

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน
โพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

สารนิพนธ์
ของ
นายเทิม มิตรจิต

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
ตุลาคม 2545
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน
โพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

บทคัดย่อ
ของ
นายเทิ้ม มิตรจิต



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

ตุลาคม 2545

๒152๙2๙

เท็ม มิตรจิต. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิต
ยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม.
(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์.

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบและรวบรวมความคิดเห็นเพิ่ม
เติมและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของ
สหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ใน 5 ด้าน คือ
ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) ด้านการบริการ ด้าน
สวัสดิการ และด้านอาคารสถานที่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา
จำกัด จำนวน 333 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วน
ประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่
ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One –
Way ANOVA) และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's)

ผลการวิจัยพบว่า

1. สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอย
พัฒนา จำกัด โดยรวมและรายด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยู
เนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด จำแนกตามตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา จำนวนเงินหุ้น และอายุ
การเป็นสมาชิก โดยรวมและรายด้าน ส่วนใหญ่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ
.01
3. สมาชิกให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมที่มีความถี่ในสามอันดับแรก ได้แก่ ให้บริการใน
ด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับดี บุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) มีความรู้ความสามารถปฏิบัติงาน
ดี มีความรับผิดชอบ และอาคารสถานที่ดีและตั้งอยู่ในทำเลเหมาะสม ตามลำดับ สำหรับข้อ
เสนอแนะเพิ่มเติมที่มีความถี่ในสามอันดับแรก ได้แก่ ควรจัดสวัสดิการประเภทอื่น ๆ เพิ่มขึ้น
บุคลากรควรประพฤติตนให้สุภาพ อ่อนโยน พุดจาไพเราะ และควรให้บริการที่รวดเร็วและมี
ความสะอาดยิ่งขึ้น ตามลำดับ

MEMBERS' SATISFACTION WITH THE OPERATION OF POLOYPATTANA LTD.
CO-OPERATIVE CREDIT UNION, BANLAD DISTRICT,
PHETCHABURI PROVINCE, THAILAND.

AN ABSTRACT
BY
MR. TERM MITJIT

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University
October 2002

Term Mitjit. (2002). *Members' Satisfaction with The Operation of Poloy Pattana Ltd., Co-Operative Credit Union., Banlad District, Phetchaburi Province, Thailand.* Master Project, M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Assoc. Prof. Suwat Watanawong.

The purpose of this research was to compare and gather additional opinions and suggestions of members' satisfaction with the operation of Credit Union Co- Operative Poloy Pattana Ltd. Banlad District, Phetchaburi in five aspects : personnel (committee), personnel (the manager and employees), service, welfare provision and buildings and land.

The Sample of this research was composed of 333 members of Credit Union Co-Operative Poloy Pattana Ltd. The instrument used was questionnaires with 5 rating scale of Likert and the questionnaires with opened-ended questions. Statistical analysis included frequencies, percentages, means, standard deviation, One-Way ANOVA variance and mean comparison in pair of Scheffe's.

The findings of the study were :

1. Members' satisfaction with the operation of Credit Union Co-Operative Poloy Pattana Ltd. in general and in particular was at medium level. Except for the aspect of personnel (committee) and personnel (the manager and employees), the satisfaction was at high level.

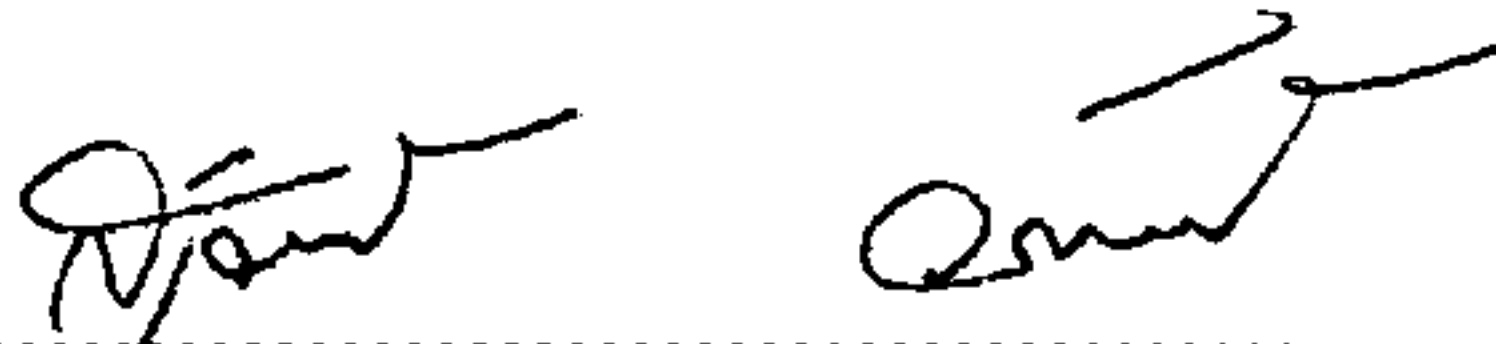
2. To compare members' satisfaction with the operation of Credit Union Co-Operative Poloy Pattana Ltd. in general and in particular classified according to age, educational level, share values and membership duration, all variables were significantly different at the level of .01

3. Members' opinions about the operation of Credit union Co-Operative Poloy Pattana Ltd. of all aspects in general were positive. It was suggested by the members to elect committee and to get new persons as the committee. And for the personnel aspect (the manager and employees) it was suggested that they should be polite to customers and provide fast and more convenient service. Other welfare should be provided such as more incentives, decorating the store with beautiful plants and flowers.

6กม

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

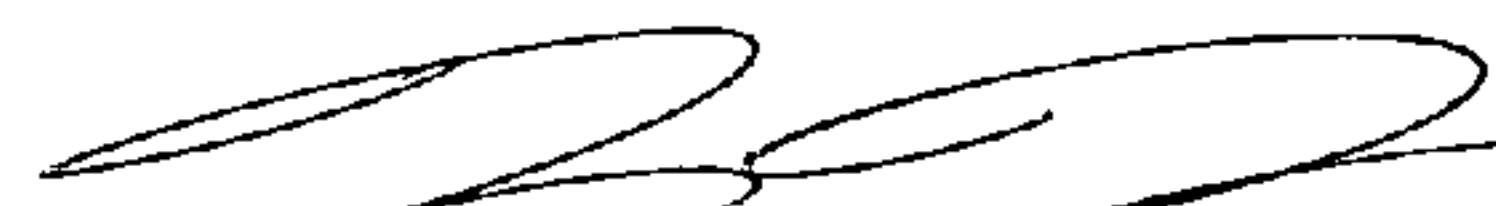

.....
(รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์)

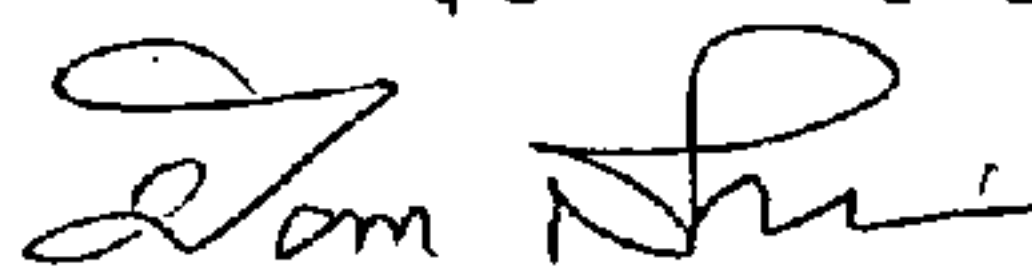
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย)

คณะกรรมการสอบ


..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์)


..... กรรมการ
(อาจารย์ปิยดา สมบัติวัฒนา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)
วันที่.....4.....เดือนตุลาคม พ.ศ. 2545

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ก็ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และประธานคณะกรรมการสอบ รองศาสตราจารย์ ดร. บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ และอาจารย์ ปิยดา สมบัติวัฒนา ที่ได้ให้คำแนะนำในการปรับปรุง สารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ ถูกต้อง จนกระทั่งเสร็จสิ้นสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ท่านอาจารย์ดังกล่าวเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ดร.จารึก ชุกิตติกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวิทย์ เปี้ยผ่อง และอาจารย์ ชำนาญ อิ่มสะอาด ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

ขอขอบคุณประธานกรรมการ คณะกรรมการ สมาชิก ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์ เกรดดิยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นผลสำเร็จด้วยดี

ขอขอบ คุณอาจารย์ สมศักดิ์ เศรษฐการ ที่ช่วยเหลือในการวิจัย และขอขอบคุณ เพื่อน ๆ ผู้เกี่ยวข้องซึ่งไม่ได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ ที่ให้ความช่วยเหลือช่วยให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะและให้กำลังใจในการวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยดี

เทิม มิตร์จิต

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ด้านเนื้อหา.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	4
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานของการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	8
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ.....	10
ความหมายของสหกรณ์เครดิตยูเนียน.....	14
ประวัติสหกรณ์เครดิตยูเนียนในประเทศไทย.....	15
อุดมการณ์สหกรณ์.....	16
ปรัชญา หลักการและวิธีการสหกรณ์เครดิตยูเนียน.....	17
โครงสร้างการบริหารงานสหกรณ์เครดิตยูเนียน.....	21
กิจกรรมในสหกรณ์เครดิตยูเนียน.....	22
ประวัติสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	27
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	27
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	65
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	65
วิธีดำเนินการวิจัย.....	65
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
การอภิปรายผล.....	70
ข้อเสนอแนะ.....	81
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย.....	81
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	81
บรรณานุกรม.....	82
ภาคผนวก.....	86
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	87
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	94
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	97
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	100

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้าน.....	28
2	ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถาม.....	35
3	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวมและรายด้าน.....	37
4	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) เป็นรายด้านและรายข้อ	38
5	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและ เจ้าหน้าที่) เป็นรายด้านและรายข้อ.....	39
6	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านการบริการ เป็นรายด้านและรายข้อ.....	40
7	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านสวัสดิการ เป็นรายด้านและรายข้อ.....	41
8	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านอาคารสถานที่ เป็นรายด้านและรายข้อ.....	42
9	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน โพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	43
10	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน โพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่.....	44
11	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน โพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านบริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่.....	45

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน โพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่.....	45
13	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน โพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับ การศึกษา.....	46
14	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน โพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) จำแนก ตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่.....	47
15	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน โพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่	48
16	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน โพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านสวัสดิการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่.....	48
17	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน โพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่.....	49
18	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน โพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่.....	50
19	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน โพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม จำนวนเงินหุ้น.....	50
20	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน โพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) จำแนกตาม จำนวนเงินหุ้น เป็นรายคู่.....	51
21	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน โพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านการบริการ จำแนกตามจำนวนเงินหุ้น เป็นรายคู่.....	52

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

22	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน ไพธัลอยพัฒนา จำกัด ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามจำนวนเงินหุ้น เป็นรายคู่.....	53
23	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน ไพธัลอยพัฒนา จำกัด โดยรวม จำแนกตามจำนวนเงินหุ้น เป็นรายคู่.....	54
24	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน ไพธัลอยพัฒนา จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุการ เป็นสมาชิก.....	55
25	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน ไพธัลอยพัฒนา จำกัด ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) จำแนกตามอายุ การเป็นสมาชิก เป็นรายคู่.....	56
26	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน ไพธัลอยพัฒนา จำกัด ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) จำแนก ตามอายุการเป็นสมาชิกเป็นรายคู่.....	57
27	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน ไพธัลอยพัฒนา จำกัด ด้านการบริการ จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก เป็นรายคู่.....	57
28	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน ไพธัลอยพัฒนา จำกัด ด้านสวัสดิการ จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก เป็นรายคู่.....	58
29	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน ไพธัลอยพัฒนา จำกัด โดยรวม จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก เป็นรายคู่.....	58
30	แสดงการแจกแจงความถี่ความคิดเห็นเพิ่มเติมของสมาชิกสหกรณ์เครดิต ยูเนียนไพธัลอยพัฒนา จำกัด เป็นรายด้าน.....	59
31	แสดงการแจกแจงความถี่ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของสมาชิกสหกรณ์เครดิต ยูเนียนไพธัลอยพัฒนา จำกัด เป็นรายด้าน.....	62

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 การแสดงความสอดคล้องทางความคิด.....	12
2 การแสดงความไม่สอดคล้องทางความคิด.....	12
3 ลำดับความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs).....	14
4 หลักจิตตารมณ์และคุณธรรม.....	18
5 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน.....	21

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ประเทศไทยเป็นประเทศเกษตรกรรม ประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพทำนา ทำสวน ทำไร่ อาชีพเกษตรนี้แม้จะมีความหมายและมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศเป็นอันมาก แต่เกษตรกรต้องประสบกับปัญหาในการทำมาหากินหลายด้าน ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นปัญหาอันหนักหน่วงทั้งสิ้น เป็นต้นว่า การขาดแคลนเงินทุน เกษตรกรส่วนใหญ่ไม่มีทุนของตนเองในการประกอบอาชีพหรือมีก็น้อยไม่เพียงพอ ต้องกู้ยืมเอกชน นายทุน พ่อค้า ซึ่งต้องเสียดอกเบี้ยในอัตราค่อนข้างสูง ในปีใดถ้าการดำเนินการไม่ได้ผลก็ไม่สามารถชำระหนี้ได้ ต้องสูญเสียที่ดินของตนไป (ดำรัส สิริอุทธยานนท์และกัลยา ชินพันธ์. ม.ป.ป. : 1)

เนื่องจากเกษตรกรมีความรู้น้อยต่อการศึกษาก็เลยเปรียบด้านสัญญาเงินกู้ มีการเอารัดเอาเปรียบทุกวิถีทางจนยากที่ชาวนาจะสามารถปลดปล่อยหนี้สินเป็นอิสระได้ ประกอบกับสภาพการเกษตรโดยทั่วไปมีลักษณะที่อำนวยการผลิตให้ในระดับต่ำ ผลผลิตที่ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับสภาพดินฟ้าอากาศ ดังนั้นโอกาสที่หนี้สินและดอกเบี้ยจะพอกพูนมากขึ้น จนในที่สุดไม่สามารถจะชำระคืนได้ ต้องโอนกรรมสิทธิ์ในที่ดินให้แก่เจ้าหนี้ไป (คู่มือสหกรณ์เครดิตยูเนียน. 2544 : 11)

ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้น ส่วนใหญ่เป็นปัญหาทางเศรษฐกิจของเกษตรกร ซึ่งขายผลผลิตไม่ได้ราคา ผลผลิตเสียหาย ขาดเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ ขาดเงินทุนสำรองเลี้ยงชีพและรายจ่ายอื่น ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ของสมาชิกในครอบครัว

โดยที่ปัญหาต่าง ๆ ในสังคมมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันทุกระบบ การแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพจึงควรดำเนินการไปพร้อมกันทุกด้านอย่างต่อเนื่องและใช้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการแก้ปัญหา เครื่องมือที่เชื่อกันในปัจจุบันว่ามีประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาพื้นฐานของชาวนาชนบท ได้แก่ การพัฒนาชุมชนและสหกรณ์ (ลือชา ธรรมวินัยสถิต. 2528 : 2)

สหกรณ์เป็นองค์กรธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ถ้านำเอาวิธีการของสหกรณ์มาใช้ โดยการจัดตั้งสหกรณ์ขึ้นนั้น สหกรณ์จะมีส่วนช่วยและมีบทบาทอย่างมากในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจของบุคคลและประเทศได้ คือ ทำให้ประชาชนมีฐานะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ประเทศชาติมีความก้าวหน้าและมีผลดีทางเศรษฐกิจ ซึ่งแน่นอนต้องมีผลให้สังคมดีขึ้นด้วย (ดำรัสศิริอุทธยานนท์ และกัลยา ชินพันธ์. ม.ป.ป. : 7 - 8)

สหกรณ์เครดิตยูเนียนเป็นสหกรณ์ประเภทหนึ่งที่ตั้งโดยประชาชนที่อาศัยอยู่ในวงสัมพันธ์เดียวกัน คือ อาศัยอยู่ในชุมชน หมู่บ้านหรือตำบลหรือโรงงาน บริษัท โรงเรียนหรือ

วิทยาลัยเดียวกัน และบุคคลเหล่านั้นมีความปรารถนาจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยวิธีนำเงินของตนเองมาสะสมไว้เป็นกองทุน สมาชิกทุก ๆ คนจะต้องสะสมเงินตามความสามารถของตนเองเป็นประจำและสม่ำเสมอ ซึ่งแต่ละสหกรณ์อาจกำหนดไว้ว่า สัปดาห์ละหนึ่งครั้ง ทุกครึ่งเดือนหรือเดือนละครั้ง เมื่อระยะเวลาผ่านไป 3 เดือนหรือ 6 เดือน กองทุนที่สมาชิกช่วยสะสมนี้ก็จะมีเงินสะสมมากขึ้น ก็สามารถที่จะให้สมาชิกที่มีความจำเป็นและเดือดร้อนทางการเงินกู้ยืมไปบำบัดปัญหาและความเดือดร้อนเหล่านั้น พร้อมกับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกแต่ละคน (สหกรณ์เครดิตยูเนียน. ม.ป.ป. : 1)

สหกรณ์เครดิตยูเนียนเป็นสหกรณ์ที่จัดบริการช่วยเหลือสมาชิกด้วยกันโดยยึดหลักที่ว่า “ต้องช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน” แม้ว่าสหกรณ์เครดิตยูเนียนจะดำเนินธุรกิจการเงิน เพื่อให้สมาชิกได้มีการประหยัด เก็บออมและสะสมเงิน และให้เงินกู้ก็ตาม แต่ก็มิได้มุ่งเน้นเรื่อง “เงิน” เป็นสำคัญ หากแต่มุ่งเน้นในเรื่อง “คน” มากกว่า ด้วยการอบรมให้สมาชิกได้ปฏิบัติคุณธรรมความดีต่าง ๆ กล่าวคือ “ให้รู้จักความพอดี ไม่ฟุ้งเฟ้อฟุ้งเฟ้อเพื่อมีความร่วมมือพร้อมเพรียงกัน เห็นใจเพื่อน ๆ สะสมเพื่อเพื่อนสมาชิก ทำตามสัญญา คือ ตามที่ให้สัญญาไว้ หวังดีต่อเพื่อนไม่คดโกงเพื่อน” (ลือชา ธรรมวินัยสถิต. 2528 : 4 ; อ้างอิงจาก สมศักดิ์ ศรีมาโนชน. 2523 : 115)

สหกรณ์เครดิตยูเนียนมีลักษณะพิเศษที่แตกต่างจากรูปแบบขององค์การทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม คือ เป็นองค์การที่วางรากฐานให้สมาชิกเห็นประโยชน์ในการ “ร่วมกันคิดร่วมกันทำ” เป็นองค์การที่เสริมสร้างให้มีการรวมกันแบบสมัครใจ โดยยึดถือ “หลักสิทธิมนุษยชน” ที่มีอิสระเสรีภาพในการรวมกลุ่มและการปกครองตัวเอง โดยสมาชิกของสมาชิกและเพื่อสมาชิกทุกคนในกลุ่มลักษณะเหล่านี้ถือกำเนิดมาจากหลักการพัฒนโดยวิธีการสหกรณ์เบื้องต้นและได้แปรรูปเป็นองค์การที่เชื่อว่าสามารถที่จะนำเอาสิ่งที่ดีที่สุดมาสู่ชนส่วนใหญ่ (คู่มือสหกรณ์เครดิตยูเนียน. 2524 : 72)

สหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี เป็นสหกรณ์ที่ดำเนินงานโดยให้สมาชิกถือหุ้นและฝากเงินไว้กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อช่วยให้สมาชิกเก็บออมส่วนหนึ่งของรายได้ไว้ มีผลตอบแทนที่ยุติธรรม และบริการเงินกู้แก่สมาชิกในความต้องการที่จำเป็นและเป็นประโยชน์แก่การเสริมสร้างชีวิต เศรษฐกิจที่ดีขึ้น ในการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ได้จดทะเบียนประเภทสามัญ มีคณะกรรมการดำเนินงาน ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ ดำเนินกิจการเพื่อบริการสมาชิกในรูปแบบต่าง ๆ ตามความประสงค์ของสมาชิก ซึ่งสามารถสนองความต้องการและอาจสร้าง ความพึงพอใจให้สมาชิกได้เป็นอย่างดี แต่ในบางครั้งก็อาจสร้างความไม่พึงพอใจให้สมาชิกได้

ดังนั้นในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นสมาชิกและเป็นกรรมการสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด จึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี สมาชิกมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อ

การดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน มีสิ่งใดที่เป็นปัญหาหรือมีอุปสรรค มีข้อขัดแย้งกับความต้องการเป็นเหตุให้สมาชิกเกิดความไม่พึงพอใจ ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางให้คณะกรรมการดำเนินงาน ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้พิจารณาแก้ไขปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก เพื่อให้การดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและเป็นที่พึงพอใจในระดับมากที่สุดของสมาชิกต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) ด้านการบริการ ด้านสวัสดิการและด้านอาคารสถานที่
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกอายุ ระดับการศึกษา จำนวนเงินหุ้น และอายุการเป็นสมาชิก
3. เพื่อรวบรวมความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) ด้านการบริการ ด้านสวัสดิการ และด้านอาคารสถานที่

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อคณะกรรมการดำเนินงาน ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางที่จะนำไปประกอบการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของสมาชิกต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ใน 5 ด้าน คือ

1. ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ)
2. ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่)

3. ด้านการบริการ
4. ด้านสวัสดิการ
5. ด้านอาคารสถานที่

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ตามทะเบียนสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2544 มีจำนวน 1,955 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาจากประชากรที่กำหนด โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของยามาเน (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % (ล้วนสายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 297 ; อ้างอิงจาก Yamane.1967 : 886 - 887) จากนั้นทำการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) ให้กลุ่มตัวอย่างเป็นส่วนตามหมู่บ้าน โดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยให้สมาชิกหมู่บ้านมีโอกาสเลือกเท่า ๆ กัน และถูกเลือกเป็นอิสระจากกัน โดยอาศัยวิธีการจับฉลาก ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 333 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของสมาชิก จำแนกเป็น

3.1.1 อายุ

3.1.1.1 20 – 25 ปี

3.1.1.2 26 – 40 ปี

3.1.1.3 41 ปีขึ้นไป

3.1.2 ระดับการศึกษา

3.1.2.1 ประถมศึกษา

3.1.2.2 มัธยมศึกษาตอนต้น

3.1.2.3 สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น

3.1.3 จำนวนเงินหุ้น

3.1.3.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท

3.1.3.2 10,000 – 20,000 บาท

3.1.3.3 20,010 – 30,000 บาท

3.1.3.4 สูงกว่า 30,000 บาท

3.1.4 อายุการเป็นสมาชิก

3.1.4.1 น้อยกว่า 3 ปี

3.1.4.2 3 – 5 ปี

3.1.4.3 6 ปีขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ใน 5 ด้าน คือ

3.2.1 ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ)

3.2.2 ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่)

3.2.3 ด้านการบริการ

3.2.4 ด้านสวัสดิการ

3.2.5 ด้านอาคารสถานที่

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน หมายถึง ความรู้สึกหรือความนึกคิดที่เป็นไปตามความคาดหวัง โดยได้รับการจูงใจทั้งในลักษณะที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ซึ่งมีความสำคัญในการช่วยให้สมาชิกให้ความร่วมมือในการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด สมาชิกมีความสนใจและพึงพอใจต่อสหกรณ์เครดิตยูเนียน ใน 5 ด้าน คือ

1.1 ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) หมายถึง การดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

1.2 ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) หมายถึง การดำเนินงานของผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ทุกตำแหน่งงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

1.3 ด้านการบริการ หมายถึง การให้บริการ การอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ได้แก่ การรับสมัครเป็นสมาชิก การรับฝากถอนเงิน การบริการเงินกู้ จัดทำเอกสารหลักฐาน การให้บริการความรู้ ให้การศึกษา คำแนะนำ

1.4 ด้านสวัสดิการ หมายถึง การจัดให้มีสวัสดิการการช่วยเหลือแก่สมาชิกในด้านการประกันเงินกู้ สวัสดิการเงินสะสม สวัสดิการกองทุนร่วม และสวัสดิการความมั่นคง

1.5 ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง การจัดให้มีอาคารสถานที่ให้บริการที่มีความสะอาด ความสะดวก มีบรรยากาศร่มรื่นเย็นสบาย มีอุปกรณ์ในการบริการที่รวดเร็ว ตลอดจนการรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สิน

