

Scan

ทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
บริษัท ทีโอที จำกัด กรณีศึกษาเฉพาะสำนักงานใหญ่ แจ่งวัฒนะ

นางสาวสมศิริ เมฆานิมิตดี

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2552

**The Attitude of Member on Services of the TOT Public Company
Savings Co-Operative Limited : A Case Study of Changwattana
at Head Office**

Miss Somsiri Mecanimitdee

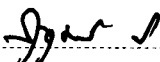
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University


2009

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ทศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
บริษัท ทีโอที จำกัด กรณีศึกษาเฉพาะสำนักงานใหญ่
แจ้งวัฒนะ


ชื่อและนามสกุล นางสาวสมศิริ เมฆานิมิตต์
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุพุมลย์ ชำนิจ

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้แล้ว


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุพุมลย์ ชำนิจ)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรรัตน์ ภิญโญนนตพงษ์)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา


.....
(รองศาสตราจารย์อังกรร่า ชีวะตระกูลกิจ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
วันที่ 24 เดือน ก.พ. พ.ศ. ๒๕๖๓

ชื่อการศึกษา คั่นคว่าอิสระ ทักษะคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท
ทีโอที จำกัด กรณีศึกษาเฉพาะสำนักงานใหญ่ แจ็งวัฒนะ

ผู้ศึกษา นางสาวสมศิริ เมฆานิมิตติ **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุขุมลย์ ชานิจ **ปีการศึกษา** 2552

บทคัดย่อ

การศึกษาคั่นคว่าอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาทักษะคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด (2) เปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบค่าเอฟ (One way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี Least Significant Diference (LSD) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการศึกษาคั่นคว่าอิสระ พบว่า (1) สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ถึงร้อยละ 70.7 มีอายุ ระหว่าง 41 – 50 ปี สถานภาพส่วนใหญ่สมรสแล้ว การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20,001 – 40,000 บาท อายุการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 11 – 15 ปี (2) ทักษะคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัดโดยรวมอยู่ในระดับดี การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีทักษะคติต่อการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด แตกต่างกัน พบว่า สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีผลให้ทักษะคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 (3) ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง สหกรณ์ออมทรัพย์ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นในหลายช่องทาง ควรจัดประชุมใหญ่ที่ส่วนกลาง และพิจารณาในการปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้แก่สมาชิก

คำสำคัญ ทักษะคติ การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด

กิตติกรรมประกาศ

การทำการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รongศาสตราจารย์สุชุนมาลัย ชำนิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ที่กรุณาให้คำแนะนำ และติดตามการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ คุณภัทรินทร์ กदारัตน์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และขอขอบพระคุณสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด ในการสละเวลาและให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ เพื่อนร่วมงานที่ให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ และสนับสนุนในการจัดทำการศึกษาครั้งนี้ให้เสร็จสิ้นสมบูรณ์

สมศิริ เมฆานิมิตต์

ตุลาคม 2552

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
สมมติฐานของการศึกษา.....	3
ขอบเขตการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์.....	17
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	28
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	28
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก.....	34
ส่วนที่ 2 ทักษะของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์.....	38
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ.....	44
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	45
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	60
สรุปการศึกษา.....	60
อภิปรายผล.....	62
ข้อเสนอแนะ.....	65
บรรณานุกรม.....	66
ภาคผนวก.....	70
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม).....	71
ข แบบสอบถาม.....	91
ประวัติผู้ศึกษา.....	98

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 3.1	กลุ่มตัวอย่างจากสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัท ทีไอที จำกัด สำนักงานใหญ่ แจ่งวัฒนะ.....	30
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามปีจ่ายส่วนบุคคล.....	34
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามปีจ่ายเกี่ยวกับการให้บริการ.....	36
ตารางที่ 4.3	ระดับทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด เกี่ยวกับการให้บริการทั้ง 6 ด้าน.....	38
ตารางที่ 4.4	ระดับทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด เกี่ยวกับการให้บริการด้านเงินฝาก เงินกู้.....	39
ตารางที่ 4.5	ระดับทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด เกี่ยวกับการให้บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก.....	40
ตารางที่ 4.6	ระดับทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด เกี่ยวกับการให้บริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ.....	41
ตารางที่ 4.7	ระดับทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด เกี่ยวกับการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์.....	41
ตารางที่ 4.8	ระดับทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด เกี่ยวกับการให้บริการด้านอาคารและสถานที่.....	42
ตารางที่ 4.9	ระดับทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด เกี่ยวกับการให้บริการด้านภาพลักษณ์.....	43
ตารางที่ 4.10	ความถี่ของคำตอบเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด.....	44
ตารางที่ 4.11	การเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำแนกตามเพศ.....	46
ตารางที่ 4.12	การเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ จำแนกตามอายุ.....	47
ตารางที่ 4.13	การเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ เป็นรายคู่ จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	49
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	50
ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	52
ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	53
ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ด้านภาพลักษณ์ เป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	54
ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิกสหกรณ์.....	55
ตารางที่ 4.20 สรุปผลการเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ออมทรัพย์ทั้ง 6 ด้าน.....	56

ญ

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....3

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสถาบันการเงินรูปแบบหนึ่ง ที่ดำเนินการระดมเงินออมจากสมาชิกด้วยการส่งเสริมให้มีการรวมตัวกันของสมาชิกเองโดยความสมัครใจ ดำเนินกิจการตามหลักของสหกรณ์ มุ่งที่จะช่วยเหลือมวลหมู่สมาชิกเป็นหลักมากกว่าการแสวงหาผลกำไร และยึดถือแนวทางของประชาธิปไตยในการตัดสินใจต่าง ๆ สหกรณ์ออมทรัพย์จะให้บริการรับฝากเงินจากสมาชิกรวมถึงเงินกู้ โดยทั่วไปเงินกู้จะแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ เงินกู้ฉุกเฉิน เงินกู้สามัญ และเงินกู้พิเศษ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแหล่งเงินทุนที่สหกรณ์จะสามารถนำมาให้บริการแก่สมาชิก ซึ่งแหล่งเงินทุนที่สหกรณ์หาได้คือ ทุนเรือนหุ้น เงินรับฝากจากสมาชิก และเงินกู้ยืม

สหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด เดิมชื่อ สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย(สอท.) ก่อตั้งโดยคณะกรรมการและสมาชิก สหภาพแรงงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (สรท.) จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 เมื่อวันที่ 14 เมษายน 2525 เลขทะเบียนที่ 24/2525 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจของสมาชิกสหภาพแรงงาน และมีเป้าหมายส่งเสริมให้สมาชิกออมเงินได้อย่างจริงจังและมั่นคง รวมทั้งมุ่งสนองความต้องการกู้ยืมเงิน เมื่อสมาชิกได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการนำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพเสริม เพื่อก่อให้เกิดรายได้ หรือผลประโยชน์ตอบแทนในเชิงเศรษฐกิจ โดยยึดถืออุดมการณ์ของสหกรณ์ คือ ช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (One for all and all for One) และปฏิบัติอยู่ในกรอบของพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 ภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมสหกรณ์และการตรวจสอบบัญชีของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

จากรายงานกิจการประจำปี 2551 สหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด มีสมาชิก ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2551 จำนวน 18,442 คน ทุนดำเนินงานทั้งสิ้น 6,003,780,365.55 บาท รายได้รวมเป็นเงิน 581,716,968.83 บาท โดยมีกำไรสุทธิเป็นเงิน 415,456,442.51 บาท เงินรับฝากจากสมาชิกคงเหลือทุกประเภทจำนวน 4,178,524,837.16 บาท โดยแบ่งออกเป็น

- เงินฝากประจำ เป็นเงิน 5,689.93 บาท
- เงินฝากออมทรัพย์ เป็นเงิน 2,477,693.72 บาท
- เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ เป็นเงิน 4,176,041,453.51 บาท

เงินกู้ให้แก่สมาชิกทุกประเภทจำนวน 8,508,446,011.00 บาท โดยแบ่งออกเป็น

- เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน จำนวน 6,177 สัญญา เป็นเงิน 212,588,124.00 บาท
- เงินกู้สามัญ จำนวน 13,358 สัญญา เป็นเงิน 8,282,266,756.00 บาท
- เงินกู้สามัญ-เพื่อการศึกษา จำนวน 285 สัญญา เป็นเงิน 13,631,131.00 บาท

สำหรับการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ จะมีทั้งการรับฝากเงินและการให้บริการกู้ยืมเงินประเภทต่าง ๆ นอกจากนี้ ยังมีสวัสดิการให้กับสมาชิกต่าง ๆ เช่น การให้ทุนส่งเสริมการศึกษานูตรธิดาของสมาชิก ทุนสาธารณประโยชน์ เงินสวัสดิการสงเคราะห์ เมื่อสมาชิก และบุคคลในครอบครัวถึงแก่กรรม บริการช่วยเหลือสมาชิกที่ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ บริการเงินตอบแทนผู้เป็นสมาชิกติดต่อกันตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป จนถึงเกษียณอายุ หรือขอลาออกจากงาน

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา สหกรณ์มักจะได้รับข้อร้องเรียนจากสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการอยู่เป็นประจำ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด ว่ามีทัศนคติเป็นอย่างไร เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด ต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

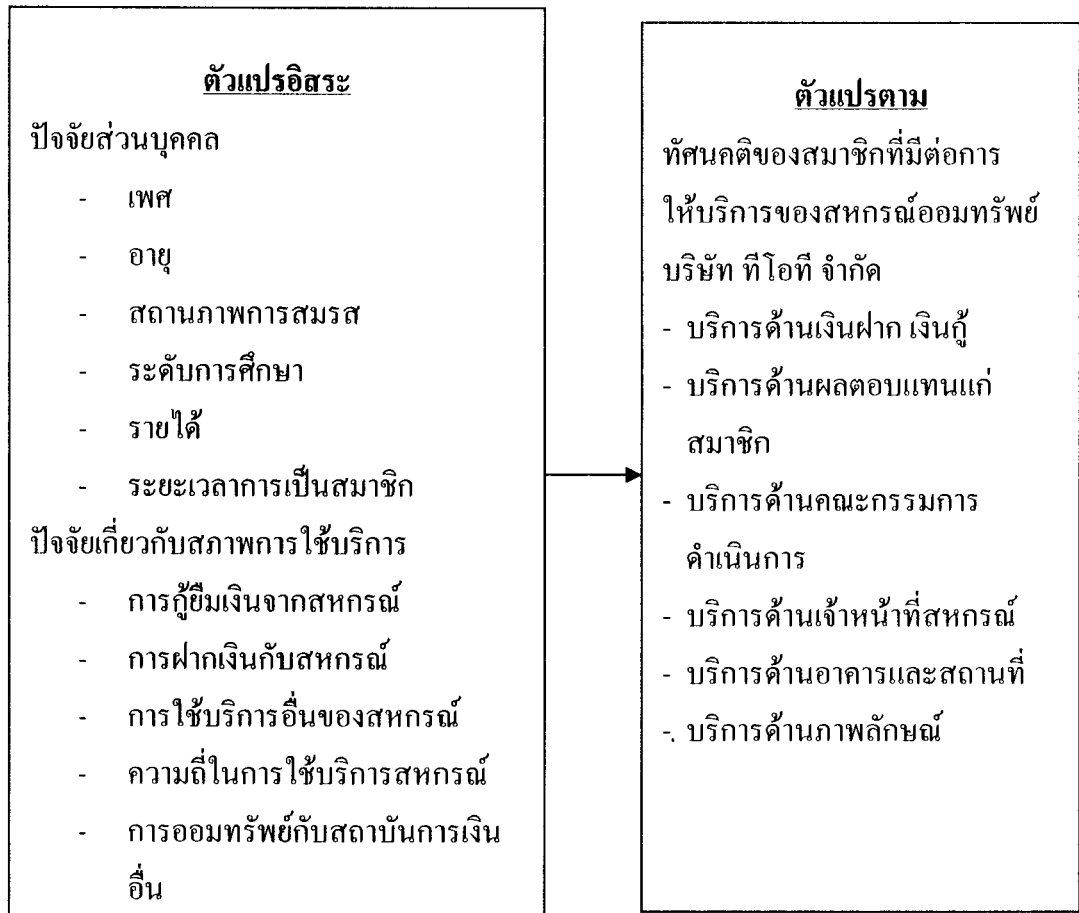
2.1 เพื่อศึกษาทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด

2. กรอบแนวคิดการศึกษา

ภาพที่ 1.1



4. สมมติฐานการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด แตกต่างกันไป

5. ขอบเขตการศึกษา

ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

5.1 ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาทัศนคติของสมาชิกซึ่งปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ แจ็งวัฒนะ ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด ซึ่งมีจำนวนสมาชิกทั้งสิ้น 4,988 คน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาทัศนคติของสมาชิกจำแนกเป็นการบริการเป็น 6 ด้าน ได้แก่ บริการด้านเงินฝาก เงินกู้ บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก บริการด้านกรรมการดำเนินการ บริการด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์ บริการด้านอาคารสถานที่ บริการด้านภาพลักษณ์

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2552 จนถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2552

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1. สหกรณ์ออมทรัพย์ หมายถึง สถาบันการเงินแบบหนึ่งที่มีสมาชิกเป็นบุคคลซึ่งมีอาชีพอย่างเดียวกันหรือที่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน มีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์และให้กู้ยืมเมื่อเกิดความจำเป็น หรือเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์จกอกงย และได้รับการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ สามารถกู้ยืมเงินได้เมื่อเกิดความจำเป็นตามหลักการช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

6.2. สหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ที่ตั้งอยู่ที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แจ็งวัฒนะ

6.3. การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ หมายถึง บริการรับฝาก-ถอน กู้ยืมเงิน และสวัสดิการต่างๆ ให้กับสมาชิก

6.4. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ หมายถึง สมาชิก ที่มีชื่อและลงลายมือชื่อในบัญชีรายชื่อของผู้ซึ่งเป็นสมาชิกสหกรณ์ และได้ชำระค่าหุ้นตามจำนวนที่จะถือครบถ้วนแล้ว ซึ่งปัจจุบันปฏิบัติงาน ณ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แจ็งวัฒนะ

6.5. ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุ สถาบัน หรือสภาพการณ์ใด ๆ ที่เป็นผลมาจากประสบการณ์ และพร้อมที่จะแสดงออกเป็นการตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจจะป็นทางบวก หรือทางลบ ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นมีประสบการณ์กับสิ่งนั้น ๆ ในลักษณะใด

6.6. ทักษะของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ หมายถึง ความรู้สึกความคิดเห็นต่าง ๆ ของสมาชิกสหกรณ์ ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ แง้่วฒนะ ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ ด้านต่างๆ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่

6.6.1. การบริการด้านเงินฝาก เงินกู้ หมายถึง การอำนวยความสะดวกในการฝาก-ถอนเงิน การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ วงเงินกู้ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ การค้ำประกัน การถือหุ้น และหลักทรัพย์ ที่สร้างความพึงพอใจให้กับสมาชิก

6.6.2. การบริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก หมายถึง การจัดสรรเงินปันผลจากการถือหุ้น การเฉลี่ยคืนดอกเบี้ยเงินกู้ การกำหนดวงเงินสงเคราะห์สมาชิก การกำหนดวงเงินช่วยเหลือผู้ประสบภัย

6.6.3. การบริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ หมายถึง การดำเนินงานของคณะกรรมการในการกำหนดนโยบายในการดำเนินงาน การควบคุมค่าใช้จ่าย และการลงทุน การจัดจ้างผู้จัดการ และพนักงานสหกรณ์ การบริหารงานเป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ การสร้างความเชื่อมั่นในความมั่นคงของสหกรณ์

6.6.4. การบริการด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์ หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องความรู้ความเข้าใจที่สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องเกี่ยวกับงานบริการของสหกรณ์ ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ ความเสมอภาคในการให้บริการแก่สมาชิก

6.6.5. การบริการด้านอาคาร และสถานที่ หมายถึง การอำนวยความสะดวกในเรื่องขนาดพื้นที่ในการให้บริการ สถานที่ให้บริการสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ความทันสมัย ระยะเวลาในการเปิดทำการให้บริการของสหกรณ์มีความเหมาะสม สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารข่าวสารข้อมูล

6.6.6. การบริการด้านภาพลักษณ์ หมายถึง การบริการให้เกิดภาพขึ้นในใจของสมาชิก ในการดำเนินการเลือกตั้งคณะกรรมการเป็นไปอย่างยุติธรรมเหมาะสม ความเชื่อมั่นในระบบการบริหารจัดการสหกรณ์ การจัดประชุมใหญ่ การประชาสัมพันธ์ของสหกรณ์ ความปลอดภัยในข้อมูลของสมาชิกสหกรณ์ ความถูกต้องของข้อมูลของสหกรณ์ ออมทรัพย์ ความเชื่อมั่นในเรื่องฐานะการเงินของสหกรณ์ ผู้ตรวจสอบกิจการมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบระดับทัศนคติ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าอิสระเรื่องทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด กรณีศึกษาเฉพาะสำนักงานใหญ่ แจ่งวัฒนะ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์
4. แนวความคิดเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ ผู้ศึกษาขอเสนอความหมายของทัศนคติ ความสำคัญ และลักษณะของทัศนคติ องค์ประกอบของทัศนคติ หน้าที่ของทัศนคติ การเกิดและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการวัดทัศนคติ ตามลำดับ ดังนี้

1.1 ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) เป็นแนวคิดที่มีความสำคัญมากแนวทางจิตวิทยาสังคม และการสื่อสาร มีการใช้คำนี้กันอย่างแพร่หลาย สำหรับการนิยามคำว่า ทัศนคตินั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ดังนี้

ศักดิ์ สุนทรมณี (2531 : 2) กล่าวว่าทัศนคติ หมายถึง ความซับซ้อน ความรู้สึก ความกลัว ความเชื่อมั่น ความลำเอียง หรือการมีอคติของบุคคล ในการที่สร้างความพร้อมที่จะกระทำการหนึ่งตามประสบการณ์ของบุคคลนั้นที่ได้รับมา

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2532 : 106) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะแสดงออกให้เห็นจากคำพูด หรือพฤติกรรมที่สะท้อนทัศนคตินั้น ๆ คนแต่ละคนมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากน้อยแตกต่างกัน ทัศนคติแม้จะเป็นนามธรรม (Abstractions) แต่เป็นสิ่งที่จริงเป็นจังสำหรับบุคคลที่มีทัศนคตินั้นมีมาก แทบจะกล่าวได้ว่าทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตมนุษย์ขึ้นอยู่กับทัศนคติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กเรื่องใหญ่ หรือเรื่องสำคัญมาก

เพียงใด เช่น การเมือง การสมรส ศาสนา นิสัย การรับประทานอาหาร การศึกษา แฟชั่น การเลี้ยงดูบุตร การมีอคติทางเชื้อชาติ การคมนาคม เป็นต้น

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2538 : 1) กล่าวถึงทัศนคติว่า เป็นสภาวะความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสถานการณ์หนึ่ง ๆ หากได้รับสิ่งเร้าที่เหมาะสม ความพร้อมนี้เกิดจากการประเมินสิ่งที่รับรู้มาเกี่ยวกับสถานการณ์นั้น ๆ มีอารมณ์ ความรู้สึกแฝงอยู่ด้วย

อัสน์อุไร เตชะสวัสดิ์ (2542 : 181) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงภายในใจของบุคคลที่จะกระทำการตอบสนองในรูปแบบเดิม ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

สิทธิโชค วรณะสันติกุล (2546 : 49) ได้ให้ความหมายว่า หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อ และแนวโน้มของพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อบุคคล หรือสิ่งของ หรือความคิดใดก็ตามในลักษณะของการประเมินค่า และแนวโน้มของพฤติกรรมนี้ต้องคงอยู่พอสมควร

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2546 : 152) ให้ความหมายของทัศนคติ คือ ความรู้สึกในการประเมินว่าชอบ หรือไม่ชอบสิ่งใด เช่น สิ่งของ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2549 : 89) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึกในเชิงประเมินที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียง ของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุ สถาบัน หรือสภาพการณ์ใด ๆ ที่เป็นผลมาจากประสบการณ์ และพร้อมที่จะแสดงออกเป็นการตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจจะเป็นทางบวก หรือทางลบ ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นมีประสบการณ์กับสิ่งนั้น ๆ ในลักษณะใด

