

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาภาพพจน์สหกรณ์ออมทรัพย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครศรีธรรมราช จำกัด จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีขั้นตอนดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงภาพพจน์สหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครศรีธรรมราช จำกัด ในทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครศรีธรรมราช จำกัด
2. เพื่อศึกษาถึงภาพพจน์ที่พึงประสงค์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครศรีธรรมราช จำกัด
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อภาพพจน์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครศรีธรรมราช จำกัด

#### สมมติฐานการวิจัย

1. สมาชิกที่มีเพศต่างกัน จะมองภาพพจน์สหกรณ์แตกต่างกัน
2. สมาชิกที่มีความถี่ในการกู้เงินต่างกัน จะมองภาพพจน์สหกรณ์แตกต่างกัน
3. สมาชิกที่มีรายได้ต่างกัน จะมองภาพพจน์สหกรณ์แตกต่างกัน
4. สมาชิกที่มีหน่วยงานสังกัดต่างกัน จะมองภาพพจน์สหกรณ์แตกต่างกัน
5. สมาชิกที่มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิกต่างกัน จะมองภาพพจน์สหกรณ์แตกต่างกัน

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครศรีธรรมราช จำกัด ที่มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครศรีธรรมราช จำกัด ทุกสังกัดในสถานศึกษาและหน่วยงานการศึกษาที่ไม่สังกัดสถานศึกษาของรัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราช ในฐานะที่เป็นผู้แทนสมาชิก ประจำปี 2547 จำนวน 797 คน

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครศรีธรรมราช จำกัด ที่มาใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครศรีธรรมราช จำกัด ทุกสังกัดในสถานศึกษาและ

หน่วยงานการศึกษาที่ไม่สังกัดสถานศึกษาของรัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราช ในฐานะที่เป็นผู้แทนสมาชิก ประจำปี 2547 จำนวน 267 คน แบ่งเป็น 4 เขตพื้นที่การศึกษา

### เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อศึกษาภาพพจน์สหกรณ์ออมทรัพย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์ออมทรัพย์ครุนครศรีธรรมราช จำกัด จังหวัดนครศรีธรรมราช คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก ประเภทของการบริการ และความถี่ในการกู้เงิน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครุนครศรีธรรมราช จำกัด ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับการแสดงผลพฤติกรรม 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับลักษณะองค์การ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับการแสดงผลพฤติกรรม 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับภาพพจน์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครุนครศรีธรรมราช จำกัด ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับการแสดงผลพฤติกรรม 5 ระดับ จำนวน 56 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกรรมการดำเนินการ ด้านพนักงาน และด้านการให้บริการ

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพพจน์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครุนครศรีธรรมราช จำกัด

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

เมื่อรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ซึ่งมีการดำเนินการ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อจัดเป็นหมวดหมู่ จะได้ทราบลักษณะพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และทำการวิเคราะห์โดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ค่า t-test และ F-test เพื่อใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐานตามลักษณะตัวแปร

### สรุปผลการวิจัย

1. สมาชิกมีส่วนร่วมในกิจกรรมสหกรณ์โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย และเมื่อพิจารณารายชื่อ จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ชื่อที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมมากที่สุดคือการได้ใช้สิทธิออกเสียงเลือกตั้งคณะกรรมการสหกรณ์ชุดปัจจุบัน รองลงมาคือ การเข้าร่วมกิจกรรมประชุมใหญ่สามัญประจำปี และการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการเงินกู้ฉุกเฉิน ส่วนการมีส่วนร่วมจากน้อยที่สุดไปหามาก 3 ลำดับ ได้แก่ การเข้าร่วมสมัครเป็นผู้ตรวจสอบกิจการสหกรณ์ รองลงมาคือ การสมัครเป็นกรรมการสหกรณ์ และการเข้าร่วมพิจารณาเงินกู้ยืมประจำปีของสหกรณ์