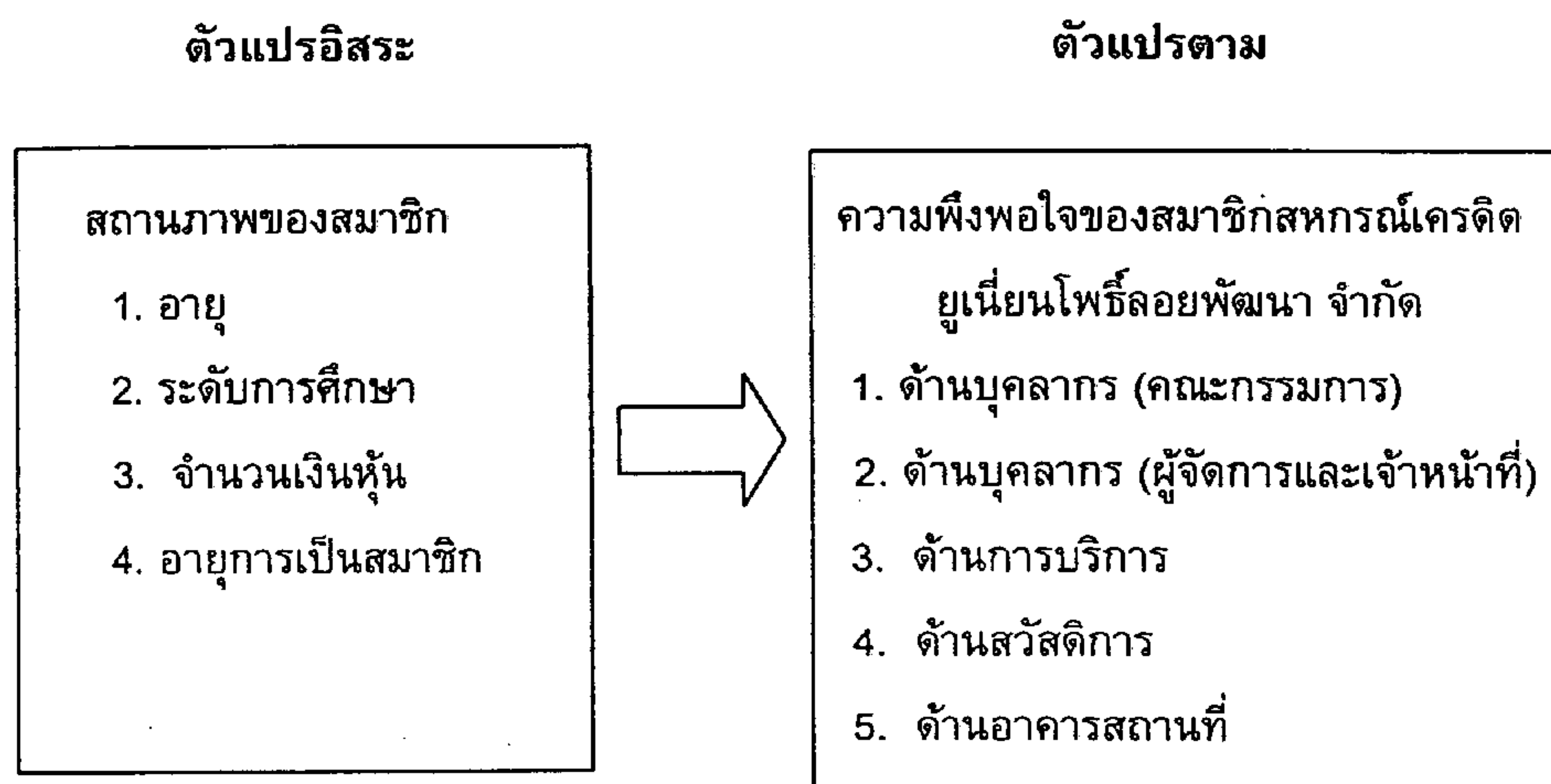
2. สหกรณ์เครดิตยูเนียน หมายถึง สหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งเป็นสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่ให้บริการสมบูรณ์แบบทุกประเภทโดยจัดตั้งในรูปสมาชิกที่อยู่ในวงสัมพันธ์เดียวกัน ดำเนินการภายใต้หลักประชาธิปไตย คือ หนึ่งคนต่อหนึ่งเสียง สมาชิกจะสะสมทรัพย์ร่วมกัน เพื่อเป็นทุนดำเนินการให้สมาชิกที่มีความจำเป็นเดือดร้อนกู้ยืมไปใช้ ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจะได้รับการจัดสรรสู่มวลสมาชิก ในรูปของดอกเบี้ยและเงินปันผล

3. การดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน หมายถึง การบริหารจัดการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด คือ การส่งเสริมการสะสมเงิน และให้บริการเงินทุนแก่สมาชิก เพื่อยกฐานะทางเศรษฐกิจและสร้างคุณธรรมที่ดีขึ้นในจิตใจของสมาชิก

4. สมาชิก หมายถึง สมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด นับตั้งแต่เริ่มก่อตั้งสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด จนถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2544 จำนวน 1,955 คน

5. ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ซึ่งวัดได้จากความพึงพอใจของสมาชิก

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. สมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ในด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) ด้านการบริการ ด้านสวัสดิการ และด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน
2. สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ในด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) ด้านการบริการ ด้านสวัสดิการ และด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน
3. สมาชิกที่มีจำนวนเงินหุ้นต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ในด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) ด้านการบริการ ด้านสวัสดิการ และด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน
4. สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ในด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) ด้านการบริการ ด้านสวัสดิการ และด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. ความหมายของสหกรณ์เครดิตยูเนียน
4. ประวัติความเป็นมาของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในประเทศไทย
5. อุดมการณ์สหกรณ์
6. ปรัชญา หลักการ และวิธีการสหกรณ์เครดิตยูเนียน
7. โครงสร้างการบริหารงานสหกรณ์เครดิตยูเนียน
8. กิจกรรมในสหกรณ์เครดิตยูเนียน
9. ประวัติความเป็นมาของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของ “ความพึงพอใจ” ไว้หลายประการ ดังนี้

กิตติมา ปรีดีติลล (2529 : 321) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้ และยังได้กล่าวถึงแนวคิดที่เกี่ยวกับพื้นฐาน ความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ หากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

ประนอม แสงจันทร์ (2529 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกอารมณ์หรือความคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าต่างๆ เป็นผลต่อเนื่องจากการที่บุคคลได้ประเมินสิ่งเร้านั้นไว้แล้ว

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม (2530 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกชอบของบุคลากร อันเกิดจากทัศนคติที่มีต่อคุณภาพและสภาพของหน่วยงาน ได้แก่ การจัดองค์การ การจัดระบบงาน การดำเนินงาน สภาพแวดล้อมของการทำงาน ประสิทธิภาพของ

หน่วยงาน ตลอดจนการบริหารบุคคลซึ่งคุณภาพและสภาพของหน่วยงานดังกล่าว มีผลกระทบ ต่อความต้องการของบุคคลและผลต่อความพึงพอใจนั้น

กาญจนา ภาสุพันธ์ (2531 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึก หรือความนึกคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวัง

ลิวรรณ ภูมิใจสกุล (2532 : 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการที่ แท้จริง เพื่อให้ได้ผลอย่างใดอย่างหนึ่ง ภายใต้สถานการณ์ทำงาน หากบุคคลได้คำตอบแทน เลื่อนตำแหน่ง ได้รับการยกย่อง ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ แต่หากได้รับการตำหนิหรือ การลงโทษแบบต่างๆ ย่อมก่อให้เกิดความไม่พอใจขึ้น

ศุภชัย คุณารัตนพฤษ และดวงสมร บุญผดุง (2532 : 5) ได้กล่าวถึงเรื่องที่เกี่ยวข้อง กับความพึงพอใจว่า จากผลการศึกษาของกอบและสเติวาร์ท (Knob and Stewart) อ้างถึง ความพึงพอใจของปัจเจกบุคคลว่า มีความแตกต่างกันออกไปตามความแปรปรวนของ การตอบสนองของความพึงพอใจมีพื้นฐานองค์ประกอบที่ซับซ้อน ลักษณะของความพึงพอใจจะ แสดงออกในรูปของอารมณ์ จากการศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ผ่านมา มักจะมี การพิจารณาในแง่ของทัศนคติ แรงจูงใจ ความคาดหวัง การได้รับรางวัล และความสมดุลทาง อารมณ์ เป็นต้น

ภักดี ดนัยพงศ์กร (2539 : 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหรือกิจกรรมต่างๆ โดยจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรม ถ้าบุคคลมี ความพึงพอใจต่อกิจกรรมใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกที่ดี อยากที่จะอุทิศ แรงกาย แรงใจและสติปัญญาที่จะกระทำในกิจกรรมนั้นๆ

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือ เจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ เมื่อบุคคลอุทิศแรงกาย แรงใจและสติปัญญาเพื่อทำสิ่งนั้นๆ

ศรัทธา วุฒิพงศ์ (2542 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่ชอบของบุคคล ที่มีต่อสิ่งต่างๆและจะแสดงออกมาทางพฤติกรรม โดยการพอใจสิ่งใดแล้ว อยากเข้าร่วม ทั้งทางกายและใจ

มอร์ส (Morse. 1955 : 27) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ สามารถลดความเครียดของบุคคลให้น้อยลงถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ในการทำกิจกรรม

วอลเลอร์สแตน (Wallerstien. 1971 : 256) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิด ขึ้นได้เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย และอธิบายว่า ความพึงพอใจเป็นกระบวนการทาง จิตวิทยาไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มีจากการสังเกต พฤติกรรมของคนเท่านั้น การที่จะทำให้คนเกิดความพึงพอใจจะต้องศึกษาปัจจัยและองค์ ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่งความพึงพอใจนั้น

จากความหมายความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความสบายใจ เกิดความรู้สึกที่ดี ประทับใจ เป็นการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาจากพฤติกรรม เป็นผลทำให้บุคคลนั้น ๆ เข้าร่วมกิจกรรม ด้วยความเต็มใจ ทั้งทางกาย ทางใจและสติปัญญา

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ส่วนความพึงพอใจจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความต้องการและสิ่งจูงใจต่างๆ

เกล็ดแก้ว ร่วงลือ (2528 : 16) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (Personal Nonmaterial Opportunities) เช่น เกียรติภูมิ อำนาจ การใช้สิทธิพิเศษ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefactions) หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่แสดงฝีมือ การได้มีโอกาส ช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น รวมทั้งการแสดงความภักดีต่อหน่วยงาน
4. ความดึงดูดใจทางสังคม (Association Attractiveness) คือ ความสัมพันธ์ฉันมิตรกับผู้ร่วมงาน อันจะทำให้เกิดความผูกพันและความพึงพอใจร่วมกับหน่วยงานและสภาพของการอยู่ร่วมกัน ที่เป็นความพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการทำงาน
5. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล (Adaptation of Conditions Habitual Methods and Attitudes) หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร
6. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน (Opportunity of Enlarged Participation) คือ การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม (2530 : 9) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจโดยการสรุปเนื้อหาความมาจากแนวคิดของเซเลสนิค (Zalesnich) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเกิดจากการตอบสนองความต้องการของบุคคล ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 อย่าง ดังนี้

1. ความต้องการภายนอกหรือความต้องการทางกายภาพ เช่น ความสะดวกสบายในสถานที่ทำงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การได้ทำงานที่ตนถนัด เป็นต้น

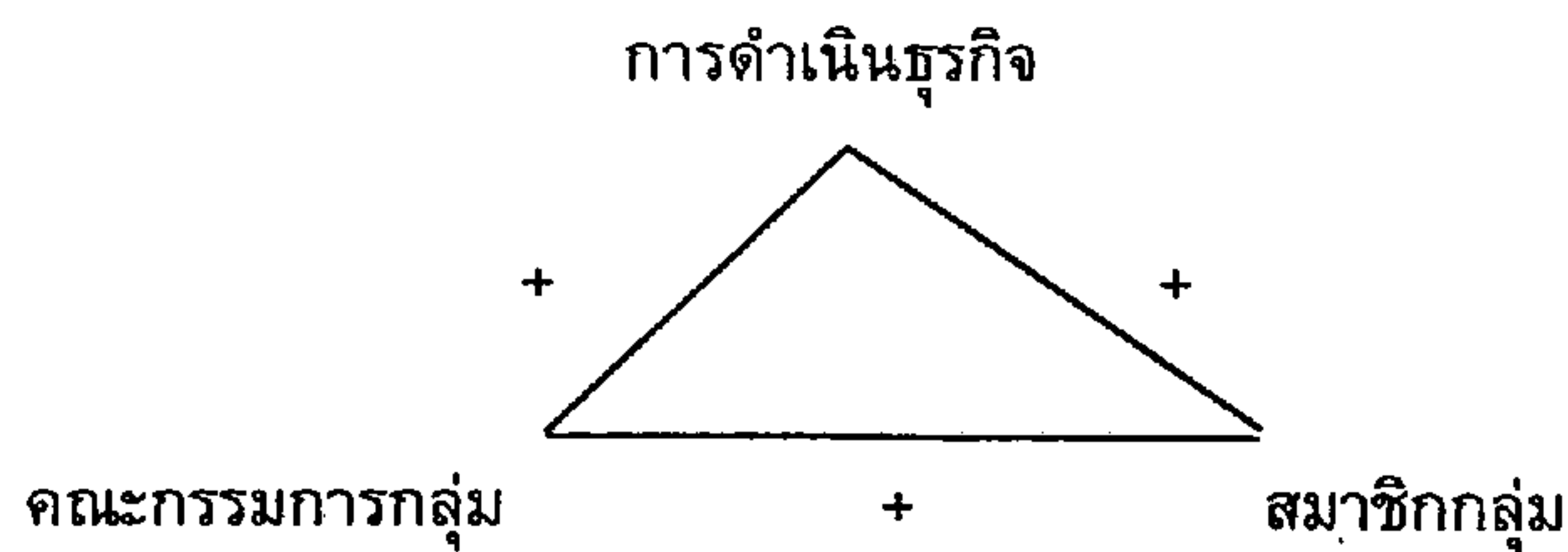
2. ความต้องการภายในหรือความต้องการทางจิตใจ เช่น ความเป็นเพื่อน การเป็นที่ยอมรับและได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

ความต้องการของคนเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ยากที่จะกำหนดลงไปตายตัวได้ การเปลี่ยนแปลงนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพ ฯลฯ ซึ่งมีได้ยู่คงที่ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเช่นกัน

ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์ และดวงสมร บุญผดุง (2532 : 5) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าจากการศึกษาของ กอบและสแตวาร์ท (Knob and Stewart) อ้างถึงความพึงพอใจของปัจเจกบุคคลที่มีความแตกต่างกันไปตามความแปรปรวนของการตอบสนองความพึงพอใจ มีพื้นฐานจากองค์ประกอบที่ซับซ้อน ลักษณะของความพึงพอใจจะแสดงออกในรูปของอารมณ์จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจที่ผ่านมา มักจะมีการพิจารณาความพึงพอใจในแง่ของทัศนคติ แรงจูงใจ ความคาดหวัง การได้รับรางวัลและความสมดุลทางอารมณ์ เป็นต้น และสวอน สุทธิเลิศอรุณ (2529 : 96 - 97) ยังได้กล่าวถึงทฤษฎีความสอดคล้องทางความคิด (Cognitive Consonance Theory) ของฟรีทซ์ ไฮเดอร์ (Fritz Heider. 1946 : 85) มีหลักการว่า ถ้าสมาชิกในสังคมหรือกลุ่มใดๆ ก็ตามมีความรู้สึกหรือท่าที่เป็นไปในแนวที่สอดคล้องกันก็จะอยู่ด้วยกันได้ แต่ถ้ามีความรู้สึกแตกต่างจากสังคมหรือกลุ่ม ก็ต้องเปลี่ยนเจตคติให้สอดคล้องกันเพื่อจะอยู่ด้วยกันต่อไป เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกลุ่ม คณะกรรมการกลุ่ม และกิจกรรมการดำเนินธุรกิจ สภาพเช่นนี้สมดุลกันหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบทั้งสามว่า จะเป็นไปในทางใด ซึ่งอาจจะเป็นไปในทางบวก (+) หมายถึง มีความสัมพันธ์สอดคล้องกัน อันเป็นผลให้เกิดความชอบ ความพึงพอใจหรือ ในทางลบ (-) หมายถึง ความขัดแย้งไม่สอดคล้องกัน เป็นผลให้เกิดความไม่ชอบ ไม่พอใจ ไม่พึงพอใจ

เครื่องหมาย + หมายถึง ชอบ พอใจ พึงพอใจ

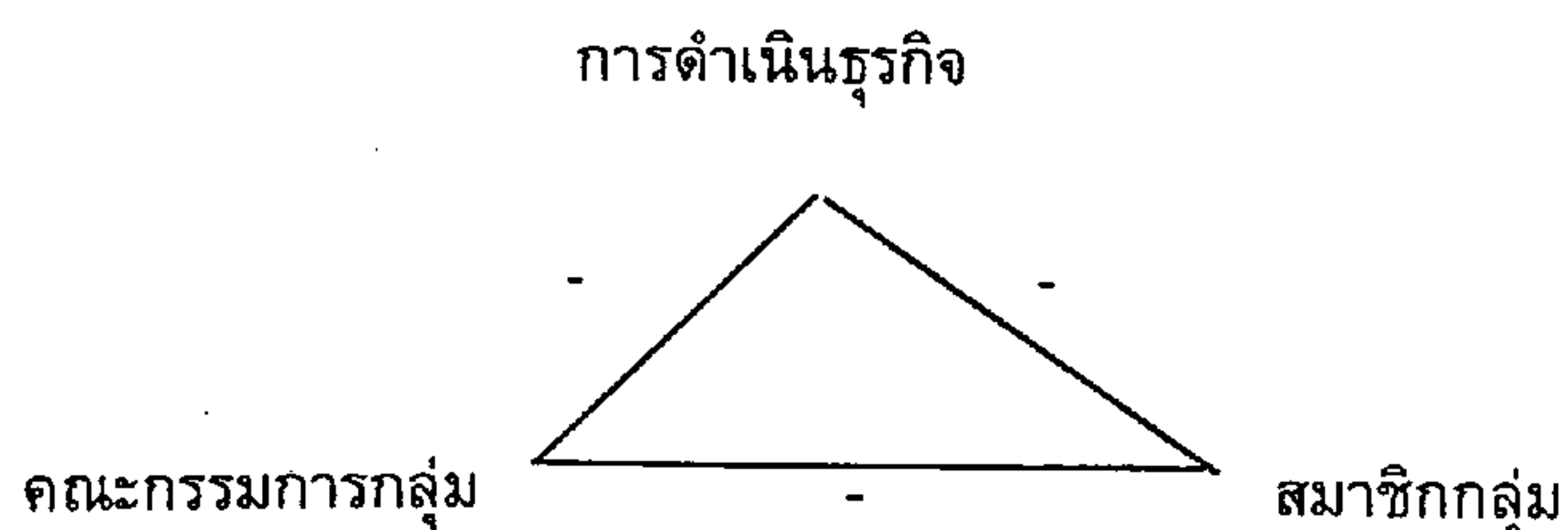
เครื่องหมาย - หมายถึง ไม่ชอบ ไม่พอใจ ไม่พึงพอใจ



ภาพประกอบ 1 การแสดงความสอดคล้องทางความคิด

จากภาพประกอบ 1 แสดงให้เห็นว่าสมาชิกมีความคิดเห็นสอดคล้องกันกับคณะกรรมการในเรื่องการดำเนินธุรกิจ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อสภาพการณ์เป็นเช่นนี้ ทำให้มีการส่งเสริม การรวมตัวหรือผนึกกำลังความคิด กำลังกาย กำลังทรัพย์ เพื่อร่วมมือกันทำธุรกิจของกลุ่มให้ประสบความสำเร็จ สามารถทำให้กลุ่มเกษตรกรกลุ่มนี้มีประสิทธิผลใน การทำงานได้เป็นอย่างดี

ส่วนทฤษฎีความไม่สอดคล้องทางความคิด (Cognitive Dissonance Theory) ของลีออน เฟสทิงเจอร์ (Leon Festinger) มีหลักการว่า เมื่อบุคคลเกิดความขัดแย้งขึ้นเป็นสองทาง แต่ละทางไม่ลงรอยกัน นั่นคือ หน่วยทั้งสามซึ่งได้แก่ สมาชิก คณะกรรมการ และ การดำเนินธุรกิจไม่สอดคล้องกัน สภาพสังคมอยู่ในลักษณะไม่สมดุลทำให้การดำเนินธุรกิจของกลุ่มไม่ประสบผลสำเร็จ เพื่อการดำเนินกิจกรรมให้ได้ผล จึงจำเป็นต้องขจัดความขัดแย้งให้หมดไป ไม่ว่าจะขัดแย้งกับบุคคลหรือวัตถุหรือสถานการณ์ (Man or Objective of Situation) วิธีขจัดความขัดแย้งโดยการปรับปรุงความรู้สึกให้เป็นไปในทางบวก (+) ก็สามารถเปลี่ยนแปลงเจตคติได้ เช่น สมาชิกไม่ชอบวิธีการดำเนินกิจกรรมธุรกิจของคณะกรรมการ ยังผลให้เกิดความขัดแย้งในสังคมนั้น อันจะเป็นผลให้เกิดความไม่ชอบไม่พึงพอใจ



ภาพประกอบ 2 การแสดงความไม่สอดคล้องทางความคิด

จากภาพประกอบ 2 สมาชิกแสดงความคิดเห็นไม่สอดคล้องกับคณะกรรมการกลุ่ม จะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อคณะกรรมการ (-) มีผลทำให้ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินธุรกิจของ คณะกรรมการด้วย (-) แม้ว่าคณะกรรมการจะพึงพอใจต่อการดำเนินธุรกิจก็ตาม (+) ลักษณะ สภาพเช่นนี้ กลุ่มนี้จะขาดเสถียรภาพในการทำงาน กลุ่มเกษตรกรก็ไม่อาจก้าวหน้าได้และการ ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของกลุ่มก็เกิดความล้มเหลวในที่สุด

ตามพจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2524 : 362) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจทางสังคม (Social Satisfaction) ไว้ดังนี้

1. วิสัยความสามารถของการจัดองค์การของสังคมที่จะทำให้ส่วนใหญ่ของสมาชิก หรือกลุ่มสมาชิกรับและเห็นชอบกับคุณค่าของสังคมนั้น

2. สภาพจิตใจของกลุ่มและมวลชนที่ได้รับการบำบัดความอยากความปรารถนา ความต้องการและความทะเยอทะยาน ด้วยการจัดระเบียบสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ลด กิจกรรมและความคิดที่จะกระทำการเปลี่ยนแปลงระบบสังคมลงไป อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจกันระหว่างบุคคล (Interpersonal Attraction) มีองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อ การเกิดความพึงพอใจหลายอย่าง ซึ่งได้แก่

2.1 ลักษณะทางกายภาพ (Physical Appearance) บุคคลที่มีลักษณะภายนอกที่ ดึงดูดใจมากเท่าไร ก็ยิ่งเป็นที่พึงพอใจของบุคคลอื่นมากขึ้นเท่านั้น

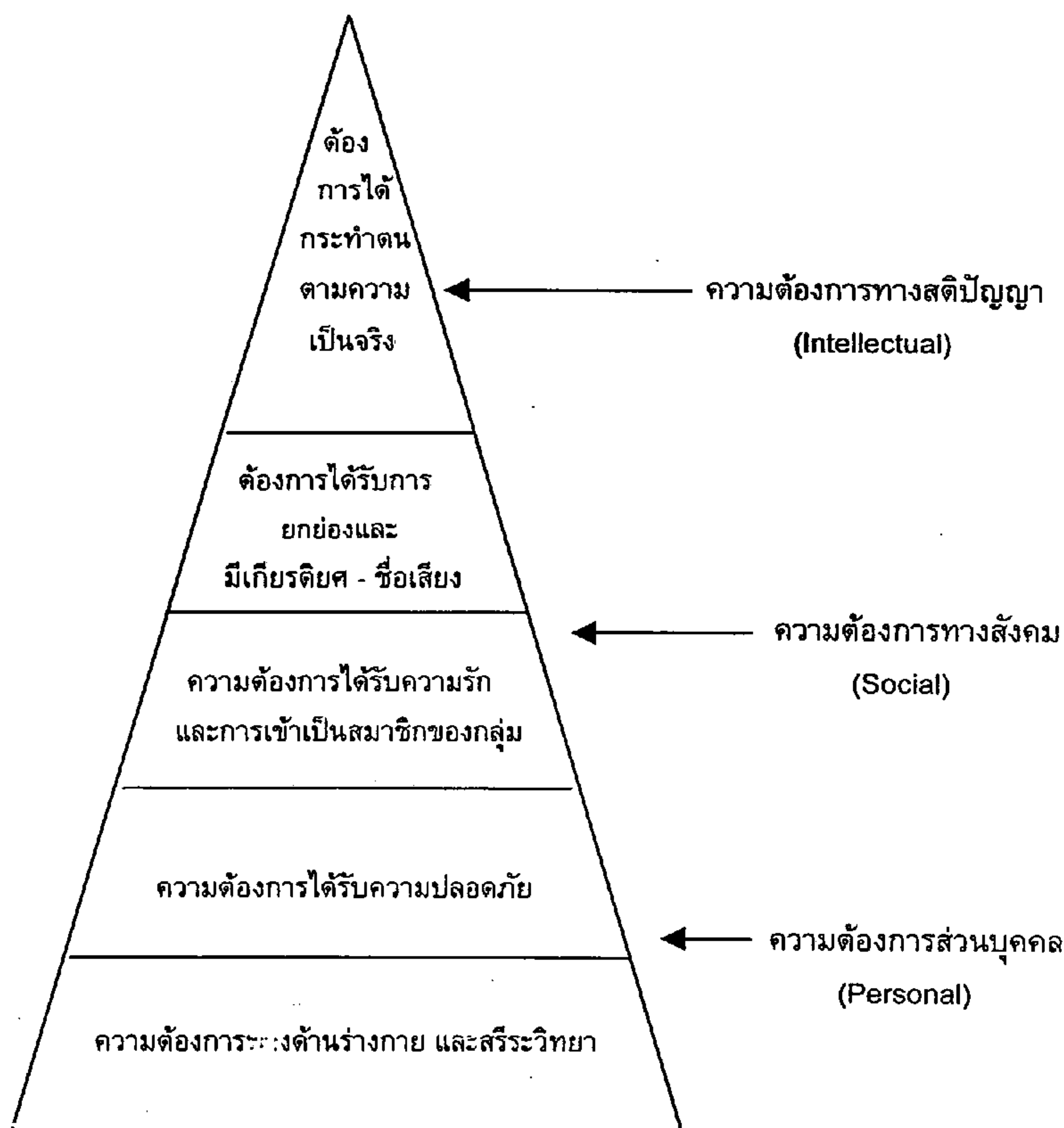
2.2 ความสามารถ (Competence) บุคคลมีความสามารถจะเป็นที่พึงพอใจของ บุคคลอื่นได้

