspect of the qualification of the operation committee, the qualification and the operation of the management staff, the services in distributing information/news and its welfare, and the administrative management at .05 statistical significance; the difference of their education level affected the difference of their confidence in the aspect of the qualification of the operation committee at .05 statistical significance; the difference of their income affected the difference of their confidence in the aspect of the qualification of the operation committee, the qualification and the operation of the management staff, and the administrative management at .05 statistical significance; the difference of the period of their being a member of the cooperative affected the difference of their confidence in the aspect of the qualification of the operation committee, the qualification and the operation of the management staff, the services in distributing information/news and its welfare, and the administrative management at .05 statistical significance; while the difference of their gender and marital status did not affect their confidence in all aspects at .05 statistical significance. And 3) considering their problems and obstruction which affected their confidence in the administrative management of the cooperative, it was found that some cooperative officials who provided services to cooperative members seemed to do their duties unwillingly, the members suggested that the officials should have greeted the members with a smile more than before. The members who were retired government servants mentioned that the welfare of the cooperative were not suitable for them. And the members suggested that the public relations of the cooperative should have been improved, and documents from the cooperative should have been delivered to them in time in order to bring them up-to-date.

**Keywords:** Members' Confidence, Administrative Management, Surat Thani Public Health Saving & Credit Cooperative Ltd.

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจาก รองศาสตราจารย์ส่งเสริม หอมกลิ่น อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา แนะนำ และติดตามตรวจแก้ไขข้อบกพร่องการศึกษาครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ รวมทั้ง รองศาสตราจารย์กฤษณา ประศาสน์วุฒิ และคณาจารย์สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ แขนงวิชาสหกรณ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ประสาทวิชาให้ผู้ศึกษาได้นำความรู้มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอขอบคุณสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด ทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอบคุณสำหรับกำลังใจที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมศึกษา แขนงวิชาสหกรณ์ทุกท่าน

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บิดา มารดา ตลอดจนบุคคลในครอบครัวทุกคนที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา ซึ่งผู้ศึกษาถือว่าเป็นอย่างยิ่ง

ท้ายสุดนี้ ผู้ศึกษาหวังว่ารายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจและผู้ที่เกี่ยวข้อง ประโยชน์ใดๆ ที่จะได้รับจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอน้อมอุทิศคุณความดีทั้งหมดแด่ผู้มีพระคุณ และผู้มีส่วนช่วยเหลือทุกท่าน หากมีสิ่งใดขาดตกบกพร่อง หรือผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียวและขออภัยมา ณ โอกาสนี้

พุทธชาติ แดงโชติ

พฤษภาคม 2555

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานีจำกัด ได้จดทะเบียนตามความพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 เมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2521 ดำเนินงานตามระบอบประชาธิปไตยโดยการมีส่วนร่วมของสมาชิก ซึ่งมีนโยบายที่มุ่งเน้นในการช่วยเหลือสมาชิก มีวิสัยทัศน์กว้างไกลเพื่อให้เป็นสหกรณ์ที่มั่นคงและเป็นที่ยอมรับในหมู่มวลสมาชิก ตลอดจนสาธารณสุขชนภายนอก มีการร่วมกันทำงานอย่างเป็นระบบ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบและมติของสหกรณ์ ประกอบกับการบริหารงานที่มีคุณภาพ ทำให้สหกรณ์สามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นๆท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวน ซึ่งเกิดจากการเมืองที่ยืดเยื้อรุนแรงไม่มีเสถียรภาพ แรงกดดันจากวิกฤตสินเชื่อตั้งตัวในตลาดโลก การส่งออกที่ชะลอตัวและสภาพเศรษฐกิจโลก ซึ่งแม้แต่สถาบันการเงินชั้นนำของสหรัฐอเมริกาหลายแห่งต้องล้มละลายจากเหตุดังกล่าวส่งผลให้สถาบันการเงินต่างๆแข่งขันกันปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ช่วงระยะเวลาหนึ่งเพื่อที่จะนำเงินเข้าระบบ แต่ก็ไม่ส่งผลกระทบต่อสหกรณ์มากนัก เพราะอัตราดอกเบี้ยเงินฝากของสหกรณ์สูงกว่าสถาบันการเงินอื่นอยู่แล้ว แต่สหกรณ์ก็ไม่ได้นิ่งเฉย โดยมีการออกผลิตภัณฑ์เงินฝากใหม่ๆเพื่อเป็นทางเลือกในการออม ให้กับสมาชิก เช่น เงินฝากมีศรีสุข เงินฝากประจำทรัพย์เศรษฐกิจ เงินฝากประจำ 24 เดือน ซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยสูงถึงร้อยละ 4.50 เป็นต้น อย่างไรก็ตามภายใต้การบริหารงานของคณะกรรมการ รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่ที่มีศักยภาพและการบริการที่มีมาตรฐานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ทุกคน ส่งผลให้การดำเนินงานของสหกรณ์ในรอบปี 2554 มีผลการดำเนินงานเป็นอย่างดีจากการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพ ทำให้สหกรณ์เพิ่มวงเงินกู้สามัญให้แก่สมาชิกที่มีความสามารถในการผ่อนชำระจากเดิม 40 เท่าของเงินเดือนเป็น 80 เท่าของเงินเดือน จากกู้ได้ไม่เกิน 1,000,000.00 บาทเป็น 2,000,000.00 บาท จากผ่อนชำระได้ไม่เกิน 120 งวดเป็น 200 งวด และมีการออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อใหม่ๆ ออกมาตลอดเวลา เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิก ไม่ว่าจะเป็นสินเชื่อเพื่อซื้อรถจักรยานยนต์ สินเชื่อเพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ สินเชื่อเพื่อการศึกษา และอื่นๆ

การดำเนินงานของสหกรณ์ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา มีผลการดำเนินงานเพิ่มขึ้นตามลำดับ โดยสิ้นปีบัญชี 2554 สหกรณ์มีสินทรัพย์รวม 3,006,506,036.55 หนี้สินและทุนรวม 1,818,153,336.58 และมีกำไรสุทธิ 123,538,428.90 บาท ทั้งนี้มีปริมาณธุรกิจสินเชื่อ 1,875,477,298.22 บาท และเงินรับฝาก 1,150,952,202.92 บาท ในด้านสวัสดิการให้แก่สมาชิก เช่น การให้ทุนการศึกษาแก่บุตรสมาชิก 285 ทุน สวัสดิการช่วยเหลือทายาทสมาชิกกรณีสมาชิกเสียชีวิต 3 ราย สวัสดิการช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล 248 ราย สวัสดิการรับขวัญทายาทใหม่ 151 ราย สวัสดิการมงคลสมรส 25 ราย สวัสดิการสงเคราะห์ศพสมาชิกและครอบครัว 124 ราย สวัสดิการบำเหน็จสมาชิก 196 ราย และมีสวัสดิการช่วยเหลือสังคมและการกุศลเพื่อเป็นสาธารณประโยชน์ด้วย จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา สหกรณ์ได้รับความไว้วางใจหรือเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานสหกรณ์ในฐานะที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด เป็นการเป็นสถาบันการเงินของสหกรณ์ ความเชื่อมั่นของสมาชิกจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ซึ่งรวมถึงด้านการบริหารจัดการสหกรณ์ ทั้งนี้ถ้าหากสมาชิกไม่มีความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการสหกรณ์แล้วจะมีผลกระทบต่อกรดำเนินงานและความมั่นคงของสหกรณ์อย่างแน่นอน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงทำการวิจัยศึกษาความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการสหกรณ์เพื่อให้ทราบถึงระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการสหกรณ์ต่อไปเพื่อให้สหกรณ์สามารถดำเนินงานได้ด้วยความมั่นคงและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาสหกรณ์ต่อไป

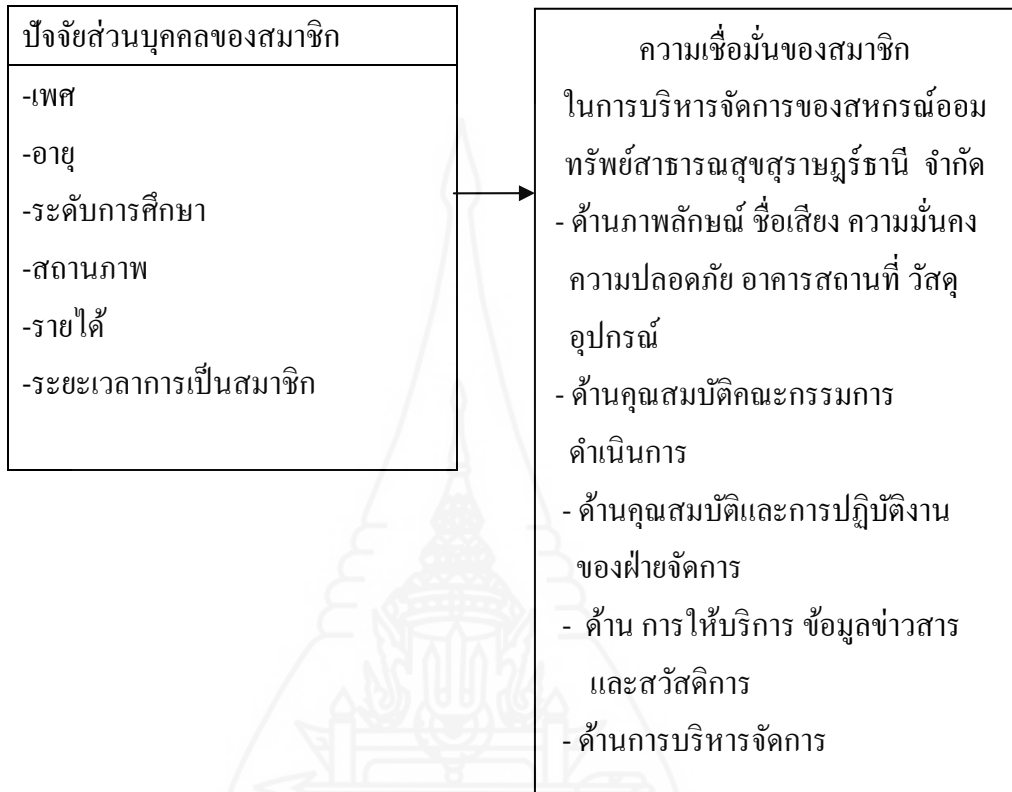
## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.) เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด
- 2.) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข จำกัด
- 3.) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคข้อเสนอแนะที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด

### 3. กรอบความคิดทางทฤษฎี

ตัวแปรอิสระ( Independent variables )

ตัวแปรตาม (Dependent variable)



ภาพที่ 1.1 ภาพแสดงกรอบความคิดทางทฤษฎี

### 4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด

4.2 สมาชิก หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด

4.3 การบริหารจัดการ หมายถึง ระบบการบริหารจัดการ ระบบการบริหารงาน ระบบการควบคุมภายใน

4.4 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

4.5 ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการสหกรณ์ หมายถึง ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด ดังนี้

4.5.1 ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ ความมั่นคงยั่งยืน ชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ความโปร่งใส ระบบการ

บริหารงาน การพัฒนาการเจริญเติบโต การเก็บรักษาข้อมูล การรักษาความปลอดภัย วัสดุ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน

4.5.2 ด้านคุณสมบัติของคณะกรรมการดำเนินการ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความรู้ความสามารถความเชี่ยวชาญในการบริหาร ประวัตินักบุคคล ความเสียสละ ภาระหน้าที่ ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์

4.5.3 ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ ประวัตินักบุคคล ภาระหน้าที่ ความมีมนุษยสัมพันธ์

4.5.4 ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ ได้แก่ ระบบการ ให้บริการ การให้ข้อมูลข่าวสาร การมอบสวัสดิการ ระบบการประชาสัมพันธ์

4.5.5 ด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ การกำหนดแผนงาน การควบคุมและ สั่งการ การจัดสรรกำไรสุทธิ การจัดสรรสวัสดิการ ระบบการจัดการทรัพยากร ระบบการ ตรวจสอบและระบบการควบคุมภายใน

4.6 สถานะ สถานภาพของสมาชิกสหกรณ์โดยแบ่งตามสิทธิและหน้าที่ของทาง ราชการ คือ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และข้าราชการ

## 5. ประเด็นปัญหาที่ศึกษา

1.) ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด มีระดับความเชื่อมั่นอย่างไร

2.) ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกที่มีต่อการบริหาร จัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข จำกัด ระดับใด

3.) ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของ สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด มีประเด็นใดบ้าง

## 6. ขอบเขตการศึกษา

1.) ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาเฉพาะบุคคลผู้เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด จำนวน 6,310 คน ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2554 ศึกษาจาก ตัวอย่าง 377 คน

2.) ขอบเขตด้านสถานที่ ศึกษาเฉพาะสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข สุราษฎร์ธานี จำกัด ซึ่งสังกัดหน่วยงานของกระทรวงสาธารณสุขในจังหวัดสุราษฎร์ธานี แก่ โรงพยาบาลทุกอำเภอ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกอำเภอ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ ศูนย์มะเร็ง ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อ นำโดยแมลงที่ 11.3 ศูนย์



วิศวกรรมกรแพทย์ที่ 9 สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 14 วิทยาลัยพยาบาล สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด และโรงพยาบาลสวนสราญรมย์

3.) ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกที่มีต่อการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด

4.) ขอบเขตด้านตัวแปร

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด

ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัยอาคารสถานที่ เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์

ด้านคุณสมบัติของคณะกรรมการ

ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ

ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ

ด้านการบริหารจัดการ

5.) ขอบเขตด้านเวลา เดือนกุมภาพันธ์ 2555 - เมษายน 2555

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ในการบริหารจัดการ และนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานสหกรณ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก

7.2 สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อให้สมาชิกมีความเชื่อมั่นและใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

7.3 สหกรณ์ออมทรัพย์อื่นๆ และขบวนการสหกรณ์ออมทรัพย์สามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการของตนต่อไป

7.4 สหกรณ์จังหวัดสามารถนำผลการศึกษาและวิธีการบริหารจัดการเผยแพร่และแนะนำสหกรณ์ในความรับผิดชอบ ตลอดจนนำเสนอกรมส่งเสริมสหกรณ์เพื่อปรับเปลี่ยนแนวคิดในการบริหารจัดการสหกรณ์ให้สอดคล้องกับการบริหารจัดการทั่วไปในระดับประเทศ

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของ สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้ศึกษาได้ทบทวน วรรณกรรมด้านแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถแบ่งได้เป็น 10 หมวดดังนี้

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

#### 1. บริบทเกี่ยวกับสหกรณ์

##### 1.1 ความหมายสหกรณ์

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้พระราชทานพระราชดำรัสเนื่องในโอกาสที่ ผู้นำสหกรณ์เฝ้าทูลละอองธุลีพระบาท ณ ศาลาดุสิตาลัย เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2521 (กรมส่งเสริมสหกรณ์ 2542 : 1) ว่า “สหกรณ์ แปลว่า การทำงานร่วมกัน การทำงานร่วมกันนี้ ลึกซึ้งมาก เพราะว่าจะต้องร่วมมือกันทุกด้าน ทั้งในด้านงานการที่ทำด้วยร่างกาย ทั้งในด้านงานการที่ทำด้วยสมองและงานการที่ทำด้วยใจ ทุกอย่างนี้ ขาดไม่ได้ต้องพร้อม”

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

การสหกรณ์ในประเทศไทย กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (2550 : 3-15) สหกรณ์ คือ คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทาง



เศรษฐกิจ และสังคมโดยช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และต้องจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติ สหกรณ์ พ.ศ.2542 สหกรณ์เป็นของสมาชิก บริหารงาน โดยสมาชิก และเพื่อผลประโยชน์ของสมาชิก ทั้งนี้เพื่อสร้างสรรค์และปรับปรุงการประกอบสัมมาชีพและความ เป็นอยู่ให้ดีขึ้น ส่งผลให้ประเทศชาติมีการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และประชาธิปไตยด้วยวิธีการสหกรณ์ ซึ่งยึดหลักการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นวิธีการในการดำเนินงาน

ลักษณะมูลฐานของสหกรณ์ ประกอบด้วย

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

สรุป ความหมายสหกรณ์ คือ องค์กรที่บุคคลมารวมตัวกันเป็นเจ้าของร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์ดำเนินการเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อันมีเป้าหมายคือการกินดีอยู่ดีมีสันติสุขร่วมกัน ตามแนวทางในหลักการสหกรณ์ที่เป็นสากล อุดมการณ์สหกรณ์ คือ แนวความคิดที่เชื่อว่าวิธีการสหกรณ์จะช่วยแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมของมวลสมาชิก ให้มีความอยู่ดีกินดีและมีสันติสุข โดยการช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

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

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

- การจัดการ โดยพนักงานและกรรมการที่ได้รับเลือกตั้งตามระยะเวลา
- กำไรจำนวนแน่นอนควรจัดสรรเพื่อการศึกษา
- รายงานและงบดุลควรนำเสนอสมาชิกให้บ่อยครั้ง

ถึงแม้ว่าระเบียบปฏิบัติของสหกรณ์รอกเซล จะตั้งขึ้นมากว่าหนึ่งร้อยปีแล้ว และเป็นการตั้งขึ้นเพื่อใช้เฉพาะกับร้านสหกรณ์ก็ตาม แต่หลักการบางข้อสามารถนำมาใช้กับสหกรณ์ทั่ว ๆ ไปได้ ซึ่งเรื่องนี้อีกการสัมพันธภาพสหกรณ์ระหว่างประเทศ ได้มีการประชุมปรึกษากัน ณ กรุงเวียนนา ประเทศออสเตรีย เมื่อเดือนกันยายน พ.ศ.2509 โดยนำเอาระเบียบปฏิบัติของรอกเซลมาแก้ไขปรับปรุงใหม่และได้ลงมติกำหนดเป็นหลักการสหกรณ์ 6 ประการ คือ

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

และหลักการสหกรณ์ 6 ประการนี้มีการถือใช้มาตลอด จนเมื่อวันที่ 23 กันยายน 2538 องค์การสัมพันธภาพสหกรณ์ระหว่างประเทศ ได้จัดการประชุม ณ นครแมนเชสเตอร์ ประเทศอังกฤษ เพื่อปรับปรุงเพิ่มเติมหลักการสหกรณ์ใหม่อีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้หลักการสหกรณ์มีความสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันยิ่งขึ้น รวมทั้งการให้สมาชิกได้มีความเข้าใจและนำหลักการสหกรณ์ไปใช้ปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน ซึ่งมีหลักการสหกรณ์ 7 ประการและได้มีการประกาศให้สหกรณ์ทุกประเทศถือใช้โดยทั่วกัน

จากแถลงการณ์ขององค์การสัมพันธภาพสหกรณ์ระหว่างประเทศ ว่าด้วยเอกลักษณ์ของ สหกรณ์มีข้อสรุปจากการประชุมเชิงปฏิบัติการในเรื่องอุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์ เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2544 ณ ห้องประชุมกองฝึกรอบรม กรมส่งเสริมสหกรณ์ ถนนพิชัย เขตดุสิต กรุงเทพฯ ซึ่งมีคำอธิบายประกอบด้วย

1. ความหมายของสหกรณ์ คุณค่า อุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์ที่ปรากฏดังต่อไปนี้ เป็นการถอดความจากแถลงการณ์ว่าด้วยเอกลักษณ์ของสหกรณ์ ซึ่งเป็นถ้อยแถลงขององค์การสัมพันธภาพสหกรณ์ระหว่างประเทศ (ไอซีเอ) ในคราวประชุม

สมัชชาไอซีเอ ณ นครแมนเชสเตอร์ ประเทศอังกฤษ เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2538 ซึ่งไอซีเอได้ประกาศให้สหกรณ์ในทุกประเทศทั่วโลก ถือใช้คำนิยามดังกล่าวเป็นหลักในการส่งเสริมพัฒนาสหกรณ์ ประกอบกับความคิดเห็นและข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าของ นายเชียว บำรุงวงศ์ อดีตอธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ เป็นหลัก

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

### 2.1 ความหมายของ “สหกรณ์” (Cooperatives)

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

### 2.2 ความหมายของ “คุณค่าของสหกรณ์” (Cooperatives Values)

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

### 2.3 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 กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้ออกกฎกระทรวงเพื่อกำหนดประเภทของสหกรณ์ที่จะรับจดทะเบียน โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5 และมาตรา 53 วรรคสองแห่งพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2542 อันเป็นพระราชบัญญัติที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา 29 ประกอบกับ มาตรา 35 และมาตรา 45 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ออกกฎกระทรวงไว้ดังนี้

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

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

1. สหกรณ์การเกษตร คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ผู้มีอาชีพทางการเกษตรรวมตัวกัน จัดตั้งและจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อนายทะเบียนสหกรณ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกดำเนิน กิจกรรมร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพของสมาชิกและช่วยยกฐานะความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกดำเนินธุรกิจร่วมกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และช่วยเหลือส่วนรวมโดยใช้หลักคุณธรรม จริยธรรมอันดีงามตามพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อให้เกิด