2. สมาชิกมีการรับรู้เกี่ยวกับลักษณะองค์การโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และเมื่อพิจารณารายชื่อจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ชื่อที่มีการรับรู้มากที่สุดคือ ทำเลที่ตั้งของสหกรณ์เหมาะสม / สะดวกต่อการมาติดต่อ รองลงมาคือ ภายในสหกรณ์มีความสะอาด และสหกรณ์ออมทรัพย์ครุฑนครศรีธรรมราช จำกัด มีความมั่นคงในงบลงทุน ส่วนการรับรู้จากน้อยที่สุดไปหามาก 3 ลำดับ ได้แก่ สหกรณ์มียานพาหนะที่อำนวยความสะดวกให้กับสมาชิก รองลงมาคือ สหกรณ์มีหนี้สินเงินนอกระบบต่ำ และการแบ่งผลกำไรสุทธิรายปีแก่สมาชิก สหกรณ์สูงกว่าสหกรณ์อื่น ๆ

3. สมาชิกมีความคิดเห็นต่อภาพพจน์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครุฑนครศรีธรรมราช จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคณะกรรมการดำเนินการ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ และด้านการให้บริการ

#### 4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 สมาชิกที่มีเพศต่างกัน จะมองภาพพจน์สหกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 สมาชิกที่มีความถี่ในการกู้เงินต่างกัน จะมองภาพพจน์สหกรณ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3 สมาชิกที่มีรายได้ต่างกัน จะมองภาพพจน์สหกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4 สมาชิกที่มีหน่วยงานสังกัดต่างกัน จะมองภาพพจน์สหกรณ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5 สมาชิกที่มีระยะเวลาเป็นสมาชิกต่างกัน จะมองภาพพจน์สหกรณ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## อภิปรายผล

1. สมาชิกมีส่วนร่วมในกิจกรรมสหกรณ์โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย และเมื่อพิจารณารายชื่อ จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ชื่อที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมมากที่สุดคือการได้ใช้สิทธิออกเสียงเลือกตั้งคณะกรรมการสหกรณ์ชุดปัจจุบัน รองลงมาคือ การเข้าร่วมกิจกรรมประชุมใหญ่สามัญประจำปี และการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการเงินกู้ฉุกเฉิน อาจเป็นเพราะการดำเนินงานในลักษณะสหกรณ์เป็นการดำเนินงานโดยสมาชิก กล่าวคือ เมื่อได้มีการจัดตั้งสหกรณ์ออกมาเรียบร้อยแล้ว สมาชิกจะเลือกตั้งตัวแทนจากที่ประชุมใหญ่ให้เข้ามาบริหารในสหกรณ์ ตัวแทนสมาชิกนี้เรียกว่า “คณะกรรมการดำเนินการ” เป็นทั้งสิทธิและหน้าที่อันสำคัญยิ่งของสมาชิกทุกคนควรจะต้องเข้าร่วมประชุมใหญ่ของสหกรณ์ ซึ่งเป็นโอกาสที่สมาชิกจะแสดงบทบาทรักษาสิทธิและปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของตน ตลอดจนการติดตามผลการดำเนินงาน การจัดสรรผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจอย่างยุติธรรม กำหนดนโยบายดำเนินงาน รวมทั้งคัดเลือกกรรมการดำเนินการที่มีความสามารถ และมอบภาระให้ดำเนินการต่อไป ในแนวทางอันเป็นประโยชน์ต่อมวลสมาชิก เสริมสร้างความเจริญมั่นคงให้กับสหกรณ์ โดยสมาชิกทุกคนที่เข้าร่วมประชุมจะต้องร่วมกันอภิปรายปัญหา แสดงความคิดเห็น ออกเสียงและยอมรับมติของที่ประชุม ซึ่งไม่ขัดต่อกฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบ เพื่อให้สหกรณ์ดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ทุกประการ โดยร่วมกันพิจารณาในเรื่อง ต่าง ๆ เหล่านี้ รับทราบสมาชิกเข้าใหม่ และลาออกจากสหกรณ์ระหว่างปี รับทราบรายงานประจำปี พิจารณาและอนุมัติงบดุล พิจารณาและอนุมัติการจัดสรรกำไรสุทธิประจำปี พิจารณาแก้ไขเพิ่มเติมข้อบังคับ พิจารณาและอนุมัติแผนงานและงบประมาณรายได้รายจ่าย พิจารณากำหนดวงเงินกู้ยืมและค้ำประกัน พิจารณาและรับทราบรายงานผลการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบกิจการ การเลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินการพิจารณาและลงมติให้สหกรณ์สมัครเข้าเป็นสมาชิกของชุมนุมสหกรณ์ พิจารณาเลือกผู้ตรวจสอบกิจการ พิจารณาให้ความร่วมมือและประสานงานกับสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ในการเผยแพร่งานสหกรณ์ และฝึกอบรมเกี่ยวกับการสหกรณ์ (เจริญ บำรุงวงศ์ 2539 : 37) ส่วนการมีส่วนร่วมจากน้อยที่สุดไปหามาก 3 ลำดับ ได้แก่ การเข้าร่วมสมัครเป็นผู้ตรวจสอบกิจการสหกรณ์ รองลงมาคือ การสมัครเป็นกรรมการสหกรณ์ และการเข้าร่วมพิจารณาวงเงินกู้ยืมประจำปีของ สหกรณ์ อาจเป็นเพราะ “คณะกรรมการดำเนินการ” ให้สมาชิกมีส่วนร่วมผ่านตัวแทนที่ได้รับการคัดเลือก (จินตนา กลัดกล้า 2538 : 28)