2.3 ความคล้ายคลึงกัน (Similarity) เราจะมีคามพึงพอใจคนที่มีความคล้ายคลึง กับเรา เช่น ความคล้ายคลึงกันในเรื่องรูปร่าง หน้าตา ความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติ รวมถึง สติปัญญาเท่าเทียมกัน

2.4 การตอบสนอง (Reciprocal Liking) เรามีแนวโน้มจะชอบคนที่เราชอบ และ ในทำนองเดียวกัน เราก็มักมีแนวโน้มที่จะไม่ชอบคนที่ไม่ชอบเรา

2.5 ความใกล้ชิดและความคุ้นเคย (Proximity and Familiarity) ความใกล้ชิดกัน ความคุ้นเคยกัน เป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่ทำให้คนเราเกิดความพึงพอใจ

มาสโลว์ (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. 2544 : 17 – 18 ; อ้างอิงจาก Maslow. 1943 : 119) ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ในลักษณะของลำดับความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs) โดยแยกออกเป็นลำดับขั้นที่สำคัญ 5 ขั้นตอนด้วยกัน ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 ลำดับความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs)

มาสโลว์ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ความต้องการจะเริ่มจากขั้นต่ำแล้วจึงแสวงหาเพิ่มขึ้นในระดับความพอใจ (Satisfaction) สูงขึ้นเรื่อย จากขั้นที่หนึ่ง ขั้นที่สอง แล้วนำไปสู่ขั้นที่สามหรือสี่ต่อไป

ความหมายของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย (2521 : 22) ให้ความหมายของสหกรณ์เครดิตยูเนียน หมายถึง สหกรณ์รูปแบบสมบูรณ์ประเภทหนึ่ง จัดตั้งในรูปสมาชิกที่มีอยู่ในวงสัมพันธ์เดียวกัน ดำเนินการภายใต้หลักประชาธิปไตย คือหนึ่งคนต่อหนึ่งเสียง สมาชิกจะสะสมทรัพย์ร่วมกันเพื่อเป็นทุนดำเนินการให้สมาชิกที่มีความจำเป็นเดือดร้อนกู้ยืมไปใช้ ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจะได้รับการจัดสรรสู่สมาชิกในรูปแบบของดอกเบี้ยและเงินปันผล

คู่มือสหกรณ์เครดิตยูเนียน (2544:17) ให้ความหมาย เครดิตยูเนียน (Credit Union) ดังนี้

“เครดิตยูเนียน” แปลว่า ความเชื่อถือ ความน่าไว้วางใจ

“ยูเนียน” แปลว่า ความปรองดอง การร่วมกัน

ฉะนั้น “เครดิตยูเนียน” แปลตามศัพท์ก็ให้ความหมายว่า ความปรองดองที่อาศัยความเชื่อกันได้ หมายความว่า การที่มีความปรองดอง ร่วมมือร่วมใจกัน ก็เพราะมีความเชื่อใจกันไว้วางใจกันและยังมีความเชื่อใจกัน ไว้วางใจกัน ก็ยิ่งสามัคคีปรองดองกันยิ่งขึ้น

พ.ศ. 2521 ทางราชการได้พิจารณาว่าเครดิตยูเนียนนั้น เป็นวิธีการเช่นเดียวกับสหกรณ์ ในสมัยนั้นนายทะเบียนสหกรณ์จึงกำหนดระเบียบว่าด้วยการสหกรณ์ออมทรัพย์ในชุมชน พ.ศ.2521 โดยให้ประชาชนที่มีอาชีพต่าง ๆ ซึ่งมีภูมิฐานะหรือประกอบอาชีพหลักหรือ มีวงสัมพันธ์อย่างใดอย่างหนึ่งอยู่ในเขตท้องที่ดำเนินงานของสหกรณ์ที่จะจัดตั้งขึ้นให้จดทะเบียนเป็นสหกรณ์ประเภทออมทรัพย์ จึงให้ชื่อว่า “สหกรณ์เครดิตยูเนียน”

ดังนั้นชื่อ “เครดิตยูเนียน” จึงมีคำว่า “สหกรณ์” นำหน้าเป็นครั้งแรก สหกรณ์เครดิตยูเนียน เป็นองค์การรวมคนเข้าด้วยกัน หมายความว่า มีวงสัมพันธ์เดียวกันเพื่อหาทาง ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในเรื่องความสุขความเจริญ ความครบครันของชีวิต

จากความหมายดังกล่าวนั้น ในทางปฏิบัติแล้วถือว่าสหกรณ์เครดิตยูเนียน หมายถึง องค์การสหกรณ์สมบูรณรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นในหมู่สมาชิกที่มีวงสัมพันธ์เดียวกัน ดำเนินการภายใต้หลักประชาธิปไตย คือ หนึ่งคนหนึ่งเสียงสมาชิกจะสะสมทรัพย์ร่วมกันเพื่อเป็นทุนดำเนินการให้สมาชิกที่มีความจำเป็นเดือดร้อนกู้ยืมไปใช้ ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจะได้รับการ จัดสรรสู่สมาชิกในรูปของดอกเบี้ยและเงินปันผล (ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย. 2529 : 1)

ประวัติสหกรณ์เครดิตยูเนียนในประเทศไทย

เครดิตยูเนียนเริ่มเข้ามาในเมืองไทยเมื่อหลายปีมาแล้ว แต่เรายังไม่รู้และยังไม่คุ้นเคยกับคำๆ นี้ ในปีพ.ศ.2505 องค์การเพื่อชีวิตสังคมและเศรษฐกิจแห่งเอเชีย ได้จัดให้มีการประชุมในหัวข้อเรื่อง “งานออมทรัพย์และพัฒนา” ขึ้นที่กรุงเทพมหานคร ในครั้งนั้นคำว่าเครดิตยูเนียนยังไม่เกิด เพราะใช้คำว่าออมทรัพย์พัฒนา ซึ่งก็เป็นสิ่งเดียวกัน ต่อมาปี 2506 ผู้เผยแพร่ศาสนานิกายโรมันคาทอลิก คณะเยซุอิต ได้จัดสัมมนาระดับชาติขึ้นที่บ้านเซเวียร์ ในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนาเครดิตยูเนียน” ประเทศที่เข้าร่วมสัมมนาในครั้งนี้ มีผู้แทนจากประเทศเกาหลีใต้ ญี่ปุ่น ไต้หวัน ฮังกอน และประเทศไทยเข้าร่วมสัมมนา ในการสัมมนาครั้งนี้เอง ที่คนไทยเริ่มรู้จักเครดิตยูเนียน คืออะไรกันแน่ แต่หลังจากการสัมมนาผ่านไปก็ยังไม่มีความคืบหน้าเกิดขึ้น ในปี พ.ศ.2507 นายแพทย์ชวลิต จิตรานุกเคราะห์และบาทหลวงบอนแบงค์ ซึ่งเป็นนัก

พัฒนาในแหล่งสลัมที่ห้วยขวาง ได้ร่วมกันจัดตั้ง “ศูนย์กลางเทวา” ขึ้น เพื่อใช้เป็นที่อบรมผู้ใหญ่ ชื่นที่สลัมห้วยขวาง และพยายามริเริ่มจะใช้งานเครดิตยูเนียนเข้าไปพัฒนาคนในแหล่งสลัม ย่านนั้น ความคิดริเริ่มดังกล่าวสำเร็จในปีถัดมา คือเมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2508 ได้ก่อตั้งกลุ่ม ออมทรัพย์พัฒนาหรือเครดิตยูเนียนขึ้นเป็นผลสำเร็จเป็นแห่งแรกที่ศูนย์กลางเทวา โดยใช้ชื่อว่า “เครดิตยูเนียนศูนย์กลางเทวา” นับเป็นกลุ่มแรกในประเทศไทย มีนายอัมพร วัฒนวงศ์ เป็น ผู้ก่อตั้งร่วมกับสมาชิก จำนวน 13 คน โดยมีทุนดำเนินงานครั้งแรก 360 บาท (คู่มืออุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์. 2544 : 21)

อุดมการณ์สหกรณ์

คู่มืออุดมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์. (2544 :1) อธิบายความหมายคำว่า อุดมการณ์ แยกออกเป็น 3 ความหมาย ดังนี้

1. อุดมการณ์ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 หมายความว่า อุดมคติอันสูงส่ง ที่จูงใจมนุษย์ให้พยายามบรรลุถึง

2. อุดมการณ์เป็นความเชื่อประเภทหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะพิเศษ ดังนี้

2.1 ความเชื่อนั้น ได้รับการยอมรับร่วมกันจากกลุ่มชนในสังคม

2.2 ความเชื่อนั้น จะต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับเรื่องที่มีความสำคัญต่อ การดำเนิน ชีวิตของกลุ่มคน

2.3 ความเชื่อนั้น จะต้องเป็นหลักการที่คนหันเข้ามาและอาศัยเป็นแนวทางในการ ประพฤติปฏิบัติและดำเนินชีวิตอย่างสม่ำเสมอ

2.4 ความเชื่อนั้น ต้องมีส่วนช่วยในการยึดเหนี่ยวคนในกลุ่มเข้าไว้ด้วยกันหรือ ช่วยสนับสนุนส่งเสริมให้คนนำมาใช้เป็นข้ออ้างในการดำเนินกิจการต่างๆ ได้

นอกจากนี้ คณะวิชาการกลุ่มหนึ่ง ได้อภิปรายเกี่ยวกับความหมายของอุดมการณ์ไว้ หมายถึง ระบบความคิดที่มีแบบแผนก่อให้เกิดแรงจิตใจให้กระทำ หรืองดเว้นกระทำในอันที่จะ ให้ได้บรรลุถึงสภาพอันดีเลิศในขณะนั้น

3. อุดมการณ์ จากความหมายที่ได้กล่าวข้างต้น คำว่าอุดมการณ์ จึงมีความหมายที่ แตกต่างกัน สำหรับอุดมการณ์สหกรณ์นั้น จะใช้ในความหมายตามแนวทางของคำว่า อุดมการณ์ข้างต้น ซึ่งหมายถึง “แนวความคิดของระบบสหกรณ์ที่จะช่วยให้สภาพทางเศรษฐกิจ และสังคมของชุมชนอยู่ในภาวะที่ดี จนสามารถทำให้ประชาชนอยู่ดีกินดี มีสันติสุขได้ด้วย การ ประหยัด การช่วยตนเองและช่วยซึ่งกันและกัน” หรืออาจกล่าว ไปได้ว่า มนุษย์จะอยู่ดีมี สันติ สุขก็ด้วยการร่วมมือกัน ช่วยเหลือตัวเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และด้วยการประหยัด :

อุดมการณ์สหกรณ์อีกประการหนึ่ง คือ การประหยัด เพราะการประหยัดมัธยัสถ์ อดออม ถนอมทรัพย์ ย่อมนำไปสู่ความมั่งคั่ง สหกรณ์มุ่งส่งเสริมการประหยัดเป็นสำคัญ

หนึ่งสหกรณ์เป็นการรวมกันของบุคคลของผู้มีปัญหาทางเศรษฐกิจ เขาเหล่านั้นจะไม่มีทางแก้ไขปัญหาของเขาได้เลย หากเขายังพึ่งพื้อ ฟุ่มเฟือยสุรุษสุราย นั่นคือเส้นทางของอบายมุข ซึ่งนับเป็นอุปสรรคสำคัญของสหกรณ์

ส่วนคนที่มีอุดมการณ์ก็คือ คนที่ยึดถือหรือศรัทธาเชื่อมั่นว่า วิธีการสหกรณ์เป็นวิธีเดียวที่จะทำให้เขาอยู่ดีกินดี หรืออีกนัยหนึ่งเขาได้เลือกเอาวิธีการสหกรณ์เป็นแนวทางแห่งการดำเนินชีวิต

ปรัชญา หลักการและวิธีการสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ปรัชญาสหกรณ์เครดิตยูเนียน

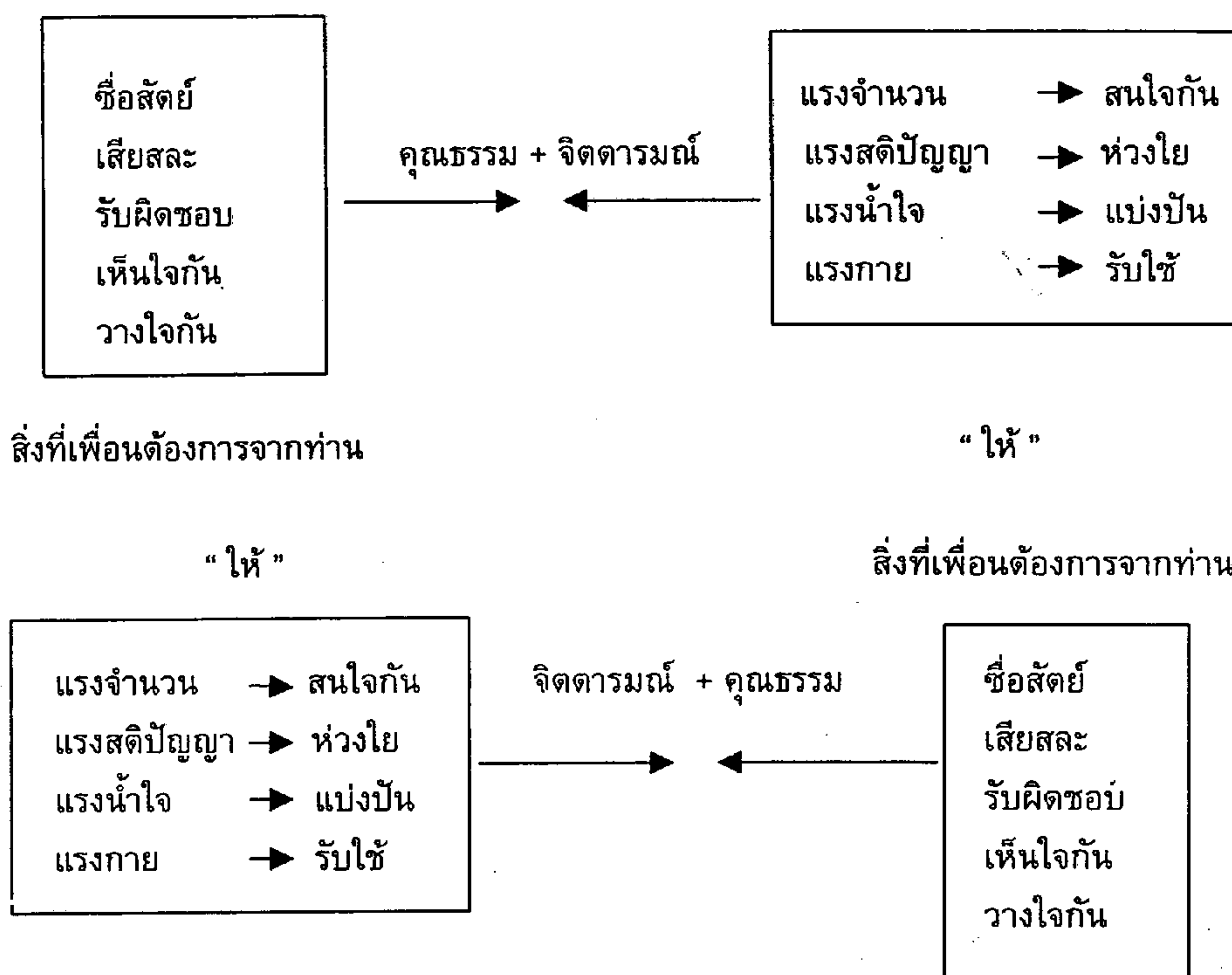
ปรัชญาสหกรณ์เครดิตยูเนียนในที่นี้ หมายถึง จิตตารมณ์และคุณธรรม จิตตารมณ์ของสหกรณ์เครดิตยูเนียน ก็คือหลักจริยธรรมและศีลธรรมที่มีอยู่แล้วในศาสนาต่าง ๆ การปฏิบัติตามจิตตารมณ์ของสหกรณ์เครดิตยูเนียนก็เท่ากับกำลังปฏิบัติตามหลักธรรมของศาสนาที่ตัวเองนับถืออยู่ ไม่ว่าจะเป็นศาสนาพุทธ คริสต์ อิสลาม ฯลฯ ศาสนาต่าง ๆ เหล่านี้สอนให้คนทำความดี สอนให้รักใคร่เหมือนพี่น้องกัน สอนให้เมตตากรุณากัน สอนให้แก้ไขตัวเองให้ดีขึ้น สอนให้รู้จักการให้ซึ่งกันและกัน หลักธรรมต่าง ๆ เหล่านี้คือ “สัจธรรม” ที่แน่นอนมั่นคง และสามารถนำไปปฏิบัติในชีวิตประจำวันร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดีที่สุด ช่วยให้แต่ละคนมีศีลธรรม เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวซึ่งจะส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีความสุข มีสามัคคี สันติธรรมด้วยหลักจิตตารมณ์

1. ความสนใจกัน (แรงจำนวน)
2. ห่วงใยกัน (แรงสติปัญญา)
3. รับใช้กัน (แรงกาย)
4. แบ่งปันให้กัน (แรงน้ำใจ)

หลักคุณธรรมความดี 5 ประการ

1. ความซื่อสัตย์ ซื่อสัตย์ต่อตัวเองและต่อกลุ่ม
2. ความเสียสละ ความมีน้ำใจ ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว
3. ความรับผิดชอบ รับผิดชอบต่อตัวเองและชีวิตของเพื่อนทุกคนในกลุ่ม
4. ความเห็นใจกัน เห็นใจถึงความเดือดร้อนของเพื่อนในกลุ่ม
5. ความวางใจกัน วางใจในกิจกรรมของเพื่อนทุกคนในกลุ่มและทำให้เพื่อนวางใจใน

ตัวเรา



ภาพประกอบ 4 หลักจิตตารมณ์และคุณธรรม

หลักการสหกรณ์เครดิตยูเนียน

หลักการสหกรณ์เครดิตยูเนียน หมายถึง แนวทางดำเนินการหรือแนวปฏิบัติที่จะให้บรรลุถึงอุดมการณ์นั้น หลักการดำเนินการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนได้ถูกกำหนดขึ้นโดย ผู้แทนสภาสหกรณ์เครดิตยูเนียนโลก ในการประชุมสมัชชาสหกรณ์เครดิตยูเนียนนานาชาติ ครั้งที่ 1 เมื่อ วันที่ 24 สิงหาคม 2527 โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ

หลักการทำงานสหกรณ์เครดิตยูเนียน

หลักการทำงานสหกรณ์เครดิตยูเนียนนี้กำหนดขึ้นมาภายใต้ปรัชญาแห่งการร่วมมือกัน คุณค่าของความยุติธรรม ความเสมอภาพและการช่วยเหลือตนเอง แม้การปฏิบัติงานจะแตกต่างกันไปในแต่ละภูมิภาคของโลกแต่หัวใจของการดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนียน ก็คือ

การพัฒนาคุณภาพชีวิตและการอยู่ร่วมกันฉันพี่น้องที่แสดงออกโดย การทำงานร่วมกัน เพื่อสร้างสรรค์ชีวิตที่ดีขึ้นสำหรับตนเองและชุมชน ดังนี้

1. หลักแห่งประชาธิปไตย

1.1 ความสมัครใจและการเปิดรับสมาชิกโดยไม่จำกัดจำนวน สมาชิกภาพในสหกรณ์เครดิตยูเนียนเปิดสำหรับทุกคนในวงสัมพันธ์ที่เห็นคุณประโยชน์และประสงค์เข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบในสหกรณ์เครดิตยูเนียน

1.2. การควบคุมโดยระบบประชาธิปไตย สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนมีสิทธิมีเสียงเสมอภาคกัน (หนึ่งคนหนึ่งเสียง) และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยไม่คำนึงถึงเงินสะสม/ค่าหุ้น หรือธุรกิจอื่นที่มีอยู่กับสหกรณ์เครดิตยูเนียน การออกเสียงในสหกรณ์เครดิตยูเนียน อาจจะกระทำได้ในรูปของสัดส่วน หรือระบบตัวแทนในหลักการประชาธิปไตยสหกรณ์เครดิตยูเนียนมีเอกสิทธิ์ของตนในขอบเขตข้อกำหนดกฎหมาย สหกรณ์เครดิตยูเนียนเป็นองค์การที่ควบคุมโดยสมาชิกเพื่อการบริการสมาชิก คณะกรรมการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนต้องเป็นอาสาสมัครไม่รับค่าจ้างตอบแทน อย่างไรก็ตามสหกรณ์เครดิตยูเนียนอาจจ่ายเงินชดเชย ค่าใช้จ่ายอันเกิดขึ้นจริงจากการปฏิบัติงานของคณะกรรมการที่ได้รับเลือกตั้งมานั้น

1.3 ความเป็นกลางสหกรณ์เครดิตยูเนียน เป็นกลางทางเชื้อชาติ ศาสนา เพศ และการเมือง

2. หลักแห่งการบริการสมาชิก

2.1 การบริการสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน จัดบริการต่างๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิก ทั้งในด้านสังคมและเศรษฐกิจ

2.2 การแบ่งปันประโยชน์แก่สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน จะจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากและเงินปันผลในอัตราที่เป็นธรรม ทั้งนี้เพื่อการส่งเสริมการประหยัด อันจะส่งผลให้สามารถจัดบริการเงินกู้และบริการอื่นแก่สมาชิกได้ ในการดำเนินงานหลังจากจัดทุนสำรองตามข้อบังคับและจ่ายเงินปันผลให้แก่สมาชิกแล้ว ส่วนเหลือที่เหลือนคงเป็นของสมาชิก เพื่อประโยชน์ของมวลสมาชิก ไม่มีสมาชิกรายใดหรือกลุ่มสมาชิกกลุ่มใดมีผลประโยชน์เฉพาะเงินส่วนที่เหลือนดังกล่าวนี้ อาจจัดสรรไว้เป็นทุนในการปรับปรุงบริการแก่สมาชิกตามต้องการ

2.3. การสร้างเสถียรภาพทางการเงินสหกรณ์เครดิตยูเนียนจะต้องส่งเสริมความมั่นคงทางการเงิน สร้างทุนสำรองและจัดให้มีการควบคุมภายในเพื่อให้การบริการสมาชิกเป็นบริการที่มั่นคงถาวรสืบไป

3. หลักแห่งการบริการสังคม

3.1 การให้การศึกษาอย่างต่อเนื่อง สหกรณ์เครดิตยูเนียนมุ่งให้การศึกษาอย่างจริงจังในด้านเศรษฐกิจ สังคม ระบบประชาธิปไตย และการช่วยเหลือตนเองแก่สมาชิก คณะกรรมการและพนักงาน รวมทั้งชุมชนทั่วไป การส่งเสริมการประหยัด รู้จักใช้เงินใช้อย่าง

ฉลาดและการให้การศึกษาด้านสิทธิ ความรับผิดชอบของสมาชิก เป็นลักษณะคู่สัมพันธ์สังคม เศรษฐกิจของ การบริการสมาชิกในสหกรณ์เครดิตยูเนียน

3.2 การร่วมมือระหว่างสหกรณ์ เพื่อรักษาไว้ซึ่งปรัชญาและหลักปฏิบัติของ สหกรณ์เครดิตยูเนียน จะร่วมมือกับสหกรณ์เครดิตยูเนียนอื่นและสหกรณ์อื่นๆ ทั้งในระดับ ท้อง ถิ่น ระดับประเทศ และระดับนานาชาติ เพื่อที่จะบริการสมาชิกและชุมชนอย่างดีที่สุด

3.3 ความรับผิดชอบต่อทางสังคม เพื่อจรรโลงไว้ซึ่งอุดมการณ์และความเชื่อมั่นของ ผู้บุกเบิกงานสหกรณ์เครดิตยูเนียนมุ่งที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาคน สังคม เสริมสร้าง ความยุติ ธรรมแก่มวลสมาชิกและชุมชนที่สหกรณ์เครดิตยูเนียนจัดตั้งและดำเนินงานอยู่สหกรณ์เครดิตยู เนียนจะให้ความสำคัญและให้บริการแก่ทุกคนที่เห็นคุณค่าและต้องการเข้ามามีส่วนร่วมการตัดสินใจต่าง ๆ จะต้องพิจารณาถึงความสัมพันธ์และประโยชน์ที่จะเกิดแก่ชุมชนโดยส่วนรวมด้วย