ประโยชน์แก่สมาชิกและส่วนรวมให้มี คุณภาพชีวิตที่ดีทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของสหกรณ์

2. สหกรณ์ประมง คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ชาวประมง เพื่อแก้ไขปัญหา และอุปสรรคในการประกอบอาชีพ ซึ่งชาวประมงแต่ละคนไม่สามารถแก้ไขให้ลุล่วงไปตาม ลำพัง บุคคลเหล่านี้ จึงรวมตัวกัน โดยยึดหลักการช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

3. สหกรณ์นิคม คือ สหกรณ์ที่มีการดำเนินการจัดสรรที่ดินทำกินให้ราษฎร การ จัดสร้างปัจจัยพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้ที่อยู่อาศัยควบคู่ไปกับการดำเนินการ จัดหาสินค้า ปัจจัยการผลิตและสิ่งของจำเป็น การแปรรูปการเกษตร การส่งเสริมอาชีพ รวมทั้งกิจการให้บริการสาธารณูปโภคแก่สมาชิก

4. สหกรณ์ร้านค้า คือ สหกรณ์ที่มีผู้บริโภคร่วมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อจัดหาสินค้า

เครื่องอุปโภคบริโภคมาจำหน่ายแก่สมาชิกและบุคคลทั่วไป โดยจดทะเบียนตามกฎหมาย สหกรณ์ ในประเภท สหกรณ์ร้านค้า มีสภาพเป็นนิติบุคคล ซึ่งสมาชิกผู้ถือหุ้นทุกคนเป็น เจ้าของ สมาชิกลงทุนร่วมกันในสหกรณ์ด้วยความสมัครใจ เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการ ซื้อเครื่องอุปโภคบริโภคและเพื่อ ผดุงฐานะทางเศรษฐกิจของตนและหมู่คณะ สหกรณ์ ร้านค้าตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดหา สิ่งของและบริการที่สมาชิกมีความต้องการมา จำหน่าย ช่วยจำหน่ายผลิตผล ผลิตภัณฑ์ของสมาชิก ส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ทางด้าน สหกรณ์และด้านการค้าให้แก่สมาชิกสหกรณ์ ปลุกจิตสำนึกให้สมาชิกรู้จักประหยัด ช่วย ตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมมือและประสานงานกับสหกรณ์และ หน่วยงานอื่น ทั้งภายในและนอกประเทศ ในอันที่จะเกื้อกูลกันและกัน 5. สหกรณ์ออมทรัพย์ คือ สถาบัน การเงินแบบหนึ่งที่มีสมาชิกเป็นบุคคลที่มีอาชีพอย่างเดียวกันหรือที่อาศัยอยู่ในชุมชน เดียวกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์ และให้กู้ยืมเมื่อเกิดความ จำเป็นหรือเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์นอกวงและได้รับการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติ สหกรณ์ สามารถกู้ยืมได้เมื่อเกิดความจำเป็นตามอุดมการณ์ในการช่วยเหลือ ตนเองและ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันสหกรณ์ออมทรัพย์จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมการ ออมทรัพย์ โดยการรับฝากเงินและให้ผลตอบแทนในรูปของดอกเบี้ยอัตราเดียวกับธนาคาร พาณิชย์ และโดยการถือหุ้นหัก ณ ที่จ่ายเป็นรายเดือนแต่ไม่เกิน 1 ใน 5 ของหุ้นทั้งหมด เมื่อ สิ้นปีทางบัญชีต้องจ่ายเงินปันผลค่าหุ้นให้แก่สมาชิกในอัตราที่กฎหมายกำหนด รวมทั้ง ให้บริการด้านเงินกู้แก่สมาชิกตามความจำเป็น

6. สหกรณ์บริการ คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ โดยมีประชาชนไม่น้อยกว่า 10 คน ที่มีอาชีพอย่างเดียวกัน ได้รับความเดือดร้อนในเรื่องเดียวกัน รวมตัวกันโดยยึดหลักการประหยัด การช่วยตนเองและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงในอาชีพต่อไป สหกรณ์บริการจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์

เพื่อดำเนินธุรกิจด้านการบริการตามรูปแบบของสหกรณ์ ส่งเสริมสวัสดิการแก่สมาชิกและครอบครัว ส่งเสริมการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก ร่วมมือกับสหกรณ์อื่นและหน่วยงานอื่นเพื่อความก้าวหน้าของกิจการสหกรณ์

7. สหกรณ์เครดิตยูเนียน คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในวงสัมพันธ์เดียวกัน เช่น อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นที่อยู่อาศัย ที่ทำงาน สถานศึกษา หรือประกอบอาชีพเดียวกัน หรือมีกิจกรรมร่วมกันในลักษณะต่อเนื่อง และบุคคลเหล่านั้นมีความปรารถนาจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยวิธีการนำเงินของตนมาสะสมไว้ เป็นกองทุนสมาชิกทุกๆ คนจะต้องสะสมเงินตามความสามารถของตนเป็นประจำ และสม่ำเสมอตามที่สหกรณ์กำหนด และเงินในกองทุนนี้จะสามารถช่วยเหลือสมาชิกที่มีความจำเป็น และเดือนร้อนทางการเงินกู้ยืมไปแก้ไขปัญหา และบำบัดความเดือดร้อนเหล่านั้น หรือถ้าไม่มีความเดือดร้อนเงินสะสมก็จะมามากขึ้น สหกรณ์เครดิตยูเนียนจึงเป็นสหกรณ์ที่มุ่งหวังให้สมาชิกช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน บริหารงานโดยสมาชิก และทำกิจการทุกอย่าง่าเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับสมาชิก

## 2. บริบทของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด

### 2.1 ประวัติความเป็นมา

สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด ได้จดทะเบียนและก่อตั้งตามพระราชบัญญัติสหกรณ์เมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2521 มีชื่อว่า “สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานีจำกัด” ประเภทออมทรัพย์มีสมาชิกแรกตั้ง จำนวน 114 คน

ที่ตั้งของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 99/44-46 หมู่ที่ 1 ตำบลบางกุ้ง อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000 โทรศัพท์ 0-7728-2251, 0-7721-3564-5 โทรสาร 0-7720-4690 เปิดทำการใน วันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 น. ถึงเวลา 16.30 น.



2.2 วัตถุประสงค์ สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด  
 สหกรณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดา  
 สมาชิกโดยวิธีช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักการสหกรณ์ด้วยการร่วมกัน  
 ดำเนินธุรกิจในอนาคตต่อไป

- 1) ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์โดยช่วยให้สามารถส่งเงินส่วนแห่ง  
 รายได้ของตนไว้ในทางอันมั่นคงและได้รับประโยชน์ตามสมควร
- 2) ส่งเสริมการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก
- 3) รับฝากเงินจากสมาชิกหรือสหกรณ์อื่น
- 4) จัดหาทุนเพื่อกิจการตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์
- 5) ให้มีเงินกู้แก่สมาชิก ตามข้อกำหนดอันสมควร
- 6) ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืม
- 7) ชื้อหุ้นของธนาคารซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทาง  
 การเงินแก่สหกรณ์
- 8) ชื้อหุ้นหรือหุ้นกู้ของชุมนุมสหกรณ์
- 9) ชื้อหุ้นของสถาบันที่ประกอบธุรกิจอันทำให้เกิดความสะดวกหรือ  
 ส่งเสริมความเจริญแก่กิจการของสหกรณ์โดยได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์
- 10) ชื้อหลักทรัพย์รัฐบาลหรือหลักทรัพย์รัฐวิสาหกิจ
- 11) ดำเนินการให้กู้ยืมเพื่อการเคหะ
- 12) ให้สวัสดิการและการสงเคราะห์ตามสมควรแก่สมาชิกและ  
 ครอบครัวที่ต้องภัยพิบัติเกี่ยวกับอาชีพ
- 13) ดำเนินธุรกิจอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสหกรณ์ออม  
 ทรัพย์เพื่อประโยชน์ของสมาชิก
- 14) ออกตั๋วสัญญาให้เงินหรือตราสารการเงิน
- 15) ชื้อตั๋วสัญญาให้เงินหรือตราสารการเงิน
- 16) ร่วมมือกับทางราชการ สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย  
 ชุมชนสหกรณ์และสหกรณ์อื่นเพื่อส่งเสริมและปรับปรุงกิจการของสหกรณ์
- 17) ส่งเสริมการลงทุนในธุรกิจประกันภัยในสหกรณ์
- 18) ฝากหรือลงทุนอย่างอื่นตามที่คณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์  
 แห่งชาติกำหนด
- 19) ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่สมาชิก

20) ขอหรือรับความช่วยเหลือทางวิชาการจากทางราชการ หน่วยงานของต่างประเทศ องค์กรเอกชนหรือบุคคลอื่นใด

21) กระทำการต่างๆตามที่อนุญาตไว้ในกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กล่าวข้างต้น ทั้งนี้รวมถึง การถือสิทธิ์หรือทรัพย์สินครอบครอง ชื่อแลกเปลี่ยน โอนหรือรับโอน เช่าหรือให้เช่า เช่าซื้อหรือให้เช่าซื้อ สิทธิการเช่าหรือสิทธิการเช่าซื้อ จำนองหรือรับจำนอง จำนำหรือรับจำนำ ขายหรือจำหน่ายซึ่งทรัพย์สิน ตลอดจนดำเนินกิจการอื่น บรรดาที่เกี่ยวข้องหรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ด้วย

### 3. ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ

#### 3.1 ความหมายของการบริหารจัดการ

ธุรกิจหรือองค์กร แสดงให้เห็นจากกลุ่มของบุคคลที่มาร่วมกันทำงานด้วยโครงสร้างและการประสานงานเป็นหลักการจัดเจนแน่ชัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดเป้าหมายไว้ (Ricky W. Griffin, 1999:6) ซึ่งต้องใช้ทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ประกอบด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) เครื่องจักร (Machine) วิธีการ (Method) และการบริหาร (Management) หรือที่นิยมเรียกกันว่า 6M's

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

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

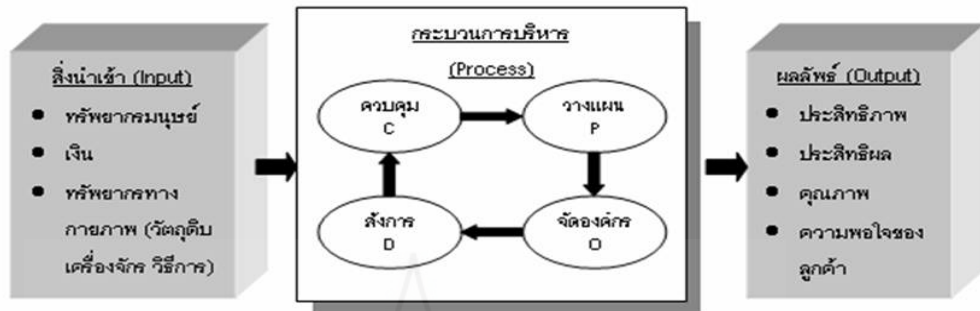
การบริหาร คือกลุ่มของกิจกรรม ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การสั่งการ (Leading/Directing) หรือการอำนวยการ และการควบคุม (Controlling) ซึ่งจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับทรัพยากรขององค์กร (6 M's) เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์และด้วยจุดมุ่งหมายสำคัญในการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลครบถ้วน



2. คำว่า “การจัดการ” (Management) จะเน้นการปฏิบัติการให้เป็นไปตามนโยบาย (แผนที่วางไว้) ซึ่งนิยมใช้ในการจัดการธุรกิจ (Business management) ส่วนคำว่า “ผู้จัดการ” (Manager) จะหมายถึงบุคคลในองค์กรซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบต่อกิจกรรมในการบริหารทรัพยากรและกิจการงานอื่นๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ขององค์กร การบริหารจัดการ (Management) หมายถึงชุดของหน้าที่ต่างๆ (A set of functions) ที่กำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient) หมายถึง การใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาดและคุ้มค่า (Cost-effective) การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective) นั้นหมายถึงการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง (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 อย่างไรก็ตาม 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) (วิธีการใช้ทรัพยากรโดยประหยัดที่สุด) และประสิทธิผล (Effectiveness) (บรรลุเป้าหมายคือประโยชน์สูงสุด)
- 4) การบริหารจัดการสามารถนำมาใช้สำหรับผู้บริหารในทุกระดับชั้นขององค์กร



ภาพที่ 2.1 แสดงระบบการบริหารโดยรวม

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

กระบวนการการจัดการ (Management Process) หมายถึง กระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร ซึ่งกระบวนการการจัดการนี้สามารถแสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวเนื่องกันได้อย่างมี ปฏิสัมพันธ์สอดคล้องและต่อเนื่อง

### 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการ

การจัดการเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์

Science : เป็นความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจในหลักวิชาการบริหาร

Art : เป็นทักษะ ที่เกิดจากความเชี่ยวชาญ/ชำนาญในการปฏิบัติงาน

โดยการจัดการ ผู้จัดการ จะต้องมีความรู้ทั้งศาสตร์และศิลป์ คือเป็นผู้ที่มีความรู้และสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินงานได้ผล(ประสิทธิผล) ตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้

กระบวนการจัดการ Peter F.Drucker (2005:มปก) ได้กำหนดไว้ดังนี้

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

ส่วนกระบวนการจัดการของ Drucker (1954 - 2005:มปก) ได้กำหนดไว้ดังนี้

1) Planning การวางแผน เป็นการกำหนดหน้าที่การทำงานที่ต้องปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยกำหนดว่าจะดำเนินการอย่างไรและดำเนินการเมื่อไร เพื่อให้สำเร็จตามแผนที่วางไว้ การวางแผนต้องครอบคลุมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

2) Organizing การจัดองค์การ เป็นการมอบหมายงานให้บุคลากรในแผนกหรือฝ่าย ได้ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนที่วางไว้ เมื่อแผนกหรือฝ่ายประสบความสำเร็จก็จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จไปด้วย

3) Leading การนำ เป็นการจูงใจ การชักนำ การกระตุ้นและชี้ทิศทางให้ดำเนินไปสู่ การบรรลุเป้าหมาย โดยการเพิ่มผลผลิตและเน้นมนุษยสัมพันธ์ทำเกิดระดับผลผลิตในระยะ ยาวที่สูงกว่าภาวะงานเพราะคนมักไม่ค่อยชอบภาวะงาน

4) Controlling การควบคุม เป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหาร ที่จะต้อง

- 1) รวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลดำเนินงาน
- 2) เปรียบเทียบผลงานปัจจุบันกับเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้
- 3) ทำการตัดสินใจไปตามเกณฑ์หรือไม่

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานสหกรณ์

การบริหารจัดการงานสหกรณ์ใช้หลักการเกี่ยวกับการบริหารจัดการธุรกิจทั่วไป โดยมีกระบวนการบริหารเช่นเดียวกันแต่จะบริหารจัดการ โดยคณะกรรมการดำเนินการ สหกรณ์ดังนี้

คณะกรรมการดำเนินการจำเป็นจะต้องมีความรู้ในด้านการจัดการงานของ สหกรณ์เป็นอย่างดี ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะให้สหกรณ์สามารถพัฒนางานให้มีความก้าวหน้าขึ้น ตามลำดับ เราอาจจำแนกการบริหารในสหกรณ์ออกเป็น 3 ประการ

4.1 การบริหารงาน หมายถึง การที่คณะกรรมการดำเนินการจะต้องคอยกำกับ ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของสหกรณ์ให้มีความก้าวหน้าเจริญเติบโตตามเจตนารมณ์ของ สมาชิกผู้เป็นเจ้าของสหกรณ์ การบริหารงานในที่นี้หมายรวมถึงการที่คณะกรรมการ ดำเนินการจะต้องกำหนดนโยบายแนวทาง วัตถุประสงค์ เป้าหมาย จุดหมายของการทำงาน ให้สัมฤทธิ์ผลด้วยการใช้คน เงิน เวลา และทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุด คณะกรรมการดำเนินการจึงจะต้องดูแลงานของสหกรณ์ ดังต่อไปนี้

- 1) การจัดองค์การ
- 2) สายการบังคับบัญชา
- 3) การกำหนดคุณลักษณะของงาน
- 4) การ กำหนดคุณสมบัติของบุคลากร
- 5) การจัดระบบภายในของสหกรณ์ เช่น ระบบเอกสาร พัสดุ การใช้คอมพิวเตอร์ การประมวลข่าวสาร ข้อมูล การติดต่อประสานงาน การมอบหมาย อำนาจหน้าที่ การกระจายอำนาจหน้าที่ การจัดวางตำแหน่งเจ้าหน้าที่ การแบ่งแยกภารกิจ การจัดแบ่งสถานที่ เป็นต้น

ในการบริหารงานนั้น คณะกรรมการดำเนินการจะต้องมีการกำหนดให้ตนเองมี โอกาสได้รับรู้การปฏิบัติงานประจำภายในสหกรณ์อย่างรวดเร็วและทันการ โดยผ่านระบบ การรายงานอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้คณะกรรมการดำเนินการยังจะต้องคอย ควบคุมดูแลการบริหารงานภายในสหกรณ์โดยผ่านหลักการทางด้านนิติการ เช่น การกำหนด ระเบียบข้อบังคับให้เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

4.2 การบริหารบุคลากร คณะกรรมการดำเนินการจะต้องมีการบริหารบุคลากรอย่าง มุ่งผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้เพราะบุคลากรของสหกรณ์เป็นกลไกหลักที่สำคัญต่อการดำเนินงานของ สหกรณ์ คณะกรรมการดำเนินการจะต้องมีความละเอียด รอบคอบ ระมัดระวัง พิถีพิถันใน การบริหารงานบุคลากรโดยคำนึงถึงสิ่งต่างๆดังต่อไปนี้ 1) การกำหนดจำนวนบุคลากร 2) การสรรหาบุคลากร 3) การจัดวางตำแหน่งบุคลากรของสหกรณ์ตามความถนัด ตามความรู้ ตามความสามารถ และตามประสบการณ์ มีหลักการให้คุณและโทษแก่บุคลากรอย่างเป็น ระบบภายใต้พื้นฐานของความยุติธรรมและคุณธรรม 4) มีการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากร ที่ทำงานในสหกรณ์ สร้างขวัญสร้างกำลังใจอย่างสม่ำเสมอ หลีกเลี่ยงการทำลายน้ำใจ และ การกระทำการอันจะก่อให้เกิดการแตกแยกออกเป็นกลุ่ม หรือเป็นหมู่คณะเล็กๆในสหกรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งไม่สมควรที่จะใช้นโยบายในการแบ่งแยกการปกครองในสหกรณ์เป็นอัน ขาด 5) จะต้องมึนโยบายในการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นขั้นตอน ทั้งในด้านการพัฒนาขีด ความสามารถด้วยการเวียงงาน ฝึกงาน หรือดูงาน และการพัฒนาความรู้ด้วยการฝึกอบรม ทางวิชาการหรือสนับสนุนการศึกษาเพิ่มเติมขั้นสูงขึ้นเป็นลำดับ

4.3 การบริหารเงิน คณะกรรมการดำเนินการมีความจำเป็นจะต้องบริหารเงินของ สหกรณ์ภายใต้หลักการของการทำงานในฐานะตัวแทนของสมาชิก ซึ่งหมายความว่า คณะกรรมการดำเนินการจะต้องบริหารการเงินของสหกรณ์ซึ่งมิใช่เป็นเงินของตนเอง หากแต่เป็นเงินที่เกิดจากกองรวมของสมาชิก จึงควรที่จะต้องวางแนวทางการบริหารเงินของ สหกรณ์ด้วยความสุจริต คัมภีร์ภาพ ระมัดระวังเอาใจใส่ ติดตามผลด้วยความรู้ ด้วยความ อุตสาหะ วิริยะและกล้าที่จะตัดสินใจ ขณะเดียวกันก็ห้าวหาญเพียงพอต่อความรับผิดชอบใน งานที่ตนได้ตัดสินใจดำเนินการไปแล้ว การบริหารการเงินของสหกรณ์โดยพื้นฐาน คณะกรรมการดำเนินการจะต้องรับทราบว่า

1) องค์ประกอบของตะกร้าเงินในสหกรณ์ ประกอบด้วยอะไรบ้าง หมายความว่า เงินที่ไหลเข้ามาในสหกรณ์แต่ละวันแต่ละเดือนหรือแต่ละปีมีส่วนประกอบ ของเงินประเภทใด เช่น เงินเข้ามาในสหกรณ์ 100 บาท ควรจะทราบว่าเป็นเงินระยะสั้น ระยะปานกลาง ระยะยาว ปริมาณอย่างละเท่าใด เพื่อที่จะสามารถนำไปจัดสรรการบริหารให้

เกิดประโยชน์สูงสุดได้ถูกต้อง โดยธรรมชาติเงินที่เข้ามาสู่สหกรณ์อาจจะมาจาก ค่าธรรมเนียม เงินค่าหุ้น เงินค่าดอกเบี้ย ต้นเงินกู้ยืม เงินฝากจากสมาชิก เงินฝากจาก สหกรณ์อื่นหรือบุคคลอื่น เงินกู้จากสถาบันอื่น เป็นต้น สัดส่วนของเงินเหล่านี้ต้องทราบได้ ว่าปรุงแต่งขึ้นมาจากเงินแต่ละประเภทเท่าไร จึงรวมกันเข้าเป็น 100 บาท หรือ 100%