1.2 ความสำคัญ และลักษณะของทัศนคติ

ทัศนคติเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และได้รับความสนใจอย่างมากสำหรับทุกคน เพราะทัศนคติมีผลโดยตรงต่อการตัดสินใจ ช่วยแก้ปัญหาและเพิ่มความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ทัศนคติเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งที่มีส่วนช่วยในการกระตุ้นให้เกิดการกระทำ

รวิวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์ (2533 : 16) ได้สรุปลักษณะสำคัญของทัศนคติไว้ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นการเตรียมหรือความพร้อมในภาวะตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทางที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งการเตรียมนั้น จะเป็นการเตรียมภายในจิตใจมากกว่าภายนอกที่จะสังเกตเห็นได้

2. สภาวะของความพร้อมจะตอบสนองนั้น เป็นลักษณะที่ซับซ้อนของบุคคลที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบ หรือไม่ชอบ ต่อสิ่งต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับอารมณ์ด้วย ซึ่งเป็นสิ่งที่อธิบายไม่ค่อยได้ และบางครั้งไม่มีเหตุผล

3. ทักษะไม่ใช่พฤติกรรม แต่เป็นสภาวะทางจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดและเป็นตัวกำหนดแนวทางในการแสดงออกของพฤติกรรม
4. ทักษะไม่สามารถวัดได้โดยตรง แต่สามารถสร้าง เครื่องมือวัดพฤติกรรมที่แสดงออกมา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำนายหรืออธิบายทักษะได้
5. ทักษะเกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ บุคคลจะมีทักษะในเรื่องเดียวกันแตกต่างกัน ด้วยสาเหตุหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ระยะเวลาการเรียนรู้ เป็นต้น
6. ทักษะมีความคงที่และแน่นอนพอสมควร แต่อาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อประสบการณ์แวดล้อมที่เหมาะสมใหม่แตกต่างไปจากเดิม

ซงชัย สันติวงษ์ (2540 : 161 -162) ได้สรุปลักษณะสำคัญของทักษะไว้ ดังนี้

1. ทักษะเป็นสิ่งที่มืออยู่ภายใน เป็นเรื่องของระเบียบความนึกคิดที่เกิดขึ้นภายในของแต่ละคน
2. ทักษะจะมีใช้สิ่งที่มีมาแต่กำเนิด แต่จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ เรื่องราวต่าง ๆ ที่คน ได้เกี่ยวข้องอยู่ด้วยในภายนอก และทักษะจะก่อตัวจากการประเมินหลังจากที่ได้เกี่ยวข้องกับสิ่งภายนอกดังกล่าวแล้ว

ปัจจัยที่มีผลในการกำกับเป็นทักษะดังกล่าวนี้ ส่วนสำคัญมักจะเกิดจากอิทธิพลของกลุ่มที่เกี่ยวข้องด้วยที่บุคคลนั้น ๆ ได้รับข่าวสารข้อมูลมา นอกจากนี้ทักษะก็ยังขึ้นอยู่กับบุคลิก ลักษณะ ทำทาง ซึ่งเป็นผลของการเรียนรู้ที่ได้จากการปฏิบัติต่อโลกภายนอกอีกด้วย

3. ทักษะมีคุณภาพ และความเข้มข้น (Quality and Intensity) คุณภาพและความเข้มข้นของทักษะจะเป็นสิ่งบอกถึงความแตกต่างของทักษะของแต่ละคนที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ
4. ทักษะมีความคงทน ไม่เปลี่ยนง่าย (Permanence) การที่ทักษะคงทน และฝังแน่นลึกซึ้ง เนื่องจากสิ่งที่ประเมินมีความชัดเจนและถูกต้องแน่นอน รวมทั้งมีการสะสมประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้มานาน
5. ทักษะต้องมีสิ่งที่หมายถึง (Attitude Object) ทักษะต้องมีสิ่งที่หมายถึงที่แน่นอน นั่นคือ ทักษะต่ออะไร ต่อบุคคล ต่อสิ่งของ หรือต่อสถานการณ์ไม่มีทักษะลอย ๆ ที่ไม่ได้หมายถึงสิ่งใด และบุคคลจะต้องมีความรู้หรือประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งนั้น
6. ทักษะมีลักษณะความสัมพันธ์ ทักษะจะแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งของ บุคคลอื่น หรือสถานการณ์ และความสัมพันธ์นี้เป็นความรู้สึกสนใจ

1.3 องค์ประกอบของทัศนคติ

วิรัช สงวนวงศนาม (2546 : 153) ได้กล่าวไว้ว่า ทัศนคติประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

1. ด้านความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นส่วนที่เป็นความเชื่อ (Belief) ความคิดเห็น ความรู้ (Knowledge) หรือข้อมูลข่าวสารที่ผู้นั้นมีอยู่ เราอาจชอบหรือไม่ชอบสิ่งใดจากความรู้อุ้ความเข้าใจของเรา
2. ด้านอารมณ์ หรือความรู้สึก (Affective Component) เช่น การที่เรามีความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบสิ่งใดอาจเป็นเพราะเกิดจากอารมณ์ หรือความรู้สึก
3. ด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นทัศนคติส่วนที่เกิดจากความตั้งใจที่จะมีพฤติกรรมอย่างนั้น เช่น เราไม่บริโภคนเนื้อสัตว์เพราะมีความตั้งใจจะเป็นมังสวิรัต

1.4 หน้าที่ของทัศนคติ

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2538 : 8) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของทัศนคติว่า ได้ให้ประโยชน์แก่คนเรดังต่อไปนี้

1. ทำหน้าที่ให้ความเข้าใจ (Understand or knowledge function) ทัศนคติหลาย ๆ อย่างช่วยให้บุคคลเกิดความเข้าใจโลกและสภาพแวดล้อม ได้เรียนรู้ และเข้าใจการกระทำของบุคคลในสังคม สามารถอธิบาย และคาดคะเนการกระทำของตนเองและของบุคคลอื่น
2. หน้าที่ป้องกันตนเอง (Ego-defense) มีอยู่บ่อยครั้งที่บุคคลต้องหาทางออกให้กับตนเอง เพื่อความสบายใจ โดยช่วยให้บุคคลหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ดี หรือปกปิดความจริงบางอย่าง ซึ่งนำความไม่พอใจมาสู่ตัวเขา เช่น คนที่ชอบพูดกับคนอื่น ตรง ๆ ก็จะหาทางออกปกป้องตนเองว่าการที่ตนทำเช่นนั้นก็เพราะมีความจริงใจกับเพื่อนฝูง
3. หน้าที่ในการปรับตัว (Adjustive function) ทัศนคติช่วยบุคคลในด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสังคม โดยปกปิดบุคคลมักจะคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับ เป็นสำคัญ และจะพัฒนาทัศนคติตามแนวทางที่คาดว่าจะสนองตอบความต้องการของตนได้ เช่น การที่คนหันมาชอบการศึกษาเล่าเรียน เพราะเชื่อว่าการศึกษาสูงจะช่วยให้มีชีวิตที่ดีขึ้น
4. หน้าที่การแสดงออกซึ่งค่านิยมของตนเอง (Value expression) ทัศนคติจะช่วยให้บุคคลแสดงออกซึ่งค่านิยมของตนเอง เช่น คนที่มีความซื่อสัตย์สุจริตมาก ก็จะแสดงออกโดยการไม่ชอบพวกฉ้อราษฎร์บังหลวง เป็นต้น

อัสนุไร เตชะสวัสดิ์ (2542 : 181) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติเป็นแนวทางที่ช่วยให้ผู้บริโภคนยุคตระหนักถึงความเข้าใจที่มีอยู่เพื่อการประเมิน เลือกทางเลือกที่ต้องตัดสินใจได้เร็วขึ้น ง่ายขึ้น ซึ่งทัศนคติมีหน้าที่ 4 ประการ คือ

1. ช่วยในการตัดสินใจประโยชน์ของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2. ช่วยแสดงค่านิยม บุคลิกภาพ วิถีชีวิต และจิตใจของบุคคล
3. ช่วยในการปกป้องตนเอง
4. ช่วยจัดระเบียบความรู้

1.5 การเกิด และการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

ศักดิ์ สุนทรเสณี (2531 : 4) กล่าวว่า ทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของคนจะเกิดขึ้นได้ตามเงื่อนไข 4 ประการ คือ

1. กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูน และบูรณาการของการตอบสนองแนวความคิดต่าง ๆ เช่น ทัศนคติจากครอบครัว โรงเรียน ครู การเรียนการสอน และอื่น ๆ เป็นต้น
2. ประสบการณ์ส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคล ซึ่งมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันไป นอกจากประสบการณ์ของคนจะสะสมขึ้นเรื่อย ๆ แล้วยังทำให้มีการสอน (Pattern) เป็นตัวเองด้วย ดังนั้น ทัศนคติบางอย่างจึงเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคลแล้วแต่การพัฒนาการและความเจริญเติบโตของคนนั้น ๆ
3. การเลียนแบบ การถ่ายทอดทัศนคติของคนบางคนได้มาจากการเลียนแบบทัศนคติของคนอื่น ที่ตนเองสนใจ เช่น พ่อ แม่ พี่น้อง และบุคคลอื่น ๆ เป็นต้น
4. อิทธิพลของกลุ่มสังคม คนย่อมมีทัศนคติคล้ายตามกลุ่มสังคมที่ตนอาศัยอยู่ตามสภาพแวดล้อม เช่น ทัศนคติต่อศาสนา สถาบันต่าง ๆ เป็นต้น

ธงชัย สันติวงษ์(2540 : 166-167) กล่าวว่าทัศนคติจะก่อตัวขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากปัจจัยหลายประการ คือ

1. การจูงใจทางร่างกาย ทัศนคติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง กำลังดำเนินการตอบสนองความต้องการ หรือแรงผลักดันพื้นฐานทางร่างกายอยู่ ตัวบุคคลดังกล่าวจะสร้าง ทัศนคติที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้ และในทางตรงกันข้ามจะสร้างทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งของ หรือบุคคลที่ขัดขวางมิให้เขาตอบสนองความต้องการได้
2. ข่าวสารข้อมูล ทัศนคติจะมีพื้นฐานมาจากชนิดและข่าวสารข้อมูลที่แต่ละคนได้รับมา รวมทั้งขึ้นอยู่กับลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสารข้อมูลอีกด้วย ด้วยกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็นและเข้าใจปัญหาต่าง ๆ ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้าสู่ตัวบุคคลนั้น จะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิดที่จะสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมาได้
3. การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม ทัศนคติบางอย่างอาจจะมาจากกลุ่มต่าง ๆ ที่เขาเกี่ยวข้องกับอยู่ด้วย เช่น ครอบครัว กลุ่มเพื่อนร่วมงาน และกลุ่มสังคมต่าง ๆ ทั้งโดยตรงและทางอ้อม

4. ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่าง ๆ ตีค่าสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มานั้น จนกลายเป็นทัศนคติได้ เช่น ในกรณีของการซื้อสินค้าเป็นตัวอย่าง ถ้าหากคนใดคนหนึ่งติดใจในรสชาติของภัตตาคารแห่งหนึ่ง เขาอาจมีทัศนคติที่ดีต่อร้านนั้นและจะกลับไปกินอีกเสมอ แต่ถ้าหากเกิดความไม่ชอบใจก็อาจทำให้ทัศนคติเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ไม่ดีจนทำให้ไม่กลับไปกินอีกเลยก็ได้

5. ลักษณะท่าทางมีส่วนทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับตัวบุคคล
 ธงชัย สันติวงศ์ (2540 : 175-177) กล่าวว่าทัศนคติจะเปลี่ยนแปลงได้เพียงใดขึ้นอยู่กับขึ้นอยู่กับขนาดความเข้มแข็งของทัศนคติที่มีอยู่ วิธีการเปลี่ยนทัศนคติทำได้โดยวิธีต่าง ๆ ต่อไปนี้คือ

1. ด้วยการป้องกันข้อมูลใหม่ เพื่อที่จะให้มีการเปลี่ยนแปลงในความเข้าใจ
2. โดยการนำเอาการเปลี่ยนแปลงในความสัมพันธ์กับสิ่งที่เป็นที่ต้องการต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงความชอบ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคตินั้นคือ การย่ำให้เกิดความชอบใหม่นั้นเอง
3. โดยการชักจูงให้กระทำในสิ่งซึ่งตรงกันข้ามกับพฤติกรรมที่เป็นปกติ ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะให้มีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมซึ่งเป็นส่วนประกอบหนึ่งของทัศนคติ

1.6 การวัดทัศนคติ

พัชนี วรกวิน (อ้างถึงในสุภลักษณ์ อิงคณินันท์ 2537 : 19) ทัศนคติสามารถวัดได้โดยใช้ข้อความ (ITEMS) เป็นเครื่องมือใช้วัดทัศนคติ ข้อความจำนวนมากจะก่อให้เกิดความรู้สึกหรือทัศนคติต่อบุคคล โดยจะอยู่ในรูปแบบคำถามต่างกัน ดังนี้ คือ

1. Open-Ended Questions เป็นคำถามแบบปลายเปิด โดยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบตอบอย่างเป็นธรรมชาติที่สุด ผู้วิจัยจะไม่มีส่วนเข้าไปมีส่วนร่วม หรือแม้แต่การคาดการณ์ล่วงหน้า ลักษณะคำถามแบบปลายเปิดนี้จะเปิดโอกาสให้ผู้ตอบตามความแตกต่างของบุคคลและเป็นไปตามธรรมชาติมากที่สุด
2. Items To Accept or Reject เป็นลักษณะของข้อความที่ทำให้เกิดการยอมรับหรือปฏิเสธ วิธีนี้ให้ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ใช่หรือไม่ ผิดหรือถูก ซึ่งประโยคที่กำหนดให้ตอบเหล่านี้จะมีแนวคิดเพียงแนวคิดเดียว
3. Items With Multi – Point Rating Scales เป็นการยกระดับของลักษณะทัศนคติว่าเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย มากน้อยตามลำดับเพียงใด เช่น วิธีการของ LIKERT
4. A Forced Choice Between Match Pair ลักษณะแบบนี้จะแบ่งประโยคออกเป็นสองส่วนให้ผู้ตอบเลือกประโยคใดที่เขายอมรับมากกว่า บางครั้งก็ใช้ประโยคที่ให้

ความรู้สึกเป็นกลาง และบางครั้งก็ใช้ประโยชน์ที่มีลักษณะเด่นชัด ซึ่งอาจจะทำให้ผู้ตอบ ขอมรับอย่างแท้จริง หรือไม่ยอมรับเลย

5. Multiple Choice Question ลักษณะแบบนี้จะมี Choice ของคำถาม 3 Choice หรือมากกว่านั้น ซึ่งมีค่าแปรไปคล้ายลักษณะของ Force Choice แต่ Multiple Choice จะมีความแตกต่างตามคุณสมบัติ

6. The Semantic Differential แบบนี้เป็นการใช้คำหรือวลีนั้น ๆ เป็นคู่ ๆ ในลักษณะที่ตรงข้ามกัน โดยแบ่งสเกลตามแนวเส้นตรงให้ผู้ตอบ RATE ตามความรู้สึกว่าควรจะมีมากน้อยเพียงใด

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในกิจการของสหกรณ์ เนื่องจากต้องติดต่อและให้บริการกับสมาชิกอยู่เสมอ ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

สมิต สัจฉกร(2550:11) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538: 215) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งถือเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถจับต้องได้

Kotler (1997: 477) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลต่อความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้ การกระทำดังกล่าวอาจจะรวม หรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือการดำเนินการ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

ลักษณะของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538:215) การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะดังต่อไปนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับ

คุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่จะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกสบายให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น บริษัท ต้องมีสถานที่ที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี หรืออาจมีเสียงดนตรีเบา ๆ ประกอบ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพมีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อลูกค้าเรียกชื่อได้ถูกต้อง ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การบริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย ทำให้การบริการอยู่ในวงจำกัดเรื่องเวลา กลยุทธ์การให้บริการเพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดเรื่องเวลา โดยกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการ โดยรวดเร็ว เพื่อที่บริการจะได้มากขึ้นหรือใช้เครื่องมือต่าง ๆ เข้ามาช่วย

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการที่ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ และในแง่ของผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ ซึ่งทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบคัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ โดยต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการบริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลของลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการได้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทัน หรือไม่มีลูกค้า

3. แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์

สหกรณ์ หมายถึง องค์กรทางเศรษฐกิจและสังคมที่สมาชิกร่วมกันจัดตั้งขึ้นด้วยการลงหุ้นร่วมกัน จัดการร่วมกันในการผลิต การจำหน่ายสินค้า หรือบริการตามความต้องการหรือผลประโยชน์อย่างเดียวกันของบรรดาสมาชิก สมาชิกแต่ละคนมีสิทธิ์ออกเสียงได้หนึ่งเสียงในการบริหารสหกรณ์ โดยไม่ขึ้นกับจำนวนหุ้นที่ถืออยู่ เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์โคนม คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์

อุดมการณ์สหกรณ์ คือ ความเชื่อร่วมกันที่ว่า การช่วยตนเอง และการช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักการสหกรณ์จะนำไปสู่การกินดีอยู่ดี มีความเป็นธรรมและสันติสุขในสังคม

หลักการสหกรณ์ คือ "แนวทางที่สหกรณ์ยึดถือปฏิบัติเพื่อให้คุณค่าทางสหกรณ์เกิดผลเป็นรูปธรรม" ซึ่งประกอบด้วยการที่สำคัญรวม 7 ประการ กล่าวคือ

หลักการที่ 1 การเป็นสมาชิกโดยสมัครใจและเปิดกว้าง

1. พึงตระหนักว่าการเข้าและออกจากการเป็นสมาชิก จะต้องเป็นไปโดยความสมัครใจของบุคคล (คำว่า "บุคคล" หมายถึง ทั้งบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล) ไม่ใช่ถูกชักจูง โน้มน้าว ล่อลวง บังคับ ช่มชู้จากผู้อื่น

2. อย่างไรก็ดี การกำหนดคุณสมบัติสมาชิกของสหกรณ์ต่างๆ เพื่อให้ได้บุคคลที่เข้ามาเป็นสมาชิกแล้วสามารถร่วมกันดำเนินกิจกรรมในสหกรณ์ได้ และไม่สร้างปัญหาความเดือดร้อนให้แก่เพื่อนสมาชิกและสหกรณ์ ไม่ถือว่าขัดกับหลักการสหกรณ์ข้อนี้

3. สมาชิกสมทบนั้น ควรมีแต่เฉพาะกรณีของสหกรณ์บางประเภทที่มีลักษณะพิเศษและจำเป็นเท่านั้น ไม่ควรให้มีในสหกรณ์ทั่วไป หรือทุกประเภท เพราะตามปกติสมาชิกสมทบมาจากบุคคลซึ่งขาดคุณสมบัติที่จะเป็นสมาชิกธรรมดา หากสหกรณ์ได้รับสมาชิกสมทบจำนวนมาก ก็อาจกระทบต่อการส่งเสริมผลประโยชน์ของสมาชิกธรรมดาได้แม้ว่ากฎหมายจะได้ห้ามมิให้สมาชิกสมทบบมีสิทธิบางประการก็ตาม

หลักการที่ 2 การควบคุมโดยสมาชิกตามหลักประชาธิปไตย

พึงตระหนักว่าเป็นหน้าที่ของสมาชิกทุกคนที่จะต้องร่วมแรงกายใจ และสติปัญญาในการดำเนินการและควบคุมดูแลการดำเนินงานของสหกรณ์ตามวิถีทางประชาธิปไตย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยผ่านช่องทางหรือองค์กรต่างๆ เช่น คณะกรรมการดำเนินการ ผู้ตรวจสอบกิจการ และที่ประชุมใหญ่

หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจของสมาชิก

1. หลักการสหกรณ์ข้อนี้ มุ่งเน้นให้สมาชิกทุกคนพึงตระหนักว่าบทบาทที่สำคัญของตน คือ การที่ต้องเป็นทั้งเจ้าของและลูกค้าในคนเดียวกัน (Co-owners and Customers) จึงต้องทำหน้าที่เป็นผู้สมทบทุน ผู้ควบคุม และผู้อุดหนุน หรือผู้ใช้บริการของสหกรณ์ มิใช่มาเป็นสมาชิกเพียงเพื่อมุ่งหวังได้รับประโยชน์จากสหกรณ์เท่านั้น