วิธีการสหกรณ์เครดิตยูเนียน

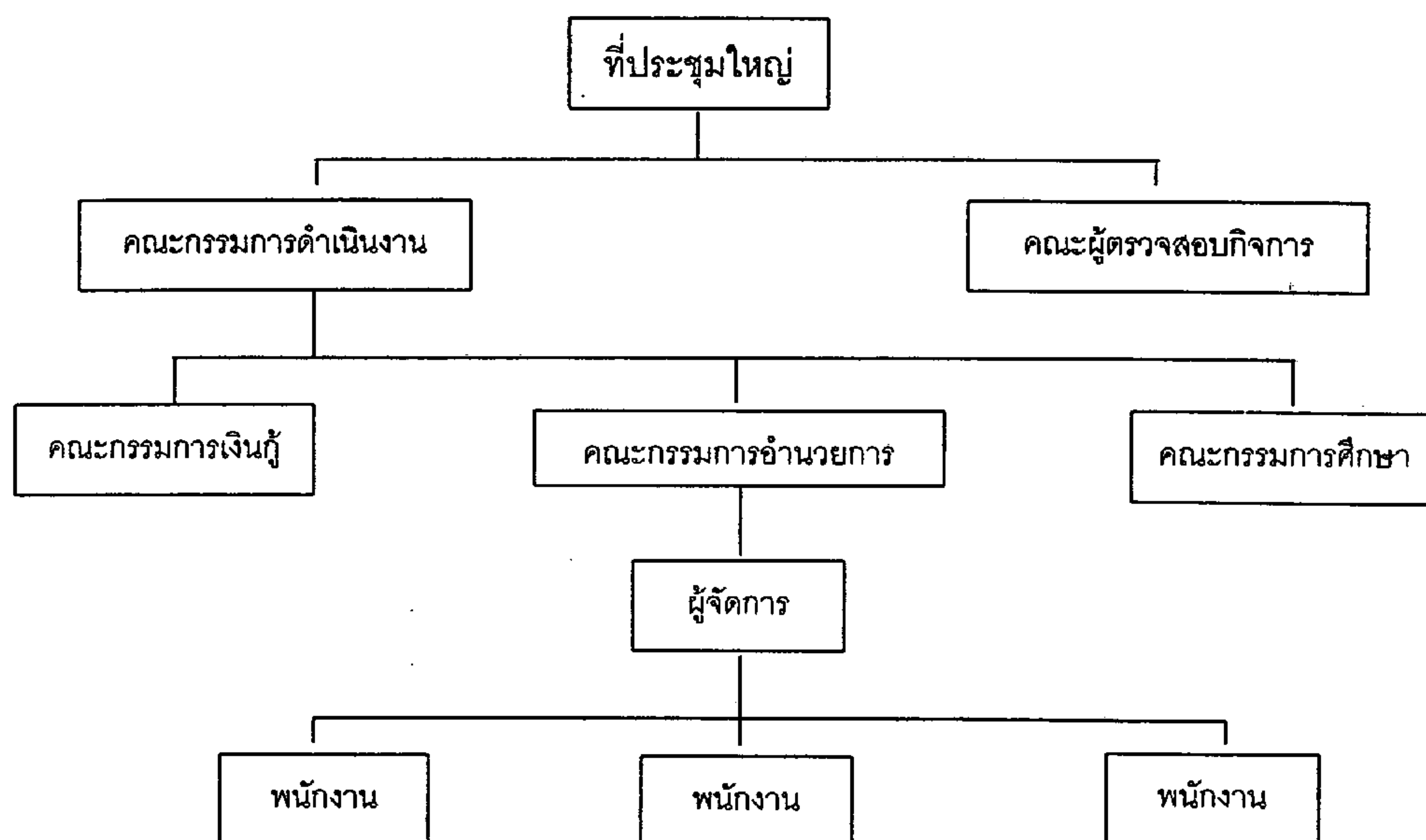
เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการนำหลักการเครดิตยูเนียนให้เป็นไปตามจิตตารมณ์ จำเป็นต้องมีวิธีการเป็นสื่อ นำ ซึ่งมีรูปแบบโดยเฉพาะของสหกรณ์เอง นั่นก็คือการรวมกันร่วมมือกันให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์

1. การรวมกัน เป็นวิธีการรวมคนที่มีความต้องการอย่างเดียวกันด้วยความสมัครใจให้เป็นกลุ่ม การรวมกันนี้เป็นกระบวนการสร้างพลังให้เกิดขึ้น เพื่อแก้ปัญหาภายในของกลุ่มโดยใช้วิธีประหยัด ช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2. การร่วมมือ การรวมกันจะเป็นการถาวร หรือไม่ถาวรดังกล่าวข้างต้น ก็เพื่อร่วมมือกัน ไม่ใช่ต่างคนต่างทำ การร่วมมือแบ่งออกได้เป็นการร่วมแรงและร่วมใจ ดังได้กล่าวมาแล้วในเรื่อง จิตตารมณ์ (คู่มืออุดมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์. 2544 : 23 - 27)

โครงสร้างการบริหารงานสหกรณ์เครดิตยูเนียน

โครงสร้างการจัดองค์กรของสหกรณ์เครดิตยูเนียน



ภาพประกอบ 5 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

เมื่อทุกคนตกลงใจที่จะร่วมกันทำกิจกรรมแล้ว ก็ต้องร่วมกันดำเนินงานบริหารงาน โดยตัวสมาชิกเองของสมาชิกและเพื่อนสมาชิกเอง แต่การที่จะให้ทุกคนซึ่งเป็นสมาชิกมาเป็นผู้บริหารงานนี้เป็นเรื่องที่สุดวิสัย เพราะจะทำให้คณะผู้บริหารมีขนาดใหญ่เกินไป เกิดความอึดอัดไม่คล่องตัว สมาชิกบางคนไม่สะดวกเพราะไม่มีเวลาเพียงพอ บางคนก็ไม่มีความรู้ลึกซึ้งในด้านการบริหารและการจัดการ ทั้งด้านการเงิน ทางออกของปัญหานี้จึงได้ดำเนินการไปในระบบผู้แทน กล่าวคือ ในด้านการบริหารสมาชิกจะเลือกตั้งสมาชิกด้วยกันขึ้นมากลุ่มหนึ่ง เพื่อมารับผิดชอบแทนตน คนกลุ่มนี้จะเกิดขึ้นในการประชุมใหญ่ เราเรียกคนกลุ่มนี้ว่า "คณะกรรมการดำเนินงาน" ซึ่งจะมีจำนวนคนในคณะหนึ่งๆ ที่คนจะมาเป็น คณะกรรมการดำเนินงาน ก็สุดแล้วแต่ขนาดและความจำเป็นของแต่ละสหกรณ์ แต่ตาม พระราชบัญญัติสหกรณ์ให้มีได้ไม่เกิน 15 คน ซึ่งสามารถจะเขียนโครงสร้างของสหกรณ์เครดิตยูเนียนได้ ตามภาพประกอบ 5 ข้างต้น

ตามโครงสร้างการบริหารงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน อำนาจการบริหารงาน สูงสุด จะอยู่ที่สมาชิก โดยผ่านที่ประชุมใหญ่ การที่สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนทั้งหมดทุกคนจะเข้ามาบริหารงานด้วยตนเองในสหกรณ์นั้นเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ ด้วยข้อจำกัดที่เกี่ยวกับสถานที่ เวลา ตำแหน่ง การประกอบอาชีพของสมาชิก ด้วยเหตุนี้สมาชิกจึงมีความจำเป็นที่จะต้องส่ง ผู้แทนของตนเข้ามาบริหารงานสหกรณ์ด้วยวิธี “เลือกตั้ง” ผู้แทนที่ได้รับการเลือกตั้ง ก็คือ “คณะกรรมการดำเนินงาน” นั่นเอง (คู่มือสหกรณ์เครดิตยูเนียน. 2544 : 29 – 31)

กิจกรรมในสหกรณ์เครดิตยูเนียน

คู่มือสหกรณ์เครดิตยูเนียน (2544 : 41 – 43) ได้จัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

การสะสมเงิน

สมาชิกทุกคนจะสะสมเงินในสหกรณ์ตามกำลังความสามารถและสะสมอย่างสม่ำเสมอ ตามสัญญาที่ให้ไว้เมื่อสมัครเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์ เงินที่สะสมนี้ถือเป็น “เงินสะสมค่าหุ้น” ที่สมาชิกจะถอนคืนได้ต่อเมื่อลาออกจากการเป็นสมาชิก และทุกสิ้นปีสมาชิกจะได้รับเงินตอบแทน เป็นเงินปันผลค่าหุ้น ตามอัตราที่กฎหมายสหกรณ์กำหนดไว้ นอกจากนี้ ถ้าสมาชิกคนใดมีเงิน เหลือใช้ก็สามารถฝากเงินในสหกรณ์ได้ซึ่งถือเป็นเงินสะสมประเภท “เงินฝาก” สามารถถอนได้ และจะได้รับดอกเบี้ยเช่นเดียวกับการฝากเงินในสถาบันการเงินอื่น

การกู้ยืมเงิน

เมื่อสมาชิกมีความจำเป็นหรือความเดือดร้อนก็สามารถยืมเงินจากสหกรณ์ไปใช้จ่าย เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนหรือให้กู้ยืมไปลงทุน เพื่อก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้น จำนวนเงินที่จะ ขอกู้ยืมได้นั้นขึ้นอยู่กับความจำเป็น ความรับผิดชอบของการสะสมเงินและความสามารถในการ ชำระคืนของสมาชิกผู้กู้ โดยสหกรณ์จะคิดอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม เงินกู้สหกรณ์เครดิตยูเนียน ให้แก่สมาชิก มี 3 ประเภท คือ

1. เงินกู้ฉุกเฉิน เป็นเงินกู้เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นอย่างกระทันหัน เช่น อุบัติเหตุ ค่าพาหนะ ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น วงเงินที่กู้ได้ตามแต่คณะกรรมการของ สหกรณ์ แต่ละแห่งจะกำหนดไว้ และจะต้องส่งคืนภายในระยะเวลาที่กำหนดระเบียบของสหกรณ์เครดิตยู เนียน โดยทั่วไปกำหนดระยะเวลาส่งคืนเงินกู้ประเภทนี้ 45 วัน

2. เงินกู้สามัญ เป็นการให้เงินกู้แก่สมาชิกเพื่อนำไปใช้จ่ายลงทุน ในการประกอบ อาชีพ ผลิตเปลี่ยนแปลงหนี้สิน เพื่อซ่อมแซมต่อเติมที่อยู่อาศัย หรืออื่นๆ การกู้เงินประเภทนี้โดยทั่ว ไปกำหนดวงเงินกู้ไว้เป็น จำนวนเท่าของเงินสะสมที่สมาชิกผู้ขอกู้มีอยู่ เช่น 2 เท่า 3 เท่า แล้ว

แต่คณะกรรมการดำเนินงาน จะเป็นผู้กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์ ระยะเวลาส่งคืนเป็นไปตามกำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์ทั่วไปกำหนดให้ส่งคืนภายใน 18 เดือน

3. เงินกู้พิเศษ ในกรณีที่สหกรณ์มีฐานะมั่นคงและมีเงินเหลือมากประกอบกับสมาชิกมีความต้องการกู้เงินในวงเงินที่สูง สหกรณ์อาจเปิดบริการเงินกู้พิเศษขึ้น เพื่อให้สมาชิกนำไปลงทุนประกอบอาชีพหรือจัดหาที่อยู่ เงินประเภทนี้กู้ได้มากกว่าเงินกู้สามัญและระเบียบ สหกรณ์ทั่วไป จะกำหนดระยะเวลาส่งคืนไม่เกิน 36 เดือน

ผลที่ได้รับจากสหกรณ์เครดิตยูเนียน

1. ส่งเสริมการประหยัดและอดออม

สหกรณ์เครดิตยูเนียนเกิดขึ้นเพราะสมาชิกและจัดตั้งในชุมชนของสมาชิก นั่นเอง สมาชิกสหกรณ์จึงมีที่สะสมเงินที่สะดวกและรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไป ฝากเงินที่ไกล ๆ แม้มีเงินจำนวนมากหรือเล็กน้อยเพียงใด สมาชิกก็สามารถที่จะสะสมเงินได้ การสะสมอย่างสม่ำเสมอจะเป็นสิ่งที่ช่วยเสริมสร้างนิสัยของสมาชิกให้รู้จักการประหยัดการออมและรู้จักการใช้จ่ายเงินอย่างฉลาด สมาชิกทุกคนจะมีเงินทุนสำรองไว้ใช้ยามจำเป็นหรือมีความเดือดร้อน

2. ช่วยแก้ปัญหาการเงิน

เมื่อสมาชิกมีความเดือดร้อนหรือความจำเป็นที่จะต้องใช้จ่ายเงินสมาชิกมีสิทธิที่จะขอกู้เงินจากสหกรณ์ในอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม จำนวนเงินที่สมาชิกจะกู้ได้นั้น ขึ้นอยู่กับความจำเป็น ความเดือดร้อน ความสามารถในการชำระคืนและการสะสมของสมาชิก นอกจากนี้สหกรณ์เครดิตยูเนียนยังให้คำปรึกษาหารือ และให้การศึกษาอบรมในด้านการวางแผน การใช้จ่ายเงินเพื่อให้สมาชิกสามารถพัฒนาตนเองให้เป็น “นายเหนือเงิน” ด้วย

3. สร้างความมั่นคงแก่สมาชิกและครอบครัว

สหกรณ์เครดิตยูเนียนแต่ละแห่งจะจัดให้มีบริการในรูปต่าง ๆ แล้วแต่ความต้องการของสมาชิกและเงินทุนที่สหกรณ์มีอยู่ เช่น บริการสวัสดิการการเงิน กู้ สวัสดิการเงินสะสม ซึ่งมีส่วนสร้างความมั่นคงให้เกิดขึ้นแก่ครอบครัวสมาชิก เมื่อสมาชิกคนใดคนหนึ่ง เสียชีวิตลงในขณะที่มีหนี้สินอยู่กับสหกรณ์ สวัสดิการนี้จะชำระคืนเงินกู้แทนผู้เสียชีวิต โดยครอบครัวผู้เสียชีวิตหรือผู้ค้ำประกันไม่ต้องเดือดร้อน จากการรับประกันหนี้สินแทน แล้วยังจะได้เงินสมทบจากการสะสมเงินของสมาชิกผู้ตายอีกด้วย

4. ด้านการพัฒนาชุมชนและสังคม

กิจกรรมสหกรณ์เครดิตยูเนียนช่วยให้ประชาชนในชุมชนเกิดการประหยัดและออม เพื่อสร้างกองทุนขึ้นในชุมชน เพื่อช่วยเหลือบรรเทาความทุกข์ร้อนที่เกิดขึ้นในด้านอาชีพ การศึกษาหรือความเจ็บป่วย ส่วนการบริหารงานสหกรณ์เครดิตยูเนียนช่วยให้ประชาชนมีความ

รู้ความสามารถในการตัดสินใจและเป็นการฝึกความเป็นผู้นำ กระบวนการเครดิตยูเนียน จึงเป็นกระบวนการที่ช่วยพัฒนาคนให้มีความรู้ความสามารถและรู้จักรวมกลุ่มกัน เพื่อแก้ปัญหาในชุมชนของตนเอง ทำให้เกิดการพัฒนารุ่งขึ้นในชุมชนนั้นและสังคมในที่สุด

ประวัติความเป็นมาของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด

ชุมชนบ้านโพธิ์ลอยเป็นชุมชนที่ห่างไกลความเจริญ ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีฐานะค่อนข้างยากจน จึงประสบปัญหาด้านเงินทุนในการประกอบอาชีพ ปี พ.ศ.2524 อาจารย์สุวิทย์ เปี้ยผ่อง กับอาจารย์ชำนาญ อิ่มสะอาด ซึ่งเป็นอาจารย์จากวิทยาลัยครูเพชรบุรี ได้นำแนวคิดเรื่องการจัดตั้งกลุ่มเครดิตยูเนียนมาเผยแพร่โดยมีอาจารย์คำณ พราหมณ์ฤกษ์ เป็นผู้รับแนวคิดมาประสานงานกับชุมชนในบ้านโพธิ์ลอย จนกระทั่งถึงวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2524 จึงประชุมเพื่อจัดตั้งกลุ่มเครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ขึ้น ณ อาคารเชียงรายแพร่ของโรงเรียนวัดโพธิ์ลอย โดยได้รับความร่วมมือจากอาจารย์จวน พิมพรอด ซึ่งดำรงตำแหน่งอาจารย์ใหญ่ในสมัยนั้น ที่ประชุมมีมติเห็นชอบรับหลักการและให้เปิดทำการครั้งแรกเมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ.2524 มีสมาชิกครั้งแรก 43 คน เงินทุน 1,920 บาท ได้อาศัยบ้านนายแล พูลเสม เป็นที่ทำการรับฝากเงิน เปิดรับฝากเงินทุกวันที่ 3 - 5 ของเดือน ในเวลากลางคืน โดยมีอาจารย์เสถียร เลิศอาวาส เป็นผู้รับฝากเงิน

ช่วงแรก ๆ ประสบปัญหาในเรื่องเพิ่มจำนวนสมาชิก เนื่องจากประชาชนยังไม่เข้าใจวิธีการหลักการและอุดมการณ์ของเครดิตยูเนียนและขาดความเชื่อมั่น คณะกรรมการดำเนินงานจึงสละเวลาช่วงกลางคืนออกเผยแพร่วิธีการ หลักการ และอุดมการณ์ของเครดิตยูเนียนให้ประชาชนในเขตบริการทราบ ทำให้ประชาชนเข้าใจและศรัทธาในกระบวนการเครดิตยูเนียนมากขึ้น เป็นผลให้มีจำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ

ในปี พ.ศ.2529 จึงได้จดทะเบียนเป็นสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด มีสมาชิกเริ่มจดทะเบียน 269 คน เงินทุน 112,240 บาท

ปี พ.ศ.2531 พระครูโพธิสุนทร เจ้าอาวาสวัดโพธิ์ลอย ได้อนุญาตให้สร้างสำนักงานสหกรณ์ในบริเวณวัดโพธิ์ลอย โดยคณะกรรมการดำเนินงานและสมาชิกร่วมกันก่อสร้างรวม ค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น 90,000 บาทเศษ เมื่อมีอาคารสำนักงานเป็นของตนเอง คณะกรรมการดำเนินงานจึงมีมติให้จ้างพนักงาน 1 คน และปรับเปลี่ยนเวลาทำการเป็นเวลา 08.30 - 16.00 น.

ด้วยความมุ่งมั่นของคณะกรรมการดำเนินงาน ที่ได้ออกเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์เครดิตยูเนียนให้มวลสมาชิกเข้าใจอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง ส่งผลให้สหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ได้รับรางวัลสหกรณ์ดีเด่นภาคใต้และสมาชิกสหกรณ์ดีเด่นอันดับ 1 ของประเทศไทย ในปี พ.ศ.2532

ประกอบกับสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด มีคณะกรรมการดำเนินงานที่มีความรู้ความสามารถ มีอุดมการณ์ ซื่อสัตย์ เสียสละ จึงสร้างความเชื่อมั่นให้กับมวลสมาชิกเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก สำนักงานเดิมเริ่มคับแคบไม่สะดวกในการบริการแก่สมาชิก คณะกรรมการดำเนินงานมีมติให้จัดซื้อที่ดินใหม่ จำนวน 3 ไร่ 2 งาน 30 ตารางวา ราคา 1,000,000 บาท ปรับถมที่ดิน เป็นเงิน 500,000 บาท ก่อสร้างสำนักงานใหม่เป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก 2 ชั้น ขนาดพื้นที่กว้าง 15 เมตร ยาว 25 เมตร ราคา 5,350,000 บาท และเปิดทำการที่อาคารสำนักงานใหม่ เมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ.2544

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศุภางค์ จิรเดชพิทักษ์ (2525 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบทบาทของชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด ที่มีต่อสหกรณ์สมาชิกพบว่า ชุมชนสหกรณ์เครดิตยูเนียนมีบทบาทในการให้ความช่วยเหลือสหกรณ์สมาชิกในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. บทบาททางการเงิน
2. บทบาททางด้านเทคนิควิชาการ
3. บทบาททางด้านการเสริมสร้างเสถียรภาพให้กับสหกรณ์
4. บทบาทในการสร้างเอกลักษณ์ให้กับสหกรณ์

พิชัย สารภักดิ์ (2527 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสหกรณ์นิคมในรูปการพัฒนาชุมชนจากสหกรณ์นิคมวังไทร พบว่า สหกรณ์ฯได้ก่อให้เกิดการพัฒนาและนำความเจริญมาสู่สมาชิกและ ชุมชน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง การปกครอง กล่าวคือ ทางด้านเศรษฐกิจทำให้สมาชิกมีรายได้และความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นกว่าเดิม ทางด้านสังคมทำให้สมาชิกรู้จักวิธีการปกครองตามแบบประชาธิปไตย โดยสมาชิกทุกคนมีสิทธิเสมอภาคเท่าเทียมกันในฐานะเป็นเจ้าของสหกรณ์ ทางด้านการเมืองการปกครองทำให้สมาชิกรู้จักปกครองตนเอง มีความสามัคคีในหมู่พวกตนมีสมาชิกร้อยละ 77.50 เห็นว่าการอยู่ร่วมกันจะทำให้เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกันดีกว่าอยู่โดดเดี่ยว

เอื้อน หุ่นเที่ยง (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์นิคมเขียงคำ จำกัด พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์นิคมเขียงคำ จำกัด ระดับมาก การดำเนินงานแต่ละเรื่อง สมาชิกระบุว่ามีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ธุรกิจรวมตัวกันขาย (ข้าว) 2) การคัดเลือกสมาชิกสหกรณ์ 3) ธุรกิจการรับฝากเงิน 4) ธุรกิจรวมกันซื้อ 5) ธุรกิจสินเชื่อ 6) การส่งเสริมอาชีพและการศึกษาอบรม และยังพบอีกว่า กิจกรรมของสหกรณ์นิคมเขียงคำจำกัด สมาชิกระบุว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ 1) ความพึงพอใจที่สหกรณ์รับซื้อข้าวสูงกว่าท้องตลาดในราคาระดับโลกรัมละ 0.10 บาท 2) ความพึงพอใจการบริการขนส่งสินค้า

เครื่องบริโภคอุปโภคและวัสดุการเกษตร 3) ความพึงพอใจกรณีที่ราษฎรครอบครองที่ดินอยู่ก่อนการจัดตั้งสหกรณ์นิคมและจะต้องเข้ามาเป็นสมาชิกสหกรณ์นิคม จึงจะได้เอกสารสิทธิ์ที่ดิน 4) ความพึงพอใจวิธีการที่สหกรณ์ชั่งน้ำหนักข้าวด้วยเครื่องชั่งขนาดมาตรฐานแทนการตวงด้วยถัง ตามลำดับ สำหรับกิจกรรมอื่น ๆ นั้นสมาชิกระบุว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัญหาอุปสรรคของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินของสหกรณ์นิคมเชิงคำ จำกัด ระดับน้อย

ศุภกิจ อัสวชัย (2528 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัญหาการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู พบว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ครูซึ่งเป็นสหกรณ์ที่มีสมาชิกค่อนข้างมากและได้ดำเนินงานมาเป็นระยะเวลานานแต่มีการขยายตัวด้านสินทรัพย์ในอัตราที่ต่ำกว่าสหกรณ์ออมทรัพย์โดยส่วนรวม เนื่องจากคณะกรรมการส่วนมากเป็นข้าราชการชั้นผู้น้อยระดับ 4 - 6 จึงไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานและสมาชิกเท่าที่ควร และคณะกรรมการดำเนินงานไม่ค่อยสนใจในการดำเนินงาน เพราะบุคลากรที่ทำหน้าที่ขาดความสามารถ เจ้าหน้าที่สหกรณ์และผู้จัดการมีระดับการศึกษาต่ำกว่าสหกรณ์ออมทรัพย์โดยส่วนรวม จึงไม่ได้รับความสนใจในการพัฒนาบุคคลในองค์กรให้มีความรู้ความสามารถ ในด้านการรับฝากเงินไม่ได้รับความสนใจจากสมาชิกเท่าที่ควร เนื่องจากขาดการรณรงค์ให้สมาชิกสนใจและเข้าใจในการดำเนินงาน

นิตยา ศรีวิไลย (2532 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาบทบาทของสหกรณ์เครดิตยูเนียนต่อชุมชนตามธรรมชาติของกรรมการและสมาชิกในจังหวัดลำปาง พบว่า กรรมการมีธรรมชาติต่อบทบาทสหกรณ์เครดิตยูเนียนโดยส่วนรวมสูงกว่าสมาชิก ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนในชุมชนกับสถานภาพส่วนบุคคล ด้านเศรษฐกิจ สังคมและความรู้มีความสัมพันธ์กัน แต่มีตัวแปรบางตัวที่ไม่สัมพันธ์กัน ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และการเข้ารับการฝึกอบรม ปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการสะสมเงิน ค่าหุ้นรายเดือน ปัญหาการกู้เงิน ปัญหาด้านการกรรมการ สมาชิกและฝ่ายจัดการสหกรณ์ ปัญหาด้านที่ตั้งและสำนักงาน ตลอดจนปัญหาด้านอื่น เช่น การขาดการประชาสัมพันธ์ เวลาปิดเปิดสำนักงาน การจัดเก็บเอกสารและหน่วยราชการยังขาดความเอาใจใส่ดูแล เป็นต้น

ลือชา ธรรมวินัยสถิต (2528 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบทบาทของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในการพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า บทบาทของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในการพัฒนาชุมชนที่เป็นจริงและที่คาดหวังมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติไม่ว่าจะพิจารณาทั้งในธรรมชาติของกรรมการและสมาชิกโดยส่วนรวม และยังพบอีกว่ากรรมการและสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนมีธรรมชาติเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงและธรรมชาติเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในการพัฒนาชุมชนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนั้นยังพบปัญหาและอุปสรรคอีกมากมาย เช่น ความสม่ำเสมอในการสะสมเงิน ปริมาณเงินสำหรับให้สมาชิกกู้ การส่งคืนเงินกู้ตามเวลา ประสิทธิภาพในการทำงานของกรรมการ และความเข้าใจของสมาชิกในหลักการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ตามทะเบียนสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2544 จำนวน 1,955 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากประชากรที่กำหนดโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ ยามาเน (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % (ล้วน สายยศและ อังคณา สายยศ. 2538 : 297 ; อ้างอิงจาก Yamane.1967 : 886 - 887-) จากนั้นทำการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) ให้กลุ่มตัวอย่างเป็นส่วนตามหมู่บ้าน โดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยให้สมาชิกทุกหมู่บ้านมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กันและโอกาสที่จะถูกเลือกเป็นอิสระจากกัน โดยอาศัยวิธีจับฉลาก ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 333 คน ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้าน

ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ 1 ตำบลหนองกะป๋	111	19
หมู่ 2 ตำบลหนองกะป๋	102	17
หมู่ 3 ตำบลหนองกะป๋	243	41
หมู่ 4 ตำบลหนองกะป๋	145	25
หมู่ 5 ตำบลหนองกะป๋	236	40
หมู่ 6 ตำบลหนองกะป๋	144	25
หมู่ 7 ตำบลหนองกะป๋	170	29
หมู่ 8 ตำบลหนองกะป๋	231	39
หมู่ 9 ตำบลหนองกะป๋	222	38
หมู่ 1 ตำบลห้วยซ้อง	111	19
หมู่ 2 ตำบลห้วยซ้อง	54	9
หมู่ 3 ตำบลห้วยซ้อง	186	32
รวม	1,955	333