2) คณะกรรมการดำเนินการจะต้องมีความรู้หรือปรึกษาผู้ที่รู้ เพื่อที่จะให้ เกิดแนวความคิดในการจัดระบบการเงินในรอบ 3 ประการ

(1) รู้ล่วงหน้าหรือสามารถคาดคะเนได้ว่าสหกรณ์จำเป็นต้องใช้ เงินเมื่อไร เป็นจำนวนเงินเท่าไร

(2) จะต้องสามารถหยั่งทราบได้ว่า หากมีความจำเป็นที่สหกรณ์ จะต้องใช้เงินอย่างกะทันหัน จะสามารถเสาะแสวงหาแหล่งเงินได้จากที่ใดมาป้อนให้ทันต่อ การใช้งาน

(3) จะต้องสามารถบริหารเงินของสหกรณ์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเป็นผลดีต่อสหกรณ์

นอกจากนี้ คณะกรรมการดำเนินการยังควรที่จะต้องสามารถวิเคราะห์ข้อมูลทาง การเงินจากเอกสารทางการเงินในเบื้องต้นได้ หรือมีฉะนั้นก็อาจจะปรึกษากับผู้ตรวจสอบ กิจการเพื่อให้ทราบถึงฐานะทางการเงินของสหกรณ์ในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดย พิจารณาข้อมูลจาก งบกระแสเงินสด งบดุล หรืองบทดลอง เป็นต้น

3) การกำหนดงบประมาณของสหกรณ์ เป็นงานชิ้นสำคัญที่คณะกรรมการ ดำเนินการจะต้องมีความระมัดระวังในการจัดวางงบประมาณอย่างละเอียดรอบคอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องไม่สร้างรายได้ หรือประมาณการรายได้มากเกินไป เพราะในหลายๆกรณีมักปรากฏว่า คณะกรรมการดำเนินการประมาณการรายได้เอาไว้ ก่อนข้างสูง เพื่อที่จะให้มีรายจ่ายค่อนข้างมาก แต่ท้ายที่สุดก็ไม่สามารถจัดหารายได้ตรง ตามที่กำหนดไว้ เป็นผลให้กระทบกระเทือนต่อการจัดสรรกำไรของสหกรณ์ และหนักไป กว่านั้นอาจทำให้สหกรณ์ถึงกับขาดทุนก็ได้ ในด้านรายจ่ายคณะกรรมการดำเนินการก็ จะต้องกำหนดรายจ่ายในทิศทางที่ประหยัดและตามความจำเป็นด้วยเหตุผล โดยคำนึงถึง ความเหมาะสมแก่ฐานะและสภาพของสหกรณ์ การที่สหกรณ์มีการแบ่งหมวดต่างๆใน งบประมาณนั้นก็โดยมีจุดประสงค์อย่างชัดเจนว่าต้องการให้งบประมาณสามารถตรวจสอบ ค่าใช้จ่ายได้เป็นหมวดหมู่ เป็นกลุ่มเป็นก้อน ในตัวของตัวเอง ด้วยเหตุนี้คณะกรรมการ ดำเนินการจึงไม่สมควรที่จะไปกำหนดงบประมาณรายจ่ายให้กว้างได้ทุกหมวด เพราะ นอกจากจะไม่เป็นธรรมต่อการบริหารงานอย่างใสสะอาดแล้วยังเป็นการเอาเปรียบสมาชิก



และเป็นการซ่อนเร้นค่าใช้จ่ายที่ไม่สมควรด้วย หากจำเป็นจะต้องมีการถ่วงจ่าย ให้คณะกรรมการดำเนินการกำหนดการถ่วงจ่ายงบประมาณได้เฉพาะหมวดเท่านั้น

4) การลงทุนของสหกรณ์ ย่อมเป็นที่ตระหนักโดยทั่วไปว่า เงินของสหกรณ์ เป็นเงินจากน้ำพักน้ำแรงของสมาชิกมากบ้างน้อยบ้างนำมาวมกัน ดังนั้นการบริหารเงินทุนของสหกรณ์จึงต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความปลอดภัยเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการควรที่จะตระหนักว่า การลงทุนย่อมจะมีความเสี่ยง (Risk) ควบคู่กันไปด้วย แต่ก็จะต้องเลือกให้มีการลงทุนที่มีความเสี่ยงภัยน้อยที่สุด และใช้วิจรรณญาณประกอบกับความระมัดระวัง ความรู้ความชำนาญเป็นสำคัญ โดยมากการลงทุนของคณะกรรมการมักจะตัดสินใจลงทุนอยู่ภายในกรอบของสหกรณ์ประเภทเดียวกัน หรือฝากเงินในสถาบันการเงิน หรือซื้อตั๋วสัญญาใช้เงินหรือซื้อพันธบัตร แต่ปัจจุบันนี้นอกจากการลงทุนแบบเดิมแล้ว สหกรณ์สามารถที่จะพิจารณำเงินไปลงทุนในทิศทางอื่นที่น่าจะได้ผลประโยชน์ตอบแทนมากกว่า เช่น การลงทุนในสหกรณ์ประเภทอื่น อาทิ สหกรณ์บริการ สหกรณ์ร้านค้า หรือการลงทุนในกองทุนรวม ในหุ้นกู้ หรือการลงทุนร่วมกัน (Syndicate Loan) กับสหกรณ์อื่นๆ ที่จำเป็นจะต้องใช้เงิน อาทิ การไฟฟ้า การบิน การทางพิเศษ เป็นต้น หรือการลงทุนกับบริษัทประกันชีวิต ที่ควบคู่กับการลงทุนในตลาดทุน โดยหลักการแล้วการที่จะพิจารณาว่าสหกรณ์ควรจะลงทุนในด้านใดได้บ้างนั้น นอกจากจะคำนึงถึงกฎเกณฑ์ กติกาที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสหกรณ์แล้ว ยังมีข้อกำหนดการลงทุนของคณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์แห่งชาติ และการให้ความเห็นชอบของนายทะเบียนสหกรณ์ ซึ่งคณะกรรมการดำเนินการสามารถที่จะนำไปลงทุนได้ในทางปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการตัดสินใจการลงทุนที่รัดกุม และเป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์ คณะกรรมการดำเนินการจึงควรที่จะดำเนินงานใน 2 ขั้นตอน ดังนี้

(1) ขออนุมัติในหลักการลงทุนจากที่ประชุมใหญ่ไว้ล่วงหน้า

(2) หากคิดหรือคาดว่าจะไปลงทุนกับตราสารการเงินใด หรือสถาบันการเงินใด หรือในตลาดตราสารหนี้ หรือในตลาดตราสารทุนหรือในตลาดทุนด้วยแล้ว ให้ทำเรื่องขอความเห็นชอบต่อนายทะเบียนสหกรณ์เป็นหลักการล่วงหน้า

ทั้ง 2 ประการนี้จะช่วยให้เมื่อสหกรณ์ได้รับความเห็นชอบก็จะตัดสินใจลงทุนได้โดยรวดเร็วและง่ายดาย ทันทกรณี หากสหกรณ์ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนนี้ นอกจากจะไม่สามารถลงทุนได้ทันการณ์แล้ว ยังทำให้สหกรณ์เสียโอกาสและอาจอาจบริหารตะกร้าเงินของสหกรณ์ไม่เกิดประโยชน์และผลดีตามที่ควรได้

5) การกำหนดวงเงินอายุขัยหรือค่าประกันประจำปีของสหกรณ์ ควรที่จะกำหนดวงเงินอายุขัยประจำปีของสหกรณ์ให้ไม่เกินกว่าขีดความสามารถของการบริหารเงินทุนของสหกรณ์ เพราะแม้สหกรณ์จะตั้งวงเงินอายุขัยไว้สูงเพียงใดก็ตาม ถ้าหากสูงมากเกินไป ขีดความสามารถของสหกรณ์ที่จะระดมทุนเองได้ด้วยแล้ว วงเงินอายุขัยที่ตั้งไว้สูงมากนั้นก็ไร้ประโยชน์ เพราะไม่อาจหาแหล่งเงินที่จะมาสนับสนุนได้

### 5. จรรยาบรรณของคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์

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

#### 5.1 จรรยาบรรณสำหรับคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์

- 1.) มุ่งมั่น และอุทิศ เพื่อพัฒนาการบริหารงานของสหกรณ์ให้ก้าวหน้า ด้วยความเสียสละ ซื่อสัตย์ และสุจริตโดยยึดมั่น อุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์
- 2.) พึงรักษา ปกป้องผลประโยชน์ของสมาชิกโดยรวม และตัดสินใจบนพื้นฐานประโยชน์สมาชิกอย่างเป็นธรรม
- 3.) พึงปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบของสหกรณ์อย่างเคร่งครัด รวมถึงยึดหลักจริยธรรมวัฒนธรรมอันดีงาม
- 4.) มุ่งพัฒนาความรู้ ศักยภาพของตนและบุคลากรของสหกรณ์อย่างจริงจัง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสหกรณ์
- 5.) กำกับ ดูแลการจัดการสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยไม่แทรกแซงสายการบังคับบัญชา แต่จะสร้างความยุติธรรมแก่เจ้าหน้าที่สหกรณ์ในการปฏิบัติงาน
- 6.) พึงใช้ ดูแล และรักษาทรัพย์สิน อุปกรณ์ของสหกรณ์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม
- 7.) ไม่อาศัยหรือยอมให้ผู้อื่น อาศัยตำแหน่ง หน้าที่ ในสหกรณ์เพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ส่วนตน ญาติ และพวกพ้อง
- 8.) หลีกเลียงการทำธุรกิจส่วนตัวที่มีผลประโยชน์ทับซ้อนกับสหกรณ์ และเปิดเผยผลประโยชน์ส่วนตนที่มีในองค์กรหรือธุรกรรมใดที่ขัดกับประโยชน์ของสหกรณ์

9.) ละเว้นการให้สัญญาต่างตอบแทนแก่บุคคล องค์กร เพื่อให้ได้มาซึ่งตำแหน่ง ผลประโยชน์ของตน

10.) ไม่นำเอาทรัพย์สิน อุปกรณ์ บุคลากรของสหกรณ์ไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนและพวกพ้อง และไม่กระทำการใดอันเป็นปฏิปักษ์ และเป็นคู่แข่งขันต่อการดำเนินงานของสหกรณ์

## 5.2 จรรยาบรรณสำหรับเจ้าหน้าที่สหกรณ์

1.) พึงปฏิบัติตามนโยบาย ข้อบังคับ ระเบียบของสหกรณ์และคำสั่งสอนของผู้บังคับบัญชา อย่างเคร่งครัด ภายใต้อุดมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์

2.) พึงให้บริการแก่สมาชิกและผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ และประทับใจ

3.) พึงรักษาข้อมูลส่วนตัวของสมาชิกเป็นความลับและไม่นำไปแสวงหาประโยชน์เพื่อตนและ พวกพ้อง

4.) ให้บริการแก่สมาชิกอย่างเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ใด ผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ

5.) พัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

6.) พึงรักษาและใช้ประโยชน์จากทรัพย์สิน อุปกรณ์ของสหกรณ์อย่างประหยัด คุ่มค่ามากที่สุด รวมถึงไม่นำเอาไปใช้เป็นประโยชน์ส่วนตัว

7.) พึงรักษาและเสริมสร้างความสามัคคีระหว่างเจ้าหน้าที่สหกรณ์และหลีกเลี่ยงการสร้าง ความขัดแย้ง ปัญหาหรือการกระทำอันเป็นการสร้างความแตกแยก

8.) พึงให้ข่าวสารการดำเนินงานสหกรณ์ที่เป็นประโยชน์แก่สมาชิกในทุกโอกาสที่เอื้ออำนวย ขณะเดียวกันก็รับฟังปัญหาความต้องการของสมาชิกเพื่อพัฒนาการดำเนินงานในโอกาสต่อไป

9.) พึงละเว้นการรับทรัพย์สิน ประโยชน์อื่นใดจากสมาชิก หรือบุคคลภายนอกเพื่อแสวงหา ประโยชน์ส่วนตัวหรือพวกพ้องอย่างมีศักดิ์ศรี

10.) หลีกเลี่ยงการทำ ธุรกิจที่มีผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นคู่แข่งขัน หรือเป็นปฏิปักษ์กับสหกรณ์



## 6. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

6.1 ทัศนคติ คือ ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่งที่จะเป็นการสนับสนุนหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่าง บุคคลบางคนหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Good อ้างถึงใน จิตฐิพร ศิริदानนท์ ,2543 :35) เป็นสิ่งที่เกิดจากการสะสมประสบการณ์ในอดีตที่จัดเรียงเป็นระบบ โดยจะสะท้อนออกมาเมื่อปัจเจกบุคคลเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ ๆ (Newcomb, Theodore, Ralph, Turner, & Philip, 1965 : 107)

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

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

ทัศนคติเป็นความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทัศนคติเป็นความรู้สึกและความเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอใด ๆ ในทางที่ยอมรับหรือปฏิเสธซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมตามแนวคิดนั้น เป็นความรู้สึกในด้านบวกหรือลบของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมโดยตรง (Fishbein & Ajzen, 1975:102) ทัศนคติมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างตั้งใจ เนื่องจากมนุษย์ที่มีความตั้งใจในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะแสดงพฤติกรรมออกมาในด้านบวกโดยตรง ทัศนคติเป็นความโน้มเอียงของจิตใจที่มีต่อประสบการณ์ที่ได้รับ อาจเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยหรือเกี่ยวกับความรู้สึก เช่น ความชอบ ความเกลียด เป็นต้น (Newcomb อ้างถึงใน อรรถาธิบาย, 2543 : 35)

ทัศนคติเป็นเรื่องของระเบียบความนึกคิดที่เกิดขึ้นภายในของแต่ละคนมิใช่สิ่งที่มีมาแต่กำเนิดแต่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ ประสบการณ์ หรือการเลียนแบบ (ประภา เพ็ญ สุวรรณ, 2526:34) ที่ตนได้เกี่ยวข้องอยู่

ทัศนคติจะก่อตัวจากการประเมินภายหลังจากที่ได้เกี่ยวข้องกับสิ่งภายนอก ดังกล่าว โดยมักเกิดจากอิทธิพลของกลุ่มที่เกี่ยวข้องด้วยหรือกลุ่มทางสังคมที่ได้ไปเกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้ทัศนคดียังขึ้นอยู่กับบุคลิกลักษณะท่าทางซึ่งเป็นผลของการเรียนรู้ที่ได้จากการปฏิบัติต่อโลกภายนอกอีกด้วย จากการศึกษาพบว่า ทัศนคติจะมีลักษณะมั่นคงถาวร ทั้งนี้เพราะทัศนคติที่ก่อตัวขึ้นนั้นจะมีกระบวนการคิด วิเคราะห์ ประเมิน และสรุปจัดระเบียบเป็นความเชื่อดังนั้นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติจึงต้องใช้เวลาเพื่อปรับตามกระบวนการดังกล่าวด้วย (ธงชัย สันติวงษ์, 2540 :75-76)

## 6.2 องค์ประกอบของทัศนคติ

1.) องค์ประกอบด้านความรู้ ความนึกคิด (cognitive component) เป็นส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ทัวไปทั้งสิ่งที่ชอบและไม่ชอบ

2.) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (affective component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของบุคคล เป็นลักษณะที่ค่านิยมของแต่ละบุคคลเป็นตัวเร้าความคิดอีกทอดหนึ่ง

3.) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (behavior component) เป็นการแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ความคิด และความรู้สึก

ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเฉพาะบุคคลและจะแตกต่างกันตามปัจจัยแวดล้อมที่แตกต่างกันของบุคคลนั้นบุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกได้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1.) ทัศนคติเชิงบวก คือทัศนคติที่ชักนำไปให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึกหรืออารมณ์จากสภาพจิตใจได้ตอบในด้านดีต่อบุคคลหรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมถึงหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กรและอื่น ๆ

2.) ทัศนคติเชิงลบ คือทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัยรวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กร และอื่น ๆ

3.) ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งหรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กร และอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง

อนึ่ง บุคคลอาจมีทัศนคติทั้ง 3 ประการนี้ เพียงประเภทเดียวหรือหลายประเภทรวมกันก็ได้ ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในเรื่องความเชื่อ ความรู้สึก ความคิด หรือค่านิยมที่มีต่อบุคคล สิ่งของ การกระทำ หรือสถานการณ์ เป็นต้น

### 6.3 หน้าที่ของทัศนคติ

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

1.) เพื่อการปรับตัว (adjustment) โดยแต่ละบุคคลจะอาศัยทัศนคติเป็นเครื่องยึดถือ สำหรับการปรับพฤติกรรมของตนให้เป็นไปในทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนสูงสุดและให้มีผลเสียน้อยที่สุด ดังนั้นทัศนคติสามารถเป็นกลไกที่จะสะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมายที่พึงประสงค์และที่ไม่พึงประสงค์ของบุคคล

2.) เพื่อการป้องกันตัว (ego defense) โดยปกติบุคคลมักมีแนวโน้มที่จะไม่ยอมรับความจริงในสิ่งที่ขัดแย้งกับความนึกคิดของตน (self-image) ดังนั้นทัศนคติจึงสามารถสะท้อนออกมาเป็นกลไกป้องกันตัว โดยการแสดงออกเป็นความรู้สึกถูกเหยียดหยามหรือดิฉินนิทาคนอื่น และขณะเดียวกันก็จะยกตนเองให้สูงกว่าด้วยการมีทัศนคติที่ถือว่าตนนั้นเหนือกว่าผู้อื่น

3.) เพื่อการแสดงความหมายของค่านิยม (value expression) ทัศนคติเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมต่าง ๆ โดยสามารถสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมในลักษณะที่จำเพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น

4.) เพื่อใช้เป็นตัวจัดระเบียบความรู้ (knowledge) ทัศนคติจะเป็นมาตรฐานที่ตัวบุคคลสามารถใช้ประเมินและทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมที่มีอยู่รอบ ๆ ตัว มีผลทำให้บุคคลสามารถรู้และเข้าใจถึงระบบและระเบียบของสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวได้

### 6.4 การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

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

การเปลี่ยนแปลงของทัศนคติจะขึ้นกับปัจจัยหลายประการ คือ

1.) การจูงใจทางด้านร่างกาย (biological motivations) ทักษะคิดจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งกำลังดำเนินการตอบสนองความต้องการหรือแรงผลักดันพื้นฐานทางร่างกายอยู่ บุคคลดังกล่าวจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของที่สามารช่วยทำให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้ และในทางตรงกันข้ามจะสร้างทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งของหรือบุคคลที่ขัดขวางมิให้เขาตอบสนองความต้องการได้

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

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

4.) ประสบการณ์ (experience) ประสบการณ์ของบุคคลที่มีต่อวัตถุสิ่งของมีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการตีค่าสิ่งที่ได้มีประสบการณ์มาจนกลายเป็นทัศนคติได้

5.) ลักษณะท่าทาง (personality) มีผลทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับตัวบุคคลได้ด้วย

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

1.) การเปลี่ยนแปลงความคิด โดยสิ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้จะมาจากข้อมูลข่าวสารซึ่งอาจมาจากสื่อมวลชนหรือบุคคลอื่น

2.) การเปลี่ยนแปลงความรู้สึก โดยการเปลี่ยนแปลงนี้จะมาจากประสบการณ์หรือความประทับใจหรือสิ่งทำให้เกิดความสะเทือนใจ

3.) การเปลี่ยนพฤติกรรม เป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินชีวิตในสังคม ซึ่งไม่มีผลต่อบุคคลทำให้ต้องเปลี่ยนพฤติกรรมเสียใหม่

#### 6.5 การวัดทัศนคติ

ความแตกต่างทางมิติของทัศนคติด้านความเชื่อกับการเปลี่ยนแปลงสามารถวัดได้ โดยใช้คุณสมบัติ 5 ประการอันได้แก่ ประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกัน (relative advantage) ความเข้ากันได้ (compatibility) ความซับซ้อน (complexity) ความสามารถในการทดลอง (trialability) และการสังเกต (observability) เกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ (Taylor & Todd, 1995 : 144-145) จากการศึกษาพบว่า ประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกันเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยตัดสินใจในการ

เลือกรับสิ่งใหม่ ๆ (Tornatzky & Klein, 1982 : 28) และพบว่า การยอมรับในประโยชน์ที่ เกี่ยวกันมีความสัมพันธ์ด้านบวกกับการเลือกรับสิ่งใหม่ ๆ (Roger, 1983 : 81) จากผลการวิจัย ในอดีตพบว่า ความซับซ้อนที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ จะต้องอาศัยทักษะด้าน เทคนิครวมถึงการได้รับการสนับสนุนและพยายามสร้างโอกาสเพื่อให้เกิดการยอมรับการ เปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ (Cooper & Zmud, 1990: 123-124; Dickerson & Gentry, 1983: 225- 226) ดังนั้นในการวัดทัศนคติจึงควรทำความเข้าใจในคุณลักษณะบางประการที่สำคัญของ ทัศนคติ (Thurstone, 1928: 529-534) ได้แก่