2. ในการจัดสรรกำไรสุทธิเพื่อความเป็นธรรมแก่สมาชิก ส่วนหนึ่งต้องกันไว้เป็นทุนสำรอง ซึ่งจะนำไปแบ่งกันมิได้ แต่เป็นทุนเพื่อพัฒนาสหกรณ์ของพวกเขาเอง ถือว่าเป็นทุนทางสังคม นอกนั้นอาจแบ่งเป็นเงินปันผลในอัตราจำกัด และเป็นเงินเฉลี่ยคืน ตามส่วนแห่งธุรกิจ

หลักการที่ 4 การปกครองตนเองและความเป็นอิสระ

1. สมาชิก กรรมการ และพนักงานสหกรณ์รวมทั้งหน่วยงานส่งเสริมสหกรณ์ต้องสำนึกและตระหนักอยู่เสมอว่าสหกรณ์เป็นองค์กรช่วยตนเอง และปกครองตนเอง เพราะฉะนั้นสหกรณ์ต้องเป็นอิสระในการตัดสินใจ หรือทำสัญญาใด ตามเงื่อนไขที่สหกรณ์ยอมรับได้กับบุคคลภายนอกหรือรัฐบาล

2. การรับความช่วยเหลือหรือสนับสนุนจากรัฐ หรือบุคคลภายนอกไม่ขัดกับหลักความเป็นอิสระของสหกรณ์ หากผู้ให้ความช่วยเหลือมุ่งหมายให้สหกรณ์ช่วยเหลือตนเองได้ และควบคุมตามหลักประชาธิปไตย รวมทั้งธำรงไว้ซึ่งความเป็นตัวของตัวเองของสหกรณ์

หลักการที่ 5 การศึกษา ฝึกอบรม และสารสนเทศ

1. หลักการข้อนี้เป็นจุดอ่อนของสหกรณ์ในประเทศไทยทุกระดับ ทั้งสหกรณ์ขั้นปฐมและสหกรณ์ขั้นสูง เพราะขาดแผนแม่บทในการพัฒนาการศึกษาทางสหกรณ์ให้เป็นบทบาทและความรับผิดชอบของขบวนการสหกรณ์อย่างแท้จริง ทั้งๆ ที่ได้รับเริ่มให้จัดตั้งกองทุนสะสมจัดสภาพสหกรณ์ จากกำไรของสหกรณ์มาตั้งแต่ พ.ศ. 2492 และแม้จะมีการจัดตั้งสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทยและมีชุมนุมสหกรณ์ระดับชาติบ้างแล้ว ส่วนราชการที่ทำหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ก็ยังคงดำเนินการให้การศึกษาศึกษาและฝึกอบรมทางสหกรณ์แทบจะเรียกได้ว่าซ้ำซ้อนกับขบวนการสหกรณ์โดยไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจนให้ขบวนการสหกรณ์สามารถรับผิดชอบการให้การศึกษาศึกษาและฝึกอบรมทางสหกรณ์ได้ด้วยตนเองในที่สุดโดยมีหน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ให้

การสนับสนุนอย่างเพียงพอตามความจำเป็นและเน้นการฝึกอบรมข้าราชการให้ปฏิบัติหน้าที่ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. การศึกษาฝึกอบรม และสารสนเทศมีความมุ่งหมาย และเน้นกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

- การศึกษามุ่งให้สมาชิก และบุคคลทั่วไป ซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่จะเป็นสมาชิกในอนาคต มีความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับสหกรณ์ รวมทั้งมีความสำนึก และตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของสมาชิก หรือให้เป็นผู้มีจิตวิญญาณสหกรณ์

- การฝึกอบรมมุ่งให้กรรมการ ผู้จัดการ และพนักงานสหกรณ์ มีความรู้ ความสามารถ และทักษะ รวมทั้งความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของตน

- ส่วนสารสนเทศนั้นมุ่งให้บุคคลทุกกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำหรับเยาวชนและผู้นำด้านความคิดเห็น เช่น ผู้นำชุมชน นักหนังสือพิมพ์ นักเขียน ผู้นำองค์กร พัฒนาชุมชน ฯลฯ โดยเน้นการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง

3. หลักสูตรและเนื้อหาของการศึกษาอบรม ควรครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรม

หลักการที่ 6 การร่วมมือระหว่างสหกรณ์

1. แท้จริงการร่วมมือระหว่างสหกรณ์เป็นหลักการเดียวกันกับการร่วมมือระหว่างบุคคลธรรมดาในการจัดตั้งสหกรณ์นั่นเอง ซึ่งจะก่อให้เกิดการประหยัดด้วยขนาด มีอำนาจการต่อรองสูงขึ้น และนำไปสู่การรับใช้สมาชิกอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. การร่วมมือระหว่างสหกรณ์อาจทำได้ทั้งในแนวนอนและแนวตั้ง ในแนวนอนสหกรณ์ทุกสหกรณ์ไม่ว่าประเภทเดียวกันหรือไม่ สามารถร่วมมือกันได้ในทุกระดับเพื่อประโยชน์สูงสุดของสมาชิก และขบวนการสหกรณ์ในแนวตั้ง สหกรณ์ท้องถิ่นประเภทเดียวกันควรรวมตัวกันทางธุรกิจเป็นชุมนุมสหกรณ์ระดับภูมิภาค หรือระดับประเทศ และระดับระหว่างประเทศ และสหกรณ์ทุกประเภท ทุกระดับ ทุกสหกรณ์ ควรรวมตัวกันเป็นองค์การสหกรณ์สูงสุด (Apex Organization) เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมด้านอุดมการณ์ การศึกษา การฝึกอบรม การส่งเสริมแนะนำ การกำกับดูแล การตรวจสอบ การวิจัย และการพัฒนา ฯลฯ

3. วัตถุประสงค์สำคัญของการร่วมมือระหว่างสหกรณ์ คือ เพื่อให้สหกรณ์สามารถอำนวยความสะดวก ประโยชน์ ทางเศรษฐกิจ เพราะฉะนั้นสหกรณ์ท้องถิ่นแต่ละสหกรณ์ และสหกรณ์ชั้นสูงต้องเป็นสหกรณ์ที่มีความเข้มแข็งและยั่งยืน มีชีวิตชีวา (Viable & Sustainable) และร่วมมือกันในลักษณะของ "ระบบรวม" หรือเป็นเอกภาพ

หลักการที่ 7 การเอื้ออาทรต่อชุมชน

1. สหกรณ์เป็นองค์การทางเศรษฐกิจและสังคม และเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนที่สหกรณ์ตั้งอยู่ เพราะฉะนั้น การดำเนินงานของสหกรณ์ต้องเป็นไป เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชนนั้นๆ ซึ่งหมายความว่า เป็นการพัฒนาที่ไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศ หรือเป็นการพัฒนาที่สนองความต้องการ และความใฝ่ฝันของคนรุ่นปัจจุบัน โดยไม่ทำลายโอกาส ความสามารถ และอนาคตของคนรุ่นหลัง

2. เนื่องจากสมาชิกสหกรณ์ก็เป็นสมาชิกของชุมชนนั่นเอง สหกรณ์จึงควรมีส่วนช่วยเหลือในการพัฒนาชุมชนนั้นแบบยั่งยืน

วิธีการสหกรณ์ คือ การนำหลักการสหกรณ์มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ และสังคม เพื่อประโยชน์ของมวลสมาชิก และชุมชน โดยไม่ละเลยหลักการธุรกิจที่ดี

4. แนวความคิดเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์

ความหมายของสหกรณ์ออมทรัพย์

สหกรณ์ออมทรัพย์ คือ สถาบันการเงินแบบหนึ่งที่มีสมาชิกเป็นบุคคลซึ่งมีอาชีพอย่างเดียวกันหรือที่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์ และให้กู้ยืมเมื่อเกิดความจำเป็น หรือเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์นอกเขต และได้รับการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ สามารถกู้ยืมเงินได้เมื่อเกิดความจำเป็นตาม หลักการช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์

เพื่อส่งเสริมให้บุคคลที่เป็นสมาชิกรักประหยัด รู้จักการออมทรัพย์ และสามารถบริการเงินกู้ให้แก่สมาชิก เพื่อนำไปใช้จ่ายเมื่อเกิดความจำเป็น โดยยึดหลักการช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกัน และกัน จึงเป็นการร่วมกันแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจและสังคมอีกทางหนึ่ง ดังนี้

1. ส่งเสริมการออมทรัพย์ เป็นวัตถุประสงค์หลักของสหกรณ์ออมทรัพย์แบ่งออกเป็น 2 วิธี คือ

1.1 ส่งเสริมการออมทรัพย์โดยการถือหุ้น สหกรณ์กำหนดให้สมาชิกส่งชำระค่าหุ้นเป็นประจำทุกเดือน โดยการหักเงินค่าหุ้น ณ ที่จ่ายเงินเดือน และจ่ายเงินปันผลค่าหุ้นให้แก่สมาชิกตามอัตราที่กฎหมายสหกรณ์กำหนดไว้ เงินปันผลที่รับนี้ไม่ต้องเสียภาษีให้แก่รัฐ และเมื่อสมาชิกลาออกจากสหกรณ์ก็สามารถถอนค่าหุ้นคืนได้

1.2 ส่งเสริมการออมทรัพย์โดยการรับฝากเงิน สหกรณ์มีบริการด้านเงินฝากให้กับสมาชิกมี 3 ประการ คือ เงินฝากประจำ เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ และเงินฝากออมทรัพย์ โดยให้

ผลตอบแทนในรูปของดอกเบี้ยในอัตราเดียวกันกับธนาคารพาณิชย์หรือสูงกว่าตามแต่ฐานะของแต่ละสหกรณ์

2. การให้เงินกู้แก่สมาชิก สหกรณ์จะนำเงินค่าหุ้น และเงินฝากของสมาชิกมาหมุนเวียนให้สมาชิกที่มีความเดือดร้อนกู้ยืม โดยคิดอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าเอกชน เงินกู้ที่สหกรณ์จ่ายให้สมาชิกมี 3 ชนิด คือ

- เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน
- เงินกู้สามัญ
- เงินกู้พิเศษ

การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์

สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นนิติบุคคลประเภทหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 ในการจัดตั้งและการดำเนินงานของสหกรณ์นั้น

เนื่องจากสหกรณ์เป็นกิจการที่มีสมาชิกเป็นเจ้าของ เป็นผู้บริหาร และเป็นผู้ให้บริการ จึงต้องมีการจัดระบบโครงสร้างทางการบริหาร และการจัดการ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการที่ว่า การควบคุมโดยหลักประชาธิปไตย (Democratic Control) โดยสมาชิกแต่ละคนมีสิทธิออกเสียงได้เพียงเสียงเดียว (One Man , One Vote) ไม่ว่าบุคคลนั้น ๆ จะถือหุ้นในสหกรณ์มากหรือน้อยเพียงใด ก็ตามสามารถจะกระทำได้อย่างได้กรอบที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ ดังต่อไปนี้

1. ส่งเสริมการออมของสมาชิกในรูปของทุนเรือนหุ้น และเงินฝาก
2. จัดหาทุนเพื่อกิจการสหกรณ์
3. ให้เงินกู้แก่สมาชิก
4. ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงิน
5. ออกตั๋วสัญญาใช้เงิน หรือตราสารการเงิน
6. ฝาก ลงทุน หรือทำนิติกรรม ตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ และคณะกรรมการพัฒนาสหกรณ์แห่งชาติกำหนด
7. ให้สวัสดิการ หรือสงเคราะห์สมาชิก และครอบครัว
8. ร่วมมือกับทางราชการ และขบวนการสหกรณ์เพื่อการส่งเสริมกิจการสหกรณ์
9. ดำเนินธุรกิจ หรือกิจการอย่างอื่น ที่เกี่ยวเนื่องกับความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์

สหกรณ์ออมทรัพย์ดำเนินงานโดยสมาชิก กล่าวคือ เมื่อ ได้มีการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ขึ้นแล้ว สมาชิกจะเลือกตัวแทนจากที่ประชุมใหญ่ให้เข้าบริหารงานในสหกรณ์ ตัวแทนสมาชิกนี้เรียกว่า คณะกรรมการดำเนินการ มีจำนวนไม่เกิน 15 คน ตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของสหกรณ์

ออมทรัพย์นั้น ๆ และกำหนดนโยบายในการทำงาน พิจารณานุมัติ หรือนุมัติในทุกเรื่องเกี่ยวกับธุรกิจเรื่องใดเป็นเรื่องจำเป็นที่จะต้องพิจารณาโดยรีบด่วน หรือไม่มีปัญหาในทางปฏิบัติมากนัก เช่น การจ่ายเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน หรือการจ่ายเงิน ซึ่งมีระเบียบปฏิบัติวางไว้โดยชัดเจนแล้ว อาจจะมอบหมายให้ประธานกรรมการ หรือกรรมการดำเนินการอื่น ๆ เป็นผู้พิจารณาแล้วส่งการไปยังฝ่ายจัดการ

โครงสร้างสหกรณ์ออมทรัพย์

โครงสร้างองค์กร (Organization Structure) ของสหกรณ์ออมทรัพย์ มีองค์ประกอบที่สำคัญคือ สมาชิก คณะกรรมการดำเนินการ ผู้ตรวจสอบกิจการ ฝ่ายจัดการ

โครงสร้างขององค์กรนำไปพิจารณากับบทบัญญัติของกฎหมาย และข้อบังคับผู้ศึกษาอาจกล่าวถึง ความสำคัญขององค์ประกอบแต่ละส่วนได้ดังนี้

- สมาชิก คือ เจ้าของกิจการเพราะ สมาชิกทุกคน คือ ผู้ถือหุ้นของสหกรณ์และเป็นผู้ใช้บริการของสหกรณ์ด้วย ในด้านการบริหารสมาชิกจะใช้อำนาจหน้าที่ประชุมใหญ่ โดยการเลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินการขึ้นคณะหนึ่ง เพื่อทำหน้าที่บริหารกิจการของสหกรณ์

- คณะกรรมการดำเนินการ ได้แก่ สมาชิกซึ่งที่ประชุมใหญ่เลือกให้เป็นกรรมการดำเนินการ ประกอบด้วย ประธานกรรมการคนหนึ่งและกรรมการอื่นอีกไม่เกิน 14 คน เพื่อทำหน้าที่บริหารกิจการสหกรณ์ และให้อยู่ในตำแหน่งไม่เกิน 2 ปี เมื่อครบวาระแล้วอาจได้รับเลือกตั้งใหม่ได้แต่จะต้องไม่เกิน 2 วาระติดต่อกัน ทั้งนี้เพื่อเปิดทางให้สมาชิกได้มีโอกาสรับเลือกเป็นกรรมการดำเนินการหมุนเวียนกันได้มากขึ้น

- ผู้ตรวจสอบกิจการ ได้แก่ บุคคลซึ่งที่ประชุมใหญ่เลือกจากสมาชิก หรือบุคคลภายนอก หรือนิติบุคคล เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบกิจการของสหกรณ์ แล้วทำรายงานเสนอต่อที่ประชุมใหญ่ตามความในพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 มาตรา 53

- ฝ่ายจัดการ ได้แก่ บุคคลซึ่งคณะกรรมการดำเนินการได้จ้างไว้เพื่อปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของสหกรณ์ตามความเหมาะสม และจำเป็นแก่ลักษณะ และปริมาณธุรกิจของแต่ละสหกรณ์

สมาชิก

บทบาทของสมาชิก โดยที่สหกรณ์เป็นของสมาชิก บริหารโดยสมาชิกและให้บริการแก่สมาชิก จึงอาจแยกบทบาทของสมาชิกออกได้เป็น 2 ประการ คือ

1. บทบาทในฐานะเจ้าของกิจการ สมาชิกของสหกรณ์สามารถกระทำการในเรื่องต่าง ๆ คือ

1.1 การลงทุนในสหกรณ์ สมาชิกในฐานะเจ้าของสหกรณ์สามารถลงทุนในสหกรณ์ได้ โดยการถือหุ้นหรือการฝากเงิน

1.2 การเลือกตั้งผู้บริหาร คือ การใช้สิทธิในการเลือกตั้งหรือถอดถอนคณะกรรมการ
ดำเนินการสหกรณ์ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสหกรณ์ และข้อบังคับของสหกรณ์

1.3 การควบคุมการบริหารงานของสหกรณ์ สมาชิกอาจทำได้โดยการเลือกผู้ตรวจสอบ
กิจการ เพื่อเข้าไปตรวจสอบการดำเนินงานทั้งปวงของสหกรณ์ และการเข้าร่วมพิจารณาเรื่องต่าง ๆ
ตามวาระประชุมใหญ่

2. บทบาทในฐานะผู้ใช้บริการ เมื่อมีความจำเป็นต้องใช้บริการด้านต่าง ๆ ที่สหกรณ์จัดให้
สำหรับสมาชิก เช่น การถือหุ้น การฝากเงิน การกู้เงิน การขอรับสวัสดิการต่าง ๆ

สิทธิของสมาชิก เมื่อได้เป็นสมาชิกของสหกรณ์ โดยถูกต้องแล้ว สมาชิกของสหกรณ์
ทุกคนย่อมมีสิทธิตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของสหกรณ์ ดังต่อไปนี้

1. การเข้าร่วมประชุมใหญ่
2. การเข้าชื่อเรียกประชุมใหญ่วิสามัญ
3. สมัครรับเลือกตั้งเป็นกรรมการดำเนินการ หรือผู้ตรวจสอบกิจการ
4. ได้รับบริการทางธุรกิจ และวิชาการจากสหกรณ์
5. การออกเสียง หรือลงคะแนนเสียงในการประชุมใหญ่ หรือการเลือกตั้งต่าง ๆ
6. สิทธิทางด้านอื่น ๆ ที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ หรือระเบียบของสหกรณ์

สิทธิและหน้าที่เป็นของคู่กัน การจะใช้แต่สิทธิอย่างเดียวโดยมิคำนึงถึงหน้าที่ ย่อมทำให้
เกิดความขัดแย้ง หรือความเสียหายแก่สหกรณ์ได้ ในข้อบังคับของสหกรณ์ได้กำหนดหน้าที่ของ
สมาชิกไว้ดังนี้

1. ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมติของสหกรณ์
2. เข้าร่วมประชุมทุกครั้งที่สหกรณ์นัดหมาย
3. ส่งเสริมสนับสนุนกิจการของสหกรณ์ เพื่อให้สหกรณ์เป็นองค์กรที่เข้มแข็ง
4. สอดส่องดูแลกิจการของสหกรณ์ร่วมมือกับคณะกรรมการดำเนินการเพื่อพัฒนา
สหกรณ์ให้เจริญรุ่งเรืองและมั่นคง
5. ร่วมมือกับคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์

เพื่อให้การทำหน้าที่ในฐานะสมาชิกของสหกรณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถ
พิจารณาเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม สมาชิกของสหกรณ์ควรจะต้องมีความรู้ในเรื่อง
ข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ ของสหกรณ์พอสมควร

คณะกรรมการดำเนินงาน

คณะกรรมการดำเนินการ คือ ผู้ที่ได้รับเลือกตั้งจากที่ประชุมใหญ่ เพื่อทำหน้าที่ดำเนิน
กิจการงานทั้งปวงของสหกรณ์แทนสมาชิก เป็นผู้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการบริหารงานใน

สหกรณ์ และแนวทางการทำธุรกิจ รวมถึงการกำหนดวิธีปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างความเจริญก้าวหน้า และบรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิก

ความรับผิดชอบเกี่ยวกับดำเนินธุรกิจของสหกรณ์กับความรับผิดชอบต่อสมาชิก คณะกรรมการดำเนินการเป็นผู้ที่ได้รับเลือกตั้งจากที่ประชุมใหญ่ ให้ทำหน้าที่ในการดำเนินการ หรือบริหารงานสหกรณ์ และเป็นผู้แทนของสหกรณ์ ซึ่งหมายถึง การกระทำนิติกรรมใด ๆ ในนาม สหกรณ์ต้องให้คณะกรรมการดำเนินการเป็นผู้ลงนาม แต่คณะกรรมการดำเนินการจะมอบหมายให้ กรรมการคนหนึ่งคนใด หรือหลายคนหรือผู้จัดการลงนามแทนก็ได้ อำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการ สหกรณ์ของคณะกรรมการดำเนินการ ดังนี้

1. กำหนดนโยบายในการดำเนินงานสหกรณ์
2. ควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน และนโยบาย
3. จัดจ้างผู้จัดการ และพนักงานสหกรณ์ที่มีความสามารถ
4. ควบคุมค่าใช้จ่าย และการลงทุน
5. อนุมัติงบประมาณ และควบคุมการจ่ายเงิน
6. ให้คำแนะนำต่อที่ประชุมใหญ่ในการเลือกผู้ตรวจสอบกิจการ
7. พิจารณารับสมาชิก