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check - list) เพื่อสอบถาม อายุ ระดับการศึกษา จำนวนเงินหุ้น และอายุการเป็นสมาชิก จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบบลิเคิร์ท 5 ระดับ จำนวน 47 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิดแบบมีโครงสร้าง จำนวน 5 ข้อ

การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ใน 5 ด้าน คือ ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) ด้านการบริการ ด้านสวัสดิการ และด้านอาคารสถานที่ รวมทั้งหมด 47 ข้อ
3. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบปรับปรุงแก้ไข
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน (รายชื่อปรากฏอยู่ในภาคผนวก) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) และนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และนำไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง
5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try - Out) กับสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน โรงเรียนวัดหนองแก จำนวน 50 คน เพื่อหาคุณภาพของแบบสอบถาม คือ
 - 5.1 หาอำนาจจำแนกรายข้อ โดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมยกเว้นข้อนั้น (Corrected Item Total Correlation) (บุญเชิด ภิญโญนันตพงษ์. 2545 : 84) แล้วเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง .35 -.91 จำนวน 47 ข้อ เพื่อเก็บข้อมูล
 - 5.2 หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีของครอนบาค (Cronbach) ใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93
6. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขอย่างสมบูรณ์ เสนอขอความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. นำหนังสือบันทึกวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปขอความร่วมมือต่อประธานคณะกรรมการดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ให้ช่วยอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับสมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามส่งให้หัวหน้ากลุ่มสมาชิกแต่ละหมู่บ้าน ช่วยแจกให้สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ตามจำนวนที่กำหนด โดยให้สมาชิกส่ง คืนกลับมาที่สำนักงานสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ระหว่างวันที่ 1 – 30 พฤษภาคม 2545 เมื่อพ้นกำหนดมีหมู่บ้านใดมีจำนวนไม่ครบตามกำหนด ผู้วิจัยเดินทางไปเก็บข้อมูลเพิ่มเติมด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 1 – 10 มิถุนายน 2545 จึงได้แบบสอบถามคืนกลับครบ 333 ฉบับ

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาดำเนินการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 10.0 for Windows ดังต่อไปนี้

1. นำข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
2. นำข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

- ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. นำค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มาเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา จำนวนเงินหุ้น และอายุการเป็นสมาชิก โดยใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One - Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's) รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดมาจัดกลุ่มคำตอบและแจกแจงความถี่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 1.1 ค่าร้อยละ
 - 1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2538 : 59)

$$\text{สูตร} \quad \bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum_{i=1}^n X_i$ แทน ผลรวมของคะแนนคนที่ 1, 2, 3,..... n

n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2538 : 70)

$$\text{สูตร} \quad \text{S.D.} = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละคน

$\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

n แทน จำนวนข้อมูล

2. สถิติสำหรับการวิเคราะห์หาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมยกเว้นข้อนั้น (Corrected Item Total Correlation) (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2545 : 84)

$$\text{สูตร} \quad r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนน X

$\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนน Y

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของ X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมของ Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณ X กับ Y ทุกคู่

N แทน จำนวนคน (Case)

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ใช้สูตรของครอนบัค (Cronbach) (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2538 : 170 – 171)

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ
 K แทน จำนวนข้อคำถามทั้งหมดที่ใช้วัด
 $\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนที่วัดได้แต่ละข้อ
 S_x^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนจากข้อคำถามทุกข้อ

3. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One – Way ANOVA) (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2538 : 95) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ถึงข้อ 4

$$\text{สูตร } F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าการแจกแจงของ F
 MS_b แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม
 MS_w แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม

3.2 ในกรณีพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's) (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2538 : 95 -113)

สูตร
$$S.D. = \sqrt{(k - 1)F(\alpha; df_1, df_2)} \sqrt{MS_w \left[\sum_{(j=1)}^k \frac{(C_j)^2}{n_j} \right]}$$

เมื่อ	S.D.	แทน ค่าวิกฤตของ Scheffe
	k	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่นำมาเปรียบเทียบ
	F(α ; df_1 , df_2)	แทน ค่า F ในตารางแจกแจงค่า F ที่มีค่า .05 หรือ .01 และ df_1 คือค่า df_b , df_2 คือค่า df_w หรือ df_E
	MS_w	แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	C_j	แทน สัมประสิทธิ์ Contrast ซึ่งมีค่าเป็น 1,-1,1,-1...
	n_j	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 10.0 for Windows ประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลและได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายของข้อมูลและการแปลผล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
df	แทน	ระดับชั้นความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด

ตอนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถาม
การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนที่ 1 นี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ จำแนกตามตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา จำนวนเงินหุ้น และอายุการเป็นสมาชิก
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงในตาราง 2

ตาราง 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
20 - 25 ปี	33	9.90
26 - 40 ปี	202	60.70
41 ปีขึ้นไป	98	29.40
รวม	333	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	170	51.10
มัธยมศึกษาตอนต้น	57	17.10
สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	106	31.80
รวม	333	100.00
จำนวนเงินหุ้น		
น้อยกว่า 10,000 บาท	130	39.00
10,000 - 20,000 บาท	110	33.00
20,010 - 30,000 บาท	53	16.00
มากกว่า 30,000 บาท	40	12.00
รวม	333	100.00
อายุการเป็นสมาชิก		
น้อยกว่า 3 ปี	60	18.00
3 - 5 ปี	98	29.40
6 ปีขึ้นไป	175	52.60
รวม	333	100.00

ผลการวิเคราะห์ตาราง 2 พบว่า สมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 333 คน เมื่อจำแนกกลุ่มย่อยจากจำนวนมากไปหาจำนวนน้อยตามตัวแปร พบว่า อายุ 26 - 40 ปี มีจำนวนมากที่สุด 202 คน คิดเป็นร้อยละ 60.70 รองลงไปได้แก่ อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 และอายุ 20 - 25 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 จำแนกตามตัวแปรระดับการศึกษา พบว่า ประถมศึกษามีจำนวนมากที่สุด 170 คน คิดเป็นร้อยละ 51.10 รองลงไปได้แก่ สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 และมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 จำแนกตาม ตัวแปรจำนวนเงินหุ้น พบว่า เงินหุ้นน้อยกว่า 10,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด 130 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงไปได้แก่ เงินหุ้น 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 33 เงินหุ้น 20,010 - 30,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 16 และเงินหุ้นมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 12 จำแนกตามตัวแปรอายุการเป็นสมาชิก พบว่า เป็นสมาชิก 6 ปีขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุด 175 คน คิดเป็น ร้อยละ 52.60 รองลงไปได้แก่ เป็นสมาชิก 3 - 5 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 และเป็นสมาชิกล้น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 18

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนที่ 2 นี้ ผู้วิจัยได้นำคะแนนความพึงพอใจมาวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวม รายด้าน และรายข้อ แสดงในตาราง 3 – 8

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวมและรายด้าน

การดำเนินงานของสหกรณ์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ)	3.82	0.63	มาก
ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่)	3.60	0.90	มาก
ด้านการบริการ	3.16	0.93	ปานกลาง
ด้านสวัสดิการ	3.38	0.90	ปานกลาง
ด้านอาคารสถานที่	3.43	1.04	ปานกลาง
รวม	3.48	0.60	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 3 พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) และด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยได้ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก คือ ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) และด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์
เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) เป็นรายด้านและ
รายข้อ

การดำเนินงานของสหกรณ์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ)			
1. กรรมการมีความสุภาพอ่อนโยนและมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี	3.76	0.72	มาก
2. กรรมการมีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานเหมาะสม	3.86	0.74	มาก
3. กรรมการเสียสละเวลาให้สหกรณ์เครดิตยูเนียนเสมอ	3.85	0.76	มาก
4. กรรมการมีความสามารถในการแก้ปัญหาการดำเนินงานได้ดี	3.79	0.70	มาก
5. กรรมการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิก	3.72	0.84	มาก
6. กรรมการมีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์	3.96	0.78	มาก
รวม	3.82	0.63	มาก

ผลการวิเคราะห์ตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยได้ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก คือ กรรมการมีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์ กรรมการมีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานเหมาะสม และกรรมการเสียสละเวลาให้สหกรณ์เครดิตยูเนียนเสมอ ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์
เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) เป็นรายด้าน
และรายข้อ

การดำเนินงานของสหกรณ์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่)			
1. ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกรวดเร็วถูกต้อง	3.53	1.16	มาก
2. ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่สร้างบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรที่ดี	3.48	1.14	ปานกลาง
3. ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงลักษณะการพูดคุยสุภาพอ่อนโยน	3.38	1.13	ปานกลาง
4. ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสม	3.70	0.99	มาก
5. ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเหมาะสม	3.73	0.96	มาก
6. ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	3.55	1.01	มาก
7. ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์	3.77	1.01	มาก
8. ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่อุทิศเวลา เพื่อความสำเร็จของงาน	3.62	1.06	มาก
รวม	3.60	0.90	มาก

ผลการวิเคราะห์ตาราง 5 พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อ 2 ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่สร้างบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรที่ดี และข้อ 3 ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงลักษณะการพูดคุยสุภาพอ่อนโยนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.48$ และ $\bar{x} = 3.38$ ตามลำดับ) โดยได้ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก คือ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเหมาะสม ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสม ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์
เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านการบริการ เป็นรายด้านและรายข้อ

การดำเนินงานของสหกรณ์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการบริการ			
1. ความสะดวกในการสมัครเข้าเป็นสมาชิก	3.21	1.18	ปานกลาง
2. ความสะดวกในการฝากเงินและการถอนเงิน	3.20	1.29	ปานกลาง
3. ความรวดเร็วในการบริการรับฝากถอนเงิน	3.05	1.17	ปานกลาง
4. การบริการในการกู้ยืม	3.05	1.25	ปานกลาง
5. การบริการในการกู้พิเศษ	3.27	1.09	ปานกลาง
6. การบริการในการกู้ฉุกเฉิน	3.35	1.21	ปานกลาง
7. การคิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้	2.89	1.11	ปานกลาง
8. ขั้นตอนในการดำเนินงานให้กู้เงิน มีความเหมาะสม	3.06	1.04	ปานกลาง
9. ความรวดเร็วและวิธีปฏิบัติในการดำเนินการ กู้เงิน	3.11	1.05	ปานกลาง
10. ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในการใช้บริการ	3.27	1.14	ปานกลาง
11. การให้การศึกษาอบรมแก่สมาชิก	3.17	1.09	ปานกลาง
12. ความทันสมัยของรูปแบบการบริการ	3.22	1.08	ปานกลาง
รวม	3.15	0.93	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 6 พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยได้ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก คือ การบริการในการกู้ฉุกเฉิน ความสะดวกในการฝากเงินและการถอนเงิน และความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในการใช้บริการ ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์
เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านสวัสดิการ เป็นรายด้านและรายข้อ

การดำเนินงานของสหกรณ์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสวัสดิการ			
1. ทุนการศึกษาบุตรหลานสมาชิกที่เรียนดีแต่ยากจน	3.26	1.23	ปานกลาง
2. สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลเหมาะสม	3.45	1.18	ปานกลาง
3. สวัสดิการเงินกู้ (การประกัน/ ป้องกันหนี้สูญให้สมาชิก)	3.48	1.13	ปานกลาง
4. สวัสดิการต้อนรับชีวิตใหม่ที่เป็นบุตรของสมาชิก	3.31	1.08	มาก
5. สวัสดิการสร้างรังรัก	3.48	1.07	ปานกลาง
6. สวัสดิการทุนบำรุงขวัญสมาชิกสูงอายุ	3.45	1.08	ปานกลาง
7. สวัสดิการสงเคราะห์ครอบครัวสมาชิก	3.46	1.06	ปานกลาง
8. จำนวนเงินค่าสวัสดิการต่าง ๆ เหมาะสม	3.41	1.01	ปานกลาง
9. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารการเปลี่ยนแปลงสวัสดิการ	3.24	1.12	ปานกลาง
10. ความรวดเร็วในการขอรับสวัสดิการ	3.27	1.20	ปานกลาง
11. ความทั่วถึงและเท่าเทียมในการจัดสวัสดิการ	3.22	1.11	ปานกลาง
รวม	3.38	0.90	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 7 พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อ 4 สวัสดิการต้อนรับชีวิตใหม่ที่เป็นบุตรของสมาชิก อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.51$) โดยได้ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก คือ สวัสดิการสร้างรังรัก สวัสดิการเงินกู้ (การประกัน/ป้องกันหนี้สูญให้สมาชิก) และสวัสดิการสงเคราะห์ครอบครัวสมาชิก ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์
เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านอาคารสถานที่ เป็นรายด้านและรายข้อ

การดำเนินงานของสหกรณ์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านอาคารสถานที่			
1. ความสะดวกในการเข้าออกสำนักงาน	3.61	1.20	มาก
2. ความสะอาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย อาคารสถานที่	3.61	1.18	มาก
3. การตกแต่งบริเวณและอาคารสถานที่สวยงาม	3.50	1.21	ปานกลาง
4. ความสะอาดของห้องน้ำและมีจำนวนเพียงพอ	3.22	1.27	ปานกลาง
5. ที่พักรอรับบริการ	3.50	1.57	มาก
6. บรรยากาศความร่มรื่นโดยรวม	3.46	1.21	ปานกลาง
7. ความปลอดภัยของสำนักงานมีอุปกรณ์ ดับเพลิงพร้อม	3.37	1.23	ปานกลาง
8. สถานที่จอดรถสำหรับสมาชิกและผู้มาติดต่อ	3.27	1.23	ปานกลาง
9. ติดป้ายบอกขอบเขตของการบริการชัดเจน	3.36	1.14	ปานกลาง
10. การจัดเวรยามดูแลรักษาการณ์	3.40	1.13	ปานกลาง
รวม	3.43	1.04	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 8 พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อ 1 ความสะดวกในการเข้าออกสำนักงาน ข้อ 2 ความสะอาดความเป็นระเบียบเรียบร้อยอาคารสถานที่ และข้อ 5 ที่พักรอรับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.61, \bar{x} = 3.61$ และ $\bar{x} = 3.50$ ตามลำดับ) โดยได้ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก คือ ความสะดวกในการเข้าออกสำนักงาน ความสะอาดความเป็นระเบียบเรียบร้อยอาคารสถานที่ และที่พักรอรับบริการ ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One - Way ANOVA) ของแต่ละตัวแปร โดยรวมและรายด้าน ผลการเปรียบเทียบแสดงในตาราง 13, 19 และ 24

ถ้าในกรณีพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's) ผลการทดสอบแสดงในตาราง 10 - 12, 14 - 18, 20 - 23 และ 25 - 29

ตาราง 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวมและ รายด้าน จำแนกตามอายุ

การดำเนินงาน ของสหกรณ์	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ)	ระหว่างกลุ่ม	2	1.01	0.51	1.29
	ภายในกลุ่ม	330	129.84	0.39	
	รวม	332	130.86		
ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่)	ระหว่างกลุ่ม	2	6.22	3.11	3.89*
	ภายในกลุ่ม	330	263.55	0.80	
	รวม	332	269.77		
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	22.93	11.47	14.33**
	ภายในกลุ่ม	330	264.07	0.80	
	รวม	332	287.00		
ด้านสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.15	1.07	1.32
	ภายในกลุ่ม	330	268.77	0.81	
	รวม	332	270.88		
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	4.06	2.03	1.89
	ภายในกลุ่ม	330	356.86	1.08	
	รวม	332	360.92		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	3.37	1.68	4.74**
	ภายในกลุ่ม	330	117.29	0.35	
	รวม	332	120.65		

ผลการวิเคราะห์ตาราง 9 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด จำแนกตามอายุ ปรากฏว่า ความพึงพอใจของสมาชิกโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ส่วนใหญ่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) และด้านการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ระดับ .01 ตามลำดับ

เพื่อให้ทราบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงได้ทดสอบเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe's) ปรากฏผลแสดงในตาราง 10 -12

ตาราง 10 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	$\bar{x}$ ค่าเฉลี่ย	20 - 25 ปี 3.23	41 ปีขึ้นไป 3.54	26 - 40 ปี 3.68
ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่)				
20 - 25 ปี	3.23	-	-0.30	-0.45*
41 ปีขึ้นไป	3.54	-	-	0.14
26 - 40 ปี	3.68	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 10 พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) จำแนกตามอายุ อายุ 20 - 25 ปี กับอายุ 26 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับการทดสอบเป็นรายคู่อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน
โพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านการบริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	$\bar{x}$ ค่าเฉลี่ย	20 - 25 ปี 2.37	26 - 40 ปี 3.25	41 ปีขึ้นไป 3.54
ด้านการบริการ				
20 - 25 ปี	2.37	-	-0.89**	-0.85**
26 - 40 ปี	3.25	-	-	0.04
41 ปีขึ้นไป	3.54	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 11 พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านบริการ จำแนกตามอายุ อายุ 20 - 25 ปี กับอายุ 26 - 40 ปี และอายุ 20 - 25 กับอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับอายุเป็นรายคู่อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	$\bar{x}$ ค่าเฉลี่ย	20 - 25 ปี 3.18	41 ปีขึ้นไป 3.50	26 - 40 ปี 3.52
โดยรวม				
20 - 25 ปี	3.18	-	-0.32*	-0.34**
41 ปีขึ้นไป	3.50	-	-	0.01
26 - 40 ปี	3.52	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 12 พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวม จำแนกตามอายุ อายุ 20 - 25 ปี กับอายุ 41 ปีขึ้นไป และอายุ 20 - 25 กับอายุ 26 - 40 ปีมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระดับ .01 ตามลำดับ สำหรับอายุเป็นรายคู่อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวมและ รายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

การดำเนินงาน ของสหกรณ์	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ)	ระหว่างกลุ่ม	2	3.51	1.76	4.55*
	ภายในกลุ่ม	330	127.35	0.39	
	รวม	332	130.86		
ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่)	ระหว่างกลุ่ม	2	0.39	0.20	0.24
	ภายในกลุ่ม	330	269.37	0.82	
	รวม	332	269.77		
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	22.65	11.32	14.14**
	ภายในกลุ่ม	330	264.35	0.80	
	รวม	332	287.00		
ด้านสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2	31.51	15.76	21.72**
	ภายในกลุ่ม	330	239.37	0.72	
	รวม	332	270.88		
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	24.42	12.21	11.10**
	ภายในกลุ่ม	330	336.49	1.02	
	รวม	332	360.49		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	4.11	2.06	5.82**
	ภายในกลุ่ม	330	116.54	0.35	
	รวม	332	120.65		

ผลการวิเคราะห์ตาราง 13 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา ปรากฏว่า ความพึงพอใจของสมาชิกโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ส่วนใหญ่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบความแตกต่างเป็นรายคู่ ผู้วิจัยจึงใช้วิธีทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's) ปรากฏผลแสดงในตาราง 14 - 18

ตาราง 14. การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$ ค่าเฉลี่ย	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	สูงกว่ามัธยมศึกษา ตอนต้น
		3.74	3.78	3.97
ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ)				
ประถมศึกษา	3.74	-	-0.04	-0.23*
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.78	-	-	0.82
สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	3.97	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 14 พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) จำแนกตามระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา กับระดับสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับ การทดสอบเป็นรายคู่อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$ ค่าเฉลี่ย	สูงกว่ามัธยม ศึกษาตอนต้น 2.81	มัธยมศึกษา ตอนต้น 3.07	ประถมศึกษา 3.40
ด้านการบริการ				
สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	2.81	-	- 0.26	- 0.58**
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.07	-	-	- 0.32
ประถมศึกษา	3.40	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 15 พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา กับระดับสูงกว่ามัธยมศึกษา ตอนต้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับการทดสอบเป็นรายคู่อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านสวัสดิการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$ ค่าเฉลี่ย	มัธยมศึกษา ตอนต้น 2.71	ประถมศึกษา 3.49	สูงกว่ามัธยม ศึกษาตอนต้น 3.58
ด้านสวัสดิการ				
มัธยมศึกษาตอนต้น	2.71	-	-0.77**	- 0.87**
ประถมศึกษา	3.49	-	-	0.09
สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	3.58	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 16 พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านสวัสดิการ จำแนกตามระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา กับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาตอนต้นกับระดับสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับการทดสอบเป็นรายคู่อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$ ค่าเฉลี่ย	สูงกว่ามัธยม ศึกษาตอนต้น 3.10	มัธยมศึกษา ตอนต้น 3.27	ประถมศึกษา 3.69
ด้านอาคารสถานที่				
สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	3.10	-	- 0.17	- 0.59**
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.27	-	-	0.42*
ประถมศึกษา	3.69	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 17 พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา กับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับประถมศึกษาและระดับสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระดับ .01 ตามลำดับ สำหรับการทดสอบเป็นรายคู่อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$ ค่าเฉลี่ย	มัธยมศึกษา ตอนต้น 3.30	สูงกว่ามัธยม ศึกษาตอนต้น 3.41	ประถมศึกษา 3.58
โดยรวม				
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.30	-	-0.10	0.28**
สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	3.41	-	-	0.17
ประถมศึกษา	3.58	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 18 พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา กับมัธยมศึกษาตอนต้น มีค่าเฉลี่ย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับการทดสอบเป็นรายคู่อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา
จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามจำนวนเงินหุ้น

การดำเนินงาน ของสหกรณ์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ)	ระหว่างกลุ่ม	3	9.85	3.28	8.93**
	ภายในกลุ่ม	329	121.01	0.37	
	รวม	332	130.86		
ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่)	ระหว่างกลุ่ม	3	1.83	0.61	0.75
	ภายในกลุ่ม	329	267.93	0.81	
	รวม	332	269.77		
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	139.28	46.43	103.40**
	ภายในกลุ่ม	329	147.72	0.45	
	รวม	332	287.00		
ด้านสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.57	0.52	0.63
	ภายในกลุ่ม	330	269.32	0.82	
	รวม	332	270.88		
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3	236.02	78.67	207.25**
	ภายในกลุ่ม	329	124.89	0.38	
	รวม	332	360.92		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	24.58	8.19	28.06**
	ภายในกลุ่ม	329	96.07	0.29	
	รวม	332	120.65		

ผลการวิเคราะห์ตาราง 19 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยจำแนกตามจำนวนเงินหุ้น ปรากฏว่า ความพึงพอใจของสมาชิกโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) ด้านการบริการ และด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับรายด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงทดสอบเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's) ปรากฏผลแสดงในตาราง 20 – 23

ตาราง 20 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) จำแนกตามจำนวนเงินหุ้น เป็นรายคู่

จำนวนเงินหุ้น	$\bar{X}$ ค่าเฉลี่ย	10,000 - 20,000 บาท 3.62	น้อยกว่า 10,000 บาท 3.86	20,010 - 30,000 บาท 3.89	30,000 บาทขึ้นไป 4.17
ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ)					
10,000 - 20,000 บาท	3.62	-	0.24*	-0.27	-0.55**
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.86	-	-	0.03	-0.31*
20,010 - 30,000 บาท	3.89	-	-	-	-0.28
30,000 บาทขึ้นไป	4.17	-	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 20 พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) จำแนกตามจำนวนเงินหุ้น 10,000 - 20,000 บาท กับ 30,000 บาทขึ้นไป น้อยกว่า 10,000 บาท กับ 10,000 - 20,000 บาท และ น้อยกว่า 10,000 บาท กับ 30,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ระดับ .05 และระดับ .05 ตามลำดับ สำหรับการทดสอบเป็นรายคู่อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านการบริการ จำแนกตามจำนวนเงินหุ้น เป็นรายคู่

จำนวนเงินหุ้น	$\bar{x}$ ค่าเฉลี่ย	20,010 - 30,000 บาท 2.05	30,000 บาทขึ้นไป 2.22	10,000 - 20,000 บาท 3.53	น้อยกว่า 10,000 บาท 3.58
ด้านการบริการ					
20,010 - 30,000 บาท	2.05	-	0.05	1.48**	1.53**
30,000 บาทขึ้นไป	2.22	-	-	1.31**	1.36**
10,000 - 20,000 บาท	3.53	-	-	-	-0.17
น้อยกว่า 10,000บาท	3.58	-	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 21 พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านการบริการ จำแนกตามจำนวนเงินหุ้น น้อยกว่า 10,000 บาท กับ 20,010 - 30,000 บาท น้อยกว่า 10,000 บาทกับ 30,000 บาทขึ้นไป 10,000 - 20,000 บาทกับ 20,010 - 30,000 บาท และ 10,000 - 20,000 บาท กับ 30,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับการทดสอบเป็นรายคู่ อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามจำนวนเงินหุ้น เป็นรายคู่

จำนวนเงินหุ้น	$\bar{x}$ ค่าเฉลี่ย	20,010 - 30,000 บาท 1.95	30,000 บาทขึ้นไป 2.26	10,000 - 20,000 บาท 3.92	น้อยกว่า 10,000 บาท 3.98
ด้านอาคารสถานที่					
20,010 - 30,000 บาท	1.95	-	0.30	1.97**	2.02**
30,000 บาทขึ้นไป	2.26	-	-	1.66**	1.72**
10,000 - 20,000 บาท	3.92	-	-	-	0.05
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.98	-	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 22 พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามจำนวนเงินหุ้น น้อยกว่า 10,000 บาท กับ 20,010 - 30,000 บาท น้อยกว่า 10,000 บาท กับ 30,000 บาทขึ้นไป 10,000 - 20,000 บาท กับ 20,010 - 30,000 บาท และ 10,000 - 20,000 บาท กับ 30,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับการทดสอบเป็นรายคู่ อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวม จำแนกตามจำนวนเงินหุ้น เป็นรายคู่