1.) ทัศนคติเป็นสิ่งที่มีความซับซ้อนไม่สามารถอธิบายได้ด้วยตัวเลขเพียงตัวเดียว อย่างไรก็ตามเราสามารถหยั่งรู้ทัศนคติของมนุษย์ได้แม้ว่าจะมีความซับซ้อนและมีลักษณะ เชิงคุณภาพอยู่มากก็ตาม

2.) ทัศนคติต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หมายถึงผลรวมของความรู้สึก ความโน้มเอียงอคติ ความกลัว ความคิดอื่น ๆ ต่อเรื่องนั้น ๆ

3.) เราสามารถวัดทัศนคติได้โดยใช้ความคิดเห็น (opinion) เป็นเครื่องมือ แต่การใช้ ความคิดเห็นเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงทัศนคตินั้นทำให้มีความคลาดเคลื่อนในการวัด ดังนั้นจึงมีการ เสนอว่าการกระทำของคนอาจเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงทัศนคติที่ดีกว่าสิ่งที่พูด อย่างไรก็ตามมี โอกาสเป็นไปได้ที่คน ๆ นั้นอาจบิดเบือนการกระทำของตนเอง ดังนั้นจึงยังใช้ความคิดเห็น หรือการกระทำบางรูปแบบเพื่อบ่งชี้ถึงทัศนคติ

4.) มีความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นอย่างแน่นอนในการวัดความคิดเห็นหรือการกระทำ ที่เราใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ทัศนคติ แต่ความคลาดเคลื่อนระหว่าง เครื่องบ่งชี้ และความจริง ถือว่า เป็นสากล

5.) ทัศนคติของคน ๆ หนึ่งไม่จำเป็นที่จะทำนายการกระทำของคน ๆ นั้นได้อย่าง ถูกต้องเสมอไป

6.) ทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงที่วัดได้อาจเกิด จากความผิดพลาดในการวัด ดังนั้นจึงมีแนวความคิดที่จะใช้ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (standard error of measurement) เพื่อแยกความผิดพลาดของเครื่องมือที่ใช้วัดจากความ เปลี่ยนแปลงของตัวทัศนคติเอง

7.) ไม่สามารถใช้คำว่า มาก หรือ น้อย อธิบายทัศนคติได้อย่างสมบูรณ์ เพราะ ทัศนคติมีหลายมิติ อย่างไรก็ตามความคิดที่จะวัดทัศนคตินี้มีความพยายามที่จะวัดค่าของ ทัศนคติในเชิงเส้นตรง (linear measurement)



## 7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 7.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมาย ความพึงพอใจไว้ ดังต่อไปนี้

ความหมายของความพึงพอใจตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานได้ให้คำ ว่า “พอใจ” หมายถึง สนใจ ชอบ เหมาะ ความพึงพอใจ หรือความพอใจ หมายถึง “ความรู้สึกของผู้รับบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการติดต่อขอรับบริการจากสถานที่ บริการนั้น”

#### 1.) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's needs hierarchy theory)

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

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

(1) มนุษย์มีความต้องการไม่มีวันสิ้นสุด เมื่อได้รับตอบสนองความต้องการอย่างหนึ่งแล้ว ก็จะเกิดความต้องการสิ่งอื่นต่อ ๆ ไปอีกไม่รู้จบ

(2) มนุษย์เรามีความต้องการสูงขึ้นตามลำดับขั้น โดยเริ่มจากสิ่งที่เป็นอันเป็นพื้นฐานของชีวิตไปสู่ความต้องการระดับที่สูงขึ้น ๆ

(3) ความต้องการในระดับต้นจะเป็นพื้นฐานของความต้องการในระดับสูงขึ้นไป มนุษย์ยังจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นลำดับขั้น

(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 ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ทรายที่ยังขาดอาหาร บุคคลนั้นจะยังไม่สนใจความปลอดภัย การเข้าสังคม ฯลฯ คนต้องได้รับการตอบสนองความต้องการของร่างกายอย่างเพียงพอ ก่อน จึงจะเริ่มความต้องการขั้นต่อไป

(2.) ความต้องการทางด้านความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or safety needs) หลังจากความต้องการทางกายได้รับการตอบสนองแล้ว จะสนใจความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน การคุกคาม เสี่ยงภัยอันตราย ต้องมีหลักประกัน ป้องกันอันตรายสิ่งเลวร้ายและความขาดแคลน เป็นหน้าที่ของผู้บริหารต้องให้หลักประกันความมั่นคงในหน้าที่การงาน การเงินค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ผู้บริหารสร้างการจูงใจได้โดยการสร้างความสุขสบายใจ รู้สึกมั่นคง ไม่หวาดระแวงธรรมชาติ การกลั่นแกล้งจากหัวหน้า เกรงกลัว

(3.) ความต้องการทางด้านสังคม (Social needs) เป็นความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (Affiliation or acceptance needs) หรือต้องการความรัก (Love and to be loved) พัฒนาความต้องการความรักจากบุคคลรอบข้าง ต้องการเป็นที่รักเป็นที่ยอมรับ ความต้องการขั้นนี้คือต้องการให้และรับความรัก แสวงหามิตรจากสังคม ต้องการสัมพันธ์ภาพ การสนับสนุนจากคนอื่น ๆ การสมาคม การเข้าร่วมกลุ่ม

(4.) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง ให้เกียรติ (Self esteem needs) เป็นความต้องการระดับสูง เกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความรู้ ความสามารถ ต้องการให้คนอื่นยกย่องสรรเสริญ ต้องการสถานภาพ ต้องการได้รับความนับถือ ความมีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับของผู้อื่น เพื่อความเชื่อมั่นและรู้สึกภูมิใจในตนเอง

(5.) ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิตหรือความต้องการที่จะตระหนักถึงความป็นจริงในตนเอง (Self actualization needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด ต้องการพัฒนาตนเองให้สูงสุด ต้องการให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่าง ตามความนึกคิดของตนเอง ต้องการเป็นอะไรจะเป็นไปได้ มีความต้องการความสมหวังในชีวิต จะใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เช่น นักรบต้องการชัยชนะ นักประพันธ์ต้องการให้หนังสือของตนได้รางวัล นักร้องต้องการแผ่นเสียงทองคำ ดาราต้องการตุ๊กตาทอง ต้องการให้สมปรารถนาในสิ่งที่บุคคลสามารถ สรุปได้ว่า มนุษย์มีความต้องการที่

แตกต่างกันไป และไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการนั้นจะเริ่มต้นจากพื้นฐานของชีวิตไปสู่ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ และเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เกิดการจูงใจอีกต่อไป

## 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. ความต้องการทางด้าน สังคม (Need for affiliation)
3. ความต้องการทางด้าน อำนาจ (Need for power)

(1.) ความต้องการทางด้านความสำเร็จ McClelland ชี้ให้เห็นปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวสะท้อนให้เห็น รับผิดชอบการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ต้องการผลจากงานที่ปฏิบัติ มีแรงกระตุ้นภายในตัวและกำกับพฤติกรรมของตนให้ไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ เขาจะเป็นคนที่มีคุณลักษณะ ๓ ประการ

1.1 ต้องการกำหนดเป้าหมายเอง ไม่ชอบความเลื่อนลอย ไร้เป้าหมาย เช่น พนักงานขายกำหนดเป้าหมายการขายเอง

1.2 ไม่กำหนดเป้าหมายง่ายหรือยากเกินไป

1.3 ต้องการสิ่งย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ต้องการรู้ว่าตนทำงานได้ดีเพียงใดแค่ไหน

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

(3.) ความต้องการทางด้านอำนาจ คนที่มีความต้องการด้านอำนาจสูง ก็มุ่งจะให้ได้มาและใช้อำนาจหน้าที่ ใช้อิทธิพลเพื่อเอาชนะข้อโต้แย้งต่าง ๆ แบ่งบุคคลที่มีความต้องการทางด้านอำนาจ ออกเป็น 2 ประเภท



3.1 บุคคลที่ต้องการอำนาจของตัวเองเป็นส่วนตัว พวกนี้มีพฤติกรรมที่แสดงออกในรูปของการอยากมีอำนาจเหนือคนอื่น ชอบข่มขู่ คุยโอ้อวด ยกตนข่มท่าน มักไม่ค่อยคิดถึงส่วนรวม ชอบมีบริวาร ชอบให้ลูกน้องก้มหัวให้เฉพาะตนคนเดียว

3.2 บุคคลที่ต้องการอำนาจที่มาจากองค์กรที่ทำงานอยู่เป็นส่วนรวม ต้องการมีอำนาจ อิทธิพลเหนือคนอื่น ควบคุมคนอื่นได้ ต้องการให้คนอื่นเคารพ นับถือ ยกย่องสรรเสริญ ให้เกียรติ ไม่หลงตัวเองว่ายิ่งใหญ่เสมอไป ยึดมั่นในระเบียบวินัย คิดถึงองค์กรอยู่เสมอ

สรุปได้ว่า ผู้ที่มุ่งความสำเร็จของงาน จะมีใจจดจ่ออยู่กับงาน และพยายามอย่างสูงสุดเพื่อให้งานสำเร็จ พร้อมกับแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ เพื่อประเมินสิ่งที่ตนเองทำ และนำมาปรับปรุงแก้ไข ความรวดเร็วของข้อมูลป้อนกลับจะทำให้ทราบความสำเร็จ หรือความล้มเหลว และคิดหาวิธีแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้ทันที่

### 3.) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์สเบอร์ก (Herperg's two factors theory)

สโรยตระกูล (ดิวยานนท์) อรรถมานะ (2550:13) ได้อธิบายว่าหลังจากที่มาสโลว์ได้ทำการศึกษาและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจแล้ว เฟรเดอริก เฮร์สเบอร์ก ก็ได้ทำการศึกษาเรื่องเดียวกันโดยพิจารณาปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ การศึกษาของเฮร์สเบอร์กกระทำโดยการเก็บข้อมูลจากนักบัญชี และวิศวกร จำนวนประมาณ 200 คน ในเขตเมืองฟิสเบอร์ก รัฐเพนซิลเวเนีย โดยแนวทางการสัมภาษณ์นั้นเป็นการขอให้ผู้ถูกสัมภาษณ์คิดถึงเวลาการทำงานที่เขามีความรู้สึกดีเป็นพิเศษ หรือไม่ดีเป็นพิเศษในการทำงาน โดยอาจจะเป็นการที่ทำในปัจจุบันหรือเคยทำมาก่อนอาจจะเป็นการทำงานในสถานการณืที่ยาวนานหรือสั้น ๆ ก็ได้

จากข้อมูลที่ได้พบว่าความรู้สึกที่ดีนั้น โดยทั่วไปมักจะมีคู่ไปกับลักษณะในเนื้องาน ส่วนความรู้สึกที่ไม่ดีนั้นจะมีคู่ไปกับสภาพที่อยู่ล้อมรอบงาน หรือลักษณะนอกเนื้องานหรือบริบทของงาน ที่สุดเฮร์สเบอร์กได้สรุปว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้นจะสัมพันธ์กับลักษณะในเนื้องาน เฮร์สเบอร์กเรียกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจนี้ว่า ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยจูงใจนี้คือความสำเร็จ การได้รับความยอมรับ ความก้าวหน้า ตัวงานเองความเป็นไปที่จะเจริญเติบโต และความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้น จะสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกเนื้องาน และเฮร์สเบอร์กเรียกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจนี้ว่า ปัจจัยสุขอนามัย หรือปัจจัยเพื่อความคงอยู่ ปัจจัยสุขอนามัยนี้มีหลายประการ คือ สถานภาพ สัมพันธภาพกับผู้ควบคุมบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา คุณภาพของการควบคุมบังคับบัญชา

คุณภาพของการควบคุมบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารของบริษัท ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน ค่าจ้าง เมื่อนำเอาประตึ่งปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยมารวมกันจึง เรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory)

สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาคือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค่าจูงหรือสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุข หรือไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

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

สโรยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2550:50) ได้อธิบายว่าทฤษฎีของ Alderfer เน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ ไม่ลำดับว่าเกิดความ ต้องการใดก่อนหลัง หลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ เขากำหนดว่ามนุษย์มีความ ต้องการ 3 ประการ

(1.) ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ (Existence Needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่รอด ดังนั้นจึงเป็นความต้องการในการเป็นอยู่ที่ดีทางกายภาพ

(2.) ความต้องการในสัมพันธภาพ (Relatedness Needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่เน้น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสัมพันธภาพอื่น ๆ ในทางสังคม

(3.) ความต้องการที่จะเจริญเติบโต (Growth Needs) ซึ่งเป็นความต้องการภายในของ บุคคลอันทำให้เขามีการพัฒนาตนเอง

ตารางที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ภาพระหว่างความต้องการต่าง ๆ

ในทฤษฎีสองปัจจัย, ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการ และทฤษฎี อี. อาร์. จี.

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

แสดงทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบอร์ก ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎี อี. อาร์. จี. ของอัลเดอร์เฟอร์ ซึ่งหากพิจารณาแล้วจะเห็นว่ามีความสอดคล้องกันเป็นอันมาก แต่ทฤษฎี อี. อาร์. จี. นั้นจะไม่มีเส้นแบ่งระดับความต้องการอย่างตายตัวเหมือนใน 2 ทฤษฎีแรก ตรงกันข้ามอัลเดอร์เฟอร์ เห็นว่าความต้องการต่าง ๆ นั้น มีความต่อเนื่องเกี่ยวสัมพันธ์กันมากกว่าที่จะเป็นระดับชั้นหรือแยกออกจากกัน นอกจากนี้ความต้องการในชั้นล่างก็ไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองเสียก่อน แล้วจึงจะเกิดความต้องการในชั้นสูง ๆ แต่ความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ดังได้กล่าวมาแล้วในเรื่องความต้องการที่ซับซ้อน และยุ่งเหยิงของมนุษย์ แม้การศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับทฤษฎี อี. อาร์. จี. นี้จะยังมีไม่มากนัก แต่การวิพากษ์วิจารณ์ในเรื่องการมุ่งใจในการปฏิบัติงานโดยทั่ว ๆ ไปนั้นอาจนับเป็นการสนับสนุนในทฤษฎี อี. อาร์. จี. นี้มากกว่าทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการ และทฤษฎีสองปัจจัยเสียอีก

สรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์ไม่มีลำดับชั้น ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ ในขณะที่เดียวกันความต้องการอาจเกิดขึ้นได้พร้อม ๆ กัน โดยไม่จำเป็นว่าความต้องการชั้นล่างจะต้องได้รับการตอบสนองก่อน

### 5.) ทฤษฎีความคาดหวัง หรือทฤษฎีวี (VIE) ของวูม

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

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

สำหรับแนวความคิด 3 ประการ ที่กล่าวมาข้างต้นอาจอธิบายได้ดังนี้

(1.) จำนวนที่ประกอบกันขึ้นเป็นความชอบ (Valence) หมายถึง ระดับความชอบของเอกบุคคลในผลลัพธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งใดอย่างหนึ่ง นั่นคือระดับความมากน้อยของความชอบหรือการเห็นในคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้จากการกระทำนั้นเอง ดังนั้นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ Valence นี้ก็คือ ค่านิยม สิ่งจูงใจ ทศนคติ และอรรถประโยชน์ที่คาดหวัง Valence จะมีค่าเป็นศูนย์เมื่อบุคคลไม่รู้สึกสนใจใยดีต่อผลลัพธ์ที่จะได้ และจะมีค่าติดลบเมื่อบุคคลนั้นไม่ยอมรับผลนั้นเลย

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

(3.) ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเป็นไปได้ที่การกระทำ หรือความพยายาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ระดับที่ 1 โดยเฉพาะความคาดหวังนี้ต่างจากความเป็นเครื่องมือ โดยที่ความคาดหวังจะเกี่ยวข้องกับความพยายามที่จะได้มาซึ่ง

ผลลัพธ์ในระดับที่ 1 ในขณะที่ความเป็นเครื่องมือนั้นจะเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพของผลลัพธ์ในระดับที่ 1 และที่ 2

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

## 7.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ชาลซ์ 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)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 75) ได้อธิบายว่า มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้แตกต่างกัน บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ดังนี้

(1.) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ ก่อนที่จะมีการซื้อผู้ซื้อพยายามหาคุณภาพ และประโยชน์จากบริการที่เขาได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่นธนาคารต้องมีสถานที่ที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความรู้สึกที่ดี รวมทั้งเสียงดนตรีเบา ๆ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใจ พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณา และเอกสารโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตามสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย เช่น สถาบันเสริมความงามสเลนเดอร์ พาราไดร์ดิสโก้

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

(2.) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ซึ่งต้องมีการกำหนดมาตรฐานด้านการให้บริการให้รวดเร็วเพื่อที่จะให้บริการได้มากขึ้น หรือใช้เครื่องมือต่าง ๆ เข้ามาช่วย

(3.) ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไรผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ และในแง่ของผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ

(4.) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

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

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) ได้แก่ คุณภาพสินค้า ชื่อทางการค้า สายการบริการ การรับประกันสินค้า บริการดูแลหลังการขาย



2. ราคา (Price) ได้แก่ ระดับราคาสินค้า ส่วนลดทางการค้าต่าง ๆ งวดในการชำระ คุณค่าที่ลูกค้าได้รับ คุณภาพเปรียบเทียบกับราคา

3. การจัดจำหน่าย (Place) ได้แก่ ท่าเล ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ช่องทางการจำหน่าย

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ได้แก่ การโฆษณา การขายของ พนักงานขาย การประชาสัมพันธ์

5. บุคลากร (People) ได้แก่ ผู้ให้บริการในแง่การฝึกอบรม สิ่งจูงใจ บุคลิก ท่าทาง การติดต่อกับลูกค้า ทักษะคิดต่าง ๆ

6. สถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ (Physical Evidence) ได้แก่ การตกแต่ง สถานที่ สี ผังที่ตั้ง ระดับเสียง ส่วนที่มองเห็นได้

7. ระบบการให้บริการ (Process) ได้แก่ นโยบายต่าง ๆ ขั้นตอนการบริการ วิธีการซื้อขาย การเคลื่อนของกิจกรรมต่าง ๆ

เวอร์มา 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) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่าย สำหรับการบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

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

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

#### 4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

#### 5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

หลุยส์ จาปาเทศ (2533 : 15) ได้อธิบายว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็มีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก ความพึงพอใจจะลดความเครียดที่มีอยู่ แต่ถ้ามืดความพึงพอใจนั้นไม่สามารถบรรลุได้ ความพึงพอใจที่มีอยู่ก็ไม่มีเวลารลดเวลาที่นานออกไป อาจทำให้ความเครียดนั้นยิ่งเพิ่มขึ้นได้เสมอหรือเรียกว่าอารมณ์สะสม และทางตรงข้ามในหลาย ๆ คน ที่มีความต้องการวุฒิภาวะจะเป็นตัวช่วยลดความเครียดได้เช่นกัน ทั้งที่เวลาผ่านไปจะเห็นได้ว่า คนบรรลุความต้องการแล้วความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่มิได้หมายความว่าเขาจะพอใจตลอดไป เมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่งความพอใจนั้นก็จะลดลงหรือหมดความหมายไปในที่สุด”

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะทางอารมณ์ ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง หรือประสบการณ์ในงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง ภาวะทางอารมณ์ในทางบวกจะช่วยส่งเสริมให้การทำงานตามค่านิยมซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นผลได้ ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องที่ใกล้เคียงกับเรื่องขวัญ ทั้งความพึงพอใจ และขวัญต่างเป็นเรื่องทัศนคติ และภาวะทางอารมณ์ในทางบวกของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะแปรเปลี่ยน หรือเป็นพลวัต

### 8. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

#### 8.1 ความหมายของการให้บริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของการให้บริการไว้ดังนี้

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 40 ) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า “การบริการหมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจ สะดวกสบาย ทำให้ลูกค้าพอใจ (Custom S Satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน

วิฑูรย์ สิมะ โชคดี (2541 : 32) กล่าวว่า “การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรมแตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้นได้โดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบกิจการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ โดยทั่วไปมีคุณลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

1) การบริการเป็นเรื่องสัมผัสจับต้องได้ยาก

2) การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการจะทำเพื่อส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

3) การรับบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน หรือเกือบจะในเวลาเดียวกันกับการให้บริการ

4) ลูกค้า หรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับกิจกรรม กระบวนการบริการ หรือ พฤติกรรมของการให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า ความประทับใจเป็นส่วนสำคัญในการให้บริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ

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

1.) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ ก่อนจะมีการซื้อ ผู้ซื้อพยายามหาเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาได้รับ 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) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตามสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย เช่นสถาบันเสริมความงามสแลนเดอร์ พาราไดร์ ดิสโก้เทค

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2.) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ซึ่งต้องมีการกำหนดมาตรฐานด้านการให้บริการให้รวดเร็ว เพื่อให้การให้บริการได้มากขึ้น หรือใช้เครื่องมือต่าง ๆ เข้ามาช่วย