ผู้จัดการสหกรณ์

คือ ผู้ที่ต้องรับผิดชอบต่อคณะกรรมการดำเนินการในการบริหารงานประจำปี ให้บรรลุ เป้าหมาย ความรับผิดชอบของผู้จัดการ ได้แก่ การแปลงนโยบายที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด เป็นแผนการปฏิบัติงาน สำหรับดำเนินกิจการประจำวันทุกด้าน เพื่อให้บริการแก่สมาชิกเชิง ปฏิสัมพันธ์ทางธุรกิจ ภายใต้กรอบกติกา หลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนดไว้ใน ระเบียบ หรือมติ

คณะกรรมการดำเนินการเป็นฝ่ายวินิจฉัย หรือพิจารณาความต้องการของสมาชิกแล้ว กำหนดนโยบาย เพื่อให้บรรลุความต้องการนั้น พร้อมทั้งอาจชี้แนะแนวทางปฏิบัติให้ ส่วน รายละเอียดในการบริหารจัดการมอบหมายให้เป็นหน้าที่ของผู้จัดการ คณะกรรมการดำเนินการจะ ทำหน้าที่ในการติดตามประเมินผลงานว่า ผู้จัดการ และพนักงานปฏิบัติหน้าที่ได้ผลเป็นที่น่าพอใจ เพียงใด

งานของฝ่ายจัดการ เป็นงานบริการแก่สมาชิก โดยพนักงานปฏิบัติหน้าที่ตามกิจกรรมที่ ได้รับมอบหมาย ผู้จัดการเป็นผู้บังคับบัญชาดูแลการใช้ทรัพยากรทางธุรกิจ ได้แก่ คน เงิน เครื่องมือ อุปกรณ์ วัสดุ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อบังคับของสหกรณ์ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของผู้จัดการ ไว้หลายประการ แยกพิจารณาในส่วนสำคัญ ดังนี้

1. กำหนดนโยบายการดำเนินงานสหกรณ์ร่วมกับคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ร่วมกับคณะกรรมการดำเนินการ เพราะผู้จัดการเป็นฝ่ายที่ปฏิบัติงานประจำ ย่อมทราบข้อเท็จจริงสภาพปัญหา จุดดี จุดด้อยได้ดี สามารถให้ข้อเสนอแนะ เพื่อให้การวางแผน หรือกำหนดนโยบายเป็นไปอย่างถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. ควบคุม ดูแล และตรวจตรา การปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละฝ่ายเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชาย่อมทราบความเคลื่อนไหวในการดำเนินงานของทุกฝ่ายสามารถวางแผนแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วถึง

3. ส่งเสริม เผยแพร่ วิชาการ ด้านประกอบอาชีพในหมู่สมาชิก หรือเร่งเร้าความสนใจกิจกรรมที่สหกรณ์จัดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และเพิ่มผลผลิตสมาชิก

4. อำนาจหน้าที่อื่น ๆ

- เป็นธุระในการนัดประชุมใหญ่ ประชุมคณะกรรมการ
- ดูแลทรัพย์สิน และรักษาเงินสดของสหกรณ์
- ดูแลการปฏิบัติงานประจำวันของพนักงานสหกรณ์
- ดูแลการจัดทำทะเบียน และรายงานประจำงวดต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่สหกรณ์

เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีทั้งระดับหัวหน้า และระดับปฏิบัติงาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่บัญชี เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่ประจำหน่วย ผู้ช่วยหัวหน้างาน-ฝ่าย หัวหน้างาน-ฝ่าย และผู้ช่วย หรือรองผู้จัดการ กล่าวได้ว่าความสำเร็จในการปฏิบัติงานสหกรณ์ขึ้นอยู่กับความสามารถ การเอาใจใส่ ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่เป็นสำคัญ เพราะเจ้าหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติที่ให้บริการต่อสมาชิกผู้ถือหุ้น เจ้าหน้าที่จึงอาจสร้างความนิยม หรือกระทำในสิ่งตรงกันข้าม ดังนั้น การคัดเลือกหน้าที่ที่มีคุณภาพ เหมาะกับงาน จึงต้องกระทำอย่างระมัดระวัง โปร่งใส และเที่ยงธรรม

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด กรณีศึกษาเฉพาะสำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ ผู้วิจัยได้รวบรวมผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้ ดังนี้

นฤมล สหขุน (2550) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความรู้ และทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำกัด ผลจากการศึกษา พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีทัศนคติที่ดีต่อสหกรณ์เกี่ยวกับการให้บริการ สมาชิกได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเห็นด้วยว่าอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้ในการให้บริการแก่สมาชิกมีความทันสมัย เอกสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการ มีข้อความที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย ส่วนเรื่องระยะเวลาในการให้บริการของสหกรณ์มีความเหมาะสม คือ เปิดทำการ 08.30 – 16.00 น. ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ร่วมวางแผนและตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน มีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจกับสหกรณ์ เช่น ชื้อหุ้น ฝากเงิน – ถอนเงิน กู้เงินกับสหกรณ์ และมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล การดำเนินงานของสหกรณ์ ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่จะแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปี ส่วนเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม มีความเป็นกันเองต่อสมาชิก มีความถูกต้อง แม่นยำในการปฏิบัติงาน สมาชิกได้รับคำแนะนำและอธิบายได้อย่างชัดเจนมีความเข้าใจเป็นอย่างดี และมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ผู้จัดการมีความซื่อสัตย์ สุจริต และน่าไว้วางใจ มีความเสมอภาคต่อสมาชิกทุกคน มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา ด้านคณะกรรมการ มีความต้องการที่จะเข้ามาแก้ไขปัญหาให้กับสหกรณ์เพื่อช่วยเหลือสมาชิก มีความเสียสละในการปฏิบัติงานเพื่อผลประโยชน์สูงสุดของมวลสมาชิกสหกรณ์

จากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ พบว่า ปัจจัย อายุ ระดับการศึกษา อายุการเป็นสมาชิก ความถี่ในการใช้บริการ การได้รับข่าวสาร การได้รับการอบรม มีผลต่อทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์

ภัทรดา วงศ์สิงห์ (2550) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความรู้เกี่ยวกับหลักการสหกรณ์ และทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลราชวิถี จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ทัศนคติที่มีต่อสหกรณ์อยู่ในระดับสูง คือ ในด้านการประชุมใหญ่ ส่วนทัศนคติที่มีต่อสหกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง คือ ในด้านเงินกู้ และด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ส่วนทัศนคติที่อยู่ในระดับต่ำสุดได้แก่ ด้านการจัดสรรกำไร

การทดสอบสมมติฐานในการศึกษา สมาชิกสหกรณ์มีปัจจัยด้านบุคคลแตกต่างกันจะมีทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์แตกต่างกัน พบว่า เพศ รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่ง มีความสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน

สุภัทรา ลิ้มโสภณ (2551) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความรู้ และทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า สมาชิกสหกรณ์ มี

ทัศนคติที่ดีต่อสหกรณ์ด้านการบริการในระดับมาก ในเรื่องของการให้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว เอกสารการประชุมมีความเหมาะสม และเอกสารการบริการมีความชัดเจนเหมาะสม ในระดับปานกลาง จะมีในเรื่องของการที่สหกรณ์ไม่มีการแจ้งกำหนดการประชุม และไม่สามารถให้คำแนะนำได้ชัดเจน สมาชิกสหกรณ์มีทัศนคติที่ดีต่อสหกรณ์ด้านภาพลักษณ์ในระดับมาก ในเรื่องของการเลือกตั้งกรรมการมีความยุติธรรม และเหมาะสม กรรมการปฏิบัติหน้าที่ได้เหมาะสม และผู้ตรวจสอบกิจการบริหารงานได้ถูกต้อง ในระดับปานกลาง จะมีในเรื่องของการที่สมาชิกฯ ไม่มีความเชื่อมั่นการบริหารงานสหกรณ์ และไม่สามารถแสดงความคิดเห็นได้เต็มที่ และสมาชิกสหกรณ์มีทัศนคติที่ดีต่อสหกรณ์ด้านประโยชน์ที่ได้รับในระดับมาก ในเรื่องของการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเป็นที่น่าพอใจ การเฉลี่ยคืนมีความเหมาะสม และได้รับสวัสดิการเป็นที่น่าพอใจ ในระดับปานกลาง จะมีในเรื่องของการกำหนดอัตราเงินกู้ไม่มีความเหมาะสม และการจัดสรรเงินปันผลไม่มีความเหมาะสม

ปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ ได้แก่ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ปีทมาสน์ อินยอม (2547) ได้ทำการศึกษา เรื่อง พฤติกรรม และทัศนคติในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยซอนต้า จำกัด ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า

สมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 30- 40 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนมากกว่า 11,000 บาท สถานภาพสมรสแล้ว และส่วนใหญ่มีบุตรประมาณ 1- 3 คน เป็นสมาชิก 5 ปีขึ้นไป ช่วงวันที่ใช้บริการ 21 – 30 ของแต่ละเดือน ฝากเงินหุ้นสหกรณ์ต่อครั้ง ประมาณ 2,001 – 3,000 บาท โดยใช้บริการกู้ยืมมีเหตุผลสำคัญที่สุด คือ ซื้อสินทรัพย์ และ ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนส่วนใหญ่ 1- 2 ครั้ง

สมาชิกสหกรณ์ มีทัศนคติต่อการใช้บริการของสหกรณ์ ด้านบุคลากร ด้านการจัดการ ด้านสถานที่ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี ยกเว้น ด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง

การทดสอบสมมติฐานในการศึกษา พบว่า เพศ และอายุ แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้บริการของสหกรณ์แตกต่างกัน

สร้อยญา สันติดำรงกุล (2551) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาผลการดำเนินงานและทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด พบว่า สมาชิกสหกรณ์ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด ระดับ

การศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ตำแหน่ง Staff 1-4 อายุการทำงาน 5-10 ปี

ทัศนคติของสมาชิก แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการจัดการ ด้านภาพลักษณ์ และ ด้านบริการ ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก

นภสร ธรรมพิทักษ์กุล (2551) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เพศหญิง ช่วงอายุ 46-50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อัตราเงินเดือน 40,000 – 50,000 บาทระยะเวลาการเป็นสมาชิกตั้งแต่ 6-10 ปี

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

การทดสอบสมมติฐาน เพศ อายุ และตำแหน่ง แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

อัญชลี ค้วงแค (2551) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมควบคุมโรค จำกัด พบว่า จำนวนสมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี เป็นข้าราชการ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี เงินเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท สมาชิกส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 10 ปี และการใช้บริการอยู่ในช่วง 8.30-10.30 น. ใช้บริการด้านการฝากเงิน-ถอนเงิน ประเภทฝากสะสมทรัพย์ และรองลงมาด้านสินเชื่อ ใช้บริการเงินกู้สามัญเป็นจำนวนมากที่สุด ความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้ง/เดือน สมาชิกเกษียณอายุราชการแล้วมีความประสงค์ในการเป็นสมาชิกต่อมากที่สุด

การทดสอบสมมติฐาน เพศ อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการ สถานที่ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิกไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ดวงเดือน สายสมบัติ (2549) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการดำเนินการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมในระดับมาก ด้านการดำเนินงานสูงสุด รองมาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ตามลำดับ โดยทั้ง 3 ด้าน สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ส่วนความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 5 ปี เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นข้าราชการพลเรือนสามัญ และมีรายได้ 10,001- 20,000 บาท ต่อเดือน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระยะเวลาการเป็นสมาชิก เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางราชการ และรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์แตกต่างกัน

จักรเพชร เวชสูงเนิน (2550) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานกระจัดสุภภัณฑ์ จำกัด พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุ 31- 40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ระดับเงินเดือน 5,001-8,000 บาท ตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติงาน ระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 3 ปี สมาชิกมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ ในด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อสมาชิก และความมั่นคง

ปิยฉัตร ฐูปบุชา (2547) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ กรมประชาสัมพันธ์ จำกัด พบว่า จำนวนสมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 41-45 ปี สมาชิกส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี เงินเดือน 10,001-20,000 บาท และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิก ตั้งแต่ 10 ปี สมาชิกส่วนใหญ่มาใช้บริการต่ำกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยไม่เลือกวันและเวลาในการไปใช้บริการ และ บริการที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นบริการด้านเงินกู้มากที่สุด รองลงมาคือด้านการฝาก-ถอน และการติดต่อราชการ และสอบถามข้อมูลต่างๆ

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านความเชื่อมั่นในความรู้ ทัศนคติและความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ สำหรับด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และเงินฝาก ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมคือ เฉยๆ

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการบริการทั้ง 5 ด้าน

มนตรี อินทร์สูริวงศ์ (2545) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุ 30-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส ชั้นเงินเดือนชั้น 4-6 อัตราเงินเดือน 15,000-30,000 บาท การใช้บริการต่ำกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ใช้บริการระหว่างวันอังคารถึงวันพฤหัสบดี และในเวลา 12.00-13.00 ใช้บริการฝากถอนเงินประเภทออมทรัพย์มากที่สุด เงินกู้ส่วนใหญ่เป็นประเภทสามัญ สมาชิกเกือบทั้งหมดใช้บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์ที่ธนาคารพาณิชย์ และส่วนใหญ่มีบัตรเครดิตแล้ว สมาชิกมีความพึงพอใจในบริการของสหกรณ์อยู่ในระดับพอใจ ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านความเชื่อมั่นในความรู้ ทัศนคติ และความปลอดภัย ต่ำสุดในด้าน อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ ชั้นเงินเดือน อัตราเงินเดือน และระยะเวลาในการเป็นสมาชิกไม่ใช่ปัจจัยที่ทำให้ระดับความพึงพอใจในการบริการแตกต่างกัน แต่ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสเป็นปัจจัยที่ทำให้ระดับความพึงพอใจในการบริการแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การค้นคว้าอิสระ เรื่องทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด กรณีศึกษาเฉพาะสำนักงานใหญ่ แจ่งวัฒนะ ครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

การศึกษานี้ ประชากร ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด กรณีศึกษาเฉพาะสำนักงานใหญ่ แจ่งวัฒนะ จำนวนสมาชิกทั้งสิ้น 4,988 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

- การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยจะใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 และมีการแจกแจงแบบปกติ ดังนี้

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

- n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N = จำนวนประชากร ซึ่งในที่นี้คือ 4,988 คน
e = ระดับความคลาดเคลื่อน กำหนดไว้คือ 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าตามสูตรจะได้ } n &= \frac{4,988}{1 + 4,988 (0.05)^2} = 370.30 \\ n &\approx 371 \text{ คน} \end{aligned}$$

ซึ่งจากการคำนวณจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 371 คน ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 คน

- จากนั้นแบ่งจำนวนตัวอย่างประชากรที่จะใช้ศึกษาในครั้งนี้ตามกลุ่มสาขางานทั้งหมด 13 กลุ่ม ด้วยการสุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรแต่ละกลุ่ม}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3.1 กลุ่มตัวอย่างจากสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด สำนักงานใหญ่
แจ้งวัฒนะ

กลุ่มสมาชิกตามสายงาน	จำนวนประชากร ทั้งหมด	จำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่าง	แบบสอบถาม ที่ได้รับคืน
1. สำนักงานเลขานุการ คณะกรรมการบริษัท	22	2	2
2. สายงานตรวจสอบ	117	9	9
3. สำนักงานเลขานุการผู้บริหาร	195	16	14
4. สำนักกฎหมาย	63	5	5
5. สายงานบริการสื่อสารไร้สาย และ บริการเพื่อสังคม	85	7	7
6. สายงานทรัพยากรบุคคล	360	29	27
7. สายงานประสิทธิผลองค์กร	434	35	35
8. สายงานการเงิน	418	34	34
9. สายงานบริหารการลงทุน	229	18	18
10. สายงานบริหารทรัพย์สิน	530	43	39
11. สายงานโครงข่าย	821	66	60
12. สายงานการตลาดและพัฒนา ผลิตภัณฑ์	997	80	75
13. สายงานขายและบริการลูกค้า นครหลวง	717	57	50
รวมทั้งสิ้น	4,988	400	375

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยมีลักษณะ
และการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

2.1 ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการ มีลักษณะเป็นแบบคำถามแบบเลือกตอบ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อายุ การกู้ยืมเงินจากสหกรณ์ การฝากเงินกับสหกรณ์ การใช้บริการอื่นของสหกรณ์ ความดีในการใช้บริการสหกรณ์ มีการออมทรัพย์กับสถาบันการเงินใด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด โดยกำหนดระดับลักษณะการตอบแบบสอบถาม 5 ระดับ ตามแบบมาตราวัด Likert's Scale ในบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การบริการด้านเงินฝาก เงินกู้
2. การบริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก
3. การบริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ
4. การบริการด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์
5. การบริการด้านอาคารและสถานที่
6. การบริการด้านภาพลักษณ์

โดยกำหนดระดับของทัศนคติที่มีต่อการให้บริการเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ดีมาก ดีปานกลาง น้อย ควรปรับปรุง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในเรื่องความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ดังนี้

2.2.1 การหาความเที่ยงตรง (Validiry) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้น ไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการศึกษารั้งนี้หรือไม่ และนำมาแก้ไขปรับปรุง เพื่อดำเนินการขั้นต่อไป

2.2.2 นำแบบสอบถามแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ ที่ปรึกษาแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน โดยศึกษาใช้เทคนิค IOC (Index of item objective congruence) ในการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หรือเนื้อหา พบว่ามี 1 ข้อ ต้องปรับปรุงแก้ไข เนื่องจากค่าIOC ต่ำกว่า 0.50 และผู้เชี่ยวชาญมีการเสนอแนะในการเขียนข้อคำถามให้ชัดเจนขึ้น

2.2.3 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับสมาชิกสหกรณ์ นอกเหนือจากกลุ่มตัวอย่างที่วิจัยจำนวน 30 ราย หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความถูกต้อง และสมบูรณ์ก่อนนำไปสอบถามจริง ในการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามนี้ แบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่น 0.943

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด ครั้งนี้ดำเนินการโดยการสอบถามสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด สังกัดสำนักงานใหญ่ แจ่งวิเศษ จากจำนวน 400 ชุด โดยส่งแบบสอบถาม ไปตามส่วนงานต่าง ๆ และให้ส่งกลับมายังผู้ศึกษา ซึ่งได้รับคืนทั้งสิ้น 375 ชุด คิดเป็น 93.75%

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ทั้งหมดมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ มีดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้ศึกษา วิเคราะห์โดยใช้ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติผู้ศึกษา วิเคราะห์โดยใช้ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การให้คะแนนระดับของทัศนคติที่มีต่อการให้บริการ เป็น 5 ระดับ ได้แก่

ดีมาก	5	คะแนน
ดี	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
ควรปรับปรุง	1	คะแนน

เกณฑ์ในการแปลผล

เกณฑ์ในการแปลผลคะแนน ทักษะคิดของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด สามารถแบ่งระดับทักษะคิดเกี่ยวกับสหกรณ์ โดยกำหนดเกณฑ์ช่วงคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของคะแนนแต่ละช่วง} &= \frac{(\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5-1)}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

แล้วนำค่าที่คำนวณได้ (0.80) มากำหนดเกณฑ์ในการแบ่งระดับทักษะคิด โดยอาศัยคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้

1.00 – 1.80	หมายความว่า มีทักษะคิดอยู่ในระดับต่ำมาก
1.81 – 2.60	หมายความว่า มีทักษะคิดอยู่ในระดับต่ำ
2.61 – 3.40	หมายความว่า มีทักษะคิดอยู่ในระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	หมายความว่า มีทักษะคิดอยู่ในระดับดี
4.21 – 5.00	หมายความว่า มีทักษะคิดอยู่ในระดับดีมาก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะวิเคราะห์โดยใช้ การวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (content Analysis) โดยทำการวิเคราะห์ข้อความที่ผู้ตอบเขียนอธิบายมาโดยจับประเด็นที่คล้ายคลึงกันมาจัดกลุ่มเป็นกลุ่มเดียวกัน โดยกำหนดค่าความถี่ที่ได้ให้กับข้อความหรือรายการนั้น ๆ แล้วแสดงค่าร้อยละและจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์โดยใช้ t-test เพื่อเปรียบเทียบตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน F-test เพื่อเปรียบเทียบตัวแปรอิสระมากกว่า 2 กลุ่ม และหาความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของ Least Significant Difference (LSD) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในที่นี้ผู้ศึกษาจำแนกออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก
- ส่วนที่ 2 ทักษะของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ
- ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการ

1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ศึกษานำเสนอข้อมูลดังตารางที่ 4.1

ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล

n = 375

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	110	29.3
หญิง	265	70.7
อายุ		
20 – 30 ปี	2	.5
31 – 40 ปี	124	33.1
41 – 50 ปี	185	49.3
51 ปีขึ้นไป	64	17.1

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>สถานภาพการสมรส</u>		
โสด	132	35.2
สมรส	225	60.0
หย่าร้าง/หม้าย	14	3.7
แยกกันอยู่	4	1.1
<u>ระดับการศึกษา</u>		
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า(ปวช.)	17	4.5
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า(ปวส.)	20	5.3
ปริญญาตรี	250	66.7
สูงกว่าปริญญาตรี	88	23.5
<u>รายได้</u>		
10,000 – 20,000 บาท	9	2.4
20,001 – 30,000 บาท	103	27.5
30,001 – 40,000 บาท	122	32.5
40,001 – 50,000 บาท	53	14.1
50,000 – 60,000 บาท	27	7.2
60,001 – 70,000 บาท	22	5.9
70,000 บาทขึ้นไป	39	10.4
<u>อายุการเป็นสมาชิกสหกรณ์</u>		
ต่ำกว่า 1 ปี	7	1.9
1 – 5 ปี	30	8.0
6 – 10 ปี	81	21.6
11 – 15 ปี	131	34.9
16 – 20 ปี	73	19.5
20 ปีขึ้นไป	53	14.1

จากตารางที่ 4.1 พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 70.7) มีอายุ ระหว่าง 41 - 50 ปี (ร้อยละ 49.3) รองลงมาคือช่วงอายุ 31 - 40 ปี (ร้อยละ 33.1) ส่วนใหญ่สมรสแล้ว (ร้อยละ 60) รองลงมาคือสถานภาพโสด (ร้อยละ 35.2) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 66.7) รองลงมาคือการศึกษาสูงกว่าปริญญา (ร้อยละ 23.5) รายได้ต่อเดือน พบว่ารายได้ ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20,001 - 40,000 บาท (ร้อยละ 60) รองลงมาคือรายได้ 40,001 - 50,000 บาท (ร้อยละ 14.1) และยังพบว่า ผู้บริหารและพนักงานกลุ่มหนึ่ง มีรายได้สูงถึง 70,000 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 10.4) อายุ การเป็นสมาชิกสหกรณ์ ส่วนใหญ่ 11 - 15 ปี (ร้อยละ 34.9) รองลงมาคือ 6 - 10 ปี (ร้อยละ 21.6)

1.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการ ผู้ศึกษานำเสนอข้อมูลดังตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการ

n = 375

ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การกู้ยืมเงินจากสหกรณ์		
เคยกู้	308	82.1
ไม่เคยกู้	67	17.9
เคยกู้ประเภท (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
เงินกู้แบบฉุกเฉิน	183	38.1
เงินกู้แบบสามัญ	288	60.0
เงินกู้เพื่อการศึกษา	9	1.9
การฝากเงินกับสหกรณ์		
ฝาก	259	69.1
ไม่ฝาก	116	30.9
ประเภทการฝากเงินไว้กับสหกรณ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ออมทรัพย์	35	12.8
ออมทรัพย์พิเศษ	235	86.1
ฝากประจำ	3	1.1

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลสนับสนุน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเภทการใช้บริการอื่น ๆ ของสหกรณ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
บริการเงินทุนส่งเสริมการศึกษาให้กับ บุตรธิดาของสมาชิก	44	11.4
บริการเงินทุนสาธารณประโยชน์เพื่อ สงเคราะห์ เช่น บุคคลในครอบครัวถึง แก่กรรม	50	13.0
บริการช่วยเหลือสมาชิกที่ประสบภัย พิบัติต่าง ๆ เช่น อัคคีภัย อุทกภัย วาทภัย	22	5.7
ไม่ใช่	270	69.9
<u>ความถี่ในการใช้บริการสหกรณ์</u>		
มากกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	40	10.7
1 ครั้งต่อเดือน	93	24.8
1 ครั้งต่อ 3 เดือน	86	22.9
1 ครั้งต่อ 6 เดือน	70	18.7
นาน ๆ ครั้ง(เกินกว่า 1 ครั้ง/6 เดือน)	63	16.8
ไม่แน่นอน	21	5.6
ไม่ติดต่อ	2	0.5
<u>การฝากเงินกับสถาบันการเงิน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</u>		
ธนาคารพาณิชย์	303	40.9
สหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัทที่ไอที จำกัด	204	27.6
บริษัทประกันชีวิต	168	22.7
ธนาคารออมสิน	51	6.9
บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	10	1.4
ธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์	3	0.4
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	1	0.1

จากตารางที่ 4.2 พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่กู้เงินจากสหกรณ์ ประเภทที่กู้ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่กู้เงินแบบสามัญ สมาชิกส่วนใหญ่จะฝากเงินกับสหกรณ์ ส่วนใหญ่จะฝากออมทรัพย์ พิเศษ สมาชิกส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการอื่น ๆ ของสหกรณ์ ความถี่ในการใช้บริการสหกรณ์ ส่วนใหญ่ใช้บริการกับสหกรณ์ 1 ครั้งต่อเดือน การออมทรัพย์กับสถาบันการเงิน สมาชิกส่วนใหญ่ออมทรัพย์กับธนาคารพาณิชย์

ส่วนที่ 2 ทักษะของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ทักษะของสมาชิกสหกรณ์ เกี่ยวกับการให้บริการทั้ง 6 ด้าน คือ

- 2.1 บริการด้านเงินฝาก เงินกู้
- 2.2 บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก
- 2.3 บริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ
- 2.4 บริการด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์
- 2.5 บริการด้านอาคาร และสถานที่
- 2.6 บริการด้านภาพลักษณ์

ทักษะของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด
เกี่ยวกับการให้บริการ ทั้ง 6 ด้าน แสดงได้ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ระดับทักษะของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด เกี่ยวกับการให้บริการทั้ง 6 ด้าน n = 375

การให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับทักษะ
บริการด้านเงินฝาก เงินกู้	3.51	.574	ดี
บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก	3.38	.687	ปานกลาง
บริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ	3.21	.709	ปานกลาง
บริการด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์	3.77	.636	ดี
บริการด้านอาคารและสถานที่	3.72	.627	ดี
บริการด้านภาพลักษณ์	3.30	.639	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.47	.512	ดี

จากตารางที่ 4.3 พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการให้บริการของสหกรณ์ทั้ง 6 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.47$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าสมาชิกมีทัศนคติต่อการบริการด้านเงินฝาก เงินกู้ บริการด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์ และบริการด้านอาคารและสถานที่ อยู่ในระดับดี ส่วนบริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก บริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ และบริการด้านภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง

2.1 ทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด เกี่ยวกับการให้บริการด้านเงินฝาก เงินกู้ แสดงได้ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ระดับทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด เกี่ยวกับการให้บริการด้านเงินฝาก เงินกู้

บริการด้านเงินฝาก เงินกู้	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
การฝากเงิน- ถอนเงิน	3.92	.657	ดี
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากในปัจจุบัน	3.60	.791	ดี
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในปัจจุบัน	3.11	.831	ปานกลาง
การกำหนดวงเงินกู้สามัญ	3.57	.805	ดี
การกำหนดวงเงินกู้ฉุกเฉิน	3.50	.833	ดี
การกำหนดวงเงินกู้เพื่อการศึกษา	3.30	.786	ปานกลาง
ระยะเวลาในการผ่อนชำระคืนเงินกู้	3.52	.810	ดี
การจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิกสหกรณ์	3.76	.779	ดี
การกู้เงิน โดยใช้บุคคลค้ำประกัน	3.24	.929	ปานกลาง
การกู้เงิน โดยใช้หุ้นค้ำประกัน	3.70	.838	ดี
การกู้เงิน โดยใช้บัญชีเงินฝากสหกรณ์ค้ำประกัน	3.59	.835	ดี
การกู้เงิน โดยใช้หลักทรัพย์เป็นประกัน	3.34	.856	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.51	.574	ดี

n = 375

จากตารางที่ 4.4 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ โดยเฉลี่ยมีทัศนคติต่อการให้บริการของสหกรณ์ ด้านเงินฝาก เงินกู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.51$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า สมาชิกมีทัศนคติ การฝากเงิน-ถอนเงิน อัตราดอกเบี้ยเงินฝากในปัจจุบัน การกำหนดวงเงินกู้สามัญ การกำหนดวงเงินกู้ฉุกเฉิน ระยะเวลาในการผ่อนชำระคืนเงินกู้ การจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิกสหกรณ์ การกู้เงิน โดยใช้บุคคลค้ำประกัน และการกู้เงิน โดยใช้บัญชีเงินฝากสหกรณ์ค้ำประกัน อยู่ในระดับดี ส่วนทัศนคติประเด็นอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด เกี่ยวกับการให้บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก แสดงได้ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ระดับทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด เกี่ยวกับการให้บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก

n = 375

บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
การจัดสรรเงินปันผลจากการถือหุ้น	3.55	.829	ดี
การเฉลี่ยคืนดอกเบี้ยเงินกู้	3.42	.823	ดี
การจัดสรรเงินทุนส่งเสริมการศึกษาให้กับบุตรธิดาของสมาชิก	3.30	.782	ปานกลาง
การจัดสรรเงินสงเคราะห์สมาชิก คู่สมรส บุตร บิดา มารดา ถึงแก่กรรม	3.34	.798	ปานกลาง
เงินช่วยเหลือสมาชิกผู้ประสบภัย	3.31	.838	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.38	.687	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ โดยเฉลี่ยมีทัศนคติต่อการให้บริการของสหกรณ์ ด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิกในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าสมาชิกมีทัศนคติต่อ การจัดสรรเงินปันผลจากการถือหุ้น และการเฉลี่ยคืนดอกเบี้ยเงินกู้ อยู่ในระดับดี ส่วนทัศนคติประเด็นอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ทักษะของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด เกี่ยวกับการให้บริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ แสดงได้ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ระดับทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด เกี่ยวกับการให้บริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ n = 375

บริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
นโยบายในการดำเนินงานของสหกรณ์	3.32	.731	ปานกลาง
การควบคุมค่าใช้จ่าย และการลงทุน	3.18	.778	ปานกลาง
การจัดจ้างผู้จัดการ และพนักงานสหกรณ์	3.20	.742	ปานกลาง
การบริหารงานเป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้	3.11	.841	ปานกลาง
การบริหารงานทำให้สมาชิกเชื่อมั่นในความมั่นคงของสหกรณ์	3.26	.803	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.21	.709	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ โดยเฉลี่ยมีทัศนคติต่อการให้บริการของสหกรณ์ด้านคณะกรรมการดำเนินการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า สมาชิกมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลางทุกประเด็นเช่นกัน

2.4 ทักษะของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด เกี่ยวกับการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์ แสดงได้ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ระดับทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด เกี่ยวกับการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์ n = 375

บริการด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจ สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้อง			
เกี่ยวกับงานบริการของสหกรณ์	3.63	.790	ดี
ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่	3.89	.732	ดี
อริยาบถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.89	.744	ดี
จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	3.74	.696	ดี
ความเสมอภาคในการให้บริการแก่สมาชิก	3.69	.753	ดี
เฉลี่ยรวม	3.77	.636	ดี

จากตารางที่ 4.7 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ โดยเฉลี่ยมีทัศนคติต่อการให้บริการของสหกรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.77$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า สมาชิกมีทัศนคติอยู่ในระดับดีทุกประเด็นเช่นกัน

2.5 ทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด เกี่ยวกับการให้บริการด้านอาคารและสถานที่ แสดงได้ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ระดับทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด เกี่ยวกับการให้บริการด้านอาคารและสถานที่

n = 375			
บริการด้านอาคารและสถานที่	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
ขนาดพื้นที่ในการให้บริการ	3.77	.766	ดี
สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.87	.714	ดี
ความทันสมัย	3.70	.719	ดี
ระยะเวลาในการเปิดทำการให้บริการของสหกรณ์มีความเหมาะสม	3.75	.706	ดี
สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารข่าวสารข้อมูล	3.51	.770	ดี
เฉลี่ยรวม	3.72	.627	ดี

จากตารางที่ 4.8 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ โดยเฉลี่ยมีทัศนคติต่อการให้บริการของสหกรณ์ ด้านอาคารและสถานที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.72$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า สมาชิกมีทัศนคติอยู่ในระดับดีทุกประเด็นเช่นกัน

2.6 ทักษะของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด เกี่ยวกับการให้บริการด้านภาพลักษณ์ แสดงได้ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ระดับทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที
จำกัด เกี่ยวกับการให้บริการด้านภาพลักษณ์

n = 375			
บริการด้านภาพลักษณ์	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
การเลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินการเป็นไปอย่างยุติธรรม			
เหมาะสม	3.10	.835	ปานกลาง
ความเชื่อมั่นในระบบการบริหารจัดการสหกรณ์	3.27	.785	ปานกลาง
การจัดประชุมใหญ่	3.18	.834	ปานกลาง
การประชาสัมพันธ์ของสหกรณ์	3.09	.811	ปานกลาง
ความปลอดภัยในข้อมูลของสมาชิกในการใช้บริการของสหกรณ์	3.24	.729	ปานกลาง
ความถูกต้องของข้อมูลของสหกรณ์ออมทรัพย์	3.49	.723	ดี
ความเชื่อมั่นในเรื่องฐานะทางการเงินของสหกรณ์	3.59	.737	ดี
ผู้ตรวจสอบกิจการมีความน่าเชื่อถือ และน่าไว้วางใจ	3.39	.752	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.30	.639	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ โดยเฉลี่ยมีทัศนคติต่อการให้บริการของสหกรณ์ด้านภาพลักษณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า เกือบทุกประเด็น ค่าเฉลี่ยของทัศนคติต่อการให้บริการของสหกรณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ประเด็น ความถูกต้องของข้อมูลของสหกรณ์ออมทรัพย์ และความเชื่อมั่นในเรื่องฐานะทางการเงินของสหกรณ์ อยู่ในระดับดี

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้เก็บรวบรวมจากสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด แสดงได้ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ความถี่ของคำตอบเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
<u>บริการด้านเงินฝาก-เงินกู้</u>	
สมาชิกต้องการให้มีการขยายวงเงินกู้สามัญ-ฉุกเฉิน	10
สมาชิกต้องการให้มีการพิจารณาวงเงินกู้จากเงินเดือนสุทธิของสมาชิกด้วย	2
สมาชิกต้องการให้มีลดจำนวนผู้ค้ำประกันเงินกู้	3
สมาชิกต้องการให้มีการให้บริษัทประกันภัย รับผิดชอบชำระเงินกู้ทุกกรณี	1
สมาชิกต้องการให้ขยายระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้	6
สมาชิกต้องการให้มีการลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้	6
สมาชิกต้องการให้มีการลดเอกสารที่ใช้ขอเงินกู้	1
<u>บริการด้านผลตอบแทนแก่สมาชิก</u>	
ไม่ควรจ่ายเงินให้สมาชิกเฉพาะที่ร่วมประชุม	1
สมาชิกต้องการให้เพิ่มผลตอบแทนแก่สมาชิก	1
สมาชิกต้องการให้มีการแจกของที่ระลึกแก่สมาชิกทุกคนทุกปี หรือ 6 เดือน	1
<u>บริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ</u>	
สมาชิกต้องการให้มีการปรับปรุงการบริหาร	1
สมาชิกต้องการให้มีการประหยัดค่าใช้จ่าย	1
สมาชิกต้องการให้มีการมีการตรวจสอบทางการเงินให้โปร่งใส	1
<u>บริการด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์</u>	
สมาชิกต้องการให้มีการปฏิบัติตามระเบียบของสหกรณ์ต่อสมาชิกในการทำธุรกรรม	1
สมาชิกต้องการให้มีการการถอนเงินฝากควรดูบัตรประจำตัวด้วย	1
เจ้าหน้าที่ไม่ควรให้ข้อมูลสมาชิกแก่บุคคลอื่น	1

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
บริการด้านอาคารและสถานที่	
สมาชิกต้องการให้มีการเปิดทำการในวันเสาร์และอาทิตย์	2
บริการด้านภาพลักษณ์	
สมาชิกต้องการให้มีการจัดการประชุมใหญ่ที่ส่วนกลาง	4
สมาชิกต้องการให้สามารถเลือกตั้งได้ทุกคนโดยไม่ต้องร่วมประชุมใหญ่	1
สมาชิกต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูล และความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์เพิ่มมากขึ้น	3
รวมข้อเสนอแนะ	48

จากตารางที่ 4.10 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 36 คน มีข้อเสนอแนะต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด เรียงตามลำดับจากมากถึงน้อยดังนี้ คือ 1. สมาชิกต้องการให้มีการขยายวงเงินกู้สามัญ-ฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 20.83 2. สมาชิกต้องการให้ขยายระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ คิดเป็นร้อยละ 12.50 3. สมาชิกต้องการให้มีการลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ คิดเป็นร้อยละ 12.50

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ทัศนคติต่อการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด ดังตารางที่ 4.11 – 4.20

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำกัด ตามเพศ

n = 375

เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	df	t	ρ
โดยรวม						
ชาย	110	3.46	.585	172.670	-.365	.693
หญิง	265	3.48	.480			
บริการด้านเงินฝาก เงินกู้						
ชาย	110	3.51	.614	373	.005	.996
หญิง	265	3.51	.558			
บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก						
ชาย	110	3.39	.753	181.900	.087	.930
หญิง	265	3.38	.659			
บริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ						
ชาย	110	3.19	.828	168.271	-.367	.714
หญิง	265	3.22	.655			
บริการด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์						
ชาย	110	3.79	.629	373	.332	.740
หญิง	265	3.76	.640			
บริการด้านอาคารและสถานที่						
ชาย	110	3.63	.670	373	-1.663	.097
หญิง	265	3.75	.606			
บริการด้านภาพลักษณ์						
ชาย	110	3.27	.749	167.421	-.512	.609
หญิง	265	3.31	.588			

จากตารางที่ 4.11 พบว่า สมาชิกที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด โดยรวม และจำแนกตามการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์ จำแนกตามอายุ

n = 375

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	ρ
โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	3	.086	.029	.109	.955
ภายในกลุ่ม	371	98.023	.264		
รวม	374	98.109			
บริการด้านเงินฝาก เงินกู้					
ระหว่างกลุ่ม	3	.324	.108	.326	.807
ภายในกลุ่ม	371	123.012	.332		
รวม	374	123.336			
บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก					
ระหว่างกลุ่ม	3	.320	.107	.225	.879
ภายในกลุ่ม	371	176.224	.475		
รวม	374	176.544			
บริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ					
ระหว่างกลุ่ม	3	.373	.124	.246	.864
ภายในกลุ่ม	371	187.714	.506		
รวม	374	188.088			
บริการด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.540	.513	1.272	.284
ภายในกลุ่ม	371	149.729	.404		
รวม	374	151.269			
บริการด้านอาคารและสถานที่					
ระหว่างกลุ่ม	3	.881	.294	.746	.525
ภายในกลุ่ม	371	145.950	.393		
รวม	374	146.830			

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
บริการด้านภาพลักษณ์					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.089	.363	.889	.447
ภายในกลุ่ม	371	151.430	.408		
รวม	374	152.519			

จากตารางที่ 4.12 พบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด โดยรวม และจำแนกตามการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ จำแนกตามสถานภาพการสมรส

n = 375

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	3	2.377	.792	3.070	.028*
ภายในกลุ่ม	371	95.732	.258		
รวม	374	98.109			
บริการด้านเงินฝาก เงินกู้					
ระหว่างกลุ่ม	3	2.571	.857	2.632	.050
ภายในกลุ่ม	371	120.765	.326		
รวม	374	123.336			
บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก					
ระหว่างกลุ่ม	3	4.127	1.376	2.960	.032*
ภายในกลุ่ม	371	172.417	.465		
รวม	374	176.544			
บริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ					
ระหว่างกลุ่ม	3	4.186	1.395	2.815	.039*
ภายในกลุ่ม	371	183.902	.496		
รวม	374	188.088			