จำนวนเงินหุ้น	$\bar{x}$ ค่าเฉลี่ย	20,010 - 30,000 บาท 3.00	30,000 บาทขึ้นไป 3.13	10,000 - 20,000 บาท 3.57	น้อยกว่า 10,000บาท 3.70
โดยรวม					
20,010 - 30,000บาท	3.00	-	- 0.13	0.57**	0.70**
30,000 บาทขึ้นไป	3.13	-	-	0.44**	0.57**
10,000 - 20,000บาท	3.57	-	-	-	0.13
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.70	-	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 23 พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวม จำแนกตามจำนวนเงินหุ้น น้อยกว่า 10,000บาท กับ 20,010 - 30,000 บาท น้อยกว่า 10,000 บาท กับ 30,000 บาทขึ้นไป 10,000 - 20,000 บาท กับ 20,010 - 30,000 บาท และ 10,000 - 20,000 บาท กับ 30,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับการทดสอบเป็นรายคู่อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวมและ รายด้าน จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก

การดำเนินงาน ของสหกรณ์	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ)	ระหว่างกลุ่ม	2	3.35	1.67	4.33*
	ภายในกลุ่ม	330	127.51	0.39	
	รวม	332	130.86		
ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่)	ระหว่างกลุ่ม	2	103.01	51.50	101.92**
	ภายในกลุ่ม	330	166.76	0.50	
	รวม	332	269.77		
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	27.98	13.99	17.83**
	ภายในกลุ่ม	330	259.01	0.78	
	รวม	332	287.00		
ด้านสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2	51.01	25.51	38.28**
	ภายในกลุ่ม	330	219.87	0.67	
	รวม	332	270.88		
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	0.03	0.01	0.01
	ภายในกลุ่ม	330	360.88	1.09	
	รวม	332	360.92		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	24.01	12.01	41.00**
	ภายในกลุ่ม	330	96.64	0.29	
	รวม	332	120.65		

ผลการวิเคราะห์ตาราง 24 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยจำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก ปรากฏว่า ความพึงพอใจของสมาชิก โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) ด้านการบริการ และด้านสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับรายด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงทดสอบเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffe's) ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 25 – 29

ตาราง 25 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก เป็นรายคู่

อายุการเป็นสมาชิก	$\bar{x}$ ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า 3 ปี 3.61	3 - 5 ปี 3.86	6 ปีขึ้นไป 3.88
ด้านบุคลากร(คณะกรรมการ)				
น้อยกว่า 3 ปี	3.61	-	-0.25	-0.27*
3 - 5 ปี	3.86	-	-	-0.19
6 ปีขึ้นไป	3.88	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 25 พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก น้อยกว่า 3 ปี กับ 6 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับการทดสอบเป็นรายคู่อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 26 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก เป็นรายคู่

อายุการเป็นสมาชิก	$\bar{x}$ ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า 3 ปี 2.42	6 ปีขึ้นไป 3.80	3 - 5 ปี 3.95
ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่)				
น้อยกว่า 3 ปี	2.42	-	1.39**	- 1.53**
6 ปีขึ้นไป	3.80	-	-	0.14
3 - 5 ปี	3.95	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 26 พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก น้อยกว่า 3 ปี กับ 3 - 5 ปี และน้อยกว่า 3 ปี กับ 6 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับการทดสอบเป็นรายคู่อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 27 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านการบริการ จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก เป็นรายคู่

อายุการเป็นสมาชิก	$\bar{x}$ ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า 3 ปี 2.54	6 ปีขึ้นไป 3.26	3 - 5 ปี 3.34
ด้านการบริการ				
น้อยกว่า 3 ปี	2.54	-	-0.72**	-0.80**
6 ปีขึ้นไป	3.26	-	-	0.77
3 - 5 ปี	3.34	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 27 พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านการบริการ จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก น้อยกว่า 3 ปี กับ 3 - 5 ปี และน้อยกว่า 3 ปี กับ 6 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับการทดสอบเป็นรายคู่อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 28 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านสวัสดิการ จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก เป็นรายคู่

อายุการเป็นสมาชิก	$\bar{x}$ ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า 3 ปี 2.55	3 - 5 ปี 3.54	6 ปีขึ้นไป 3.58
ด้านสวัสดิการ				
น้อยกว่า 3 ปี	2.55	-	-0.99**	-1.03**
3 - 5 ปี	3.54	-	-	-0.42
6 ปีขึ้นไป	3.58	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 28 พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านสวัสดิการ จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก น้อยกว่า 3 ปี กับ 3 - 5 ปี และน้อยกว่า 3 ปี กับ 6 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับการทดสอบเป็นรายคู่ อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 29 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวม จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก เป็นรายคู่

อายุการเป็นสมาชิก	$\bar{x}$ ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า 3 ปี 2.07	6 ปีขึ้นไป 3.59	3 - 5 ปี 3.62
โดยรวม				
น้อยกว่า 3 ปี	2.07	-	-0.69**	-0.72**
6 ปีขึ้นไป	3.59	-	-	0.33
3 - 5 ปี	3.62	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 29 พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ด้านสวัสดิการ จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก น้อยกว่า 3 ปี กับ 3 - 5 ปี และน้อยกว่า 3 ปี กับ 6 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับการทดสอบเป็นรายคู่ อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของสมาชิกสหกรณ์
เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูลของตอนที่ 4 นี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีเนื้อหาสาระใจความเดียวกันไว้ด้วยกันของแต่ละด้าน แล้วนำเสนอการวิเคราะห์แสดงในตาราง 30 - 31

ตาราง 30 แสดงการแจกแจงความถี่ความคิดเห็นเพิ่มเติมของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด เป็นรายด้าน

ความคิดเห็นเพิ่มเติม	ความถี่ (คำตอบ)
ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ)	
กรรมการมีความรู้ความสามารถและปฏิบัติงานดี	48
กรรมการรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกดีและแนะนำดี	40
กรรมการไม่ควรเป็นซ้ำหลายสมัย	13
กรรมการมีมนุษยสัมพันธ์ดี อหยาศัยดี	9
กรรมการเสียสละดีและซื่อสัตย์	7
ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่)	
บุคลากรมีความรู้ความสามารถและปฏิบัติงานดีมีความรับผิดชอบ	72
บุคลากรปฏิบัติงานเป็นกันเองกับสมาชิก มีอหยาศัยดียิ้มแย้ม มีมนุษยสัมพันธ์ดี	42
บุคลากรมีจำนวนเหมาะสมกับงาน	23
บุคลากรมีความซื่อสัตย์และเสียสละดี	16
บุคลากรรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกดี	15
ด้านการบริการ	
ให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับดี	80
ให้บริการรวดเร็ว ทันใจ	48
ให้บริการสมาชิกเท่าเทียมกัน	40
ให้บริการมีลำดับก่อนหลัง	29
ไม่ควรหยุดพักเที่ยง	15

ตาราง 30 (ต่อ)

ความคิดเห็นเพิ่มเติม	ความถี่ (คำตอบ)
ด้านสวัสดิการ	
ให้สวัสดิการแก่สมาชิกเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	79
ให้สวัสดิการได้เท่าเทียมกันดี	40
ให้สวัสดิการได้ทั่วถึง	10
ด้านอาคารสถานที่	
อาคารสถานที่ดีและตั้งอยู่ในทำเลเหมาะสม	70
อาคารสถานที่จัดได้เป็นระเบียบเรียบร้อยดี สะอาดและสวยงาม	65
ลักษณะอาคารมั่นคงใหญ่โต โอ่โถงดี ปลอดภัยและทันสมัยดี	46
สำนักงานมีเครื่องปรับอากาศทำให้เย็นสบายดี	42
มีระบบรักษาความปลอดภัยดี 24 ชั่วโมง	15

ผลการวิเคราะห์ตาราง 30 สมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ดังนี้

ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) สมาชิกมีความคิดเห็นอันดับหนึ่งถึงอันดับห้า คือ กรรมการมีความรู้ความสามารถและปฏิบัติงานดี จำนวน 40 คน กรรมการรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกดี จำนวน 20 คน กรรมการไม่ควรเป็นข้าหลายสมัย จำนวน 13 คน กรรมการมีมนุษยสัมพันธ์ดีและอธยาศัยดี จำนวน 9 คน และกรรมการเสียสละดีและซื่อสัตย์ จำนวน 7 คน ตามลำดับ

ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) สมาชิกมีความคิดเห็นอันดับหนึ่งถึงอันดับห้าคือ บุคลากรมีความรู้ความสามารถและปฏิบัติงานดีมีความรับผิดชอบ จำนวน 72 คน บุคลากรปฏิบัติงานเป็นกันเองกับสมาชิก มีอธยาศัยดี ยิ้มแย้ม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จำนวน 42 คน บุคลากรมีจำนวนเหมาะสม จำนวน 23 คน บุคลากรมีความเสียสละและซื่อสัตย์ดี จำนวน 16 คน และบุคลากรรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกจำนวน 15 คน ตามลำดับ

ด้านการบริการ สมาชิกมีความคิดเห็นอันดับหนึ่งถึงอันดับห้า คือ ให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับดี จำนวน 80 คน ให้บริการรวดเร็ว ทันใจ จำนวน 48 คน ให้บริการสมาชิกเท่าเทียมกัน จำนวน 40 คน ให้บริการมีลำดับก่อนหลัง จำนวน 29 คน และไม่ควรหยุดพักเที่ยง จำนวน 15 คน ตามลำดับ

ด้านสวัสดิการ สมาชิกมีความคิดเห็นอันดับหนึ่งถึงอันดับสาม คือ ให้สวัสดิการแก่สมาชิกเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน จำนวน 79 คน ให้สวัสดิการได้เท่าเทียมกันดี จำนวน 40 คน และให้สวัสดิการได้ทั่วถึง จำนวน 10 คน

ด้านอาคารสถานที่ สมาชิกมีความคิดเห็นอันดับหนึ่งถึงอันดับห้า คือ อาคารสถานที่ดีและตั้งอยู่ในทำเลเหมาะสม จำนวน 70 คน อาคารสถานที่จัดได้เป็นระเบียบเรียบร้อยดี สะอาดและสวยงาม จำนวน 65 คน สำนักงานมีเครื่องปรับอากาศทำให้เย็นสบายดี จำนวน 46 คน ลักษณะอาคารมั่นคงใหญ่โต โอ่โถงดี ปลอดภัยและทันสมัยดี จำนวน 42 คน และมีระบบรักษาความปลอดภัยดี 24 ชั่วโมง จำนวน 15 คน ตามลำดับ

ตาราง 31 แสดงการแจกแจงความถี่ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน
โพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด เป็นรายด้าน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่ (คำตอบ)
ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ)	
ควรให้มีการเลือกตั้งกรรมการทุกคน	28
กรรมการควรเป็นคนใหม่ ๆ	17
กรรมการควรรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกบ้าง	15
ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่)	
บุคลากรควรประพฤติตนให้สุภาพ อ่อนโยน	
พูดจาไพเราะหน้าฟังยิ่งขึ้นและแต่งกายเรียบร้อย	46
บุคลากรควรได้รับการพัฒนาการอบรมอยู่เสมอ	35
ควรจัดให้มีบุคลากรต้อนรับให้คำแนะนำ	31
บุคลากรมีการสับเปลี่ยนงานกันบ้างและจัดตัวบุคคล	
ให้เหมาะสมกับงาน	31
ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการเร็วขึ้น	10
ด้านการบริการ	
ควรให้บริการรวดเร็วและมีความสะดวกยิ่งขึ้น	43
ควรเปิดบริการทุกประเภทตลอดเดือน	31
ควรเปิดบริการช่วงพักเที่ยงและวันเสาร์วันอาทิตย์ด้วย	25
ควรรนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการ	20
ควรบริการให้รอบคอบถูกต้อง	3

ตาราง 31 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่ (คำตอบ)
ด้านสวัสดิการ	
ควรจัดสวัสดิการประเภทอื่น ๆ เพิ่มขึ้น	50
ควรเพิ่มวงเงินสวัสดิการ	32
ควรเบิกค่ารักษาพยาบาลในวงเงินได้ทั้งโรงพยาบาลรัฐและเอกชน	27
ควรจัดกิจกรรมสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับเจ้าหน้าที่ เช่น ทักษะศึกษา ทอดผ้าป่า	18
ควรบริการน้ำแข็ง น้ำชา หนังสือวารสารและโทรทัศน์ระหว่าง รอรับบริการ	13
ด้านอาคารสถานที่	
ควรปลูกต้นไม้ ไม้ดอกไม้ประดับและปลูกหญ้า	15
ควรปรับปรุงทางเข้าออกให้กว้างขึ้น	10
ควรมีตู้รับฟังความคิดเห็นและบอร์ดประชาสัมพันธ์	9
ควรสร้างที่จอดรถที่มีหลังคาให้เพียงพอ	7
5. ควรกันห้อง/แบ่งหน่วยงานด้วยกระจก	4

ผลการวิเคราะห์ตาราง 31 สมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ดังนี้

ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) สมาชิกมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอันดับหนึ่งถึงอันดับสาม คือ ควรให้มีการเลือกตั้งกรรมการทุกคน จำนวน 28 คน กรรมการควรเป็นคนใหม่ ๆ จำนวน 17 คน และกรรมการควรรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกบ้าง จำนวน 15 คน ตามลำดับ

ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) สมาชิกมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอันดับหนึ่งถึงอันดับห้า คือ บุคลากรควรประพฤติตนให้สุภาพ อ่อนโยน พุดจาไพเราะให้น่าฟังยิ่งขึ้นและ แต่งกายเรียบร้อย จำนวน 46 คน บุคลากรควรได้รับการพัฒนาการอบรมอยู่เสมอ จำนวน 35 คน ควรจัดให้มีบุคลากรต้อนรับให้คำแนะนำ จำนวน 31 คน บุคลากรมีการสับเปลี่ยนงานกันบ้างและจัดตัวบุคคลให้เหมาะสมกับงาน จำนวน 21 คน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการเร็วขึ้น จำนวน 10 คน ตามลำดับ

ด้านการบริการ สมาชิกมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอันดับหนึ่งถึงอันดับห้า คือควรให้บริการรวดเร็วและมีความสะดวกยิ่งขึ้น จำนวน 43 คน ควรเปิดบริการทุกประเภทตลอดเดือน จำนวน 31 คน ควรเปิดบริการช่วงพักเที่ยงและวันเสาร์วันอาทิตย์ด้วย จำนวน 25 คน ควรนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการ จำนวน 20 คน และควรบริการให้รอบคอบถูกต้อง จำนวน 9 คน ตามลำดับ

ด้านการสวัสดิการ สมาชิกมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอันดับหนึ่งถึงอันดับห้า คือ ควรจัดสวัสดิการประเภทอื่น ๆ เพิ่มขึ้น จำนวน 50 คน ควรเพิ่มวงเงินสวัสดิการ จำนวน 32 คน ควรเบิกค่ารักษาพยาบาลในวงเงินได้ทั้งโรงพยาบาลรัฐและเอกชน จำนวน 27 คน ควรจัด กิจกรรมสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับเจ้าหน้าที่ เช่น ทักษะศึกษา ทอดผ้าป่า จำนวน 18 คน และควรบริการน้ำแข็ง น้ำชา หนังสือวารสารและโทรทัศน์ระหว่างรอรับบริการ จำนวน 13 คน ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่ สมาชิกมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอันดับหนึ่งถึงอันดับห้า คือ ควรปลูกต้นไม้ ไม้ดอกไม้ประดับและปลูกหญ้า จำนวน 15 คน ควรปรับปรุงทางเข้าออกให้กว้างขึ้น จำนวน 10 คน ควรมีผู้รับฟังความคิดเห็นและบอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวน 9 คน ควรสร้างที่จอดรถที่มีหลังคาให้เพียงพอ จำนวน 7 คน และควรกันห้อง/แบ่งหน่วยงานด้วยกระจก จำนวน 4 คน ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเปรียบเทียบและรวบรวมความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของสมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 333 คน ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน ในด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) ด้านการบริการ ด้านสวัสดิการ และด้านอาคารสถานที่ -

ในบทนี้จะได้กล่าวถึงความมุ่งหมายของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบและรวบรวมความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ใน 5 ด้าน คือ ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) ด้านการบริการ ด้านสวัสดิการ และด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา จำนวนเงินหุ้น และอายุการเป็นสมาชิก

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ตามจำนวนที่กำหนดดังกล่าว ได้ครบถ้วนและสมบูรณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามประเภทเลือกตอบ (Check - list) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบบลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ จำนวน 47 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด มีลักษณะแบบปลายเปิดแบบมีโครงสร้าง

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามส่งให้หัวหน้ากลุ่มสมาชิกแต่ละหมู่บ้านช่วยแจกให้สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ตามจำนวนที่กำหนด โดยให้สมาชิกส่งคืนกลับมาที่สำนักงานสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างวันที่ 1 – 30 พฤษภาคม 2545 เมื่อพ้นกำหนดมีหมู่บ้านใดมีจำนวนไม่ครบตามกำหนด ผู้วิจัยเดินทางไปเก็บข้อมูลเพิ่มเติมด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 1 – 10 มิถุนายน 2545 จึงได้แบบสอบถามคืนกลับครบ 333 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 10.0 for Windows และใช้วิธีการทางสถิติ ดังนี้

1. วิเคราะห์จำนวนและคำร้อยละสถานภาพของสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถาม
2. วิเคราะห์สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อหาระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยรวม รายด้านและรายข้อ ใน 5 ด้าน คือ ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) ด้านการบริการ ด้านสวัสดิการ และด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา จำนวนเงินหุ้น และอายุการเป็นสมาชิก
3. ใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอย จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา จำนวนเงินหุ้น และอายุการเป็นสมาชิก
4. ใช้ค่าความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One – Way ANOVA) เปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม และเมื่อพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe's)
5. ใช้การแจกแจงความถี่ของความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด สรุปผลได้ดังนี้

1. สถานภาพของสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 333 คน เมื่อจำแนกตามกลุ่มจำนวนมากไปหาจำนวนน้อย แต่ละตัวแปรได้ดังนี้

1.1 อายุ สมาชิกกลุ่มตัวอย่างอายุ 26 - 40 ปี มีจำนวนมากที่สุด 202 คน คิดเป็นร้อยละ 60.70 รองลงไปได้แก่อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 และอายุ 20 - 25 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90

1.2 ระดับการศึกษา สมาชิกกลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาประถมศึกษาที่มีจำนวนมากที่สุด 170 คน คิดเป็นร้อยละ 51.10 รองลงไปได้แก่ สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 และมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10

1.3 จำนวนเงินหุ้น สมาชิกกลุ่มตัวอย่าง เงินหุ้นน้อยกว่า 10,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด 130 คน คิดเป็นร้อยละ 39 รองลงไปได้แก่ เงินหุ้น 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 33 เงินหุ้น 20,010 - 30,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 16 และเงินหุ้นมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 12

1.4 อายุการเป็นสมาชิก สมาชิกกลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิก 6 ปีขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุด 175 คน คิดเป็นร้อยละ 52.60 รองลงไปได้แก่ เป็นสมาชิก 3 - 5 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 และเป็นสมาชิกละ 3 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 18

2. ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ตามความมุ่งหมายของการวิจัย และสมมติฐานในการวิจัย โดยรวมและรายด้าน ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ยกเว้นด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) และด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ตามความมุ่งหมายของการวิจัย และสมมติฐานในการวิจัย จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา จำนวนเงินหุ้น และอายุการเป็นสมาชิก ผลการวิจัยพบว่า

3.1 สมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ส่วนใหญ่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้าน

บุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) และด้านการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และระดับ .05 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (ข้อ 1)

3.2 สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ส่วนใหญ่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (ข้อ 2)

3.3 สมาชิกที่มีจำนวนเงินหุ้นต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) ด้านการบริการ และด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สำหรับรายด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (ข้อ 3)

3.4 สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) ด้านการบริการ ด้านสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับรายด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (ข้อ 4)

4. ผลการศึกษาข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด เป็นรายด้าน ผลการวิจัยพบว่า

4.1 ความคิดเห็นเพิ่มเติม มีดังนี้

4.1.1 ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) สมาชิกมีความคิดเห็นลำดับหนึ่งถึงลำดับห้า คือ กรรมการมีความรู้ความสามารถและปฏิบัติงานดี จำนวน 40 คน กรรมการรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกดีจำนวน 20 คน กรรมการไม่ควรเป็นข้าหลายสมัย จำนวน 13 คน กรรมการมีมนุษยสัมพันธ์ดีและอัธยาศัยดี จำนวน 9 คน และกรรมการเสียสละดีและซื่อสัตย์ จำนวน 7 คน ตามลำดับ

4.1.2 ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) สมาชิกมีความคิดเห็นลำดับหนึ่งถึงลำดับห้า คือ บุคลากรมีความรู้ความสามารถและปฏิบัติงานดีมีความรับผิดชอบจำนวน 72 คน บุคลากรปฏิบัติงานเป็นกันเองกับสมาชิก มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

จำนวน 42 คน บุคลากรมีจำนวนเหมาะสม จำนวน 23 คน บุคลากรมี ความเสียสละและ ซื่อสัตย์ดี จำนวน 16 คน และบุคลากรรับฟังความคิดเห็นของสมาชิก จำนวน 15 คนตามลำดับ

4.1.3 ด้านการบริการ สมาชิกมีความคิดเห็นอันดับหนึ่งถึงอันดับห้า คือ ให้บริการด้านต่างๆ อยู่ในระดับดี จำนวน 80 คน ให้บริการรวดเร็ว ทันใจ จำนวน 48 คน ให้ บริการสมาชิกเท่าเทียมกัน จำนวน 40 คน ให้บริการมีลำดับก่อนหลัง จำนวน 29 คน และไม่ ควรหยุดพักเที่ยง จำนวน 15 คน ตามลำดับ

4.1.4 ด้านสวัสดิการ สมาชิกมีความคิดเห็นอันดับหนึ่งถึงอันดับสาม คือ ให้สวัสดิการแก่สมาชิกเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน จำนวน 79 คน ให้สวัสดิการได้เท่าเทียม กันดี จำนวน 40 คน และให้สวัสดิการได้ทั่วถึง จำนวน 10 คน ตามลำดับ

4.1.5 ด้านอาคารสถานที่ สมาชิกมีความคิดเห็นอันดับหนึ่งถึงอันดับห้า คือ อาคารสถานที่ดีและตั้งอยู่ในทำเลเหมาะสม จำนวน 70 คน อาคารสถานที่จัดได้เป็น ระเบียบเรียบร้อยดี สะอาดและสวยงาม จำนวน 65 คน สำนักงานมีเครื่องปรับอากาศทำให้ เย็นสบายดี จำนวน 46 คน ลักษณะอาคารมั่นคงใหญ่โต โอ่โถงดี ปลอดภัยและทันสมัย จำนวน 42 คน และมีระบบรักษาความปลอดภัยดี 24 ชั่วโมง จำนวน 15 คน ตามลำดับ

4.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีดังนี้

4.2.1 ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) สมาชิกมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอันดับ หนึ่งถึงอันดับสาม คือ ควรให้มีการเลือกตั้งกรรมการทุกคน จำนวน 28 คน กรรมการควรเป็น คนใหม่ ๆ จำนวน 17 คน และกรรมการควรรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกบ้าง จำนวน 15 คน ตามลำดับ

4.2.2 ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) สมาชิกมีข้อเสนอแนะ เพิ่ม เดิมอันดับหนึ่งถึงอันดับห้า คือ บุคลากรควรประพฤติตนให้สุภาพ อ่อนโยน พุดจาไพเราะให้น่า ฟังยิ่งขึ้นและแต่งกายเรียบร้อย จำนวน 46 คน บุคลากรควรได้รับการพัฒนาการอบรมอยู่เสมอ จำนวน 35 คน ควรจัดให้มีบุคลากรต้อนรับให้คำแนะนำ จำนวน 31 คน บุคลากรมีการสับ เปลี่ยนงานกันบ้างและจัดตัวบุคคลให้เหมาะสมกับงาน จำนวน 21 คน ควรเพิ่ม เจ้าหน้าที่ เพื่อให้บริการเร็วขึ้น จำนวน 10 คน ตามลำดับ

4.2.3 ด้านการบริการ สมาชิกมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอันดับหนึ่งถึงอันดับ ห้า คือ ควรให้บริการรวดเร็วและมีความสะดวกยิ่งขึ้น จำนวน 43 คน ควรเปิดบริการ ทุกประเภทตลอดเดือน จำนวน 31 คน ควรเปิดบริการช่วงพักเที่ยงและวันเสาร์วันอาทิตย์ด้วย จำนวน 25 คน ควรนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการ จำนวน 20 คน และควรบริการให้ รอบคอบถูกต้อง จำนวน 9 คน ตามลำดับ

4.2.4 ด้านการสวัสดิการ สมาชิกมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอันดับหนึ่งถึง อันดับห้า คือ ควรจัดสวัสดิการประเภทอื่น ๆ เพิ่มขึ้น จำนวน 50 คน ควรเพิ่มวงเงินสวัสดิการ

จำนวน 32 คน ควรเบิกค่ารักษาพยาบาลในวงเงินได้ทั้งโรงพยาบาลรัฐและเอกชน จำนวน 27 คน ควรจัดกิจกรรมสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับเจ้าหน้าที่ เช่น ทัศนศึกษา ทอดผ้าป่า จำนวน 18 คน และควรบริการน้ำแข็ง น้ำชา หนังสือวารสารและโทรทัศน์ระหว่างรอรับบริการ จำนวน 13 คน ตามลำดับ

4.2.5 ด้านอาคารสถานที่ สมาชิกมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอันดับหนึ่งถึงอันดับห้า คือ ควรปลูกต้นไม้ ไม้ดอกไม้ประดับและปลูกหญ้า จำนวน 15 คน ควรปรับปรุงทางเข้าออกให้กว้างขึ้น จำนวน 10 คน ควรมีตู้รับฟังความคิดเห็นและบอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวน 9 คน ควรสร้างที่จอดรถที่มีหลังคาให้เพียงพอ จำนวน 7 คน และควรกั้นห้อง/ แบ่งหน่วยงาน ด้วยกระจก จำนวน 4 คน ตามลำดับ