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

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้ การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลของลูกค้าและการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4.) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) ไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการ ก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

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

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) ได้แก่ คุณภาพสินค้า ชื่อทางการค้า 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 สี ผังที่ตั้ง 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 มีการจัดที่พักรอสำหรับลูกค้า
7. หมั่นออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
8. สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อกัน เช่น ปากต่อปาก ซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลดีที่สุด
9. การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา
10. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

จากความหมายของการให้บริการตามที่ได้มีผู้กล่าวไว้แล้วนั้น สรุปได้ว่า การให้บริการคือกิจกรรมหรือการกระทำที่ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ ให้ได้รับความพึงพอใจและเพื่ออำนวยความสะดวกสบาย ตามสถานที่ เวลา หรือประเภทของการให้บริการนั้น ๆ เพื่อสร้างความพอใจให้แก่ผู้เข้ามาใช้บริการหรือลูกค้าให้ได้มากที่สุด ส่วนการบริการที่ดียังหมายถึงการบริการที่ต้องชอบด้วยศีลธรรมและชอบด้วยกฎหมาย มีความเที่ยงธรรมและชอบธรรมด้วย

## 8.2 ความสำคัญของงานบริการ

งานบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะงานบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพของงานบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การ

จะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ในการพิจารณาความสำคัญของงานบริการ อาจพิจารณาได้ 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้าบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการที่ไม่ดีจะเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีอันได้แก่ ความคิดและความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือ ความชอบ ความพึงพอใจดังนี้

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

งานบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

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

### 8.3 ลักษณะของการบริการ

ลักษณะของบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากผลิตภัณฑ์ทั่วไป ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้ การบริการเป็นสิ่งจับต้องหรือสัมผัสไม่ได้ด้วยประสาททั้งห้า ไม่ว่าจะก่อนซื้อหรือหลังซื้อ ดังนั้นปัญหาการขายอยู่ที่โปรแกรมการส่งเสริมของกิจกรรม เช่น พนักงานขายจัดโฆษณา ซึ่งให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการมากกว่าสินค้า (การบริการ)

2. แยกออกจากกันไม่ได้ ในด้านการตลาดหมายถึง การขายมีทางเดียวคือการขายตรง ผู้ขายบริการคนเดียว ไม่สามารถขายในตลาดหลายแห่งได้ อันเป็นการจำกัดขอบเขตดำเนินกิจการการบริการนี้มีลักษณะเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะงานจึงเพิ่มบริการได้น้อย



3. แตกต่างกัน ทำให้การกำหนดมาตรฐานทำได้ยาก การบริการจากคน เดียวแต่ต่างวาระกันไม่เหมือนกัน จึงเกิดปัญหาการพิจารณาของการบริการก่อนซื้อ

4. เป็นความต้องการที่สูญเสียได้ง่าย และขึ้นลงอยู่กับฤดูกาล การบริการมี การสูญเสียสูง สต็อกไม่ได้ โดยเฉพาะการตลาดของการบริการขึ้นลงตามฤดูกาล

#### 8.4 ส่วนประกอบทางการบริการ (Service Mix)

##### 1. กลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการ (Pre-Service Factors)

1.1 ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท (Company Image)

1.2 ความเชื่อถือ ไว้วางใจของบริษัท (Creditability of Company)

1.3 ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ (Cost of Service)

1.4 ความแปลกใหม่ของบริการ (Creativity of Service)

##### 2. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During – Service Factory)

2.1 ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ

2.2 ความถูกต้องแม่นยำในรายขั้นตอนการบริการ

2.3 กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ

2.4 ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนรับบริการ

2.5 ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ

2.6 ความเคลื่อนไหวของผู้ให้บริการ

2.7 ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการ

##### 3. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post –Service Factors)

3.1 ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ (Conformance To Customer Expectation)

3.2 ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ

3.3 ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ

3.4 การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า

3.5 ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น

#### คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

คุณภาพ หมายถึง ความเหมาะสมหรือสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือความ สอดคล้องกับข้อกำหนด ซึ่งรวมทั้งคุณภาพของสินค้า และบริการที่จะส่งมอบให้กับลูกค้า ด้วยคุณภาพ ในเชิงการค้าที่มีบุคคล 2 ฝ่าย ฝ่ายหนึ่ง คือ ผู้ซื้อ ที่เรียกว่าลูกค้า (Customer) และ ฝ่ายหนึ่งคือผู้ขายที่เรียกว่า ผู้ส่งมอบ (Supplier) ทั้งผู้ซื้อและผู้ขายตกลงกันว่า ผู้ขายจะส่ง

มอบสินค้าหรือบริการให้ตรงตามข้อตกลงในการซื้อขาย ที่ได้กำหนดคุณลักษณะต่าง ๆ ของสินค้าและบริการนั้น ๆ ในวันส่งมอบและตลอดไปจนสิ้นอายุการใช้งานของสินค้าที่ส่งมอบไปนั้น หากสินค้าหรือบริการที่ส่งมอบมีคุณลักษณะต่าง ๆ สอดคล้องกับข้อกำหนดและสามารถใช้งานได้ตรงตามคุณลักษณะต่าง ๆ (Specification) ตามที่ตกลงกันแล้ว ถือว่าสินค้าหรือบริการนั้นมีคุณภาพ

### 1. ลักษณะคุณภาพการให้บริการ

1.1 การเข้าถึงลูกค้า บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้าคือ ไม่ให้ลูกค้าคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

1.2 การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

1.3 ความสามารถ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน

1.4 ความมีน้ำใจ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง

1.5 ความน่าเชื่อถือ บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

1.6 ความไว้วางใจ บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

1.7 การตอบสนองลูกค้า พนักงานจะต้องให้บริการและตอบปัญหาแก่อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

1.8 ความปลอดภัย บริการที่ให้อันปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ

1.9 การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

1.10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

### 2. การบริการอย่างมีคุณภาพ

บุคคลที่จะทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจและประทับใจมากที่สุดคือ พนักงานผู้ให้บริการ เพราะพนักงานจะเป็นผู้ที่สัมผัสกับลูกค้าโดยตรง โดยมีสาระดังนี้

2.1 ทักษะ พนักงานจะต้องมีความรู้ ความชำนาญ ในงานที่ตนรับผิดชอบ และความคล่องตัวในงานในหน้าที่อย่างดี พัฒนาปรับปรุงความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาและตอบข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

2.2 ประสิทธิภาพ งานที่จะต้องมีประสิทธิภาพ ไม่มีความบกพร่อง เสร็จสมบูรณ์ตามเวลาที่เหมาะสม สิ่งเหล่านี้จะเป็นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี เพราะลูกค้าย่อมต้องการบริการที่ดี และมีคุณภาพควบคู่กันไป

2.3 ความภาคภูมิใจ จะต้องมีการสร้างความภาคภูมิใจให้พนักงานในการทำงานจะเป็นสิ่งที่จะกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ ซึ่งหมายถึงพนักงานย่อมจะให้บริการที่มีคุณภาพสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดี

2.4 อหยาศัย พนักงานจะต้องมีอหยาศัยไมตรีที่ดี คือ จะต้องทำด้วยหัวใจ หมายถึงทำด้วย “หัวใจ” คือ ทำอย่างมีทักษะ และมีประสิทธิภาพ และทำด้วย “ใจ” คือ ทำด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้ม แจ่มใส ซึ่งเป็นสิ่งที่ออกมาจากใจของเราเอง

2.5 จะต้องมีการปรับปรุงทัศนคติในการให้บริการใหม่ เดิมพนักงานผู้ที่จะพบกับลูกค้ามักจะเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์น้อย ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากมักจะนั่งอยู่ด้านหลัง ทำให้คนที่พบกับลูกค้าเป็นคนที่มีความรู้ที่น้อยที่สุดขององค์กร ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจในการรับบริการ ควรจะปรับปรุงทัศนคติ ในจุดนี้ พนักงานที่มีความรู้ความสามารถควรจะเป็นผู้ที่พบปะลูกค้าโดยตรง เพื่อสามารถให้บริการที่ดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการที่ดี และมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจลูกค้า นั้นน่าจะควรคำนึงถึงองค์ประกอบดังนี้

S = Service Mind : มีจิตใจพร้อมที่จะเอื้ออำนวยให้ผู้อื่นสำเร็จความประสงค์เรียกว่าเป็นผู้ที่มีจิตบริการ

E = Enthusiasm : มีความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นอยู่เสมอ

R = Readiness : มีความพร้อมที่จะบริการอยู่เสมออยู่ตลอดเวลา

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 และความ

ตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทรในการให้งานบริการทุกหน่วยงานที่ให้งานบริการของราชการ ควรอย่างยิ่งต้องปรับปรุงพัฒนาหรือถ้ามีปัจจัยที่ดีเช่นนั้นอยู่แล้ว ต้องรักษาภาพลักษณ์นี้ไว้ให้ได้มาตรฐานตลอดไป

### 9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณวิษา ศรีสมุทร (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรสุวรรณภูมิ จำกัด จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่โดยรวม โดยรวม มีความพอใจในระดับปานกลาง ส่วนในด้านตัวเจ้าพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก และมีสมาชิกน้อยที่ไม่พอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานสหกรณ์การเกษตรสุวรรณภูมิ จำกัด

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

สุทธิชาติ อำนวยรัตน์ (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มเกษตรกรในการบริการตลาดข้าวของตลาดกลาง ผลผลิตเกษตรกรประจำตำบลในจังหวัดอุดรธานี จากผลการศึกษา มีข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับราคาข้าวไปยังหมู่บ้านของเกษตรกรให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในช่วงที่มีการซื้อขายข้าวอย่างหนาแน่น

ชนทัต กลิ่นประทุม (2542 : 4-5) ได้ศึกษาการให้บริการของสำนักงานการศึกษา เอกชนมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยศึกษาในด้านความรวดเร็ว ความเสมอภาค และความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการและวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งหน้าที่การงาน รายได้ และประสบการณ์ในการรับบริการ (ความถี่) กับความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก

สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาเอกชน จากการศึกษาพบว่า ผู้มาติดต่อขอรับบริการจะมีความพึงพอใจมากกว่าไม่พึงพอใจ ทั้งในด้านความรวดเร็ว ความเสมอภาค ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ

สุชาติ โนนสืบเถา (2542 : 4-5) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาที่สำคัญคือ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพ และปัญหาอุปสรรคการให้บริการของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า สถานที่ พนักงาน และการบริการของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาและอุปสรรคการให้บริการของธนาคารออมสิน ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ ยังไม่เพียงพอ และย้งล่าสมัย ความไม่เสมอภาคในการให้บริการ การบริการไม่สะดวกรวดเร็ว ระบบเทคโนโลยีการสื่อสารไม่ทันสมัย



### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของ สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวิธีการดำเนินการ ศึกษา ดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข สุราษฎร์ธานี จำกัด สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ตุลาคม 2554 จำนวน 6,310 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด จำนวน 6,310 คน ซึ่งเป็นจำนวนมาก อาจไม่เพียงพอกับ ระยะเวลาและงบประมาณในการศึกษา จึงสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีคำนวณจากสูตรของ 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

$$n = \frac{6,310}{1+(6,310)(0.05)^2}$$

$$= 376.80$$

จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 377 ตัวอย่าง นำมาคำนวณหาตัวอย่างในแต่ละอำเภอ ตามสัดส่วนของจำนวนสมาชิก ดังปรากฏในตาราง ที่ 3.1



ตารางที่ 3.1 สัดส่วนและจำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามอำเภอ

อำเภอ	จำนวนสมาชิก	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง
อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี	2903	46	172
อำเภอกาญจนดิษฐ์	301	5	19
อำเภอดอนสัก	133	2	6
อำเภอเกาะสมุย	362	6	23
อำเภอเกาะพะงัน	83	1	4
อำเภอพุนพิน	478	8	30
อำเภอไชยา	179	3	11
อำเภอท่าฉาง	146	2	8
อำเภอท่าชนะ	148	2	8
อำเภอบ้านตาขุน	100	2	8
อำเภอพนม	142	2	8
อำเภอบ้านนาสาร	225	4	15
อำเภอบ้านนาเดิม	119	2	8
อำเภอเคียนซา	144	2	8
อำเภอเวียงสระ	248	4	15
อำเภอพระแสง	190	3	11
อำเภอชัยบุรี	140	2	8
อำเภอวิภาวดี	97	1	4
อำเภอคีรีรัฐนิคม	172	3	11
รวม	6,310	100	377

## วิธีการเก็บกลุ่มตัวอย่าง

ส่งแบบสอบถามไปยังสมาชิกในแต่ละอำเภอตามสัดส่วน โดยได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่แผนกการตลาดปฏิบัติงานออกหน่วยบริการตามอำเภอต่างๆ และผู้แทนสมาชิกในการแจกแบบสอบถามแบบง่าย ( Simple Random Sampling) ให้ครบตามจำนวนที่ต้องการและรวบรวมแบบสอบถามนำกลับส่งคืนให้กับผู้ศึกษาทุกวัน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ลักษณะของเครื่องมือ จากการที่มีงบประมาณและระยะเวลาในการศึกษาจำกัด จึงใช้เครื่องมือในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบวัดเจตคติของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสหกรณ์ที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิก

- 1.) ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์
- 2.) ด้านคุณสมบัติของคณะกรรมการ
- 3.) ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ
- 4.) ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ
- 5.) ด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ การกำหนดแผนงาน การควบคุมและสั่งการ การจัดสรรกำไรสุทธิ การจ่ายสวัสดิการ ระบบการจัดการทรัพยากร ระบบการตรวจสอบและระบบการควบคุมภายใน

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เกี่ยวกับความเชื่อมั่นของสมาชิก ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามปลายเปิดที่แสดงเจตคติหรือความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางบวก ระดับเจตคติแบ่งเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีคะแนนดังต่อไปนี้

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

การตอบจะให้ผู้ตอบตอบทุกข้อ โดยแต่ละข้อเลือกระดับที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงมากที่สุด ผู้ตอบได้คะแนนตามระดับที่เลือกตอบแต่ละข้อแล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย ได้เป็นคะแนน เจตคติของผู้นั้น ในส่วนของตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด การแปลผลคะแนนในภาพรวมโดยใช้การอิงกลุ่มของ Best (1970)

คิดจากคะแนนดิบ                      ค่าสูงสุด – ค่าต่ำสุด  
จำนวนขั้นที่แบ่ง

เช่น เจตคติ วัดมา 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3)  
น้อย (2) น้อยที่สุด (1)

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการ  
ให้บริการของสหกรณ์ 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 การสร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้  
ดำเนินการตามกระบวนการและขั้นตอนดังนี้

2.2.1 ศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาปรับปรุง  
ใช้ตามความเหมาะสม

2.2.2 ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร  
และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและปรับปรุงจากแบบสอบถามที่มีลักษณะใกล้เคียง

2.2.3 นำแบบสอบถามที่จัดทำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณา  
ให้คำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงหรือเพิ่มเติม

2.2.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับการแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา มา  
ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมและทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น  
(reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Method Alpha  
Coefficiency) พบว่า ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.9132

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 รวบรวมจำนวนสมาชิกในแต่ละอำเภอเพื่อนำมาคำนวณสัดส่วน  
ของกลุ่มตัวอย่างเพื่อการกระจายแบบสอบถามไปอย่างถูกต้องตามระเบียบวิธีการวิจัย

3.2 สุ่มแบบสอบถามไปยังสมาชิกในแต่ละอำเภอตามสัดส่วน โดยได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่แผนกการตลาดปฏิบัติงานออกหน่วยบริการตามอำเภอต่างๆ และผู้แทนสมาชิกในการแจกแบบสอบถามแบบง่าย (Simple Random Sampling) ให้ครบตามจำนวนที่ต้องการและรวบรวมแบบสอบถามนำกลับคืนทุกวัน

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมและตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว จึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยมีรายละเอียดแต่ละตอนดังนี้

4.1 ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา สถานะ สังกัด รายได้ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ และนำเสนอด้วยสถิติพรรณนา ส่วนการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกกับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการสหกรณ์ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ คือ T – Test F – Test

4.2 ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการสหกรณ์ที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิก ได้แก่ ด้านสหกรณ์ ประกอบด้วย ผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงิน บริการและสวัสดิการที่สหกรณ์จัดให้ ด้านการบริหารจัดการสหกรณ์ประกอบด้วย ด้านทรัพยากรบุคคลแยกเป็นกรรมการและฝ่ายจัดการ ด้านเงินทุน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการจัดการแยกเป็น การวางแผน การจัดองค์การ การนำ การควบคุม ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา

4.3 ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไป เป็นคำถามปลายเปิดที่ได้ให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการสหกรณ์ ใช้การรวบรวมประเด็นที่เหมือนกันและแจกแจงความถี่ของแต่ละหัวข้อ (frequency) แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของ สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้ศึกษาได้นำเสนอ ผลการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้และอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน

ตอนที่ 4 การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่จะสร้างความเชื่อมั่นแก่สมาชิกในการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด

#### ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก

ตารางที่ 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก

(n=377)

ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	91	24.1
หญิง	286	75.9
<b>อายุ</b>		
20-30 ปี	101	26.8
31-40 ปี	113	30.0
41-50 ปี	62	16.4
51 ปีขึ้นไป	101	26.8

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(n=377)

ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก	จำนวน	ร้อยละ
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	135	35.8
สมรส	210	55.7
หย่าร้าง	15	4.0
หม้าย	17	4.5
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	132	35.0
ปริญญาตรี	219	58.1
ปริญญาโท	26	6.9
<b>รายได้</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	104	27.60
10,001-20,000 บาท	146	38.70
20,001-30,000 บาท	72	19.10
30,000 บาทขึ้นไป	55	14.60
<b>ระยะเวลาการเป็นสมาชิก</b>		
ต่ำกว่า 5 ปี	161	42.70
6-10 ปี	52	13.80
11-20 ปี	84	22.30
มากกว่า 20 ปี	80	21.20
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่าสมาชิกกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงจำนวน 286 คนคิดเป็นร้อยละ 75.90 เป็นเพศชายจำนวน 91 คนคิดเป็นร้อยละ 24.10 อายุ 20-30 ปีจำนวน 101 คนคิดเป็นร้อยละ 26.8 อายุ 31-40 ปีจำนวน 113 คนคิดเป็นร้อยละ 30.0 อายุ 41-50 ปีจำนวน 62 คนคิดเป็นร้อยละ 16.4 อายุ 51 ปีขึ้นไปจำนวน 101 คนคิดเป็นร้อยละ 26.8 สถานภาพโสดจำนวน 135 คนคิดเป็นร้อยละ 35.8 สถานภาพสมรสจำนวน 210 คนคิดเป็นร้อยละ 55.7 สถานภาพหย่าร้างจำนวน 15 คนคิดเป็นร้อยละ 4.0 สถานภาพหม้ายจำนวน 17 คนคิดเป็น



ร้อยละ 4.5 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 132 คนคิดเป็นร้อยละ 35.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 210 คนคิดเป็นร้อยละ 55.7 ระดับการศึกษาปริญญาโทจำนวน 26 คนคิดเป็นร้อยละ 6.9 รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจำนวน 104 คนคิดเป็นร้อยละ 27.6 รายได้ 10,001-20,000 บาทจำนวน 146 คนคิดเป็นร้อยละ 38.7 รายได้ 20,001-30,000 บาทจำนวน 72 คนคิดเป็นร้อยละ 19.1 รายได้ 30,000 บาทขึ้นไปจำนวน 55 คนคิดเป็นร้อยละ 14.6 ระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 161 คนคิดเป็นร้อยละ 42.7 ระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่ำกว่า 6-10 ปี จำนวน 52 คนคิดเป็นร้อยละ 13.8 ระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่ำกว่า 11-20 ปี จำนวน 84 คนคิดเป็นร้อยละ 22.3 ระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 20 ปี จำนวน 80 คนคิดเป็นร้อยละ 21.2 ผลโดยสรุป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ 10,000-20,000 บาท และระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่ำกว่า 5 ปี

## ตอนที่ 2 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาทรณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด