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
บริการด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.967	.656	1.629	.182
ภายในกลุ่ม	371	149.302	.402		
รวม	374	151.269			
บริการด้านอาคารและสถานที่					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.336	.445	1.136	.335
ภายในกลุ่ม	371	145.494	.392		
รวม	374	146.830			
บริการด้านภาพลักษณ์					
ระหว่างกลุ่ม	3	2.855	.952	2.359	.071
ภายในกลุ่ม	371	149.664	.403		
รวม	374	152.519			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์ เป็นรายคู่ จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	\bar{X}	S.D.	(1)	(2)	(3)
โดยรวม			3.46	3.49	3.50
(1) โสด	3.46	.560			
(2) สมรส	3.49	.479	-.036		
(3) หย่าร้าง/หม้าย	3.50	.388	-.042	-.006	
(4) แยกกันอยู่	2.73	.664	.733*	.769*	.775*
บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก					
(1) โสด	3.41	.715			
(2) สมรส	3.38	.649	.025		
(3) หย่าร้าง/หม้าย	3.50	.747	-.094	-.119	
(4) แยกกันอยู่	2.40	1.143	1.006*	.981*	1.100*

n = 375

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

สถานภาพการสมรส	\bar{X}	S.D.	(1)	(2)	(3)
บริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ			3.22	3.23	3.26
(1) โสด	3.22	.715			
(2) สมรส	3.23	.701	-.013		
(3) หย่าร้าง/หม้าย	3.26	.584	-.042	-.029	
(4) แยกกันอยู่	2.20	.909	1.015*	1.028*	1.057*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 และ 4.14 พบว่า สมาชิกที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระดับ 0.05 ซึ่งจะเห็นได้ว่า ทัศนคติโดยรวม บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก และบริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ สมาชิกที่มีสถานภาพแยกกันอยู่จะมีทัศนคติในระดับที่ต่ำกว่าสมาชิกที่มีสถานภาพอื่น ๆ

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	ρ
n = 375					
โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	3	3.690	1.230	4.833	.003*
ภายในกลุ่ม	371	94.419	.254		
รวม	374	98.109			
บริการด้านเงินฝาก เงินกู้					
ระหว่างกลุ่ม	3	2.194	.731	2.240	.083
ภายในกลุ่ม	371	121.142	.327		
รวม	374	123.336			

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก					
ระหว่างกลุ่ม	3	6.617	2.206	4.816	.003*
ภายในกลุ่ม	371	169.927	.458		
รวม	374	176.544			
บริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ					
ระหว่างกลุ่ม	3	5.428	1.809	3.675	.012*
ภายในกลุ่ม	371	182.660	.492		
รวม	374	188.088			
บริการด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์					
ระหว่างกลุ่ม	3	4.948	1.649	4.182	.006*
ภายในกลุ่ม	371	146.320	.394		
รวม	374	151.269			
บริการด้านอาคารและสถานที่					
ระหว่างกลุ่ม	3	2.946	.982	2.532	.057
ภายในกลุ่ม	371	143.884	.388		
รวม	374	146.830			
บริการด้านภาพลักษณ์					
ระหว่างกลุ่ม	3	4.065	1.355	3.387	.018*
ภายในกลุ่ม	371	148.454	.400		
รวม	374	152.519			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์ เป็นรายคู่จำแนกตามระดับการศึกษา

n = 375					
ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D.	(1)	(2)	(3)
โดยรวม			3.08	3.34	3.52
(1) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า(ปวช.)	3.08	.691			
(2) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า(ปวส.)	3.34	.548	-.254		
(3) ปริญญาตรี	3.52	.508	-.441*	-.187	
(4) สูงกว่าปริญญาตรี	3.44	.439	-.357*	-.104	.083
บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก			2.82	3.25	3.44
(1) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า(ปวช.)	2.82	.710			
(2) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า(ปวส.)	3.25	.742	-.427		
(3) ปริญญาตรี	3.44	.671	-.619*	-.192	
(4) สูงกว่าปริญญาตรี	3.36	.671	-.533*	-.107	.086
บริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ			2.78	3.07	3.28
(1) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า(ปวช.)	2.78	1.039			
(2) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า(ปวส.)	3.07	.735	-.294		
(3) ปริญญาตรี	3.28	.691	-.507*	-.213	
(4) สูงกว่าปริญญาตรี	3.13	.647	-.358	-.064	.149
บริการด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์			3.28	3.64	3.82
(1) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า(ปวช.)	3.28	1.056			
(2) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า(ปวส.)	3.64	.657	-.358		
(3) ปริญญาตรี	3.82	.595	-.535*	-.177	
(4) สูงกว่าปริญญาตรี	3.75	.607	-.472*	-.115	.062
บริการด้านภาพลักษณ์			2.96	3.13	3.36
(1) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า(ปวช.)	2.96	.850			
(2) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า(ปวส.)	3.13	.645	-.169		
(3) ปริญญาตรี	3.36	.654	-.403*	-.235	
(4) สูงกว่าปริญญาตรี	3.22	.507	-.264	-.095	.139

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 และ 4.16 พบว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติโดยรวม บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก บริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ บริการด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์ และบริการด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจะเห็นได้ว่า ทัศนคติโดยรวม บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก และบริการด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์ สมาชิกที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า(ปวช.) จะมีทัศนคติในระดับที่ต่ำกว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี สำหรับบริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ และบริการด้านภาพลักษณ์ สมาชิกที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า(ปวช.) จะมีทัศนคติในระดับที่ต่ำกว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

n = 375

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	6	.945	.157	.596	.733
ภายในกลุ่ม	368	97.164	.264		
รวม	374	98.109			
บริการด้านเงินฝาก เงินกู้					
ระหว่างกลุ่ม	6	.579	.097	.290	.942
ภายในกลุ่ม	368	122.756	.334		
รวม	374	123.336			
บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก					
ระหว่างกลุ่ม	6	.948	.158	.331	.920
ภายในกลุ่ม	368	175.596	.477		
รวม	374	176.544			
บริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ					
ระหว่างกลุ่ม	6	2.211	.368	.729	.626
ภายในกลุ่ม	368	185.877	.505		
รวม	374	188.088			

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	ρ
บริการด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์					
ระหว่างกลุ่ม	6	2.462	.410	1.015	.415
ภายในกลุ่ม	368	148.807	.404		
รวม	374	151.269			
บริการด้านอาคารและสถานที่					
ระหว่างกลุ่ม	6	.716	.119	.301	.936
ภายในกลุ่ม	368	146.114	.397		
รวม	374	146.830			
บริการด้านภาพลักษณ์					
ระหว่างกลุ่ม	6	5.226	.871	2.176	.045*
ภายในกลุ่ม	368	147.293	.400		
รวม	374	152.519			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์ด้านภาพลักษณ์ เป็นรายคู่จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

n = 375

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	S.D.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
			3.88	3.37	3.30	3.22	3.11	3.16
(1) 10,000 – 20,000 บาท	3.88	.380						
(2) 20,001 - 30,000 บาท	3.37	.678	.509*					
(3) 30,001 – 40,000 บาท	3.30	.572	.572*	.062				
(4) 40,001 – 50,000 บาท	3.22	.596	.658*	.148	.086			
(5) 50,001 – 60,000 บาท	3.11	.691	.769*	.259	.197	.111		
(6) 60,001 -70,000 บาท	3.16	.831	.710*	.201	.139	.052	-.058	
(7) 70,000 บาทขึ้นไป	3.27	.613	.606*	.097	.034	-.052	-.163	-.104

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 และ 4.18 พบว่า สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติ ต่อการบริการด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจะเห็นได้ว่า สมาชิกที่มีรายได้ 20,001 – 70,000 บาทขึ้นไป จะมีทัศนคติในระดับที่ต่ำกว่า สมาชิกที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท สำหรับทัศนคติ โดยรวม บริการด้านเงินฝาก เงินกู้ บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก บริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ บริการด้านเจ้าหน้าที่ และบริการด้านอาคารและสถานที่ มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์ จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิกสหกรณ์ n = 375

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	ρ
โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	5	.851	.170	.646	.665
ภายในกลุ่ม	369	97.258	.264		
รวม	374	98.109			
บริการด้านเงินฝาก เงินกู้					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.138	.228	.687	.633
ภายในกลุ่ม	369	122.198	.331		
รวม	374	123.336			
บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.814	.363	.766	.575
ภายในกลุ่ม	369	174.730	.474		
รวม	374	176.544			
บริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.159	.232	.458	.808
ภายในกลุ่ม	369	186.929	.507		
รวม	374	188.088			
บริการด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์					
ระหว่างกลุ่ม	5	2.386	.477	1.183	.317
ภายในกลุ่ม	369	148.883	.403		
รวม	374	151.269			

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
บริการด้านอาคารและสถานที่					
ระหว่างกลุ่ม	5	2.693	.539	1.379	.231
ภายในกลุ่ม	369	144.138	.391		
รวม	374	146.830			
บริการด้านภาพลักษณ์					
ระหว่างกลุ่ม	5	.851	.170	.414	.839
ภายในกลุ่ม	369	151.668	.411		
รวม	374	152.519			

จากตารางที่ 4.19 พบว่า อายุการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด โดยรวม และจำแนกตามการให้บริการทั้ง 6 ด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 สรุปผลการเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ ทั้ง 6 ด้าน

n = 375

ตัวแปร/ด้านการให้บริการ	พบความแตกต่าง ($\alpha = 0.05$)	ไม่พบความแตกต่าง ($\alpha = 0.05$)
เพศ		
ทัศนคติโดยรวม		✓
เงินฝาก เงินกู้		✓
ผลตอบแทนให้แก่สมาชิก		✓
คณะกรรมการดำเนินการ		✓
เจ้าหน้าที่สหกรณ์		✓
อาคารและสถานที่		✓
ภาพลักษณ์		✓

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ตัวแปร/ด้านการให้บริการ	พบความแตกต่าง ($\alpha = 0.05$)	ไม่พบความแตกต่าง ($\alpha = 0.05$)
อายุ		
ทัศนคติโดยรวม		✓
เงินฝาก เงินกู้		✓
ผลตอบแทนให้แก่สมาชิก		✓
คณะกรรมการดำเนินการ		✓
เจ้าหน้าที่สหกรณ์		✓
อาคารและสถานที่		✓
ภาพลักษณ์		✓
สถานภาพ		
ทัศนคติโดยรวม	✓	
เงินฝาก เงินกู้		✓
ผลตอบแทนให้แก่สมาชิก	✓	
คณะกรรมการดำเนินการ	✓	
เจ้าหน้าที่สหกรณ์		✓
อาคารและสถานที่		✓
ภาพลักษณ์		✓
ระดับการศึกษา		
ทัศนคติโดยรวม	✓	
เงินฝาก เงินกู้		✓
ผลตอบแทนให้แก่สมาชิก	✓	
คณะกรรมการดำเนินการ	✓	
เจ้าหน้าที่สหกรณ์	✓	
อาคารและสถานที่		✓
ภาพลักษณ์	✓	

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ตัวแปร/ด้านการให้บริการ	พบความแตกต่าง ($\alpha = 0.05$)	ไม่พบความแตกต่าง ($\alpha = 0.05$)
รายได้ต่อเดือน		
ทัศนคติโดยรวม		✓
เงินฝาก เงินกู้		✓
ผลตอบแทนให้แก่สมาชิก		✓
คณะกรรมการดำเนินการ		✓
เจ้าหน้าที่สหกรณ์		✓
อาคารและสถานที่		✓
ภาพลักษณ์	✓	
อายุการเป็นสมาชิกสหกรณ์		
ทัศนคติโดยรวม		✓
เงินฝาก เงินกู้		✓
ผลตอบแทนให้แก่สมาชิก		✓
คณะกรรมการดำเนินการ		✓
เจ้าหน้าที่สหกรณ์		✓
อาคารและสถานที่		✓
ภาพลักษณ์		✓

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปเปรียบเทียบให้เห็นผลของการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.10 ถึง 4.20 จะเห็นได้ว่าสมาชิกที่มีเพศ อายุ และอายุการเป็นสมาชิกสหกรณ์แตกต่างกัน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

สมาชิกที่มีสถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ดังนี้

สมาชิกที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีทัศนคติ โดยรวม บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก และบริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ซึ่งจะเห็นได้ว่า ทัศนคติโดยรวม บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก และบริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ สมาชิกที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ จะมีทัศนคติในระดับที่ต่ำกว่า สมาชิกที่มีสถานภาพอื่น ๆ

สมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติ โดยรวม บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก บริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ บริการด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์ และบริการด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ซึ่งจะเห็นได้ว่า ทัศนคติโดยรวม บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก และบริการด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์ สมาชิกที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า(ปวช.) จะมีทัศนคติในระดับที่ต่ำกว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี สำหรับบริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ และบริการด้านภาพลักษณ์ สมาชิกที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า(ปวช.) จะมีทัศนคติในระดับที่ต่ำกว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติ บริการด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ซึ่งจะเห็นได้ว่า สมาชิกที่มีรายได้ 20,001 – 70,000 บาทขึ้นไป จะมีทัศนคติในระดับที่ต่ำกว่า สมาชิกที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท สำหรับทัศนคติ โดยรวม บริการด้านเงินฝาก เงินกู้ บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก บริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ บริการด้านเจ้าหน้าที่ และบริการด้านอาคารและสถานที่ มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ทักษะคิดของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด กรณีศึกษาเฉพาะสำนักงานใหญ่ แจ่งวัฒนะ ครั้งนี้ มีข้อสรุป การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาทักษะคิดของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะคิดของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้ประชากร ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด กรณีศึกษาเฉพาะสำนักงานใหญ่ แจ่งวัฒนะ จำนวน 4,988 คน ซึ่งการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 ตัวอย่าง จากนั้นแบ่งจำนวนตัวอย่างประชากรที่จะใช้วิจัยในครั้งนี้ตามกลุ่มสายงานทั้งหมด 13 กลุ่ม ด้วยการสุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วน สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการส่งแบบสอบถามไปตามส่วนงานต่าง ๆ ได้รับคืนทั้งสิ้น 375 ชุดคิดเป็น 93.75% ส่วนข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามได้นำมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบค่าเอฟ (One-Way ANOVA) การวิเคราะห์เปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) และทดสอบว่ากลุ่มย่อยคู่ใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน โดยใช้วิธี Least Significant Difference test (LSD)

1.3 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1.3.1 ข้อมูลทั่วไป

1.3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 70.7) อายุระหว่าง 41 – 50 ปี (ร้อยละ 49.3) รองลงมาคือช่วงอายุ 31 – 40 ปี (ร้อยละ 33.1) ส่วนใหญ่สมรสแล้ว (ร้อยละ 60) รองลงมาคือสถานภาพโสด (ร้อยละ 35.2) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 66.7) รองลงมาคือการศึกษาสูงกว่าปริญญา (ร้อยละ 23.5) รายได้ต่อเดือน พบว่ารายได้ ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20,001 – 40,000 บาท (ร้อยละ 60) รองลงมาคือรายได้ 40,001 – 50,000 บาท (ร้อยละ 14.1) และยังพบว่าผู้บริหาร และพนักงานกลุ่มหนึ่ง มีรายได้สูงถึง 70,000 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 10.4) อายุการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ส่วนใหญ่ 11 – 15 ปี (ร้อยละ 34.9) รองลงมาคือ 6 – 10 ปี (ร้อยละ 21.6)

1.3.1.2 ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพการใช้บริการ

สมาชิกส่วนใหญ่กู้เงินจากสหกรณ์ โดยกู้เงินแบบสามัญ สมาชิกส่วนใหญ่จะฝากเงินกับสหกรณ์ ประเภท ฝากออมทรัพย์พิเศษ สมาชิกส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการอื่น ๆ ของสหกรณ์ ความถี่ในการใช้บริการสหกรณ์ ส่วนใหญ่ใช้บริการกับสหกรณ์ 1 ครั้งต่อเดือน การออมทรัพย์กับสถาบันการเงินอื่น สมาชิกส่วนใหญ่ออมทรัพย์กับธนาคารพาณิชย์

1.3.2 ทักษะคติของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์

สมาชิกมีทัศนคติต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ทั้ง 6 ด้าน พบว่า บริการด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ($\bar{X} = 3.77$) บริการด้านอาคารและสถานที่ ($\bar{X} = 3.72$) และบริการด้านเงินฝาก เงินกู้ ($\bar{X} = 3.51$) อยู่ในระดับดี และบริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก ($\bar{X} = 3.38$) บริการด้านภาพลักษณ์ ($\bar{X} = 3.30$) และบริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ ($\bar{X} = 3.21$) อยู่ในระดับปานกลาง

1.3.3 การทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และ อายุการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ผลการทดสอบพบว่า สมาชิกที่มีเพศ อายุ และอายุการเป็นสมาชิกสหกรณ์แตกต่างกัน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

สมาชิกที่มีสถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ดังนี้

สมาชิกที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน จะเห็นได้ว่า สมาชิกที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ จะมีทัศนคติในระดับที่ต่ำกว่า สมาชิกที่มีสถานภาพอื่น ๆ

สมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่าง จะเห็นได้ว่า ทัศนคติโดยรวม บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก และบริการด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์ สมาชิกที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า(ปวช.) จะมีทัศนคติในระดับที่ต่ำกว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี สำหรับบริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ และด้านภาพลักษณ์ สมาชิกที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า(ปวช.) จะมีทัศนคติในระดับที่ต่ำกว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติ บริการด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นได้ว่า สมาชิกที่มีรายได้ 20,001 – 70,000 บาทขึ้นไป จะมีทัศนคติในระดับที่ต่ำกว่า สมาชิกที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท สำหรับทัศนคติ โดยรวม บริการด้านเงินฝาก- เงินกู้ บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก บริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ บริการด้านเจ้าหน้าที่ และบริการด้านอาคารและสถานที่ มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

2. อภิปรายผล

จากการวิจัยทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ดังกล่าวข้างต้นสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์

2.1.1 บริการด้านเงินฝาก เงินกู้ ในประเด็นอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และวงเงินกู้เพื่อการศึกษา สมาชิกมีทัศนคติในระดับปานกลาง เนื่องจาก

- สมาชิกสหกรณ์ทราบว่า ดอกเบี้ยเงินกู้ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด สูงกว่าสหกรณ์ออมทรัพย์หลายแห่ง อาทิเช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรม-ชिरาช จำกัด สหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารออมสิน จำกัด สหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารแห่งประเทศไทย จำกัด สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำกัด สหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ จำกัด และนอกจากนี้ยังสูงกว่ากองทุนสวัสดิการพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สมาชิกที่มีทัศนคติในเรื่องดอกเบี้ยเงินกู้ระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เป็นคนที่เคยกู้เงินกับสหกรณ์ออมทรัพย์ และมีรายได้อยู่ในระหว่าง 20,001- 40,000 บาท จึงคิดว่าควรมีการลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลงได้อีก

- วงเงินกู้เพื่อการศึกษา ของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด สมาชิกมีทัศนคติในระดับปานกลางเนื่องจาก ทางสหกรณ์ออมทรัพย์มีการประชาสัมพันธ์น้อย สมาชิกไม่ค่อยทราบ ข้อมูลเกี่ยวกับการให้กู้เพื่อการศึกษา

2.1.2 บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก สมาชิกมีทัศนคติในระดับปานกลางในเรื่องการจัดสรรเงินทุนส่งเสริมการศึกษาให้กับบุตรธิดาของสมาชิก การจัดเงินสงเคราะห์สมาชิก คู่สมรส บุตร ธิดา มารดา ถึงแก่กรรม และการจัดสรรเงินช่วยเหลือสมาชิกผู้ประสบภัย เนื่องจากทางสหกรณ์ออมทรัพย์ มีการประชาสัมพันธ์น้อยมาก สมาชิกไม่ทราบระเบียบปฏิบัติและ วิธีการใช้สิทธิดังกล่าว หรือการจัดสรรเงินดังกล่าวให้กับสมาชิก

2.1.3 บริการด้านคณะกรรมการดำเนินงาน สมาชิกมีทัศนคติในระดับปานกลางทุกประเด็น เนื่องจาก คณะกรรมการดำเนินงานมีจัดการประชุมใหญ่ในต่างจังหวัด โดยมีการเลือกคณะกรรมการดำเนินงาน และผู้ตรวจสอบกิจการด้วย ทำให้สมาชิกส่วนมากที่อยู่ที่ส่วนกลางไม่สามารถไปร่วมได้ สมาชิกจึงไม่มั่นใจในการดำเนินงานของสหกรณ์ และความโปร่งใส ตรวจสอบได้ของคณะกรรมการดำเนินงาน ทำให้ขาดความเชื่อมั่นในความมั่นคงของสหกรณ์