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) และด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าสมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด เป็นคนในหมู่บ้านตำบลหนองกะปุ่น และตำบลห้วยซ้อง อำเภอบ้านลาด จังหวัดราชบุรี มีสถานภาพเป็นชุมชนหมู่บ้านข้างเคียงกัน สมาชิกรู้จักกันดี คณะกรรมการดำเนินงานเป็นคนในชุมชนได้รับการเลือกตั้งมา ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่เป็นคนในท้องถิ่น อาจเป็นผลทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจของบาร์นาร์ด (Barnard) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความดึงดูดใจทางสังคม (Association Attractiveness) ที่มีความสัมพันธ์ฉันมิตรกับผู้ร่วมงาน และสภาพของการอยู่ร่วมกันร่วมมือกัน ทำให้สมาชิกพึงพอใจในบุคลากรมาก เช่นเดียวกับงานวิจัยของ พิชัย สารภักดิ์ (2527 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาสหกรณ์ในรูปการพัฒนาชุมชนจากสหกรณ์นิคมวังไทร พบว่า ด้านสังคมทำให้สมาชิกรู้จักวิธีการปกครองตามแบบประชาธิปไตย โดยสมาชิกทุกคนมีสิทธิเสมอภาค เท่าเทียมกันในฐานะเจ้าของสหกรณ์ สำหรับการบริการด้านสวัสดิการ และด้านอาคารสถานที่ สมาชิกในความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เพราะว่า สมาชิกมีความต้องการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ ดังที่ทฤษฎีแรงจูงของมาสโลว์ (สฤตวัน วัฒนวงศ์, 2544 : 17 - 18 ; อ้างอิงจาก Maslow, 1943) ที่ว่ามนุษย์มีความต้องการไม่สิ้นสุด และพัฒนาความต้องการตามลำดับขั้น เริ่มจากต่ำแล้วแสวงหาเพิ่มขึ้นในระดับความพึงพอใจ

(Satisfaction) ดังนั้นถ้าจะให้สมาชิกมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ควรให้สมาชิกมีส่วนร่วมให้มากที่สุด ตามปรัชญาของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด

ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด เป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1.1 ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) สมาชิกมีความพึงพอใจโดยรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่หนึ่งในห้าด้าน ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า บุคลากร (คณะกรรมการ) เป็นบุคคลที่ได้รับการเลือกตั้งมาจากสมาชิก การปฏิบัติงานที่ผ่านมามีผลงานเจริญก้าวหน้าเป็นที่ประจักษ์ เป็นตัวแทนสมาชิกในการบริหารงาน ตลอดจนได้ทำความเข้าใจที่ดีต่อการดำเนินงานกับสมาชิกและยังประโยชน์สูงสุดให้แก่สมาชิก ประกอบกับตามระเบียบสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่กำหนดให้คณะกรรมการต้องไม่รับผลตอบแทนใด ๆ จากสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อาจมีผลทำให้สมาชิกมีความรู้สึกที่ดี และเห็นความเสียสละของคณะกรรมการ จึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังเช่นผลการวิจัยที่พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก ได้แก่ คณะกรรมการมีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์ มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานที่เหมาะสม และเสียสละเวลาให้สหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อยู่เสมอซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความสอดคล้องทางความคิดของ ไฮเดอร์ (สงวน สุทธิเลิศอรุณ. 2529 : 96 - 97 ; อ้างอิงจาก Heider. 1946 : 85) มีหลักการไว้ว่า การดำเนินธุรกิจต้องทำให้สมาชิกมีความเห็นสอดคล้องกันกับคณะกรรมการในเรื่องการดำเนินธุรกิจ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อผลการวิจัยพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ย่อมเป็น ผลดีให้สหกรณ์เครดิตยูเนียนได้ส่งเสริมการร่วมตัวหรือผนึกกำลังความคิด กำลังกาย กำลังทรัพย์ เพื่อร่วมมือกันทำธุรกิจของสมาชิกให้ประสบความสำเร็จได้โดยง่าย

1.2 ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) สมาชิกมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่สองในห้าด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้น ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่สร้างบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรที่ดี ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงลักษณะการพูดคุยสุภาพอ่อนโยนอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า บุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) เป็นคนในพื้นที่ที่สมาชิกส่วนใหญ่รู้จักเป็นส่วนตัว และเป็นลูกหลานของคนในหมู่บ้าน บางครั้งอาจจะพูดคุยเป็นกันเองเกินไป สมาชิกมีทั้งที่ชอบและไม่ชอบ จึงมีการตอบแบบสอบถามแบบนี้ขึ้น เพื่อให้ได้มีการปรับปรุงบ้าง โดยสมาชิกไม่ต้องบอกด้วยตนเอง กลัวเสียความรู้สึกกัน แต่ถ้าพิจารณาโดยธรรมชาติสำเนียงการพูดท้องถิ่นคนอำเภอบ้านลาดแล้ว เป็นที่รู้กันทั่วไปว่า เสียงห้วน ฟังเหมือนแข็งกร้าว น่าเกรงขาม เหมือนเป็นคนนักเลง เจ้าหน้าที่อาจจะพูดคุยกับคนที่สนิทสนมที่มาใช้บริการอย่างนั้น อาจทำให้สมาชิกท่านอื่นที่ไม่ได้คุ้นเคยกัน ได้ยินได้ฟังจึงเกิดความรู้สึกที่ไม่น่าชื่นชมนัก ซึ่งผลการวิจัยอันดับ

ต้น ๆ ก็พบเช่นนั้น คือ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่สร้างบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรที่ดี ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงลักษณะการพูดคุยสุภาพอ่อนโยนอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ก็เป็นไปตามผลการศึกษาความพึงพอใจของปัจเจกบุคคลของคอบและสเตวาร์ท (ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์ และดวงสมร บุญผดุง. 2532 : 5) พบว่า ความพึงพอใจของปัจเจกบุคคลมีความแตกต่างกันออกไปตามความแปรปรวนของการตอบสนองความพึงพอใจ มีพื้นฐานจากองค์ประกอบที่ซับซ้อน ดังนั้นสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ควรที่จะได้พัฒนาอบรมเจ้าหน้าที่ให้ประพฤติปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความสุภาพเรียบร้อยเสมอภาพทุกคน เพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ด้านการบริการให้เป็นสากลเช่นเดียวกับธุรกิจอื่น ๆ ที่สมาชิกมีความพึงพอใจสูง

1.3 ด้านการบริการ สมาชิกมีความพึงพอใจโดยรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับสุดท้ายในห้าด้าน ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ต้องเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับมติคณะกรรมการดำเนินงาน ขีดความสามารถด้านประเภทและวงเงินที่ให้บริการได้ และเป็นไปตามกำหนดเวลาและลำดับก่อนหลัง ซึ่งบางครั้งสมาชิกมาใช้บริการจำนวนมากอาจทำให้รอนานหรือต้องรอผลการพิจารณาจากที่ประชุมคณะกรรมการ ซึ่งการประชุมคณะกรรมการก็เป็นไปตามกำหนดระยะเวลา ในโอกาสต่อไปถ้าเป็นไปได้ควรมอบอำนาจการตัดสินใจในเรื่องที่ไม่เสี่ยงต่อการเสียหายให้ผู้จัดการเพิ่มขึ้น แล้วนำเข้ารายงานให้ที่ประชุมคณะกรรมการทราบในครั้งต่อไป และสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ต้องสร้างความรู้สึกละแวกทัศน์ของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ให้เป็นไปตามหัวใจของการดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด คือ "การพัฒนาคุณภาพชีวิตและการอยู่ร่วมกันฉันพี่น้องที่แสดงออกโดยการทำงานร่วมกัน เพื่อสร้างสรรค์ชีวิตที่ดีขึ้นสำหรับตนเองและชุมชน" ถ้าสมาชิก คณะกรรมการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ได้ยึดถือหลักการอย่างเคร่งครัดแล้วก็จะเกิดความพึงพอใจในการบริการมากขึ้น เพราะสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ไม่เหมือนบริษัทธุรกิจเอกชนที่สามารถตัดสินใจได้รวดเร็ว โดยมีการคิดเก็บค่าเสี่ยงทางธุรกิจไว้ด้วย เมื่อมีกำไรหรือขาดทุนก็มีผลต่อเจ้าของหรือผู้ประกอบการเท่านั้น แต่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ถ้าเสียหายเกิดขึ้น สมาชิกทั้งมวลและชุมชนต้องพลอยเดือดร้อนไปด้วย ดังนั้น การให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ต้องรอบคอบและมั่นคงเป็นสำคัญ ดังผลการวิจัยของพิชัย สารภักดิ์ (2527 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาสหกรณ์นิคมในรูป การพัฒนาชุมชนจากสหกรณ์นิคมวังไทร พบว่า ด้านสังคม สหกรณ์นิคมพัฒนาชุมชนทำให้สมาชิกรู้จักวิธีการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย สมาชิกทุกคนมีสิทธิเสมอภาคเท่าเทียมกันในฐานะเจ้าของสหกรณ์นิคม แต่จากผลการวิจัยครั้งนี้ในกิจกรรมหลักที่ให้บริการก็ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับต้น ๆ ได้แก่ การให้บริการฉุกเฉิน การให้บริการกู้ยืม และความรู้สึกละแวกทัศน์

การใช้บริการ ซึ่งเป็นเรื่องที่ดีที่ต้องปรับปรุง และรวมถึงกิจกรรม อื่น ๆ ด้วย เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของสมาชิกให้มากขึ้น

1.4 ด้านสวัสดิการ สมาชิกมีความพึงพอใจโดยรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับสี่ในห้าด้าน ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า สหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด จัดให้มีบริการสวัสดิการในรูปแบบต่าง ๆ และวงเงินได้ไม่มากนัก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของสมาชิกและเงินทุนที่มีอยู่ เช่น ให้สวัสดิการเงินกู้ สวัสดิการ เงินสะสม เป็นการสร้างความมั่นคงให้ครอบครัว และสหกรณ์เครดิตโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด มีรายได้จากดอกเบี้ยก็นำมาจัดสวัสดิการในรูปแบบต่าง ๆ ในวงเงินเท่าที่มี เช่นผลการวิจัยครั้งนี้ที่สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในอันดับต้น ๆ ได้แก่ สวัสดิการสร้างรังรัก สวัสดิการเงินกู้ (การประกัน/ป้องกันหนี้สูญให้สมาชิก) และสวัสดิการสงเคราะห์ครอบครัวสมาชิก ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามอุดมการณ์ของ สหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ที่กำหนดไว้ว่า “ระบบสหกรณ์จะช่วยให้มนุษย์อยู่ดีมีสันติสุขก็ด้วยความร่วมมือกัน ช่วยเหลือตัวเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และด้วยการประหยัด” (คู่มืออุดมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์. 2544 : 26) ดังนั้น สหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ต้องหามาตรการเพิ่มเงินฝากและเพิ่มคนกู้หรือนำเงินไปหารายได้เพิ่มที่มั่นคง เพื่อนำมาจัดเพิ่มรูปแบบและวงเงินสวัสดิการให้สมาชิกได้มากขึ้น แต่สิ่งที่สำคัญมากในการดำเนินการสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ก็คือการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ให้เข้าถึงสมาชิกทุกคนจะได้เข้าใจทั่วกัน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า การประชาสัมพันธ์ข่าวสารการเปลี่ยนแปลงสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในข้อคำถามทั้งหมด ดังนั้น ต้องรีบแก้ไขเป็นอันดับแรก

1.5 ด้านอาคารสถานที่ สมาชิกมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับสามในห้าด้าน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ความสะดวกในการเข้าออกสำนักงาน ความสะอาดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่ และที่พักในขณะรอรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า สภาพบริเวณของอาคารสถานที่ในเนื้อที่ 3 ไร่เศษ ที่เป็นที่ตั้งของสำนักงาน ได้ปลูกสร้างใหม่เมื่อปี 2544 จึงยังไม่ได้ปรับปรุงบริเวณให้ร่มรื่น ประดับตกแต่งด้วยไม้ดอกไม้ประดับ และยังไม่ได้ปลูกหญ้าให้ดูสวยงามเรียบร้อย อีกทั้ง สถานที่จอดรถที่มีหลังคาป้องกันแดดมีจำนวนน้อยไป ซึ่งข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของสมาชิกในการวิจัยครั้งนี้ก็มีความเห็นเช่นเดียวกัน ถึงแม้ว่าตัวอาคารสำนักงานจะสะอาดเรียบร้อยใหญ่โตมั่นคงภูมิฐาน มีความสะดวกในการใช้บริการ และที่นั้ขณะรอรับบริการจะค่อนข้างดีแล้วก็ตาม ซึ่งก็เป็นไปตามความเห็นของสมร ขวัญคุ้ม (2530 : 9) กล่าวไว้ว่า แนวความคิดความพึงพอใจเกิดจากการตอบสนองความต้องการของบุคคลของเซเลสนิค (Zalesnich) เกิดจากความต้องการทางกายภาพและความต้องการทางจิตใจ ได้แก่ ความสะดวกสบาย การเป็นที่ยอมรับ เป็นต้น ดังนั้น สหกรณ์

เครดิตยูเนียนต้องให้ความสำคัญในด้านสถานที่ด้วย จะทำให้การดำเนินงานกับสมาชิกเป็นไปด้วยความประทับใจ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา จำนวนเงินหุ้นและอายุการเป็นสมาชิก พบว่า

2.1 สมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ส่วนใหญ่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) และด้านการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และระดับ .05 ตามลำดับ

ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 26 - 40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวนรวมกันถึง 300 คน คิดเป็นร้อยละ 90.10 จากกลุ่มตัวอย่าง 333 คน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่อายุ 20 - 25 ปี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสมาชิกที่มีอายุ 26 ปีขึ้นไปได้เป็นสมาชิกมาหลายปีได้มีส่วนร่วมในกิจการของสหกรณ์ มีความผูกพันใกล้ชิดและได้รับการบริการจากสหกรณ์อย่างดี จนเกิดความพึงพอใจด้านบุคลากร(ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) และด้านบริการมากกว่าสมาชิกอายุน้อยกว่า 26 ปี ตลอดจนคนที่มีความรู้มากขึ้นจะเป็นคนค่อนข้างจะรอบคอบ หนักแน่น ต้องการความมั่นคงในชีวิตและครอบครัว เช่นเดียวกับผลการวิจัยของเอื้อน หุ่นเที่ยง (2529 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานสหกรณ์นิคมเชียงคำ จำกัด พบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ประกอบกับบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) ของสหกรณ์เป็นคนในท้องถิ่นที่สมาชิกรู้จักกันดี จึงมีความนิยมขึ้นชอบกันส่วนตัวอยู่ด้วย จึงมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับมากทั้งด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) และด้านการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของสมรภูมิ ขวัญคุ้ม (2530 : 9) ที่ว่า ความพึงพอใจเน้นผลรวมของความรู้สึกชอบของบุคลากรอันเกิดจากทัศนคติที่มีต่อคุณภาพและสภาพของหน่วยงาน ด้วยเหตุนี้จึงมีผลทำให้สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันด้วย

2.2 สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ส่วนใหญ่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าสมาชิกที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับประถมศึกษาที่มีจำนวนมากที่สุด 170 คน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมในท้องถิ่น และได้รับการจากสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด เป็นประจำ และเป็นที่พึงหลักในการประกอบอาชีพและดำเนินชีวิต จึงมีความพึงพอใจในระดับมากกว่าสมาชิกระดับการศึกษาอื่น ๆ ซึ่งผลการวิจัยของพิชัย สารภักดิ์ (2527 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาสหกรณ์นิคมในรูปการพัฒนาชุมชนจากสหกรณ์นิคมวังไทย พบว่า สมาชิกร้อยละ 77.50 เห็นว่าการอยู่ร่วมกันจะทำให้เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกันดีกว่าอยู่โดดเดี่ยว ตลอดจนสอดคล้องกับกิจกรรมในสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ในด้านการพัฒนาชุมชนและสังคมที่ยึดถือว่า สหกรณ์เครดิต ยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด เป็นกองทุนในชุมชน ดังนั้นสมาชิกผู้มีการศึกษาระดับประถมศึกษาจึงมีความพึงพอใจในระดับมาก ที่แตกต่างกับระดับระดับการศึกษาอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หรือแตกต่างอย่างมากอย่างเห็นได้ชัดเจน ผลการวิจัยนี้สามารถบ่งชี้ให้คณะกรรมการผู้จัดการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ควรปรับปรุงการดำเนินงานให้เป็นที่พึงพอใจของสมาชิกที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาให้มากขึ้นเป็นพิเศษด้วย

2.3 สมาชิกที่มีจำนวนเงินหุ้นต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) ด้านการบริการ และด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่าสมาชิกที่มีจำนวนเงินหุ้นน้อยกว่า 10,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด 130 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 รองลงไป ได้แก่ สมาชิกที่มีจำนวนเงินหุ้น 10,000 - 20,000 บาท มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 33 มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ซึ่งทั้ง 2 กลุ่มดังกล่าวมีจำนวนรวมกันมากกว่า 240 คน คิดเป็นร้อยละ 72 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของทุกด้าน ($\bar{x} = 3.48$) ส่วนสมาชิกที่มีจำนวนเงินหุ้น 20,000 - 30,000 บาท และจำนวนเงินหุ้นมากกว่า 30,000 บาท มีสมาชิกรวมกันเท่ากับ 93 คน คิดเป็นร้อยละ 28 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ซึ่งมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง สหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ได้ดำเนินงานตามหลักแห่งประชาธิปไตยที่กำหนดให้สมาชิกมีสิทธิมีเสียงเสมอภาคกัน (หนึ่งคนหนึ่งเสียง) และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินงาน โดยไม่คำนึงถึงเงินสะสมค่าหุ้น ซึ่งอาจจะเป็นมูลเหตุให้สมาชิกที่มีจำนวนเงินหุ้นน้อยเข้าใจได้ว่าตนเองได้ประโยชน์มากกว่าสมาชิกที่มีจำนวนเงินหุ้นมากกว่า เช่น ได้รับสวัสดิ

การเท่าเทียมกัน เป็นต้น ที่เป็นไปตามหลักการบริการสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ที่กำหนดไว้ว่าการแบ่งปันประโยชน์แก่สมาชิกให้จัดการการเงินกู้และบริการอื่นเพื่อประโยชน์แก่มวลสมาชิก ไม่มีสมาชิกรายใดหรือกลุ่มใดมีผลประโยชน์โดยเฉพาะ เมื่อผลการวิจัยเป็นเช่นนี้คณะกรรมการผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ สหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ควรที่จะหาวิธีการทำความเข้าใจแก่มวลสมาชิกเกี่ยวกับประโยชน์ของการเพิ่มเงินหุ้นหรือการมีหุ้นมากจะช่วยสร้างความมั่นคงให้ผู้ถือหุ้นและสหกรณ์เครดิตด้วย ตลอดจนจนถึงการนำเงินไปบริหารจัดการเพื่อนำผลประโยชน์มาจัดการบริการสวัสดิการให้แก่สมาชิกได้เพิ่มขึ้น ซึ่งปัญหาเช่นนี้มีผลการวิจัยของลือชา ธรรมวินัยสถิต (2538 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาบทบาทของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในการพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี พบว่า การดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในการพัฒนาชุมชนมีปัญหาและอุปสรรคมากมาย เช่น ความสม่ำเสมอในการสะสมเงิน ปริมาณเงินสำหรับให้สมาชิกกู้ และการส่งคืนเงินกู้ตามเวลา เป็นต้น ดังนั้น สหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ควรให้ความสำคัญอย่างยิ่ง

2.4 สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) ด้านการบริการ ด้านสวัสดิการ และด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ที่ระดับ .01 และที่ระดับ .05 ตามลำดับ สำหรับด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า สมาชิกที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นสมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิก 6 ปีขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุด คือ 175 คน คิดเป็นร้อยละ 52.60 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 รองลงไปได้แก่ สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิก 3-5 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ส่วนสมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 3 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 60 คน คิดเป็นร้อยละ 18 มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{x}=3.48$) ปรากฏว่า สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิก 6 ปีขึ้นไป กับ 3-5 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าสมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 3 ปี จากข้อมูลอาจพิจารณาได้ว่าสมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกยาวนานกว่าจะมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้น อาจเป็นว่า เห็นความสำคัญของสหกรณ์และเชื่อมั่นในธุรกิจสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ให้ประโยชน์แก่ตนและสังคมได้ ซึ่งเป็นไปตามหลักการดำเนินงานงานสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ที่มุ่งเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการอยู่ร่วมกันฉันพี่น้อง ที่แสดงออกโดยการทำงานร่วมกัน เพื่อสร้างสรรค์ชีวิตที่ดีขึ้นสำหรับตนเองและชุมชน เมื่อผลการวิจัยเป็นแบบ

นี้ คือ สมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ เกรดดิยูเนียนโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้น หมายถึง ความพึงพอใจของสมาชิกแต่ละกลุ่มแตกต่างกันอย่างชัดเจน ดังนั้นคณะกรรมการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์เกรดดิยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ต้องปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้เป็นที่พึงประสงค์ของสมาชิกมากที่สุด เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจ อันจะส่งผลถึงสถานภาพของสหกรณ์ให้มั่นคงก้าวหน้ายิ่งขึ้น ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีความสอดคล้องทางจิต (Cognitive Consonance Theory) ของไฮเดอร์ (สงวน สุทธิเลิศอรุณ. 2529 : 96-97 ; อ้างอิงจาก Heider.1946 : 85) ที่ว่า ถ้าสมาชิกในสังคมหรือกลุ่มใดมีความรู้สึก มีท่าทีเป็นไปในแนวทางที่สอดคล้องกัน ก็จะอยู่ด้วยกันได้ แต่ถ้ามีความรู้สึก แตกต่างจากสังคมหรือกลุ่ม ก็ต้องเปลี่ยนเจตคติให้สอดคล้องกัน เพื่อจะได้อยู่ด้วยกันต่อไป ซึ่งการดำเนินงานสหกรณ์เกรดดิยูเนียนแห่งนี้ก็เช่นเดียวกัน

3. ผลการศึกษาข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของสมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เกรดดิยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด เป็นรายด้าน พบว่า

3.1 ความคิดเห็นเพิ่มเติม

3.1.1 ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) สมาชิกมีความคิดเห็นเพิ่มเติมในข้อที่มีความถี่สูงสุดในสามลำดับแรก คือ กรรมการมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานดี กรรมการรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกดี และกรรมการไม่ควรเป็นข้าหลายสมัย ตามลำดับ ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า คณะกรรมการชุดปัจจุบันมี จำนวน 15 คน มีการศึกษาโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กรรมการส่วนใหญ่เป็นผู้มีประสบการณ์ การบริหารงานและประสบความสำเร็จในอาชีพ เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของบุคคลทั่วไป ตลอดจนเป็นผู้นำชุมชน มีความใกล้ชิดกับสมาชิกโดยการประกอบอาชีพและอยู่ในวงสัมพันธ์เดียวกัน ผลงานของสหกรณ์เกรดดิยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ที่ผ่านมาประสบความสำเร็จเจริญก้าวหน้าตามลำดับ ด้วยเหตุนี้ จึงอาจเป็นผลให้สมาชิกมีความพึงพอใจต่อบุคลากร (คณะกรรมการ) ในความคิดเห็นเพิ่มเติมดังกล่าว

3.1.2 ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) สมาชิกมีความคิดเห็นเพิ่มเติมในข้อที่มีความถี่สูงสุดในสามลำดับแรก คือ บุคลากรมีความรู้ความสามารถปฏิบัติงานดีและมีความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานเป็นกันเองกับสมาชิก ยิ้มแย้มและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และบุคลากรมีจำนวนเหมาะสม ตามลำดับ ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ จำนวน 10 คน ได้มาจากการคัดเลือกผู้ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับภาระหน้าที่รับผิดชอบ ทั้งหมดเป็นคนในท้องถิ่น จึงเป็นที่รู้จักมักคุ้นกับสมาชิกเป็นอย่างดี ผลการ

ปฏิบัติงานที่ผ่านมาเป็นที่ชื่นชมและประทับใจของสมาชิกทั้งในด้านบริการที่รวดเร็วและ ถูกต้อง ด้วยเหตุนี้ จึงอาจเป็นผลให้สมาชิกมีความคิดเห็นเพิ่มเติมดังกล่าว

3.1.3 ด้านการบริการ สมาชิกมีความคิดเห็นเพิ่มเติมในข้อที่มีความถี่สูงสุดในสามลำดับแรก คือ ให้บริการในด้านต่างๆ อยู่ในระดับดี ให้บริการรวดเร็วทันใจ และให้บริการสมาชิกเท่าเทียมกัน ตามลำดับ ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ได้ให้นโยบายปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องและด้วยความประทับใจของสมาชิก เป็นสำคัญ เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ทุกคน โดยมีการจัดลำดับบริการก่อนหลังให้บริการแก่สมาชิกอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยเหตุนี้จึงอาจเป็นผลให้สมาชิกมีความคิดเห็นเพิ่มเติมดังกล่าว

3.1.4 ด้านสวัสดิการ สมาชิกมีความคิดเห็นเพิ่มเติมในข้อที่มีความถี่สูงสุดในสามลำดับแรก คือ ให้สวัสดิการแก่สมาชิกเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ให้สวัสดิการได้เท่าเทียมกันดี และให้สวัสดิการได้ทั่วถึง ตามลำดับ ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ได้ให้การอบรมชี้แจงเกี่ยวกับการขอรับสวัสดิการแก่สมาชิกเข้าใหม่ทุกคน และจัดให้มีเอกสารประชาสัมพันธ์สม่ำเสมอและทั่วถึง ตลอดจนจัดให้มีการดูแลสวัสดิการกันในวงสัมพันธ์เดียวกันอย่างได้ผลดี ด้วยเหตุนี้ จึงอาจเป็นผลให้สมาชิกมีความคิดเห็นเพิ่มเติมดังกล่าว