ตารางที่ 4.2 ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์

ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์	$\bar{X}$	SD	ระดับความเชื่อมั่น
1. สหกรณ์ เป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่ มีความมั่นคงและยั่งยืน	4.18	0.57	มาก
2. สหกรณ์มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักเป็นที่ยอมรับของสมาชิกและบุคคลภายนอก	4.02	0.57	มาก
3. สหกรณ์บริหารงานโปร่งใส ตรวจสอบได้	3.83	0.68	มาก
4. สหกรณ์มีระบบการบริหารงานที่เป็นมาตรฐาน	3.92	0.63	มาก
5. มีการพัฒนาให้เกิดการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและมั่นคง	4.06	0.60	มาก
6. เก็บรักษาข้อมูลของสมาชิกไว้เป็นความลับไม่เปิดเผยแก่บุคคลอื่น	4.03	0.67	มาก
7. มีระบบรักษาความปลอดภัยในสำนักงานที่ดี โดยสารวัตรทหาร	3.09	0.71	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์	$\bar{X}$	SD	ระดับความเชื่อมั่น
8. มีระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.88	0.71	มาก
9. มีอาคารสำนักงานกว้างขวางเป็นทรัพย์สินของสหกรณ์ ทำเลที่ตั้ง ที่จอดรถ สะดวกในการติดต่อ มีป้ายชื่อสหกรณ์มองเห็นชัดเจน เป็นที่รู้จักและน่าเชื่อถือ	3.99	0.75	มาก
10. สถานที่สำนักงานมีความสะอาด และจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.97	0.66	มาก
11. วัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานมีคุณภาพทันสมัยพร้อมให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.90	0.64	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.97</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นในด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.97 สามารถจัดเรียงตามลำดับความเชื่อมั่นจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่ มีความมั่นคงและยั่งยืน 4.18 รองลงมา คือการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและมั่นคง 4.06 เก็บรักษาข้อมูลของสมาชิกไว้เป็นความลับไม่เปิดเผยแก่บุคคลอื่น 4.03 สหกรณ์มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักเป็นที่ยอมรับของสมาชิกและบุคคลภายนอก 4.02 มีอาคารสำนักงานกว้างขวางเป็นทรัพย์สินของสหกรณ์ ทำเลที่ตั้ง ที่จอดรถ สะดวกในการติดต่อ มีป้ายชื่อสหกรณ์มองเห็นชัดเจน เป็นที่รู้จักและน่าเชื่อถือ 3.99 สถานที่สำนักงานมีความสะอาด และจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อย 3.97 สหกรณ์มีระบบการบริหารงานที่เป็นมาตรฐาน 3.92 วัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานมีคุณภาพทันสมัยพร้อมให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3.90 มีระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน 3.88 สหกรณ์บริหารงานโปร่งใส ตรวจสอบได้ 3.83 และความเชื่อมั่นต่ำสุดของกลุ่มนี้คือมีระบบรักษาความปลอดภัยในสำนักงานที่ดี โดยสารวัตรทหาร 3.09

ตารางที่ 4.3 ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน

ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับความเชื่อมั่น
1. เป็นผู้มีความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม	3.84	0.61	มาก
2. เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการบริหารจัดการ และได้นำมาใช้ให้เกิดการพัฒนาในสหกรณ์	3.87	0.61	มาก
3. มีทักษะ มีความเชี่ยวชาญในการบริหารงาน	3.90	0.65	มาก
4. มีประวัติส่วนบุคคลและประวัติการทำงานในไสสะอาด เชื่อถือได้	3.80	0.66	มาก
5. เสียสละทั้งร่างกาย แรงใจ และเวลาให้กับการบริหารงานสหกรณ์อย่างเต็มที่	3.71	0.69	มาก
6. มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงขอบเขตของภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ไม่ก้าวท้าวหรือละเลย	3.77	0.65	มาก
7. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสหกรณ์เป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถามของสมาชิกหรือบุคคลอื่นได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ	3.81	0.71	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.81</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงานรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.81 โดยสามารถเรียงลำดับความเชื่อมั่นจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ มีทักษะ มีความเชี่ยวชาญในการบริหารงาน 3.90 รองลงมา คือเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการบริหารจัดการ และได้นำมาใช้ให้เกิดการพัฒนาในสหกรณ์ 3.87 เป็นผู้มีความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม 3.84 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสหกรณ์เป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถามของสมาชิกหรือบุคคลอื่นได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ 3.81 มีประวัติส่วนบุคคลและประวัติการทำงานในไสสะอาด เชื่อถือได้ 3.80 มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงขอบเขตของภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ไม่ก้าวท้าวหรือละเลย 3.77 และความเชื่อมั่นต่ำสุดของกลุ่มคือเสียสละทั้งร่างกาย แรงใจ และเวลาให้กับการบริหารงานสหกรณ์อย่างเต็มที่ 3.71

ตารางที่ 4.4 ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ

ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความ เชื่อมั่น
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ มีความเชี่ยวชาญ ในการปฏิบัติงาน	3.95	0.58	มาก
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	3.95	0.63	มาก
3. เจ้าหน้าที่ได้มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ความสามารถ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	3.88	0.65	มาก
4. มีประวัติส่วนบุคคลและการทำงานใสสะอาด เชื่อถือได้	3.90	0.62	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงขอบเขตของภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	3.93	0.63	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง	3.84	0.80	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.91</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นใน ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.91 โดยสามารถเรียงลำดับความเชื่อมั่นจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ มีความเชี่ยวชาญ ในการปฏิบัติงานและปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต 3.95 รองลงมา คือมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงขอบเขตของภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย 3.93 มีประวัติส่วนบุคคลและการทำงานใสสะอาด เชื่อถือได้ 3.90 เจ้าหน้าที่ได้มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ความสามารถ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 3.88 ความเชื่อมั่นต่ำสุดของกลุ่ม คือความมีมนุษยสัมพันธ์ความเป็นกันเอง 3.84

ตารางที่ 4.5 ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ

ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความ เชื่อมั่น
1. การให้บริการ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน มีขั้นตอนชัดเจนเข้าใจง่าย	3.96	0.69	มาก
2. ให้บริการแก่สมาชิกโดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ	3.86	0.72	มาก
3. การให้ข้อมูลข่าวสารและรับฟังปัญหาความต้องการของสมาชิกด้วยความเต็มใจ มีการอธิบายอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	3.87	0.67	มาก
4. บุคลากรผู้ให้บริการ มีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ	3.93	0.61	มาก
5. การให้บริการมีความพร้อมที่จะบริการอยู่ตลอดเวลา	3.93	0.67	มาก
6. การมอบสวัสดิการต่างๆ สหกรณ์มีการกำหนดหลักเกณฑ์ เหมาะสมเป็นธรรม	3.86	0.68	มาก
7. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ รวดเร็ว ทันเวลา ต่อเนื่องและเชื่อถือได้	3.78	0.70	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.88</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นในด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 โดยสามารถเรียงลำดับความเชื่อมั่นจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน มีขั้นตอนชัดเจนเข้าใจง่าย 3.96 รองลงมา คือมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการและมีความพร้อมที่จะบริการอยู่ตลอดเวลา 3.93 การให้ข้อมูลข่าวสารและรับฟังปัญหาความต้องการของสมาชิกด้วยความเต็มใจ มีการอธิบายอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย 3.87 การมอบสวัสดิการต่างๆ สหกรณ์มีการกำหนดหลักเกณฑ์ เหมาะสมเป็นธรรม และให้บริการแก่สมาชิกโดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ 3.86 และความเชื่อมั่นต่ำสุดของกลุ่มคือการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ รวดเร็ว ทันเวลา ต่อเนื่องและ เชื่อถือได้ 3.78

ตารางที่ 4.6 ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านการบริหารจัดการ

ด้านการบริหารจัดการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความ เชื่อมั่น
1. มีการกำหนดแผนในการปฏิบัติงานสหกรณ์ ครอบคลุมทั้งระยะสั้นระยะยาว เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายขององค์การ	3.90	0.65	มาก
2. มีการมอบหมายงานให้บุคลากรในแผนก หรือฝ่ายได้ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของ องค์การ	3.85	0.60	มาก
3. มีการจูงใจหรือกระตุ้นให้การปฏิบัติงานบรรลุ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	3.77	0.65	มาก
4. มีระบบการตรวจสอบและระบบการควบคุม ภายในที่ดีมีประสิทธิภาพ	3.85	0.61	มาก
5. มีระบบการบริหารจัดการเงินทุนด้วยความ ระมัดระวังรอบคอบ กลุ่มค่าเหมาะสม	3.90	0.66	มาก
6. มีระบบการบริหารจัดการทรัพยากรที่ดี มี ประสิทธิภาพ ให้ เกิดประโยชน์สูงสุด	3.93	0.63	มาก
7. สหกรณ์จัดสรรผลประโยชน์สู่สมาชิกใน สัดส่วนที่เหมาะสมเป็นธรรม	3.79	0.76	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.86</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นในด้านการบริหารจัดการรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.86 โดยสามารถเรียงลำดับความเชื่อมั่นจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีระบบการบริหารจัดการทรัพยากรที่ดี มีประสิทธิภาพ ให้ เกิดประโยชน์สูงสุด 3.93 รองลงมา มีการกำหนดแผนในการปฏิบัติงานสหกรณ์ครอบคลุมทั้งระยะสั้นระยะยาว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การและมีระบบการบริหารจัดการเงินทุนด้วยความระมัดระวังรอบคอบ กลุ่มค่าเหมาะสม 3.90 มีการมอบหมายงานให้บุคลากรในแผนกหรือฝ่ายได้ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ และมีระบบการตรวจสอบและระบบการควบคุมภายในที่ดีมีประสิทธิภาพ 3.85 สหกรณ์จัดสรรผลประโยชน์สู่สมาชิกในสัดส่วนที่เหมาะสมเป็นธรรม



3.79 และความเชื่อมั่นต่ำสุดของกลุ่มคือ มีการจงใจหรือกระตุ้นให้ การปฏิบัติงานบรรลุตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้ 3.77

ตารางที่ 4.7 สรุปผลการศึกษา จากตารางที่ 4.2-4.6

ความเชื่อมั่นของสมาชิก	$\bar{X}$	SD	ระดับความ เชื่อมั่น
ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคาร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์	3.97	0.65	มาก
ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน	3.81	0.65	มาก
ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ	3.91	0.65	มาก
ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ	3.88	0.68	มาก
ด้านการบริหารจัดการ	3.86	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของ สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด โดยรวมทั้ง 5 ด้านมีระดับความเชื่อมั่น มากในทุกด้าน ซึ่งในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง ความมั่นคง ความ ปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุดที่ 3.97 รองลงมาด้าน คุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ 3.91 ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและ สวัสดิการ 3.88 ด้านการบริหารจัดการ 3.86 และระดับความเชื่อมั่นต่ำสุด 3.81 คือด้าน คุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของ สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับ การศึกษา รายได้และอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของ สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับ การศึกษา รายได้และอายุการเป็นสมาชิก ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8 - 4.12

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของ สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างเพศชายและเพศหญิง

เพศ	n	$\bar{X}$	SD	ผลต่างค่าเฉลี่ย	t-test	Sig.
ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์						
ชาย	91	4.01	0.50	0.05	1.02	0.31
หญิง	286	3.96	0.44			
ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน						
ชาย	91	3.76	0.63	0.07	-1.24	0.22
หญิง	286	3.83	0.51			
ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ						
ชาย	91	3.93	0.58	0.03	0.44	0.66
หญิง	286	3.90	0.51			
ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ						
ชาย	91	3.87	0.62	0.02	-0.28	0.84
หญิง	286	3.89	0.53			
ด้านการบริหารจัดการ						
ชาย	91	3.84	0.57	0.02	-0.27	0.78
หญิง	286	3.86	0.53			

\*p < 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่าระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของ สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างเพศชายและเพศหญิง มีระดับ ความความเชื่อมั่น ทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งในแต่ละด้านมีผลการ เปรียบเทียบระดับความเชื่อมั่นและค่าเฉลี่ยดังนี้ คือ ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เพศชายมีระดับความเชื่อมั่นมากกว่าเพศหญิงที่ ค่าเฉลี่ย 4.01 และ 3.96 ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน เพศหญิงมีระดับความ เชื่อมั่นมากกว่าเพศชายที่ค่าเฉลี่ย 3.83 และ 3.76 ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่าย จัดการเพศชายมีระดับความเชื่อมั่นมากกว่าเพศหญิงที่ค่าเฉลี่ย 3.93 และ 3.90 ด้านการ ให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการเพศหญิงมีระดับความเชื่อมั่นมากกว่าเพศชายที่ ค่าเฉลี่ย 3.89 และ 3.87 ด้านการบริหารจัดการเพศหญิงมีระดับความเชื่อมั่นมากกว่าเพศชายที่ ค่าเฉลี่ย 3.86 และ 3.84 กล่าวโดยสรุปได้ว่าเพศชายมีระดับความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์

ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการมากกว่าเพศหญิง ส่วนเพศหญิงมีระดับความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติ คณะกรรมการดำเนินงาน ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ ด้านการบริหารจัดการ มากกว่าเพศชาย



ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานีจำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ	n	$\bar{X}$	SD	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์									
20-30 ปี	101	4.01	0.46	ระหว่างกลุ่ม	0.68	3	0.23	1.07	.364
31-40 ปี	113	4.00	0.45	ภายในกลุ่ม	79.40	373	0.21		
41-50 ปี	62	3.91	0.39	รวม	<b>80.08</b>	<b>376</b>			
51 ปีขึ้นไป	101	3.93	0.52						
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>3.97</b>	<b>0.46</b>						
ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน									
20-30 ปี	101	3.93	0.51	ระหว่างกลุ่ม	4.32	3	1.44	5.14*	.002
31-40 ปี	113	3.89	0.54	ภายในกลุ่ม	104.56	373	0.28		
41-50 ปี	62	3.68	0.47	รวม	<b>108.89</b>	<b>376</b>			
51 ปีขึ้นไป	101	3.71	0.56						
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>3.82</b>	<b>0.54</b>						

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

อายุ	n	$\bar{X}$	SD	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ									
20-30 ปี	101	4.06	0.49		5.04	3	1.68	6.26**	.000
31-40 ปี	113	3.96	0.52	ภายในกลุ่ม	100.06	373	0.27		
41-50 ปี	62	3.79	0.42	รวม	<b>105.10</b>	<b>376</b>			
51 ปีขึ้นไป	101	3.78	0.59						
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>3.91</b>	<b>0.53</b>						
ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ									
20-30 ปี	101	3.98	0.53	ระหว่างกลุ่ม	4.77	3	1.59	5.36**	.001
31-40 ปี	113	3.99	0.53	ภายในกลุ่ม	110.70	373	0.30		
41-50 ปี	62	3.78	0.43	รวม	<b>115.47</b>	<b>376</b>			
51 ปีขึ้นไป	101	3.74	0.63						
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>3.88</b>	<b>0.55</b>						

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ด้านการบริหารจัดการ	n	$\bar{X}$	SD	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
20-30 ปี	101	3.97	0.49	ระหว่างกลุ่ม	3.90	3	1.30	4.64*	.003
31-40 ปี	113	3.92	0.55	ภายในกลุ่ม	104.49	373	0.28		
41-50 ปี	62	3.78	0.47	รวม	<b>108.39</b>	<b>376</b>			
51 ปีขึ้นไป	101	3.72	0.58						
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>3.86</b>	<b>0.54</b>						

\*p < 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่าระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานีจำกัดระหว่างสมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน

ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 20-30 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี และ อายุ 51 ปีขึ้นไปตามลำดับ ส่วนอายุ 41-50 ปี มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงานสมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 20-30 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี และ อายุ 51 ปีขึ้นไปตามลำดับ ส่วนอายุ 41-50 ปี มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 20-30 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปีตามลำดับ ส่วนอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 31-40 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาอายุระหว่าง 20-30 ปี และอายุ 41-50 ปีตามลำดับ ส่วนอายุ 51 ปีขึ้นไปมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการบริหารจัดการ สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 20-30 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปีตามลำดับ ส่วนอายุ 51 ปีขึ้นไปมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านการบริหารจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่น ของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานีจำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	SD	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์									
ต่ำกว่าปริญญาตรี	132	4.02	0.51	ระหว่าง	0.50	2	0.25	1.19	.306
ปริญญาตรี	219	3.95	0.42	ภายในกลุ่ม	79.58	374	0.21		
ปริญญาโท	26	3.93	0.48	รวม	<b>80.08</b>	<b>376</b>			
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>3.97</b>	<b>0.46</b>						
ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน									
ต่ำกว่าปริญญาตรี	132	3.89	0.51	ระหว่าง	2.17	2	1.09	3.80*	.023
ปริญญาตรี				ภายในกลุ่ม					

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ระดับ การศึกษา	N	$\bar{X}$	SD	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ปริญญาตรี	219	3.80	0.42	ภายในกลุ่ม	106.71	374	0.29		
ปริญญาโท	26	3.58	0.48	รวม	108.88	376			
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>3.82</b>	<b>0.46</b>						
ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ									
ต่ำกว่าปริญญาตรี	132	3.95	0.55	ระหว่าง กลุ่ม	1.01	2	0.51	1.83	.162
ปริญญาตรี	219	3.90	0.51	ภายในกลุ่ม	104.08	374	0.28		
ปริญญาโท	26	3.73	0.57	รวม	105.09	376			
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>3.91</b>	<b>0.53</b>						
ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ									
ต่ำกว่าปริญญาตรี	132	3.92	0.64	ระหว่าง กลุ่ม	1.01	2	0.50	1.64	.194
ปริญญาตรี	219	3.88	0.48	ภายในกลุ่ม	114.46	374	0.30		
ปริญญาโท	26	3.70	0.63	รวม	115.47	376			
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>3.88</b>	<b>0.55</b>						
ด้านการบริหารจัดการ									
ต่ำกว่าปริญญาตรี	132	3.91	0.59	ระหว่าง กลุ่ม	1.18	2	0.59	2.06	.128
ปริญญาตรี	219	3.85	0.50	ภายในกลุ่ม	107.20	374	0.28		
ปริญญาโท	26	3.68	0.54	รวม	108.38	376			
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>3.86</b>	<b>0.54</b>						

\*p &lt; 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับการศึกษาที่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับความเชื่อมั่นสูงสุดในทุกด้าน รองลงมาคือระดับปริญญาตรี ส่วนระดับปริญญาโทมีระดับความเชื่อมั่นน้อยที่สุดในทุกด้าน จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่าสมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติของคณะกรรมการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าสมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ ด้านการบริหารจัดการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน

สถานภาพ	n	$\bar{X}$	SD	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์									
โสด	135	3.94	0.46	ระหว่างกลุ่ม	0.90	3	0.30	1.41	.240
สมรส	210	3.99	0.45	ภายในกลุ่ม	79.18	373	0.21		
หย่าร้าง	15	4.11	0.41	รวม	<b>80.08</b>	<b>376</b>			
หม้าย	17	3.83	0.49						
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>3.97</b>	<b>0.46</b>						
ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน									
โสด	135	3.84	0.48	ระหว่างกลุ่ม	0.12	3	0.04	0.14	.935
สมรส	210	3.80	0.58	ภายในกลุ่ม	108.76	373	0.29		
หย่าร้าง	15	3.84	0.51	รวม	<b>108.88</b>	<b>376</b>			
หม้าย	17	3.80	0.42						

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

สถานภาพ	N	$\bar{X}$	SD	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>3.82</b>	<b>0.54</b>						
<b>ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ</b>									
โสด	135	3.93	0.50	ระหว่างกลุ่ม	0.26	3	0.09	0.31	.818
สมรส	210	3.90	0.55	ภายในกลุ่ม	104.84	373	0.28		
หย่าร้าง	15	3.94	0.51	<b>รวม</b>	<b>105.10</b>	<b>376</b>			
หม้าย	17	3.81	0.54						
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>3.91</b>	<b>0.53</b>						
<b>ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ</b>									
โสด	135	3.89	0.54	ระหว่างกลุ่ม	0.14	3	0.05	0.15	.930
สมรส	210	3.88	0.58	ภายในกลุ่ม	115.33	373	0.31		
หย่าร้าง	15	3.95	0.54	<b>รวม</b>	<b>115.47</b>	<b>376</b>			
หม้าย	17	3.82	0.42						
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>3.88</b>	<b>0.55</b>						
<b>ด้านการบริหารจัดการ</b>									
โสด	135	3.85	0.47	ระหว่างกลุ่ม	0.62	3	0.20	0.72	.540
สมรส	210	3.86	0.56	ภายในกลุ่ม	107.76	373	0.28		
หย่าร้าง	15	3.98	0.53	<b>รวม</b>	<b>108.38</b>	<b>376</b>			
หม้าย	17	3.71	0.59						
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>3.86</b>	<b>0.53</b>						

\*p &lt; 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่าระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน ความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพหย่าร้าง มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุดใน 4

ด้านคือด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ ด้านการบริหารจัดการ และ สถานภาพโสดมีระดับความเชื่อมั่นสูงสุดในด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่าสมาชิกที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความเชื่อมั่น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่น ของสมาชิกในการบริหารจัดการของ สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานีจำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกัน

รายได้	n	$\bar{X}$	SD	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์									
ต่ำกว่า 10,000 บาท	104	4.04	0.47	ระหว่างกลุ่ม	1.06	3	0.35	1.66	.174
10,001-20,000 บาท	146	3.93	0.50	ภายในกลุ่ม	79.02	373	0.21		
20,001-30,000 บาท	72	3.91	0.41	รวม	<b>80.08</b>	<b>376</b>			
30,001 บาทขึ้นไป	55	4.01	0.37						
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>3.97</b>	<b>0.46</b>						
ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน									
ต่ำกว่า 10,000 บาท	104	3.96	0.54	ระหว่างกลุ่ม	4.57	3	1.52	5.45**	.001
10,001-20,000 บาท	146	3.82	0.57	ภายในกลุ่ม	104.31	376	0.28		
20,001-30,000 บาท	72	3.71	0.45	รวม	<b>108.88</b>				
30,001 บาทขึ้นไป	55	3.66	0.44						
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>3.81</b>	<b>0.53</b>						
ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ									
ต่ำกว่า 10,000 บาท	104	4.02	0.51	ระหว่างกลุ่ม	3.37	3	1.12	4.12**	.007



ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

รายได้	n	$\bar{X}$	SD	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
10,001-20,000 บาท	146	3.92	0.55	ภายในกลุ่ม	101.72	373	0.27		
20,001-30,000 บาท	72	3.75	0.48	รวม	<b>105.09</b>	<b>376</b>			
30,001 บาทขึ้นไป	55	3.86	0.48						
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>3.90</b>	<b>0.52</b>						
<b>ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ</b>									
ต่ำกว่า 10,000 บาท	104	3.96	0.56	ระหว่างกลุ่ม	0.97	3	0.32	1.05	.367
10,001-20,000 บาท	146	3.86	0.59	ภายในกลุ่ม	114.50	373	0.30		
20,001-30,000 บาท	72	3.82	0.50	รวม	<b>115.47</b>	<b>376</b>			
30,001 บาทขึ้นไป	55	3.87	0.47						
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>3.88</b>	<b>0.55</b>						
<b>ด้านการบริหารจัดการ</b>									
ต่ำกว่า 10,000 บาท	104	3.98	0.54	ระหว่างกลุ่ม	1.06	3	0.93	3.30*	.020
10,001-20,000 บาท	146	3.83	0.57	ภายในกลุ่ม	79.02	373	0.28		
20,001-30,000 บาท	72	3.76	0.48	รวม	<b>80.08</b>	<b>376</b>			
30,001 บาทขึ้นไป	55	3.77	0.42						
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>3.85</b>	<b>0.53</b>						

\*p &lt; 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทมีระดับความเชื่อมั่นสูงสุดในทุกด้าน รองลงมาคือรายได้ 10,001-20,000 บาท และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปตามลำดับ ส่วนรายได้ 20,001 - 30,000 บาทมีระดับความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่าสมาชิกที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติของคณะกรรมการดำเนินงาน ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ด้านการบริหารจัดการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าสมาชิกที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน

อายุการเป็นสมาชิก	n	$\bar{X}$	SD	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
<b>ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์</b>									
ต่ำกว่า 5 ปี	161	4.04	0.46	ระหว่างกลุ่ม	1.39	3	0.46	2.02	.087
6-10 ปี	52	3.87	0.44	ภายในกลุ่ม	78.69	373	0.21		
11-20 ปี	84	3.93	0.44	<b>รวม</b>	<b>80.08</b>	<b>376</b>			
มากกว่า 20 ปี	80	3.95	0.46						
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>3.97</b>	<b>0.46</b>						
<b>ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน</b>									
ต่ำกว่า 5 ปี	161	3.98	0.53	ระหว่างกลุ่ม	7.94	3	2.64	9.78**	.000
6-10 ปี	52	3.66	0.49	ภายในกลุ่ม	100.94	373	0.27		
11-20 ปี	84	3.69	0.49	<b>รวม</b>	<b>108.88</b>	<b>376</b>			
มากกว่า 20 ปี	80	3.71	0.51						
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>3.82</b>	<b>0.53</b>						
<b>ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ</b>									
ต่ำกว่า 5 ปี	161	4.05	0.50	ระหว่างกลุ่ม	5.89	3	1.96	7.38**	.000

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

อายุการเป็นสมาชิก	n	$\bar{X}$	SD	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
6-10 ปี	52	3.80	0.59	ภายในกลุ่ม	99.20	373	0.26		
11-20 ปี	84	3.81	0.48	รวม	<b>105.09</b>	<b>376</b>			
มากกว่า 20 ปี	80	3.78	0.51						
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>3.91</b>	<b>0.52</b>						
<b>ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ</b>									
ต่ำกว่า 5 ปี	<b>161</b>	4.01	0.53	ระหว่างกลุ่ม	4.54	3	1.15	5.09**	.002
6-10 ปี	<b>52</b>	3.75	0.64	ภายในกลุ่ม	110.93	373	0.29		
11-20 ปี	<b>84</b>	3.85	0.52	รวม	<b>115.47</b>	<b>376</b>			
มากกว่า 20 ปี	<b>80</b>	3.77	0.52						
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>3.88</b>	<b>0.55</b>						
<b>ด้านการบริหารจัดการ</b>									
ต่ำกว่า 5 ปี	191	4.00	0.50	ระหว่างกลุ่ม	5.69	3	1.89	6.88**	.000
6-10 ปี	52	3.78	0.55	ภายในกลุ่ม	102.69	373	0.27		
11-20 ปี	84	3.75	0.54	รวม	<b>108.38</b>	<b>376</b>			
มากกว่า 20 ปี	80	3.73	0.52						
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>3.86</b>	<b>0.53</b>						

\*p &lt; 0.05

จากตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน พบว่า

ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ การเป็นสมาชิกต่ำกว่า 5 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมา มากกว่า 20 ปี และ 11-20 ปีตามลำดับ ส่วน 6-10 ปี มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน สมาชิกสหกรณ์สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่ำกว่า 5 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมา มากกว่า 20 ปี และ 11-20 ปีตามลำดับ ส่วน 6-10 ปี มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกันเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ สมาชิกสหกรณ์สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ การเป็นสมาชิกต่ำกว่า 5 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมา มากกว่า 11- 20 ปี และ 6-10 ปีตามลำดับ ส่วน มากกว่า 20 ปี มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ การเป็นสมาชิกต่ำกว่า 5 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมา 11- 20 ปี และมากกว่า 20 ปี 6-10 ปีตามลำดับ ส่วน 6-10 ปี มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุดจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการบริหารจัดการ สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ การเป็นสมาชิกต่ำกว่า 5 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมา 6-10 ปี และ 11-20 ปีตามลำดับ ส่วน มากกว่า 20 ปี มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านการบริหารจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 สรุปผลเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด ในแต่ละด้านระหว่างสมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก จากตารางที่ 4.9-4.13

ความเชื่อมั่นของสมาชิก	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	รายได้	ระยะเวลาการเป็นสมาชิก
ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์	X	X	X	X	X	X
ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน	X	✓	X	✓	✓	✓
ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงาน ของฝ่ายจัดการ	X	✓	X	X	✓	✓
ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและ สวัสดิการ	X	✓	X	X	X	✓
ด้านการบริหารจัดการ	X	✓	X	X	✓	✓

X = ไม่แตกต่าง , ✓ = แตกต่าง

จากตารางที่ 4.14 สรุปผลเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ในแต่ละด้านพบว่า สมาชิกที่มีเพศต่างกันมีความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ดังนั้นเพศไม่มีผลต่อความเชื่อมั่นในทุกด้าน สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ไม่แตกต่างกัน อายุมีผลต่อความเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร สวัสดิการ และด้านการบริหารจัดการ ระดับการศึกษามีผลต่อความเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน สถานภาพมีความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกันแสดงว่าไม่มีผลต่อความเชื่อมั่นในทุกด้าน รายได้มีผลต่อความเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ และ



ด้านการบริหารจัดการ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกมีผลต่อความเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติ  
คณะกรรมการดำเนินงาน ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ด้านการ  
ให้บริการข้อมูลข่าวสาร สวัสดิการ และด้านการบริหารจัดการ

#### ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของสมาชิกที่ในการบริการ

##### จัดการของ สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานีจำกัด

ตารางที่ 4.15 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริการจัดการของสหกรณ์  
ออมทรัพย์ สาธารณสุขสุราษฎร์ธานีจำกัด

รายละเอียดข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ</b>		
1) การส่งเอกสาร ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ไม่ทันสถานการณ์ ไม่ชัดเจน	6	15
2) ควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องราวต่างๆลงบนสื่อออนไลน์ หน้าเว็บ ไซด์สหกรณ์	1	2
3) ให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มทักทาย ผู้มาใช้บริการด้วยสีหน้าที่จริงใจ	3	8
4) จัดให้มีสวัสดิการทัศนศึกษาสำหรับสมาชิกข้าราชการบ้านาญปิละ 1 ครั้ง	6	15
5) การมอบของสมนาคุณแก่สมาชิกให้พิจารณาด้านคุณภาพและความ เหมาะสมด้วย	5	13
6) คำตอบแทนคำพาหนะประชุมใหญ่ บ้านาญ ควรเป็นอัตราเดียวไม่ควร จ่ายตามระยะทาง	3	8
7) ให้ทบทวนนโยบายเงินกู้และเรื่องค่าธรรมเนียมการกู้	9	23
8) ให้มีการจูงใจด้านการฝากเงินเช่นมีของสมนาคุณตามระดับปริมาณ เงินฝากบ้าง เช่นเครื่องคิดเลข พัดลม	3	8
9) จัดสวัสดิการฝึกอาชีพให้สมาชิก	1	2
10) จัดให้มีตู้ ATM ของสหกรณ์	1	2
<b>อื่นๆ</b>		
1) ดิอยู่แล้วขอให้รักษาความดีและมีระเบียบวินัยอย่างนี้ดีแล้ว	1	2
2) ดิอยู่แล้วเดินหน้าและพัฒนาต่อไปอย่างต่อเนื่อง	1	2
<b>รวม</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.15 พบว่าสมาชิกที่แสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามในตอนี่ 4 มีจำนวน 40 ราย ซึ่งต้องการให้มีสวัสดิการสำหรับข้าราชการบำนาญ สวัสดิการฝึกอาชีพ ให้มีการทบทวนนโยบายเกี่ยวกับเงินกู้และค่าธรรมเนียมการกู้ ให้มีการจูงใจในการฝากเงิน ให้มีคู่มือที่เอื้อของสหกรณ์ ให้ผู้บริการยิ้มแย้มทักทาย ให้มีการพัฒนาในด้านการประชาสัมพันธ์ทั้งในด้านสื่อออนไลน์และการส่งเอกสารหรืออื่นๆที่เกี่ยวกับข่าวสารสหกรณ์



## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของ สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด ในครั้งนี้ ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการในด้านต่างๆของสหกรณ์เพื่อให้สมาชิกเกิดความความเชื่อมั่นสูงสุด เกิดความร่วมมือกันในการพัฒนาสหกรณ์ให้ตอบสนองความต้องการและสร้างความเชื่อมั่นของสมาชิกและสามารถใช้เป็นกรณีตัวอย่างในการปรับปรุงการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพแก่สหกรณ์อื่นๆต่อไป

#### 1. สรุปผลการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา มีดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกที่มีต่อการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข จำกัด
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด

##### 1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่สมาชิกสหกรณ์ออมสาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) กำหนดขนาดโดยวิธีการคำนวณใช้สูตร Taro Yamane ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 6,310 คน ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เก็บข้อมูลทั้งหมด จำนวน 377 คน ตามสัดส่วนของสมาชิกสหกรณ์

เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อหาค่าความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามของแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ รวมทั้งนำแบบสอบถามไปทดสอบกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยเลือกทดสอบกับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นักสหกรณ์สุราษฎร์ธานี จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 30 คน เพื่อหาความ

สอดคล้องภายในด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค โดยได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.9132 แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี รวมทั้งปัญหา ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่นๆ เกี่ยวกับความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่จัดส่งให้สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 377 คน ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 377 คน วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป รวมทั้งใช้สถิติพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หากพบความแตกต่างในเชิงสถิติ จะทำการทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธีการของ LSD และ One-Way ANOVA

### 1.3 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาความเชื่อมั่นของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี สรุปได้ดังนี้

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จากการศึกษาพบว่า พบว่าสมาชิกกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงจำนวน 286 คนคิดเป็นร้อยละ 75.90 เป็นเพศชายจำนวน 91 คนคิดเป็นร้อยละ 24.10 อายุ 20-30 ปีจำนวน 101 คนคิดเป็นร้อยละ 26.8 อายุ 31-40 ปีจำนวน 113 คนคิดเป็นร้อยละ 30.0 อายุ 41-50 ปีจำนวน 62 คนคิดเป็นร้อยละ 16.4 อายุ 51 ปีขึ้นไปจำนวน 101 คนคิดเป็นร้อยละ 26.8 สถานภาพโสดจำนวน 135 คนคิดเป็นร้อยละ 35.8 สถานภาพสมรสจำนวน 210 คนคิดเป็นร้อยละ 55.7 สถานภาพหย่าร้างจำนวน 15 คนคิดเป็นร้อยละ 4.0 สถานภาพหม้ายจำนวน 17 คนคิดเป็นร้อยละ 4.5 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 132 คนคิดเป็นร้อยละ 35.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 210 คนคิดเป็นร้อยละ 55.7 ระดับการศึกษาปริญญาโทจำนวน 26 คนคิดเป็นร้อยละ 6.9 รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจำนวน 104 คนคิดเป็นร้อยละ 27.6 รายได้ 10,001-20,000 บาทจำนวน 146 คนคิดเป็นร้อยละ 38.7 รายได้ 20,001-30,000 บาทจำนวน 72 คนคิดเป็นร้อยละ 19.1 รายได้ 30,000 บาทขึ้นไปจำนวน 55 คนคิดเป็นร้อยละ 14.6 ระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 161 คนคิดเป็นร้อยละ 42.7 ระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่ำกว่า 6-10 ปี จำนวน 52 คนคิดเป็นร้อยละ 13.8 ระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่ำกว่า 11-20 ปี จำนวน 84 คนคิดเป็นร้อยละ 22.3

ระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 20 ปี จำนวน 80 คนคิดเป็นร้อยละ 21.2 ผลโดยสรุป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ 10,000-20,000 บาท และระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่ำกว่า 5 ปี

### 1.3.2 แยกตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1) ศึกษาระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกที่ในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด

จากการศึกษา ความเชื่อมั่นของสมาชิกด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.97 เป็นรายชื่อพบว่า มีความเชื่อมั่นว่าสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด เป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่มีความมั่นคงและยั่งยืนค่าเฉลี่ย 4.18 มีการพัฒนาให้เกิดความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง และมั่นคงค่าเฉลี่ย 4.06 มีการเก็บรักษาข้อมูลของสมาชิกไว้เป็นความลับไม่เปิดเผยแก่บุคคลอื่นค่าเฉลี่ย 4.03 มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักเป็นที่ยอมรับของสมาชิกและบุคคลภายนอก ค่าเฉลี่ย 4.02 มากที่สุด รองลงมา มีอาคารสำนักงานกว้างขวางเป็นทรัพย์สินของสหกรณ์ ทำเลที่ตั้ง ที่จอดรถ สะดวกในการติดต่อ มีป้ายชื่อสหกรณ์มองเห็นชัดเจน เป็นที่รู้จักและน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 3.99 สถานที่สำนักงานมีความสะอาด และจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อยค่าเฉลี่ย 3.97 มีระบบการบริหารงานที่เป็นมาตรฐานค่าเฉลี่ย 3.92 มีวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานมีคุณภาพทันสมัยพร้อมให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพค่าเฉลี่ย 3.90 มีระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกันค่าเฉลี่ย 3.88 การบริหารงานโปร่งใส ตรวจสอบได้ ค่าเฉลี่ย 3.83 และน้อยที่สุดคือ มีระบบรักษาความปลอดภัยในสำนักงานที่ดี โดยสารวัตรทหารค่าเฉลี่ย 3.09

ความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.81 เป็นรายชื่อพบว่า มีทักษะ มีความเชี่ยวชาญในการบริหารงานมากที่สุดค่าเฉลี่ย 3.90 รองลงมา เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการบริหารจัดการและได้นำมาใช้ให้เกิดการพัฒนาในสหกรณ์ค่าเฉลี่ย 3.87 เป็นผู้มีความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสหกรณ์เป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถามของสมาชิกหรือบุคคลอื่นได้อย่างถูกต้อง แม่นยำค่าเฉลี่ย 3.81 มีประวัติส่วนบุคคลและประวัติการทำงานใสสะอาด เชื่อถือได้ค่าเฉลี่ย 3.80 และน้อยที่สุดคือ มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงขอบเขตของภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ไม่ก้าวก่ายหรือละเลย ค่าเฉลี่ย 3.77 และเสียสละ ทั้งร่างกาย แรงใจ และเวลาให้กับการบริหารงานสหกรณ์อย่างเต็มที่ค่าเฉลี่ย 3.71

ความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.9 เป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตค่าเฉลี่ย 3.95 เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงขอบเขตของภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายค่าเฉลี่ย 3.93 มีประวัติส่วนบุคคลและการทำงานใสสะอาด เชื่อถือได้ค่าเฉลี่ย 3.90 มากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ได้มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ความสามารถ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานค่าเฉลี่ย 3.88 และน้อยที่สุด เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองค่าเฉลี่ย 3.84

ความเชื่อมั่นด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 เป็นรายข้อพบว่ามีการให้บริการรวดเร็วถูกต้องครบถ้วนมีขั้นตอนชัดเจน เข้าใจง่ายค่าเฉลี่ย 3.96 บุคลากรผู้ให้บริการมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ การให้บริการมีความพร้อมที่จะบริการอยู่ตลอดเวลามากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมาการให้ข้อมูลข่าวสารและรับฟังปัญหาความต้องการของสมาชิกด้วยความเต็มใจมีการอธิบายอย่างถูกต้องใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายค่าเฉลี่ย 3.87 ให้บริการแก่สมาชิกโดยเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะค่าเฉลี่ย 3.86 การมอบสวัสดิการต่างๆ สหกรณ์มีการกำหนดหลักเกณฑ์เหมาะสมเป็นธรรม และน้อยที่สุดคือการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ รวดเร็ว ทันเวลา ต่อเนื่องและเชื่อถือได้ค่าเฉลี่ย 3.78

ความเชื่อมั่นด้านการบริหารจัดการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.86 เป็นรายข้อพบว่า มีระบบการบริหารจัดการทรัพยากรที่ดีมีประสิทธิภาพให้ เกิดประโยชน์สูงสุด ค่าเฉลี่ย 3.93 มากที่สุด รองลงมา มีระบบการบริหารจัดการเงินทุนด้วยความระมัดระวัง รอบคอบคุ้มค่าเหมาะสม มีการกำหนดแผนในการปฏิบัติงานสหกรณ์ครอบคลุมทั้งระยะสั้น ระยะยาวเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การค่าเฉลี่ย 3.90 มีการมอบหมายงานให้บุคลากรในแผนกหรือฝ่ายได้ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ มีระบบการตรวจสอบและระบบการควบคุมภายในที่ดีมีประสิทธิภาพค่าเฉลี่ย 3.85 สหกรณ์จัดสรรผลประโยชน์สู่สมาชิกในสัดส่วนที่เหมาะสมเป็นธรรม ค่าเฉลี่ย 3.79 และน้อยที่สุดคือมีการจูงใจหรือกระตุ้นให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ค่าเฉลี่ย 3.77

2) ศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด



เปรียบเทียบระดับความความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของ สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันของ สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด

(1) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิก เพศชายและเพศหญิง

ผลการศึกษา พบว่า สมาชิกเพศหญิงมีระดับความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการ มากกว่าเพศชาย จากการทดสอบด้วยสถิติทดสอบ t-test พบว่า ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระดับ ความเชื่อมั่นของสมาชิกเพศ

หญิงในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด มีความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ของสหกรณ์ แตกต่างกับความเชื่อมั่นของเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีอายุต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า

ความเชื่อมั่นของสมาชิกในด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 20-30 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมา อายุระหว่าง 31-40 ปี และ อายุ 51 ปีขึ้นไปตามลำดับ ส่วนอายุ 41-50 ปี มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นด้าน ภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงานสมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 20-30 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี และ อายุ 51 ปีขึ้นไปตามลำดับ ส่วนอายุ 41-50 ปี มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 20-30 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปีตามลำดับ ส่วนอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุ



ต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 31-40 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาอายุระหว่าง 20-30 ปี และอายุ 41-50 ปีตามลำดับ ส่วนอายุ 51 ปีขึ้นไปมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการบริหารจัดการ สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 20-30 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปีตามลำดับ ส่วนอายุ 51 ปีขึ้นไปมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านการบริหารจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(3) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ผลการศึกษาพบว่าความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับการศึกษาที่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับความเชื่อมั่นสูงสุดในทุกด้าน รองลงมาคือระดับปริญญาตรี ส่วนระดับปริญญาโทมีระดับความเชื่อมั่นน้อยที่สุดในทุกด้าน จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่าสมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติของคณะกรรมการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าสมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ ด้านการบริหารจัดการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(4) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีสถานภาพต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ที่มีสถานภาพหย่าร้าง มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุดใน 4 ด้านคือ 1.ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ 2.ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ 3.ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ 4.ด้านการบริหารจัดการ และ สถานภาพโสดมีระดับความเชื่อมั่นสูงสุดในด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน จากการวิเคราะห์

ความแปรปรวนพบว่าสมาชิกที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความเชื่อมั่น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(5) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีรายได้ต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทมีระดับความเชื่อมั่นสูงสุดในทุกด้าน รองลงมาคือรายได้ 10,001-20,000 บาทและรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปตามลำดับ ส่วนรายได้ 20,001-30,000 บาทมีระดับความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่าสมาชิกที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติของคณะกรรมการดำเนินงาน ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการด้านการบริหารจัดการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าสมาชิกที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(6) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด ระหว่างสมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า

ความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ การเป็นสมาชิกต่ำกว่า 5 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมามากกว่า 20 ปี และ 11-20 ปีตามลำดับ ส่วน 6-10 ปี มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน สมาชิกสหกรณ์สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ การเป็นสมาชิกต่ำกว่า 5 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมามากกว่า 20 ปี และ 11-20 ปีตามลำดับ ส่วน 6-10 ปี มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกันเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ สมาชิกสหกรณ์สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ การเป็นสมาชิกต่ำกว่า 5 ปี มีความเชื่อมั่น

สูงสุด รองลงมามากกว่า 11- 20 ปี และ 6-10 ปีตามลำดับ ส่วน มากกว่า 20 ปี มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ การเป็นสมาชิกต่ำกว่า 5 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมา 11- 20 ปี และมากกว่า 20 ปี 6-10 ปีตามลำดับ ส่วน 6-10 ปี มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุดจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ ด้านการบริหารจัดการ สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่ำกว่า 5 ปี มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมา 6-10 ปี และ 11-20 ปีตามลำดับ ส่วน มากกว่า 20 ปี มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกันมีความเชื่อมั่นด้านการบริหารจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.) ศึกษาปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด จากแบบสอบถามจำนวน 377 ชุด มีสมาชิกแสดงความคิดเห็นจำนวน 40 ราย ซึ่งต้องการให้สหกรณ์มีสวัสดิการสำหรับข้าราชการบำนาญ สวัสดิการฝึกอาชีพ ให้มีการทบทวนนโยบายเกี่ยวกับเงินกู้และค่าธรรมเนียมการกู้ ให้มีการจูงใจในการฝากเงิน ให้มีคู่มือที่เื่อมของสหกรณ์ ให้ผู้บริการยิ้มแย้มทักทาย ให้มีการพัฒนาในด้านการประชาสัมพันธ์ทั้งในด้านสื่อออนไลน์และการส่งเอกสารหรืออื่นๆที่เกี่ยวกับข่าวสารสหกรณ์

## 2. อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด มีผลการศึกษา ดังนี้

2.1 การที่สมาชิกของสหกรณ์มีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการของสหกรณ์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการเป็นอันดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวรรวิษา ศรีสมุทร (2547:47) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรสุวรรณภูมิ จำกัด จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกมีความ

พึงพอใจด้านอาคารสถานที่โดยรวมมีความพอใจในระดับปานกลาง ส่วนในด้านตัวเจ้าพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก และมีสมาชิกส่วนน้อยที่ไม่พอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานสหกรณ์การเกษตรสุวรรณภูมิ จำกัด ทั้งนี้เพราะว่าสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด เป็นสหกรณ์ประเภทออมทรัพย์มีการบริหารจัดการที่ดีกว่าสหกรณ์ประเภทสหกรณ์การเกษตร

2.2 ประเด็นที่สมาชิกมีความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เป็นอันดับรองจากความเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ผลการศึกษาประเด็นนี้ ไม่สอดคล้อง **ปราณี กิริติธร** (2543:43) ได้ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า “ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารทหารไทยเป็นรายชื่อที่อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ พนักงานแต่งกายสุภาพ การกล่าวต้อนรับและการทักทาย ความสะอาดของสถานที่ทำการ และความปลอดภัยในธนาคารส่วนข้อที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความถูกต้องของการรับจ่ายเงิน ความเร็วและความถูกต้องในการเปิดบัญชี การรับฝาก – ถอน ความรวดเร็ว และความถูกต้องด้านสินเชื่อ และสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า เพราะว่าสมาชิกสหกรณ์ต้องการให้บริการด้านดำเนินงานมากกว่าด้านเจ้าหน้าที่

2.3 ประเด็นที่สมาชิกมีความเชื่อมั่นด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการของสหกรณ์เป็นอันดับสาม ซึ่งมีความเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ อันดับหนึ่งและมีมีความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ อันดับรอง ผลการศึกษาประเด็นนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ **สุทธิชาติ อำนวยรัตน์** (2543:50) ได้ศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มเกษตรกรในการบริการตลาดข้าวของตลาดกลาง ผลผลิตเกษตรกรประจำตำบลในจังหวัดอุดรธานี จากผลศึกษามีข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับราคาข้าวไปยังหมู่บ้านของเกษตรกรให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในช่วงที่มีการซื้อขายข้าวอย่างหนาแน่น

2.4 ประเด็นที่สมาชิกมีความเชื่อมั่นด้านการบริหารจัดการ เป็นอันดับสี่ ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการของสหกรณ์เป็นอันดับสาม ซึ่งมีความเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ อันดับหนึ่งและมีมีความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ อันดับรอง เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆยังไม่รวดเร็ว ทันเวลา ต่อเนื่องและเชื่อถือได้

2.5 ประเด็นที่สมาชิกมีความเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน เป็นอันดับสุดท้าย เนื่องจากความเสียสละทั้งร่างกายแรงใจและเวลาให้กับการบริหารงาน สหกรณ์ยังไม่เต็มที่

2.6 ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด ที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด แตกต่างกัน

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากสรุปผลการศึกษา และการวิเคราะห์ผลการศึกษาในครั้งนี้ ที่ได้เสนอไปแล้ว ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษา พบว่า ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด มีความเชื่อมั่นในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัยอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ ด้านการบริหารจัดการ ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน ดังนั้นสหกรณ์ต้องให้ความสำคัญกับความเชื่อก่อนดังกล่าวทุกด้าน และ ควรพัฒนาทุกด้านให้มีความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้นเป็นระดับมากที่สุดต่อไป

ทั้งนี้ถ้าพิจารณาเป็นแต่ละด้านควรให้ความสำคัญกับความเชื่อมั่นแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัยอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ สมาชิกมีความเชื่อมั่นว่าสหกรณ์มีความมั่นคงและยั่งยืน มีการพัฒนาเติบโตอย่างต่อเนื่อง และมั่นคง เก็บรักษาข้อมูลสมาชิกเป็นความลับ ไม่เปิดเผยแก่บุคคลอื่น มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของสมาชิกและบุคคลภายนอก ดังนั้นสหกรณ์จึงต้องรักษาระดับความเชื่อมั่นเหล่านี้ไว้ และสหกรณ์ควรพัฒนาความเชื่อมั่นในเรื่องระบบการรักษาความปลอดภัยในสำนักงาน การบริหารงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้ การปฏิบัติงานที่มีระเบียบกฎเกณฑ์เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน สมาชิกมีความเชื่อมั่นว่าคณะกรรมการดำเนินการมีทักษะมีความเชี่ยวชาญในการบริหารงานดังนั้นสหกรณ์จึงต้องรักษาระดับความ



เชื่อมั่นนี้ไว้ และควรพัฒนาความเชื่อมั่นในเรื่องความรู้ความสามารถมีประสบการณ์ในการทำงานด้านการบริหารจัดการและได้นำมาใช้ให้เกิดการพัฒนาในสหกรณ์ ความเสียสละทั้งแรงกายแรงใจและเวลาให้กับการบริหารงานสหกรณ์อย่างเต็มที่ ความเข้าใจในขอบเขตของภาระหน้าที่ และในเรื่องของประวัติส่วนบุคคล ดังนั้นสหกรณ์จึงควรกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่สมัครเข้าเป็นคณะกรรมการไว้ให้ครบถ้วนชัดเจนและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ สมาชิกมีความเชื่อมั่นว่าฝ่ายจัดการมีความรู้ความสามารถมีทักษะมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีประวัติบุคคลและการทำงานใสสะอาด ดังนั้นสหกรณ์จึงต้องรักษาระดับความเชื่อมั่นเหล่านี้ไว้ และควรพัฒนาความเชื่อมั่นในเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ และในเรื่องการศึกษาความรู้เพิ่มเติมและการพัฒนาตนเองเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นสหกรณ์จึงควรจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาให้ความรู้แก่ฝ่ายจัดการให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปโดยสม่ำเสมอ

ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ สมาชิกมีความเชื่อมั่นว่า การให้บริการรวดเร็วถูกต้องครบถ้วน ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ พร้อมทั้งจะให้บริการตลอดเวลา ดังนั้นสหกรณ์จึงต้องรักษาระดับความเชื่อมั่นเหล่านี้ไว้ และควรพัฒนาความเชื่อมั่นในเรื่องการให้บริการที่เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ รับฟังปัญหา ความต้องการและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการด้วยความถูกต้องและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต้องรวดเร็วทันเวลาต่อเนื่องและเชื่อถือได้ ดังนั้นสหกรณ์จึงควรจัดให้มีแบบสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ ในแต่ละครั้งโดยจะต้องกำหนดคำถามให้กระชับเข้าใจง่ายตรงประเด็น แล้วสรุปผลทุก 3 เดือนเพื่อนำผลไปวิเคราะห์และพัฒนาโดยสม่ำเสมอ

ด้านการบริหารจัดการ สมาชิกมีความเชื่อมั่นว่าสหกรณ์มีการกำหนดแผนการปฏิบัติงานครอบคลุมทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีการบริหารจัดการทรัพยากรที่ดีมีประสิทธิภาพ มีการบริหารจัดการเงินทุนด้วยความระมัดระวังรอบคอบคุ้มค่าเหมาะสม ดังนั้นสหกรณ์จึงต้องรักษาระดับความเชื่อมั่นเหล่านี้ไว้ และควรพัฒนาความเชื่อมั่นในเรื่องแรงจูงใจให้งานบรรลุตามเป้าหมาย ในเรื่องระบบการตรวจสอบและระบบการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพ ในเรื่องของการจัดสรรผลประโยชน์สู่สมาชิกให้เหมาะสมเป็นธรรม ดังนั้นสหกรณ์จึงควรกำหนดคุณสมบัติและคัดเลือกคณะกรรมการและผู้ตรวจสอบกิจการให้ได้มาซึ่งผู้ที่มีความรู้ความสามารถเป็นคนดีซื่อสัตย์สุจริตมีความรับผิดชอบมาร่วม

กันบริหารงานสหกรณ์ให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี เพื่อประโยชน์สูงสุดของสหกรณ์และมวลสมาชิก

สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานีจำกัด ได้แก่ อายุที่ต่างกันมีผลต่อความเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร สวัสดิการ และด้านการบริหารจัดการต่างกัน ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อความเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน ต่างกัน รายได้ที่ต่างกันมีผลต่อความเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ และด้านการบริหารจัดการต่างกัน ระยะเวลาการเป็นสมาชิกที่ต่างกันมีผลต่อความเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร สวัสดิการ และด้านการบริหารจัดการต่างกัน ส่วน เพศ และสถานภาพที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความเชื่อมั่นในทุกด้าน

ดังนั้นสหกรณ์ควรปรับปรุงความเชื่อมั่นของสมาชิกที่มีอายุและระยะเวลาการเป็นสมาชิกที่ต่างกันเป็นสำคัญโดยเน้นการให้ความรู้ข้อมูลข่าวสารแก่สมาชิกให้มากขึ้นโดยจัดทำโครงการอบรมสมาชิกแบ่งเป็นกลุ่มตามความเหมาะสม ได้แก่ กลุ่มสมาชิกใหม่ กลุ่มสมาชิกข้าราชการบำนาญหรืออายุ 5 ปีขึ้นไป กลุ่มสมาชิกระดับผู้บริหารหรืออายุ 41-50 ปี กลุ่มสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6-10 ปี หรือ 20 ปีขึ้นไป และหรือจัดกลุ่มตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก หรือตามช่วงอายุของสมาชิกก็ได้เช่นเดียวกัน เพื่อนำผลมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการที่ดีขึ้น

3.1.1 ผู้ศึกษาควรนำผลที่ได้จากการศึกษา ไปใช้เป็นข้อมูลในการนำเสนอต่อผู้บริหารสหกรณ์ต่อไป

3.1.2 สหกรณ์ควรนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการของสหกรณ์ ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัยเกี่ยวกับระบบการรักษาความปลอดภัยในสำนักงาน ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน เกี่ยวกับการเสียสละทั้งแรงกายแรงใจให้กับการบริหารงานสหกรณ์และเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจถึงขอบเขตภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆให้รวดเร็ว ทันเวลาต่อเนื่องและเชื่อถือได้ ด้านการบริหารจัดการ เกี่ยวกับการจูงใจให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายและการจัดสรรผลประโยชน์สู่สมาชิกเพื่อให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นมากที่สุด



3.1.3 สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมและแนะนำสหกรณ์อื่น ๆ เพื่อนำไปพัฒนาการการบริหารจัดการสหกรณ์

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อนำไปใช้วางแผนและปรับปรุงการบริหารจัดการต่อไป

3.2.2 ควรทำการศึกษาแบบเจาะลึกโดยการทำ SWOT หาจุดเด่น จุดด้อย โอกาส และอุปสรรค ในธุรกิจของสหกรณ์ เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการแก่สหกรณ์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่สมาชิกสหกรณ์

3.2.3 ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องความเชื่อมั่นของสมาชิกในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด

3.2.4 ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังของสมาชิกในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด



บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2542) การประชุมเชิงวิชาการเรื่อง หลักการ อุดมการณ์และวิธีการสหกรณ์  
วันที่ 4 กันยายน 2544 ห้องประชุมกองฝึกอบรม กรมส่งเสริมสหกรณ์  
สมาคมเศรษฐศาสตร์แห่งประเทศไทย (2550) “ ประกาศสมาคมเศรษฐศาสตร์แห่งประเทศไทย  
เรื่องจรรยาบรรณของคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์  
ชาญชัย ราชโคตร (2544) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน  
อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิต  
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- พิภพ วังเงิน (2547) พฤติกรรมองค์กร กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อักษรพิทยา
- มณีวรรณ ตันไทย (2533) พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องควบคุมยา สำนักงาน  
คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ราชบัณฑิตยสถาน (2542) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน กรุงเทพมหานคร บริษัทนานมีบุ๊ค  
พับลิเคชันส์ จำกัด
- วิชาญ ฤทธิรงค์ (2538) เทคนิคการหาเงินฝาก กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2550) พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์  
กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- หลุย จำปาเทศ (2533) จิตวิทยาการจูงใจ กรุงเทพมหานคร สามัคคีสาส์น
- วรรณวิษา ศรีสมุทร (2547) การสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ  
สหกรณ์การเกษตรสุวรรณภูมิ จำกัด จังหวัดกาญจนบุรี
- ปราณี กิรติธร (2543) ความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) สาขา  
กาฬสินธุ์
- สุทธิชาติ อำมาตย์หิน (2543) ความพึงพอใจของกลุ่มเกษตรกรในการบริการตลาดข้าวของตลาด  
กลาง ผลผลิตเกษตรกรประจำตำบลในจังหวัดอุดรธานี
- ชนทัต กลิ่นประทุม (2542 : 4-5) การให้บริการของสำนักงานการศึกษาเอกชนมีวัตถุประสงค์เพื่อ  
ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการ
- สุชาติ โนนสืบเถา (2542 : 4-5) ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสำนักงาน  
ใหญ่

รายงานกิจการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานีจำกัด ประจำปี (2554) สหกรณ์ออม  
ทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี

<http://www.auimangement.com/> (27 กุมภาพันธ์ 2555) ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ

<http://www.idis.ru.ac.th/> (15 มีนาคม 2555) แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข**  
**สุราษฎร์ธานี จำกัด**

.....

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้ เป็นการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
 แขนงวิชาสหกรณ์ สาขาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
 ประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระในหัวข้อ “ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของ  
 สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี” ในการนี้ผู้ศึกษาจึงขอ  
 ความอนุเคราะห์จากท่านสมาชิก โปรดแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามนี้ในช่องที่ตรงกับความ  
 คิดเห็นท่านมากที่สุด โดยคำตอบหรือความคิดเห็นของท่านจะถือเป็นความลับ ผลในการศึกษาจะ  
 ได้นำไปดำเนินการปรับปรุงการบริหารงานและพัฒนา ความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหาร  
 จัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด เพื่อผลประโยชน์และความพึงพอใจ  
 สูงสุดแก่สมาชิกต่อไป

**คำแนะนำ** ในการกรอกแบบสอบถาม

1. โปรดตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความจริงหรือความคิดเห็นของท่าน  
 มากที่สุดหรือเติมข้อความในช่องว่างให้ได้ความสมบูรณ์
2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
  - ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของ  
 สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี 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. 1- 5 ปี

2. 6 – 10 ปี

3. 11-20 ปี

4. มากกว่า 20 ปี





ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของสมาชิกในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์

สาธารณสุข สุราษฎร์ธานี จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความเชื่อมั่นของท่านมากที่สุดเพียง

คำตอบเดียว (ในแต่ละข้อต่อไปนี้เป็นข้อความความเชื่อมั่นในระดับใด)

2.1 ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความมั่นคง ความปลอดภัย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานีจำกัด เป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่ มีความมั่นคงและยั่งยืน					
2. มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักเป็นที่ยอมรับของสมาชิกและบุคคลภายนอก					
3. บริหารงานโปร่งใส ตรวจสอบได้					
4. มีระบบการบริหารงานที่เป็นมาตรฐาน					
5. มีการพัฒนาให้เกิดการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและมั่นคง					
6. เก็บรักษาข้อมูลของสมาชิกไว้เป็นความลับไม่เปิดเผยแก่บุคคลอื่น					
7. มีระบบรักษาความปลอดภัยในสำนักงานที่ดี โดยสารวัตรทหาร					
8. มีระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน					
9. มีอาคารสำนักงานกว้างขวางเป็นทรัพย์สินของสหกรณ์ ทำเลที่ตั้ง ที่จอดรถ สะดวกในการติดต่อ มีป้ายชื่อสหกรณ์มองเห็นชัดเจน เป็นที่รู้จักและน่าเชื่อถือ					
10. สถานที่สำนักงานมีความสะอาด และจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อย					
11. วัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานมีคุณภาพทันสมัยพร้อมให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

2.2 ด้านคุณสมบัติคณะกรรมการดำเนินงาน	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. เป็นผู้มีความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม					
2. เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการบริหารจัดการ และได้นำมาใช้ให้เกิดการพัฒนาในสหกรณ์					
3. มีทักษะ มีความเชี่ยวชาญในการบริหารงาน					
4. มีประวัติส่วนบุคคลและประวัติการทำงานใสสะอาด เชื่อถือได้					
5. เสียสละทั้งแรงกาย แรงใจ และเวลาให้กับการบริหารงานสหกรณ์อย่างเต็มที่					
6. มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงขอบเขตของภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ไม่ก้าวท้าวหรือละเลย					
7. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสหกรณ์เป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถามของสมาชิกหรือบุคคลอื่นได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ					
<b>2.3 ด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ มีความเชี่ยวชาญ ในการปฏิบัติงาน					
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
3. เจ้าหน้าที่ได้มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ความสามารถ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน					
4. มีประวัติส่วนบุคคลและการทำงานใสสะอาด เชื่อถือได้					
5. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงขอบเขตของภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
6. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง					

2.4 ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. การให้บริการ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน มีขั้นตอนชัดเจนเข้าใจง่าย					
2. ให้บริการแก่สมาชิกโดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ					
3. การให้ข้อมูลข่าวสารและรับฟังปัญหาความต้องการของสมาชิกด้วยความเต็มใจ มีการอธิบายอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
4. ผู้ให้บริการ มีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ					
5. การให้บริการมีความพร้อมที่จะบริการอยู่ตลอดเวลา					
6. การมอบสวัสดิการต่างๆ สหกรณ์มีการกำหนดหลักเกณฑ์ เหมาะสมเป็นธรรม					
7. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ รวดเร็ว ทันเวลา ต่อเนื่องและ เชื่อถือได้					
<b>2.5 ด้านการบริหารจัดการ</b>					
1. มีการกำหนดแผนในการปฏิบัติงานสหกรณ์ ครอบคลุมทั้งระยะสั้นระยะยาว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร					
2. มีการมอบหมายงานให้บุคลากรในแผนกหรือฝ่าย ได้ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร					
3. มีการจูงใจหรือกระตุ้นให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
4. มีระบบการตรวจสอบและระบบการควบคุมภายในที่ดีมีประสิทธิภาพ					

5. มีระบบการบริหารจัดการเงินทุนด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ คู่มีค่าเหมาะสม					
6. มีระบบการบริหารจัดการทรัพยากรที่ดี มี ประสิทธิภาพ ให้ เกิดประโยชน์สูงสุด					
7. สหกรณ์จัดสรรผลประโยชน์สู่สมาชิกในสัดส่วนที่ เหมาะสมเป็นธรรม					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวพุทธชาติ แดงโชติ



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวพุทธชาด แดงโชติ
วัน เดือน ปีเกิด	11 มิถุนายน 2514
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
สถานที่ทำงาน	สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสุราษฎร์ธานี จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ตำแหน่ง	หัวหน้างานบัญชี