2.1.4 บริการด้านภาพลักษณ์ สมาชิกมีทัศนคติในระดับปานกลางเนื่องจากมีจัดการประชุมใหญ่ในต่างจังหวัด โดยมีการเลือกคณะกรรมการดำเนินงาน และผู้ตรวจสอบกิจการด้วย ทำให้สมาชิกส่วนมากที่อยู่ที่ส่วนกลางไม่สามารถไปร่วมได้ ทำให้ไม่มั่นใจถึงความยุติธรรมในการเลือกตั้งคณะกรรมการสหกรณ์ และไม่ค่อยเชื่อมั่นในระบบการบริหารจัดการสหกรณ์ และนอกจากนี้การประชาสัมพันธ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์มีน้อยมาก โดยสามารถทราบข้อมูลได้จากทางเว็บไซต์ (ซึ่งไม่เป็นปัจจุบัน) หรือบอร์ดหน้าสหกรณ์ และสอบถามจากเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์

2.1.5 บริการด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์ สมาชิกมีทัศนคติในระดับดี เนื่องจากเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ทำงานมานาน และมีความคุ้นเคยกับสมาชิกเป็นอย่างดี ทำให้มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องเกี่ยวกับงานบริการของสหกรณ์ได้เป็นอย่างดี มีการบริการที่รวดเร็ว มีอัธยาศัยในการให้บริการเป็นอย่างดี ไม่เลือกปฏิบัติกับสมาชิก

2.1.6 บริการด้านอาคารสถานที่ สมาชิกมีทัศนคติในระดับดี เนื่องจากทางสหกรณ์ออมทรัพย์มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการใหม่ ให้กว้างขวาง และทันสมัยขึ้น และมีสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งที่นั่ง น้ำดื่ม ทิว หนังสือนิตยสาร เอกสารข่าวสารเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์ และนอกจากนี้ยังมีการใช้บัตรคิว สำหรับบริการกู้เงินของสหกรณ์

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด แตกต่างกัน

2.2.1 สมาชิกที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ มีทัศนคติต่อการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ โดยรวม ด้านเงินฝาก เงินกู้ ด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก ด้านคณะกรรมการ ดำเนินการ น้อยกว่าสมาชิกที่มีสถานภาพอื่น ๆ เนื่องจากสมาชิกที่มีสถานภาพแยกกันอยู่มีอายุการ เป็นสมาชิกตั้งแต่ 10 ขึ้นไป ซึ่งเคยกู้สามัญและกู้ฉุกเฉิน และไม่ฝากเงินกับสหกรณ์ออมทรัพย์เลย แสดงว่าสมาชิกที่มีสถานภาพแยกกันอยู่มีการติดต่อกับสหกรณ์ออมทรัพย์ เพื่อต้องการ กู้เงิน ย่อม ต้องมีความต้องการในอัตราดอกเบี้ยที่ลดลง และวงเงินกู้ที่เพิ่มขึ้น และต้องการอัตราผลตอบแทนที่ มากขึ้น ทำให้มีทัศนคติที่ต่ำกว่าสถานะภาพอื่น สอดคล้องกับผลงานของ มนตรี อินทร์สุรวงศ์ เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย จำกัด ที่พบว่า สถานภาพการสมรส เป็นปัจจัยที่ทำให้ระดับความพึงพอใจในการบริการ แตกต่างกัน

2.2.2 สมาชิกที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า(ปวช.) มี ทัศนคติต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ โดยรวม ด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก ด้าน เจ้าหน้าที่สหกรณ์ และด้านอาคารและสถานที่ น้อยกว่าสมาชิกที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและ สูงกว่าปริญญาตรี สำหรับทัศนคติต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ด้านภาพลักษณ์ น้อยกว่า สมาชิกที่มีการศึกษาระดับปริญญา เนื่องจากสมาชิกที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือ เทียบเท่า(ปวช.) มีอายุ 31-50 ปี มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป และอายุสมาชิก 16 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ กู้เงินสหกรณ์ออมทรัพย์ เนื่องจากสมาชิกมีการศึกษาไม่สูง มีอายุ 31 ขึ้นไป ย่อมต้องการความ มั่นคงในชีวิตที่สูงทำให้มีความต้องการผลตอบแทนสูง และมีความเข้าใจในการบริการด้านต่าง ๆ ในระดับที่น้อยกว่า ระดับการศึกษาที่สูงกว่าและผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานของ ภัทรดา วงศ์สิงห์ เรื่อง ความรู้เกี่ยวกับหลักการสหกรณ์ และทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ออมทรัพย์ โรงพยาบาลราชวิถี จำกัด ที่พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติแตกต่างกัน

2.5 สมาชิกที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือน มีทัศนคติต่อการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ด้านภาพลักษณ์ มากกว่าสมาชิกที่มีรายได้อื่น ๆ เนื่องจากสมาชิกที่มีรายได้น้อย มีโอกาสในการกู้ยืมเงินจากสหกรณ์ออมทรัพย์ได้ง่ายกว่าสถาบันการเงิน และมีความถี่ในการติดต่อกับสหกรณ์เดือนละ 1 ครั้ง ทำให้มีความสนิทสนมกับเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ ทำให้ได้รับ ทราบข้อมูลต่างๆ เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานของ สุภัทรา ลีมีโสภณ เรื่อง ความรู้ และทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด ที่พบว่า รายได้ต่อเดือนของสมาชิกต่างกันส่งผลให้สมาชิกมีทัศนคติแตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยนี้ไปใช้

3.1.1 สหกรณ์ออมทรัพย์ ควรดำเนินการจัดการประชุมใหญ่ เพื่อรายงานผลการดำเนินงาน เลือกคณะกรรมการดำเนินการและ ผู้ตรวจสอบสหกรณ์ที่ส่วนกลาง เพื่อให้สมาชิกส่วนใหญ่สามารถใช้สิทธิในการเลือกตั้งได้หรือหาวิธีให้สมาชิกสามารถใช้สิทธิเลือกตั้งได้โดยไม่ต้องเข้าประชุม

3.1.2 สหกรณ์ควรดำเนินการพิจารณาในการปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ พร้อมทั้งขยายวงเงินกู้ และขยายระยะเวลาการชำระคืน โดยแจ้งผลการพิจารณาให้สมาชิกทราบความคืบหน้า เป็นระยะๆ อย่างทั่วถึง

3.1.3 สหกรณ์ออมทรัพย์ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ในหลาย ๆ ทาง เช่น เสียงตามสาย ส่งข้อมูลผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้กับสมาชิกหรือวารสารจากสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นประจำ เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานและบริการต่างๆของสหกรณ์ออมทรัพย์ให้มากขึ้น โดยเฉพาะสมาชิกที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ สมาชิกที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า (ปวช.) และสมาชิกที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด สำหรับสมาชิกทั้งในเขตนครหลวง และภูมิภาคต่อไป

3.2.2 ควรมีการศึกษาพฤติกรรมของสมาชิกที่ไม่ฝากเงิน หรือไม่กู้เงินจากสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด เพื่อให้ทราบข้อมูลนำมาปรับปรุงในการส่งเสริมให้สมาชิกมีส่วนร่วมกับสหกรณ์ให้มากขึ้น

3.2.3 ควรศึกษาถึงทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ในหลาย ๆ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยนำมาเปรียบเทียบทัศนคติของสมาชิกในแต่ละสหกรณ์ว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร เพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนการดำเนินงานของสหกรณ์ การปรับปรุงให้บริการของสหกรณ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก เพื่อให้สหกรณ์ออมทรัพย์สามารถดำเนินงานได้ อย่างเจริญก้าวหน้า และมั่นคงต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จักรเพชร เวชสูงเนิน “การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานกระทรวงมหาดไทย จำกัด” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เศรษฐศาสตรธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2550
- จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ ทศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม การวัด การพยากรณ์ และการเปลี่ยนแปลง พิมพ์ครั้งที่ 2 มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ 2538
- ดวงเดือน สายสมบัติ “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2549
- ธงชัย สันติวงษ์ พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด พิมพ์ครั้งที่ 9 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช 2540
- ธานินทร์ ศิลป์จาระ การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร บริษัท วี. อินเทอร์เน็ต พรินท์ จำกัด 2548
- นภทร ธรรมพิทักษ์ “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2551
- นฤมล สหขุน “ความรู้และทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำกัด” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2550
- ปัทมาสน์ อินขม “พฤติกรรมและทัศนคติในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน ไทยฮอนด้า จำกัด” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2547
- ปิยฉัตร ฐปบุชา “ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ กรมประชาสัมพันธ์ จำกัด” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2547
- ภัทรดา วงศ์สีงห์ “ความรู้เกี่ยวกับหลักการสหกรณ์และทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลราชวิถี จำกัด” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2550

- มนตรี อินทร์สุริวงศ์ “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย จำกัด” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2545
- รวีวรรณ อังคนุรักษ์ เอกสารคำสอนวิชา วพ.306 การวัดทัศนคติเบื้องต้น หน้า 20 -25 ภาควิชา
หลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ชลบุรี 2533
- วิรัช สงวนวงษ์วาน การจัดการและพฤติกรรมองค์กร พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร
เอช.เอ็น.กรุ๊ป 2547
- ศักดิ์ สุนทรเสณี เจตคติ กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์รุ่งพัฒนา 2531
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ การบริหารการตลาดยุคใหม่ กรุงเทพมหานคร พัฒนาศึกษา 2538
- ศุภลักษณ์ อิงคนินันท์ “การวิเคราะห์ความรู้ และทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อสหกรณ์
การเกษตรเมืองกาฬสินธุ์ จำกัด” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2537
- สมิต สัทมกร การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์สายธาร 2546
- สรัญญา สันติดำรงกุล “การศึกษาผลการดำเนินงานและทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ออม
ทรัพย์พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2551
- สหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด รายงานกิจการประจำปี 2551 สหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท
ทีไอที จำกัด ศูนย์บริการสิ่งพิมพ์ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)
- สิทธิโชค วรรณะสันติกุล จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีและการประยุกต์ กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น
2546
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถาบันคิดพัฒนบริหารศาสตร์ 2532
- สุพานี สฤษฏ์วานิช พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่ : แนวคิด และทฤษฎี มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์ 2549
- สุภัทรา ลิ้มโสภณ “ความรู้และทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร
ออมสิน จำกัด” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2551
- อัญชลี คิ้วแคะ “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมควบคุมโรค
จำกัด” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2551
- อัสอุไร เตชะสวัสดิ์ พฤติกรรมผู้บริโภค มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย กรุงเทพมหานคร 2542

Kotler, Phillip. Marketing Management New Jersey Prentice-Hall. Inc, 1997

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

1. นางสาววิไล แจ่มสุทธิวัฒน์ ผู้จัดการศูนย์ตรวจสอบที่ 1.3.3 ฝ่ายตรวจสอบที่ 1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)
2. นางภัทรินทร์ กตารัตน์ ผู้จัดการศูนย์เทคนิคการตรวจสอบที่ 3 ฝ่ายตรวจสอบที่ 1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)
3. นางสาวศรีกวรรณ มงคลสวัสดิ์ ผู้จัดการศูนย์ประมาณการเงินสด ฝ่ายการคลัง บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) และ ผู้ช่วยเหรัญญิก กรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด

แบบสอบถาม

เรื่อง ทักษะคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด
กรณีศึกษาเฉพาะสำนักงานใหญ่ แจ่งวัฒนะ

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ในหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชสำหรับศึกษา
ทักษะคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด กรณีศึกษาเฉพาะ
สำนักงานใหญ่ แจ่งวัฒนะ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ในการจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้
เป็นอย่างยิ่ง *ขอไว้ใช้ ๒๐๑๖*

คำชี้แจง แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสมาชิกสหกรณ์

ส่วนที่ 2 ทักษะคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ท่านเลือก

- | | | |
|-----------------------|--|---|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> 20-30 ปี | <input type="checkbox"/> 31-40 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 41- 50 ปี | <input type="checkbox"/> 51 ปีขึ้นไป |
| 3. สถานภาพทางครอบครัว | <input type="checkbox"/> โสด | <input type="checkbox"/> สมรส |
| | <input type="checkbox"/> หย่าร้าง/หม้าย | <input type="checkbox"/> แยกกันอยู่ |
| 4. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า(ปวช.) | <input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า(ปวส.) |
| | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ปริญญาโทขึ้นไป |

ส่ง ก่อปริญญาตรี

5. รายได้ต่อเดือน

- 10,000 - 20,000 บาท
 20,001 - 30,000 บาท
 30,001 - 40,000 บาท
 40,001 - 50,000 บาท
 50,001 - 60,000 บาท
 60,000 บาทขึ้นไป

* ต่อเนื่องจากรายได้ต่อเดือน > 20,000 บาท

6. อายุการเป็นสมาชิกสหกรณ์

- 1 - 3 ปี
 4 - 6 ปี
 7 - 9 ปี
 10 ปีขึ้นไป

7. ท่านเคยกู้ยืมเงินจากสหกรณ์หรือไม่

- เคยกู้ ประเภท (ตอบได้หลายข้อ)
 เงินกู้แบบจุกเงิน
 เงินกู้แบบสามัญ
 เงินกู้เพื่อการศึกษา
 ไม่เคยกู้

8. ท่านได้ฝากเงินไว้กับสหกรณ์ออมทรัพย์ หรือไม่ (ถ้าไม่มีเงินฝากข้ามไปตอบข้อ 10)

- ฝาก
 ไม่ฝาก

9. ท่านมีเงินฝากไว้กับสหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นการฝากประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ออมทรัพย์
 ออมทรัพย์พิเศษ
 ฝากประจำ

10. ท่านใช้บริการของสหกรณ์ประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บริการเงินทุนส่งเสริมการศึกษาให้กับบุตรธิดาของสมาชิก
 บริการเงินทุนสาธารณประโยชน์เพื่อสงเคราะห์ เช่น บุคคลในครอบครัวถึงแก่กรรม
 บริการช่วยเหลือสมาชิกที่ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ เช่น อัคคีภัย ว่างคภัย
 ไม่ใช่

11. ความถี่ในการใช้บริการของสหกรณ์

- มากกว่า 1 ครั้งต่อเดือน เดือนละครั้ง
 1 ครั้งต่อ 6 เดือน อื่น ๆ (ระบุ).....

12. ปัจจุบันท่านมีการออมทรัพย์ไว้กับสถาบันการเงินใดบ้าง

- ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารออมสิน
 สหกรณ์ออมทรัพย์ บ.ทีโอที จำกัด บริษัทประกันชีวิต
 บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ อื่น ๆ (ระบุ)

ส่วนที่ 2 ทศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่เห็นว่าตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อสหกรณ์
ท่านคิดว่าบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด ต่อไปนี้มีความสะดวกหรือเหมาะสม
เพียงใด

ข้อ	ข้อคิดเห็น	ระดับความสอดคล้อง			ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติมตาม ความคิดเห็น ของ ผู้เชี่ยวชาญ
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
		(1)	(0)	(-1)	
บริการด้านเงินฝาก เงินกู้					
1.	การฝากเงิน- ถอนเงิน				
2.	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากในปัจจุบัน				
3.	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในปัจจุบัน				
4.	การกำหนดวงเงินกู้สามัญ				
5.	การกำหนดวงเงินกู้ฉุกเฉิน				
6.	การกำหนดวงเงินกู้เพื่อการศึกษา				
7.	ระยะเวลาในการผ่อนชำระคืนเงินกู้				
8.	การจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิกสหกรณ์				
9.	การกู้เงินโดยใช้บุคคลค้ำประกัน				

ข้อ	ข้อคิดเห็น	ระดับความสอดคล้อง			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมตาม ความคิดเห็น ของ ผู้เชี่ยวชาญ
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
		(1)	(0)	(-1)	
10.	การกู้เงินโดยใช้หุ้นค้ำประกัน	1			
11.	การกู้เงินโดยใช้บัญชีเงินฝากสหกรณ์ ค้ำประกัน	1			
12.	การกู้เงินโดยใช้หลักทรัพย์เป็นประกัน	1			
บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก					
13.	การจัดสรรเงินปันผลจากการถือหุ้น	1			
14.	การเฉลี่ยคืนดอกเบี้ยเงินกู้	1			
15.	เงินสงเคราะห์สมาชิก คู่สมรส บุตร บิดา มารดา ถึงแก่กรรม	1			
16.	เงินตอบแทนสมาชิกที่พ้นสภาพโดยเป็น สมาชิกตามระยะเวลาที่กำหนด			-1	สมาชิกพ้นสภาพ ไม่ได้ออก
17.	เงินช่วยเหลือสมาชิกผู้ประสบภัย		0		ไม่สมควรช่วยเหลือ เรื่องนี้
บริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ					
18.	นโยบายในการดำเนินงานของสหกรณ์	1			
19.	การควบคุมค่าใช้จ่าย และการลงทุน	1			
20.	การจัดจ้างผู้จัดการ และพนักงานสหกรณ์	1			
21.	การบริหารงานเป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้	1			
22.	การบริหารงานทำให้สมาชิกเชื่อมั่นในความ มั่นคงของสหกรณ์	1			

4 ข้อที่ 10-15
ทุกข้อสอดคล้อง
100%

ข้อ	ข้อคิดเห็น	ระดับความสอดคล้อง			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง	
		(1)	(0)	(-1)	
บริการด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์					
23.	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจ สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องเกี่ยวกับงานบริการของสหกรณ์	1			
24.	ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่	1			
25.	อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	1			
26.	จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	1			
27.	ความเสมอภาคในการให้บริการแก่สมาชิก	1			
บริการด้านอาคารและสถานที่					
28.	ขนาดพื้นที่ในการให้บริการ	1			
29.	สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	1			
30.	ความทันสมัย	1			
31.	ระยะเวลาในการเปิดทำการให้บริการของสหกรณ์มีความเหมาะสม	1			
32.	สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารข่าวสารข้อมูล	1			
บริการด้านภาพลักษณ์					
33.	การเลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินการเป็นไปอย่างยุติธรรมเหมาะสม	1			

ข้อ	ข้อคิดเห็น	ระดับความสอดคล้อง			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง	
		(1)	(0)	(-1)	
34.	ความเชื่อมั่นในระบบการบริหารการจัดการสหกรณ์	1			
35.	การจัดประชุมใหญ่	1			
36.	การประชาสัมพันธ์ของสหกรณ์	1			
37.	ความปลอดภัยในข้อมูลของสมาชิกในการใช้บริการของสหกรณ์	1			
38.	ความถูกต้องของข้อมูลของสหกรณ์ ออมทรัพย์	1			
39.	ความเชื่อมั่นในฐานะทางการเงินของสหกรณ์		0		ดูจะน่าเชื่อถือ
40.	ผู้ตรวจสอบกิจการมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	1			

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ได้เสนอแนะ 4 ข้อต่อคณะผู้บริหาร

๒๒/๕

(ดร. อดิศักดิ์ วรรณรัตน์)

แบบสอบถาม

เรื่อง ทศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด
กรณีศึกษาเฉพาะสำนักงานใหญ่ แจ่งวัฒนะ

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ในหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชสำหรับศึกษา
ทศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด กรณีศึกษาเฉพาะ
สำนักงานใหญ่ แจ่งวัฒนะ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ในการจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้
เป็นอย่างยิ่ง

คำชี้แจง แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสมาชิกสหกรณ์

ส่วนที่ 2 ทศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ท่านเลือก

- | | | |
|-----------------------|--|---|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> 20-30 ปี | <input type="checkbox"/> 31-40 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 41- 50 ปี | <input type="checkbox"/> 51 ปีขึ้นไป |
| 3. สถานภาพทางครอบครัว | <input type="checkbox"/> โสด | <input type="checkbox"/> สมรส |
| | <input type="checkbox"/> หย่าร้าง/หม้าย | <input type="checkbox"/> แยกกันอยู่ |
| 4. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า(ปวช.) | <input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า(ปวส.) |
| | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ปริญญาโทขึ้นไป |

5. รายได้ต่อเดือน

 10,000 - 20,000 บาท 20,001 - 30,000 บาท 30,001 - 40,000 บาท 40,001 - 50,000 บาท 50,001 - 60,000 บาท 60,000 บาทขึ้นไป

6. อายุการเป็นสมาชิกสหกรณ์

 1 - 3 ปี 4 - 6 ปี 7 - 9 ปี 10 ปีขึ้นไป

7. ท่านเคยกู้ยืมเงินจากสหกรณ์หรือไม่

 เคยกู้ ประเภท (ตอบได้หลายข้อ) เงินกู้แบบฉุกเฉิน เงินกู้แบบสามัญ เงินกู้เพื่อการศึกษา ไม่เคยกู้

8. ท่านได้ฝากเงินไว้กับสหกรณ์ออมทรัพย์ หรือไม่ (ถ้าไม่มีเงินฝากข้ามไปตอบข้อ 10)

 ฝาก ไม่ฝาก

9. ท่านมีเงินฝากไว้กับสหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นการฝากประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

 ออมทรัพย์ ออมทรัพย์พิเศษ ฝากประจำ

10. ท่านใช้บริการของสหกรณ์ประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

 บริการเงินทุนส่งเสริมการศึกษาให้กับบุตรธิดาของสมาชิก บริการเงินทุนสาธารณประโยชน์เพื่อสงเคราะห์ เช่น บุคคลในครอบครัวถึงแก่กรรม บริการช่วยเหลือสมาชิกที่ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ เช่น อัคคีภัย ว่างคภัย ไม่ใช่

11. ท่านใช้บริการของสหกรณ์มานาน้อยเพียงใด

- มากกว่า 1 ครั้งต่อเดือน เดือนละครั้ง
 1 ครั้งต่อ 6 เดือน อื่น ๆ (ระบุ).....