3.1.5 ด้านอาคารสถานที่ สมาชิกมีความคิดเห็นเพิ่มเติมในข้อที่มีความถี่สูงสุดในสามลำดับแรก คือ อาคารสถานที่ดีและตั้งอยู่ในทำเลเหมาะสม อาคารสถานที่จัดได้เป็นระเบียบเรียบร้อยดี สะอาดและสวยงาม และตัวอาคารใหญ่โต ใ้โถงดี ปลอดภัยและทันสมัย ตามลำดับ ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด เป็นอาคารใหม่เปิดใช้งานได้ไม่ถึงปี เป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก 2 ชั้น ขนาดพื้นที่ใช้สอยกว้าง 15 เมตร ยาว 25 เมตร มูลค่า 5,350,000 บาท ตั้งอยู่บนเนื้อที่ 3 ไร่เศษ อยู่ริมถนน สภาพภายในอาคารใหม่และสะอาด จัดแบ่งพื้นที่ใช้สอยได้เหมาะสมเป็นระเบียบเรียบร้อยดี ด้วยเหตุนี้ จึงอาจเป็นผลให้สมาชิกมีความคิดเห็นเพิ่มเติมดังกล่าว

3.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.2.1 ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ) สมาชิกมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในข้อที่มีความถี่สูงสุดในสามลำดับแรก คือ ควรให้มีการเลือกตั้งกรรมการทุกคน กรรมการควรเป็นคนใหม่ ๆ และกรรมการควรรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกบ้าง ตามลำดับ ผลการวิจัยเป็น เช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า กรรมการทุกคนได้มาจากการเลือกตั้งจากสมาชิก ซึ่งเป็นไปตาม โครงสร้างการบริหารงานสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด (คู่มืออุดมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์. 2544 : 23 - 27) แต่มีกรรมการบางคนได้รับเลือกตั้งหลายสมัยมาก อาจทำให้สมาชิกเข้าใจผิดได้ว่าเป็นกรรมการโดยไม่ต้องได้รับการเลือกตั้ง ข้อเสนอแนะของสมาชิกที่บอก

ผ่านกรรมการ ได้มีการนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานพิจารณา ข้อเสนอแนะ บ้างข้อได้รับการดำเนินการ แต่ก็มีข้อเสนอแนะบางข้อที่ดำเนินการไม่ได้ เพราะติดขัดที่รายได้ ความจำเป็น แรงจูงใจและระเบียบ จึงไม่ได้ดำเนินการและก็ได้ไม่ได้แจ้งมติที่ประชุมหรือประกาศ ผลการพิจารณาให้สมาชิกได้ทราบอย่างทั่วถึงทุกคน ด้วยเหตุนี้จึงอาจเป็นผลให้สมาชิกมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังกล่าว ซึ่งคณะกรรมการดำเนินงานควรพิจารณาปรับปรุงต่อไป

3.2.2 ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่) สมาชิกมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในข้อที่มีความถี่สูงสุดในสามลำดับแรก คือ บุคลากรควรประพฤติตนให้สุภาพ อ่อนโยน พุดจา ไพเราะให้น่าฟังยิ่งขึ้นและแต่งกายเรียบร้อย บุคลากรควรได้รับการพัฒนาอบรมอยู่เสมอ และควรจัดให้มีบุคลากรต้อนรับให้คำแนะนำ ตามลำดับ ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่เป็นท้องถิ่นเขตอำเภอบ้านลาด อาจจะมีการพูดคุยกับคนคุ้นเคยหรือคนในท้องถิ่นเดียวกันด้วยสำเนียงท้องถิ่น ซึ่งมีลักษณะเสียงดัง น้ำเสียงห้วนและพูดเร็ว สมาชิก ผู้อาวุโสกว่าหรือคนที่ไม่คุ้นเคยหรือคนต่างถิ่นอาจมีความรู้สึกที่ไม่สุภาพ พุดจาแข็งกร้าว ไม่ให้เกียรติ ซึ่งไม่เหมาะสมกับเป็นให้บริการแก่สมาชิก เจ้าหน้าที่ผู้ขายบางคนบางโอกาสบางวัน อาจแต่งกายตามสบายเกินไป เช่น สวมใส่กางเกงยีน ปลอมขายเสื้อออกนอกกางเกง หรือใส่ รองเท้าแตะ เป็นต้น ซึ่งสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด จัดให้มีการประชุมผู้จัดการและเจ้าหน้าที่เป็นประจำทุกเดือน ในการประชุมแต่ละครั้งได้มีการอบรมแนะนำแนวทางการปฏิบัติงานของแต่ละงาน สำหรับการอบรมเป็นวัน ๆ เป็นเรื่องเป็นราว สหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ยังไม่ได้เคยดำเนินการ แต่ได้มีการส่งผู้จัดการและเจ้าหน้าที่เป็น คน ๆ เป็นครั้ง ๆ ไปเข้ารับการอบรมที่ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย หรือ สหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อันจัดขึ้นเกือบทุกครั้ง แต่ไม่ได้ประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกทราบ ด้วยเหตุนี้จึงอาจเป็นผลให้สมาชิกมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังกล่าว ซึ่งคณะกรรมการดำเนินงานควรพิจารณาปรับปรุงต่อไป

3.2.3 ด้านการบริการ สมาชิกมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในข้อที่มีความถี่สูงสุดในสามลำดับแรก คือ ควรให้บริการรวดเร็วและมีความสะดวกยิ่งขึ้น ควรเปิดบริการทุกประเภทตลอดเดือน และควรเปิดบริการช่วงพักเที่ยงและวันเสาร์วันอาทิตย์ด้วย ตามลำดับ ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า สมาชิกส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมีภาระงานในอาชีพที่ต้องจัดทำ และบางช่วงเวลาต้องทำตามระยะเวลา เช่น การเก็บเกี่ยว เป็นต้น ถ้ามาใช้บริการในช่วงเวลาดังกล่าว สมาชิกอาจต้องการความสะดวกและรวดเร็วเป็นพิเศษ เพราะมีภาระงานที่ต้องทำรออยู่ อีกทั้งสมาชิกส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและไม่ค่อยได้เขียนหนังสือเป็นประจำ จึงเขียนหนังสือกรอกแบบคำขอต่าง ๆ ไม่ค่อยคล่องตัว อาจจะมี ความต้องการให้เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการกรอกแบบคำขอต่าง ๆ ให้ก็เป็นไปได้ เพราะสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ สหกรณ์ก็ได้จัดให้สมบูรณ์คล่องตัวและรวดเร็วอยู่แล้ว สำหรับการเปิด

บริการของสหกรณ์ ปกติเปิดให้บริการในวันเวลาราชการและหยุดพักเที่ยง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้พักผ่อน อาจจะทำให้สมาชิกที่อยากจะมาใช้บริการในช่วงเวลาดังกล่าวไม่ได้รับความสะดวก ข้อเสนอแนะนี้ควรได้รับการพิจารณาปรับปรุงให้มีการจัดเจ้าหน้าที่เป็นเวรให้บริการช่วงพักเที่ยง และวันเสาร์สักครึ่งวัน เพื่อดูปริมาณการมาใช้บริการเพื่อเปรียบเทียบกับ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น คำนวณคุ้มหรือไม่ ด้วยเหตุนี้จึงอาจเป็นผลให้สมาชิกมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังกล่าว ซึ่งคณะกรรมการดำเนินงานควรพิจารณาปรับปรุงต่อไป

3.2.4 ด้านสวัสดิการ สมาชิกมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในข้อที่มีความถี่สูงสุดในสามลำดับแรก คือ ควรจัดสวัสดิการประเภทอื่น ๆ เพิ่มขึ้น ควรเพิ่มวงเงินสวัสดิการ และควรเบิกค่ารักษาพยาบาลในวงเงินได้ทั้งโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ตามลำดับ ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ประเภทและวงเงินสวัสดิการที่สหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ที่ให้บริการอยู่สอดคล้องกับฐานะและสถานการณ์การเงินปัจจุบัน ซึ่งบางประเภทและวงเงินอาจจะน้อยกว่าสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ใกล้เคียง สำหรับการเบิกค่ารักษาพยาบาลมีระเบียบให้เบิกได้เฉพาะโรงพยาบาลของรัฐเท่านั้น เพราะพิจารณาเห็นว่ามีมาตรฐานการรักษาและราคาไม่แพง แต่ปัจจุบันสมาชิกได้รับบัตรประกันสังคม 30 บาท รักษาทุกโรคของรัฐบาลทุกคน คณะกรรมการดำเนินงานควรที่ต้องพิจารณากำหนดให้สวัสดิการประเภทนี้ใหม่ ซึ่งควรรับฟัง ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของสมาชิกในการเบิกค่ารักษาจากโรงพยาบาลของเอกชนได้ โดยจัดเป็น สวัสดิการเสริมที่รัฐบาลได้ให้ไว้แล้ว ด้วยเหตุนี้ จึงอาจเป็นผลให้สมาชิกมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังกล่าว ซึ่งคณะกรรมการดำเนินงานควรพิจารณาปรับปรุงต่อไป

3.2.5 ด้านอาคารสถานที่ สมาชิกมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในข้อที่มีความถี่สูงสุดในสามลำดับแรก คือ ควรปลูกต้นไม้ ไม้ดอกไม้ประดับและปลูกหญ้า ควรปรับปรุงทางเข้าออกให้กว้างขึ้น และควรมีตู้รับฟังความคิดเห็นและบอร์ดประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ที่ตั้งปัจจุบันเป็นอาคารก่อสร้างใหม่ บนเนื้อที่ 3 ไร่เศษ เปิดให้บริการได้ไม่ถึงปี สหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ได้ดำเนินการพัฒนาอาคารสถานที่เป็นไปตามแผนงานที่ได้ตั้งไว้โดยจัด เงินงบประมาณพัฒนาจากภายในอาคารก่อน และพัฒนาบริเวณพื้นที่เป็นลำดับถัดไป ปัจจุบันได้พัฒนาภายในอาคารเกือบเสร็จสมบูรณ์ คาดว่าในปีถัดไปจะเริ่มพัฒนาบริเวณพื้นที่ซึ่งก็มี แผนงานพัฒนาเช่นเดียวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของสมาชิก ด้วยเหตุนี้จึงอาจเป็นผลให้สมาชิกมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังกล่าว ซึ่งคณะกรรมการดำเนินงานควรรับไว้พิจารณาปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ด้านการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งต้องรีบปรับปรุงให้ดีขึ้นเพราะด้านการบริการเป็นหัวใจสำคัญของงานธุรกิจ ผู้บริหารสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ควรจัดให้มีการอบรมเทคนิคการให้บริการที่ประทับใจสมาชิก ตลอดจนจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสบายและระบบการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.2 ด้านสวัสดิการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสวัสดิการเป็นการสร้างขวัญกำลังใจและความจงรักภักดีต่อสหกรณ์เครดิตยูเนียน ผู้จัดการหรือคณะกรรมการดำเนินงานควรประชาสัมพันธ์และจัดให้ทั่วถึงอย่างเสมอภาค ตลอดจนจัดเพิ่มประเภทและเพิ่มวงเงินสวัสดิการเท่าที่ทำได้

1.3 ด้านอาคารสถานที่ของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ผลการวิจัยพบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมสมาชิกมีความพึงพอใจมากในทำเลที่ตั้งดี อาคารใหญ่โตกว้างขวาง ติดเครื่องปรับอากาศเย็นสบายดี แต่สมาชิกเสนอแนะให้ปลูกต้นไม้ประดับ ปลูกหญ้าในสนาม ขยายทางเข้าออกให้กว้างขึ้น ตลอดจนสร้างที่จอดรถให้เพียงพอ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ควรได้รับการพัฒนาอย่างยิ่ง

2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด ของสมาชิก

2.2 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด กรณีที่ได้รับรางวัลสหกรณ์ดีเด่นภาคใต้และสมาชิกดีเด่นอันดับ 1 ของประเทศไทย ปี 2532

2.3 การศึกษาความต้องการ ทักษะและพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด

2.4 การศึกษาทัศนคติและความรู้ความเข้าใจของคณะกรรมการดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนียน เขตจังหวัดเพชรบุรี

2.5 การศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน เขตอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กาญจนา ภาสุรพันธ์. (2531). ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายใน
วิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขต 8. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.
(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- กิติมา ปรีดีติลก. (2529). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ธนะการพิมพ์.
- เกล็ดแก้ว ร่วงลือ. (2528). ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษา
นอกโรงเรียน. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2537). นโยบาย แผนงานโครงการในการส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์.
กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมสหกรณ์.
- กรองแก้ว อยู่สุข. (2535). พฤติกรรมขององค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย. ม.ป.ป. คู่มือสหกรณ์เครดิตยูเนียนสำหรับ
สมาชิก. กรุงเทพฯ : ฝ่ายวิชาการชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย
จำกัด.
- (2524). คู่มือสหกรณ์เครดิตยูเนียนสำหรับสมาชิก. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
วีรธรรม.
- (2529). คู่มือสหกรณ์เครดิตยูเนียนสำหรับสมาชิก. กรุงเทพฯ : ฝ่ายวิชาการชุมนุม
สหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด.
- (2544). คู่มือสหกรณ์เครดิตยูเนียนสำหรับสมาชิก. กรุงเทพฯ : ฝ่ายวิชาการชุมนุม
สหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด.
- ดำรัส สิริอุทยานนท์ และกัลยา ชินพันธ์. ม.ป.ป. การสหกรณ์ กข.103-8 ขพณ.3208 –
พช.945. กรุงเทพฯ : ฟันนี่พับบลิชซิง.
- นิตยา ศรีวิไล. (2532). บทบาทของสหกรณ์เครดิตยูเนียนต่อชุมชนตามทฤษฎีของ
กรมการดำเนินการและสมาชิกในจังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ กษ.ม.
(เศรษฐศาสตร์สหกรณ์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีการเกษตร
แม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.

- บุญเชิด ภิญโญนันตพงษ์. (2545). *ประมวลสาระชุดวิชาการพัฒนาเครื่องมือสำหรับประเมินการศึกษา (หน่วยที่ 3)*. นนทบุรี : สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประนอม แสงจันทร์. (2529). *ความพึงพอใจในการศึกษาวิชาชีพพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลในสถานศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. ถ่ายเอกสาร.
- พิชัย สารภักดิ์. (2527). *การศึกษาสหกรณ์นิคมในรูปการพัฒนาชุมชน:ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์นิคมวังไทร จำกัด กิ่งอำเภอวังจันทร์ จังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์ กษ.ม. (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2524). *พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ - ไทย*. กรุงเทพฯ ฯ : บริษัทรุ่งศิลป์การพิมพ์ (1997) จำกัด.
- ภักดี ดนัยพงศ์กร. (2539). *พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาซอยหนองจิก จังหวัดปัตตานี*. ปรินญานิพนธ์ ศศ.ม. (ไทยคดีศึกษา). ปัตตานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ไมตรี วิไลกิจ. (2539). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อด้านบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีการให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บสำนักงานใหญ่*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ลิวรรณ ภูมิไจสกุล. (2532). *ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.(การตลาด). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ลือชา ธรรมวินัยสถิต. (2528). *บทบาทของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในการพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การสหกรณ์). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. (2538). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา .พิมพ์ครั้งที่ 4*. กรุงเทพฯ ฯ : สุวีริยาสาส์น.

- ศรัทธา วุฒิพงศ์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). นครศรีธรรมราช : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศุภกิจ อัครชัย. (2528). การศึกษาปัญหาการดำเนินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู. วิทยานิพนธ์ พณ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ศุภชัย คุณาวัฒนพฤกษ์ และดวงสมร บุญผดุง. (2532). การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์วิจิตรรินทร์ สาสน์.
- ศุภางค์ จิรเดชพิทักษ์. (2525). การศึกษาบทบาทของชุมชนมือสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนแห่งประเทศไทย จำกัด ที่มีต่อสมาชิก. วิทยานิพนธ์ บธ.บ. (การตลาด). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2529). ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยา. กรุงเทพฯ ฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดอักษรบัณฑิต.
- สมรภูมิ ขวัญคุ้ม. (2530). ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในโรงเรียน. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาแนะแนว). กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2544). จิตวิทยาเพื่อการฝึกอบรมผู้ใหญ่. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ ฯ : ธีระป้อมวรรณกรรม .
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ). วิทยานิพนธ์ กศ.ม.(การบริหารการศึกษา มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- เอื้อน หุ่นเที่ยง. (2539). ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์นิคมเขียงคำ จำกัด. วิทยานิพนธ์ กษ.ม.(เศรษฐศาสตร์สหกรณ์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.
- Morse, Nancy C. (1955). "Satisfaction," in *the White Collar Job*. Michigan : University of Michigan.
- Wallerstein, Harvey A. (1971). *Dictionary of Psychology*. Maryland : Penguin Book , Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

**ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน
โพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี**

คำชี้แจง

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปวิจัยครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม) สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ขอความกรุณาจากท่านสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนได้ให้ข้อเท็จจริงในความพึงพอใจของ ท่านที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งข้อมูลของท่านจะเก็บเป็นความลับ และไม่มีผลทางลบต่อท่าน โดยจะ ประมวลผลในภาพรวม และจะนำผลที่ได้ไปเสนอคณะกรรมการดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนิ ยน เพื่อปรับปรุงพัฒนาให้เป็นไปตามความต้องการและความพึงพอใจของสมาชิก

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของสมาชิก

คำชี้แจง : โปรดพิจารณากรอกข้อความและกาเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับสถานภาพ ของท่าน

1. อายุ

() 20 – 25 ปี

() 26 – 40 ปี

() 41 ปีขึ้นไป

2. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา

() มัธยมศึกษาตอนต้น

() สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น

3. จำนวนเงินหุ้น

- ☐ () น้อยกว่า 10,000 บาท
- ☐ () 10,000 – 20,000 บาท
- ☐ () 20,010 – 30,000 บาท
- ☐ () มากกว่า 30,000 บาท

4. อายุการเป็นสมาชิก

- ☐ () น้อยกว่า 3 ปี
- ☐ () 3 – 5 ปี
- ☐ () 6 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิต
ยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจง : โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างแต่ละข้อเพียงช่องเดียวที่ตรงกับความพึงพอใจ
ของท่านลงในระดับความพึงพอใจในช่องใดช่องหนึ่ง

การดำเนินงานของสหกรณ์	มีระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากร(คณะกรรมการ)					
1. กรรมการมีความสุภาพอ่อนโยนและมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี					
2. กรรมการมีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานเหมาะสม					
3. กรรมการเสียสละเวลาให้สหกรณ์เครดิตยูเนียนฯเสมอ					
4. กรรมการมีความสามารถในการแก้ปัญหาการดำเนินงานได้ดี					
5. กรรมการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิก					
6. กรรมการมีความรับผิดชอบ และซื่อสัตย์					
ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่)					
1. ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง					
2. ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่สร้างบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรที่ดี					
3. ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงลักษณะการพูดคุยสุภาพอ่อนโยน					
4. ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสม					
5. ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเหมาะสม					

การดำเนินงานของสหกรณ์	มีระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและพัฒนาตนเองเสมอ					
7. ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์					
8. ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่อุทิศเวลาเพื่อความสำเร็จของงาน					
ด้านการบริการ					
1. ความสะดวกในการสมัครเข้าเป็นสมาชิก					
2. ความสะดวกในการฝากเงินและการถอนเงิน					
3. ความรวดเร็วในการบริการรับฝาก - ถอนเงิน					
4. การบริการในการกู้ยืม					
5. การบริการในการกู้พิเศษ					
6. การบริการในการกู้ฉุกเฉิน					
7. การคิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้					
8. ขั้นตอนในการดำเนินงานให้กู้เงินมีความเหมาะสม					
9. ความรวดเร็วและวิธีปฏิบัติในการดำเนินการกู้เงิน					
10. ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในการใช้บริการ					
11. การให้การศึกษอบรมแก่สมาชิก					
12. ความทันสมัยของรูปแบบการบริการ					
ด้านสวัสดิการ					
1. ทุนการศึกษาบุตรหลานสมาชิกที่เรียนดีแต่ยากจน					
2. สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลเหมาะสม					
4. สวัสดิการเงินกู้(การประกัน/ป้องกันหนี้สูญให้สมาชิก)					
4. สวัสดิการต้อนรับชีวิตใหม่ที่เป็นบุตรของสมาชิก					
5. สวัสดิการสร้างรังรัก					
6. สวัสดิการทุนบำรุงขวัญสมาชิกสูงอายุ					
7. สวัสดิการสงเคราะห์ครอบครัวสมาชิก					
8. จำนวนเงินค่าสวัสดิการต่างๆ เหมาะสม					

การดำเนินงานของสหกรณ์	มีระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารการเปลี่ยนแปลงสวัสดิการ					
10. ความรวดเร็วในการขอรับสวัสดิการ					
11. ความทั่วถึงและเท่าเทียมในการจัดสวัสดิการ					
ด้านอาคารสถานที่					
1. ความสะดวกในการเข้า ออก สำนักงาน					
2. ความสะอาดความเป็นระเบียบเรียบร้อยอาคารสถานที่					
3. การตกแต่งบริเวณและอาคารสถานที่สวยงาม					
4. ความสะอาดของห้องน้ำ และมีจำนวนเพียงพอ					
5. ที่พักรอรับบริการ					
6. บรรยากาศความร่มรื่นโดยรวม					
6. ความปลอดภัยของสำนักงาน มีอุปกรณ์ดับเพลิงพร้อม					
8. สถานที่จอดรถสำหรับสมาชิกและผู้มาติดต่อ					
9. คัดป้ายบอกขอบเขตของการบริการชัดเจน					
10. การจัดเวรยามดูแลรักษาการณ์					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อ
การดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด

คำชี้แจง : โปรดเขียนข้อคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ด้านบุคลากร (คณะกรรมการ)

.....

.....

.....

2. ด้านบุคลากร (ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่)

.....

.....

.....

3. ด้านการบริการ

.....

.....

.....

4. ด้านสวัสดิการ

.....

.....

.....

5. ด้านอาคารสถานที่

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

เทิม มิตรจิต



ที่ ทบ 10127.5/2545

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๒ เมษายน 2545

เรื่อง ขอลาความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานคณะกรรมการดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายเทิม มิตรจิต นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 333 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในระหว่าง เดือนพฤษภาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายเทิม มิตรจิต ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเกื้อหนุนประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5736, 5644

โทรสาร. 02-258-4119

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ ทบ 1012/ ๒๕๔๔

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๖ มีนาคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานคณะกรรมการสหกรณ์เครดิตยูเนียน โรงเรียนวัดหนองแก

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายเทิม มิตร์จิต นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี" โดยมี รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน จำนวน 50 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโพธิ์ลอยพัฒนา จำกัด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในระหว่างเดือนเมษายน 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายเทิม มิตร์จิต ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 258-4119

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

ดร.จารึก ชุกติติกุล

การศึกษา กศ.ด. พัฒนศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
หน้าที่การงาน รองคณบดีคณะคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีชั้นสูง
 สถาบันราชภัฏเพชรบุรี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวิทย์ เปี้ยผ่อง

การศึกษา พ.ม.(ศึกษาด้วยตนเอง) กศ.บ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 CERT. IN. TQM. (UNN.ENGLAND)
หน้าที่การงาน คณบดีคณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี

ผลงาน

1. จัดตั้งธนาคารหมู่บ้าน (สหกรณ์เครดิตยูเนียน) มากกว่า 52 แห่ง ในจังหวัดเพชรบุรี มีสมาชิกมากกว่า 51,000 คน และมีเงินทุนหมุนเวียนมากกว่า 500 ล้านบาท
2. เป็นผู้มีผลงานดีเด่นส่งเสริมสหกรณ์เครดิตยูเนียน ปี 2537 ในโอกาสครบรอบ 30 ปี ของสหกรณ์เครดิตยูเนียน
3. เป็นผู้พัฒนาชนบทดีเด่น ปี 2539 ของสถาบันราชภัฏ (รับรางวัลมูลนิธิบุญถิ่นอุตสาหกรรม)
4. ผลงานวิจัยเกี่ยวกับสหกรณ์เครดิตยูเนียน 3 เรื่อง

อาจารย์ ชำนาญ อิมสะอาด

การศึกษา กศ.บ. ภูมิศาสตร์ สาขาการศึกษาในชนบท
 กศ.ม. บรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
หน้าที่การงาน หัวหน้าภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ และหัวหน้าสำนักงานห้องสมุด
 สถาบันราชภัฏเพชรบุรี

ผลงาน

1. ร่วมก่อตั้งและเผยแพร่สหกรณ์เครดิตยูเนียนเพชรบุรี ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2522 - 2545
2. เป็นรองประธานกรรมการชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย 2 วาระ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ – สกุล	นายเทิม มิตรจิต
วัน เดือน ปีเกิด	7 ธันวาคม 2503
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	56 หมู่ 1 ตำบลสะพานไกร อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี 76150
สถานที่ทำงาน	โรงเรียนบ้านโป่งสลอด ตำบลหนองกะป๋อ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี 76150
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2520	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนพรหมานุสรณ์ จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ. 2522	ประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา วิทยาลัยครูเพชรบุรี
พ.ศ. 2525	ประกาศนียบัตรประโยคครูพิเศษมัธยม (ศึกษาด้วยตนเอง)
พ.ศ. 2528	ศึกษาศาสตรบัณฑิต (บริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. 2545	การศึกษามหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