12. ปัจจุบันท่านมีการออมทรัพย์ไว้กับสถาบันการเงินใดบ้าง

- ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารออมสิน
 สหกรณ์ออมทรัพย์ บ.ทีโอที จำกัด บริษัทประกันชีวิต
 บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ อื่น ๆ (ระบุ)

ส่วนที่ 2 ทศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่เห็นว่าตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อสหกรณ์
 ท่านคิดว่าบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด ต่อไปนี้มีความสะดวกหรือเหมาะสม
 เพียงใด

ข้อ	ข้อคิดเห็น	ระดับความสอดคล้อง			ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติมตาม ความคิดเห็น ของ ผู้เชี่ยวชาญ
		สอดคล้อง (1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่ สอดคล้อง (-1)	
บริการด้านเงินฝาก เงินกู้					
1.	การฝากเงิน- ถอนเงิน	1			
2.	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากในปัจจุบัน	1			
3.	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในปัจจุบัน	1			
4.	การกำหนดวงเงินกู้สามัญ	1			
5.	การกำหนดวงเงินกู้ฉุกเฉิน	1			
6.	การกำหนดวงเงินกู้เพื่อการศึกษา	1			
7.	ระยะเวลาในการผ่อนชำระคืนเงินกู้	1			
8.	การจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิกสหกรณ์	1			
9.	การกู้เงิน โดยใช้นุคคลดำประกัน	1			

ข้อ	ข้อคิดเห็น	ระดับความสอดคล้อง			ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติมตาม ความคิดเห็น ของ ผู้เชี่ยวชาญ
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
		(1)	(0)	(-1)	
10.	การกู้เงิน โดยใช้หุ้นค้ำประกัน	1			
11.	การกู้เงิน โดยใช้บัญชีเงินฝากสหกรณ์ ค้ำประกัน	1			
12.	การกู้เงิน โดยใช้หลักทรัพย์เป็นประกัน	1			
บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก					
13.	การจัดสรรเงินปันผลจากการถือหุ้น	1			
14.	การเฉลี่ยคืนดอกเบี้ยเงินกู้	1			
15.	เงินสงเคราะห์สมาชิก กู้สมรส บุตร บิดา มารดา ถึงแก่กรรม	1			
16.	เงินตอบแทนสมาชิกที่พ้นสภาพ โดยเป็น สมาชิกตามระยะเวลาที่กำหนด			-1	ไม่พึงพอใจ พิจารณา
17.	เงินช่วยเหลือสมาชิกผู้ประสบภัย	1			พิจารณา
บริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ					
18.	นโยบายในการดำเนินงานของสหกรณ์	1			
19.	การควบคุมค่าใช้จ่าย และการลงทุน	1			
20.	การจัดจ้างผู้จัดการ และพนักงานสหกรณ์	1			
21.	การบริหารงานเป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้	1			
22.	การบริหารงานทำให้สมาชิกเชื่อมั่นในความ มั่นคงของสหกรณ์	1			

ข้อ	ข้อคิดเห็น	ระดับความสอดคล้อง			ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติมตาม ความคิดเห็น ของ ผู้เชี่ยวชาญ
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
		(1)	(0)	(-1)	
บริการด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์					
23.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจ สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องเกี่ยวกับงานบริการของสหกรณ์	1			
24.	ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่	1			
25.	อริยาศัยของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	1			
26.	จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	1			
27.	ความเสมอภาคในการให้บริการแก่สมาชิก	1			
บริการด้านอาคารและสถานที่					
28.	ขนาดพื้นที่ในการให้บริการ	1			
29.	สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	1			
30.	ความทันสมัย	1			
31.	ระยะเวลาในการเปิดทำการให้บริการของสหกรณ์มีความเหมาะสม	1			
32.	สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารข่าวสารข้อมูล	1			
บริการด้านภาพลักษณ์					
33.	การเลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินการเป็นไปอย่างยุติธรรมเหมาะสม	1			

ข้อ	ข้อคิดเห็น	ระดับความสอดคล้อง			ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติมตาม ความคิดเห็น ของ ผู้เชี่ยวชาญ
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
		(1)	(0)	(-1)	
34.	ความเชื่อมั่นในระบบการบริหารการจัดการ สหกรณ์	1			
35.	การจัดประชุมใหญ่	1			
36.	การประชาสัมพันธ์ของสหกรณ์	1			
37.	ความปลอดภัยในข้อมูลของสมาชิกในการ ใช้บริการของสหกรณ์	1			
38.	ความถูกต้องของข้อมูลของสหกรณ์ ออมทรัพย์	1			
39.	ความเชื่อมั่นในฐานะทางการเงินของ สหกรณ์	1			
40.	ผู้ตรวจสอบกิจการมีความน่าเชื่อถือ และ ไว้วางใจ	1			

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

แบบสอบถาม

เรื่อง ทักษะคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด
กรณีศึกษาเฉพาะสำนักงานใหญ่ แจ่งวัฒนะ

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ในหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชสำหรับศึกษา
ทักษะคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด กรณีศึกษาเฉพาะ
สำนักงานใหญ่ แจ่งวัฒนะ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ในการจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้
เป็นอย่างยิ่ง

คำชี้แจง แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสมาชิกสหกรณ์

ส่วนที่ 2 ทักษะคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ท่านเลือก

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 20-30 ปี 31-40 ปี
 41- 50 ปี 51 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพทางครอบครัว
 โสด สมรส
 หย่าร้าง/หม้าย แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา
 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า(ปวช.) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า(ปวส.)
 ปริญญาตรี ปริญญาโทขึ้นไป

5. รายได้ต่อเดือน *คงจะเป็น ๑ ช่วงคือ 10,000 - 20,000.-*

- 10,000 - 20,000 บาท 20,001 - 30,000 บาท
 30,001 - 40,000 บาท 40,001 - 50,000 บาท
 50,001 - 60,000 บาท 60,000 บาทขึ้นไป

6. อายุการเป็นสมาชิกสหกรณ์ *→ ช่วงคือ 1 - 3 ปี*

- 1 - 3 ปี 4 - 6 ปี
 7 - 9 ปี 10 ปีขึ้นไป

7. ท่านเคยกู้ยืมเงินจากสหกรณ์หรือไม่

- เคยกู้ ประเภท (ตอบได้หลายข้อ)
 เงินกู้แบบฉุกเฉิน เงินกู้แบบสามัญ
 เงินกู้เพื่อการศึกษา
 ไม่เคยกู้

8. ท่านได้ฝากเงินไว้กับสหกรณ์ออมทรัพย์ หรือไม่ (ถ้าไม่มีเงินฝากข้ามไปตอบข้อ 10)

- ฝาก ไม่ฝาก

9. ท่านมีเงินฝากไว้กับสหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นการฝากประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ออมทรัพย์ ออมทรัพย์พิเศษ
 ฝากประจำ

10. ท่านใช้บริการของสหกรณ์ประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บริการเงินทุนส่งเสริมการศึกษาให้กับบุตรธิดาของสมาชิก
 บริการเงินทุนสาธารณประโยชน์เพื่อสงเคราะห์ เช่น บุคคลในครอบครัวถึงแก่กรรม
 บริการช่วยเหลือสมาชิกที่ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ เช่น อัคคีภัย ว่างภัย
 ไม่ใช่

11. ท่านใช้บริการของสหกรณ์มากน้อยเพียงใด

- มากกว่า 1 ครั้งต่อเดือน เดือนละครั้ง
 1 ครั้งต่อ 6 เดือน อื่น ๆ (ระบุ).....

12. ปัจจุบันท่านมีการออมทรัพย์ไว้กับสถาบันการเงินใดบ้าง

- ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารออมสิน
 สหกรณ์ออมทรัพย์ บ.ทีโอที จำกัด บริษัทประกันชีวิต
 บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ อื่น ๆ (ระบุ)

ส่วนที่ 2 ทศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่เห็นว่าตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อสหกรณ์
 ท่านคิดว่าบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด ต่อไปนี้มีความสะดวกหรือเหมาะสม
 เพียงใด

ข้อ	ข้อคิดเห็น	ระดับความสอดคล้อง			ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติมตาม ความคิดเห็น ของ ผู้เชี่ยวชาญ
		สอดคล้อง (1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่ สอดคล้อง (-1)	
บริการด้านเงินฝาก เงินกู้					
1.	การฝากเงิน- ถอนเงิน				
2.	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากในปัจจุบัน				
3.	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในปัจจุบัน				
4.	การกำหนดวงเงินกู้สามัญ				
5.	การกำหนดวงเงินกู้ฉุกเฉิน				
6.	การกำหนดวงเงินกู้เพื่อการศึกษา				
7.	ระยะเวลาในการผ่อนชำระคืนเงินกู้				
8.	การจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิกสหกรณ์				
9.	การกู้เงิน โดยใช้บุคคลค้ำประกัน				

ข้อ	ข้อคิดเห็น	ระดับความสอดคล้อง			ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติมตาม ความคิดเห็น ของ ผู้เชี่ยวชาญ
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
		(1)	(0)	(-1)	
10.	การกู้เงินโดยใช้หุ้นค้ำประกัน	1			
11.	การกู้เงิน โดยใช้บัญชีเงินฝากสหกรณ์ ค้ำประกัน	1			
12.	การกู้เงิน โดยใช้หลักทรัพย์เป็นประกัน	1			
บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก					
13.	การจัดสรรเงินปันผลจากการถือหุ้น	1			
14.	การเฉลี่ยคืนดอกเบี้ยเงินกู้	1			
15.	เงินสงเคราะห์สมาชิก คู่สมรส บุตร บิดา มารดา ถึงแก่กรรม	1			
16.	เงินตอบแทนสมาชิกที่พ้นสภาพโดยเป็น สมาชิกตามระยะเวลาที่กำหนด	1			
17.	เงินช่วยเหลือสมาชิกผู้ประสบภัย	1			
บริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ					
18.	นโยบายในการดำเนินงานของสหกรณ์	1			
19.	การควบคุมค่าใช้จ่าย และการลงทุน	1			
20.	การจัดจ้างผู้จัดการ และพนักงานสหกรณ์	1			
21.	การบริหารงานเป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้	1			
22.	การบริหารงานทำให้สมาชิกเชื่อมั่นในความ มั่นคงของสหกรณ์	1			

ข้อ	ข้อคิดเห็น	ระดับความสอดคล้อง			ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติมตาม ความคิดเห็น ของ ผู้เชี่ยวชาญ
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
		(1)	(0)	(-1)	
บริการด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์					
23.	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจ สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องเกี่ยวกับงานบริการของสหกรณ์	1			
24.	ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่	1			
25.	อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	1			
26.	จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	1			
27.	ความเสมอภาคในการให้บริการแก่สมาชิก	1			
บริการด้านอาคารและสถานที่					
28.	ขนาดพื้นที่ในการให้บริการ	1			
29.	สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	1			
30.	ความทันสมัย	1			
31.	ระยะเวลาในการเปิดทำการให้บริการของสหกรณ์มีความเหมาะสม	1			
32.	สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารข่าวสารข้อมูล	1			
บริการด้านภาพลักษณ์					
33.	การเลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินการเป็นไปอย่างยุติธรรมเหมาะสม	1			

ข้อ	ข้อคิดเห็น	ระดับความสอดคล้อง			ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติมตาม ความคิดเห็น ของ ผู้เชี่ยวชาญ
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
		(1)	(0)	(-1)	
34.	ความเชื่อมั่นในระบบการบริหารการจัดการ สหกรณ์	1			
35.	การจัดประชุมใหญ่	1			
36.	การประชาสัมพันธ์ของสหกรณ์	1			
37.	ความปลอดภัยในข้อมูลของสมาชิกในการ ใช้บริการของสหกรณ์	1			
38.	ความถูกต้องของข้อมูลของสหกรณ์ ออมทรัพย์	1			
39.	ความเชื่อมั่นในฐานะทางการเงินของ สหกรณ์	1			
40.	ผู้ตรวจสอบกิจการมีความน่าเชื่อถือ และ ไว้วางใจ	1			

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ทศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด กรณีศึกษาเฉพาะสำนักงานใหญ่ แจ็งวัฒนะ

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ในหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชสำหรับศึกษา ทศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีไอที จำกัด กรณีศึกษาเฉพาะสำนักงานใหญ่ แจ็งวัฒนะ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ในการจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง ขอขอบพระคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสมาชิกสหกรณ์
- ส่วนที่ 2 ทศนคติของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ท่านเลือก

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 20-30 ปี 31- 40 ปี
 41- 50 ปี 51 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพการสมรส โสด สมรส
 หย่าร้าง/หม้าย แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า(ปวช.) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า(ปวส.)
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ต่อเดือน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 10,000 - 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,001 - 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 30,001 - 40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 40,001 - 50,000 บาท | <input type="checkbox"/> 50,001 - 60,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 60,001 - 70,000 บาท | <input type="checkbox"/> 70,000 บาทขึ้นไป |

6. อายุการเป็นสมาชิกสหกรณ์

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> 1 - 5 ปี |
| <input type="checkbox"/> 6 - 10 ปี | <input type="checkbox"/> 11 - 15 ปี |
| <input type="checkbox"/> 16 - 20 ปี | <input type="checkbox"/> 20 ปีขึ้นไป |

7. ท่านเคยกู้ยืมเงินจากสหกรณ์หรือไม่

- เคยกู้ ประเภท (ตอบได้หลายข้อ)
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> เงินกู้แบบฉุกเฉิน | <input type="checkbox"/> เงินกู้แบบสามัญ |
| <input type="checkbox"/> เงินกู้เพื่อการศึกษา | |
- ไม่เคยกู้

8. ท่านได้ฝากเงินไว้กับสหกรณ์ออมทรัพย์ หรือไม่ (ถ้าไม่มีเงินฝากข้ามไปตอบข้อ 10)

- ฝาก ไม่ฝาก

9. ท่านมีเงินฝากไว้กับสหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นการฝากประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ออมทรัพย์ | <input type="checkbox"/> ออมทรัพย์พิเศษ |
| <input type="checkbox"/> ฝากประจำ | |

10. ท่านใช้บริการอื่น ๆ ของสหกรณ์ประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บริการเงินทุนส่งเสริมการศึกษาให้กับบุตรธิดาของสมาชิก
- บริการเงินทุนสาธารณประโยชน์เพื่อสงเคราะห์ เช่น บุคคลในครอบครัวถึงแก่กรรม
- บริการช่วยเหลือสมาชิกที่ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ เช่น อัคคีภัย อุทกภัย ชาติภัย
- ไม่ใช่

11. ความถี่ในการใช้บริการของสหกรณ์

- 1 ครั้งต่อเดือน
 มากกว่า 1 ครั้งต่อเดือน
 1 ครั้งต่อ 3 เดือน
 1 ครั้งต่อ 6 เดือน
 อื่น ๆ (ระบุ).....

12. ปัจจุบันท่านมีการออมทรัพย์ไว้กับสถาบันการเงินใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ธนาคารพาณิชย์
 ธนาคารออมสิน
 สหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด
 บริษัทประกันชีวิต
 บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์
 อื่น ๆ (ระบุ)

ส่วนที่ 2 ทักษะคติของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่เห็นว่าตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อสหกรณ์ ท่านคิดว่าบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ทีโอที จำกัด ต่อไปนี้มีความสะดวกหรือเหมาะสมเพียงใด

ข้อ	ข้อคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
บริการด้านเงินฝาก เงินกู้						
1.	การฝากเงิน- ถอนเงิน					
2.	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากในปัจจุบัน					
3.	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในปัจจุบัน					
4.	การกำหนดวงเงินกู้สามัญ					
5.	การกำหนดวงเงินกู้ฉุกเฉิน					
6.	การกำหนดวงเงินกู้เพื่อการศึกษา					
7.	ระยะเวลาในการผ่อนชำระคืนเงินกู้					
8.	การจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิกสหกรณ์					
9.	การกู้เงิน โดยใช้บุคคลค้ำประกัน					

ข้อ	ข้อคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
10.	การกู้เงิน โดยใช้หุ้นค้ำประกัน					
11.	การกู้เงิน โดยใช้บัญชีเงินฝาก สหกรณ์ค้ำประกัน					
12.	การกู้เงิน โดยใช้หลักทรัพย์ เป็นประกัน					
บริการด้านผลตอบแทนให้แก่สมาชิก						
13.	การจัดสรรเงินปันผลจากการ ถือหุ้น					
14.	การเฉลี่ยคืนดอกเบี้ยเงินกู้					
15.	การจัดสรรเงินทุนส่งเสริม การศึกษาให้กับบุตรธิดาของ สมาชิก					
16.	การจัดสรรเงินสงเคราะห์สมาชิก คู่สมรส บุตร บิดา มารดา ถึงแก่กรรม					
17.	การจัดสรรเงินช่วยเหลือสมาชิก ผู้ประสบภัย					
บริการด้านคณะกรรมการดำเนินการ						
18.	นโยบายในการดำเนินงานของ สหกรณ์					
19.	การควบคุมค่าใช้จ่าย และ การลงทุน					
20.	การจัดจ้างผู้จัดการ และพนักงาน สหกรณ์					

ข้อ	ข้อคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
21.	การบริหารงานเป็นไปอย่าง โปร่งใส ตรวจสอบได้					
22.	การบริหารงานทำให้สมาชิกเชื่อมั่น ในความมั่นคงของสหกรณ์					
บริการด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์						
23.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจ สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เกี่ยวกับงานบริการของสหกรณ์					
24.	ความรวดเร็วในการทำงานของ เจ้าหน้าที่					
25.	อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ					
26.	จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ					
27.	ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ สมาชิก					
บริการด้านอาคารและสถานที่						
28.	ขนาดพื้นที่ในการให้บริการ					
29.	สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็น ระเบียบเรียบร้อย					
30.	ความทันสมัย					
31.	ระยะเวลาในการเปิดทำการให้ บริการของสหกรณ์มีความ เหมาะสม					

ข้อ	ข้อคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
32.	สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารข่าวสารข้อมูล					
33.	การเลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินการเป็นไปอย่างยุติธรรมเหมาะสม					
34.	ความเชื่อมั่นในระบบการบริหารจัดการสหกรณ์					
35.	การจัดประชุมใหญ่					
36.	การประชาสัมพันธ์ของสหกรณ์					
37.	ความปลอดภัยในข้อมูลของสมาชิกในการใช้บริการของสหกรณ์					
38.	ความถูกต้องของข้อมูลของสหกรณ์ออมทรัพย์					
39.	ความเชื่อมั่นในเรื่องฐานะทางการเงินของสหกรณ์					
40.	ผู้ตรวจสอบกิจการมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวสมศิริ เมฆานิมิตต์
วัน เดือน ปีเกิด	18 พฤศจิกายน 2509
สถานที่เกิด	เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	บธ.บ. (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช พ.ศ. 2547
สถานที่ทำงาน	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เขตหลักสี่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	นักตรวจสอบ 6