2. สมาชิกมีการรับรู้เกี่ยวกับลักษณะองค์การโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และเมื่อพิจารณารายชื่อจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ชื่อที่มีการรับรู้มากที่สุดคือ ท่าเลที่ตั้งของ สหกรณ์เหมาะสม / สะดวกต่อการมาติดต่อ รองลงมาคือ ภายในสหกรณ์มีความสะอาด และ สหกรณ์ ออมทรัพย์ครุฑนครศรีธรรมราช จำกัด มีความมั่นคงในงบลงทุน อาจเป็นเพราะสหกรณ์ ออมทรัพย์มีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์โดยการถือหุ้น รับเงินฝากจากสมาชิก ให้สมาชิกกู้ยืมตามความจำเป็นหรือมีประโยชน์ กู้ยืมเงินเพื่อกิจการตามวัตถุประสงค์ ให้สหกรณ์ อื่นกู้ยืมเงิน และส่งเสริมการช่วยเหลือซึ่งกันและกันและช่วยตัวเองในหมู่สมาชิก นอกจากนี้ สหกรณ์ยังตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม (ผล สัตถาภรณ์ 2533 : 23) ส่วนการรับรู้จากน้อยที่สุดไปหา มาก 3 ลำดับ ได้แก่ สหกรณ์มียานพาหนะที่อำนวยความสะดวกให้กับสมาชิก รองลงมาคือ สหกรณ์มีหนี้สินเงินนอกระบบต่ำ และการแบ่งผลกำไรสุทธิรายปีแก่สมาชิกสหกรณ์สูงกว่า สหกรณ์อื่น ๆ อาจเป็นเพราะการดำเนินงานของสหกรณ์ 3 ส่วนนี้คณะกรรมการดำเนินการ มีการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกทราบน้อย

3. สมาชิกมีความคิดเห็นต่อภาพพจน์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครุฑนครศรีธรรมราช จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคณะกรรมการดำเนินการ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ และด้านการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ชนะ กล้าชิงชัย (2541 : 16) พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ทำให้ลูกค้า มีความพึงพอใจเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพองค์การ ด้านพนักงาน และ ด้านบริการ ซึ่งน่าจะเป็นประโยชน์ในการสร้างภาพพจน์ที่ดีแก่สหกรณ์ออมทรัพย์ครุฑ นครศรีธรรมราช จำกัด ถ้าคณะกรรมการดำเนินการได้มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกอย่างสม่ำเสมอในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความรัก ความสามัคคีและ ปลุกสำนึกในการเป็นเจ้าของสหกรณ์ร่วมกัน

4. สมาชิกที่มีเพศ รายได้ หน่วยงานสังกัด และระยะเวลาเป็นสมาชิกต่างกันจะมอง ภาพพจน์สหกรณ์แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะ สมาชิกที่มีเพศ รายได้ หน่วยงานสังกัด และระยะเวลา เป็นสมาชิกต่างกันจะมองภาพพจน์สหกรณ์แตกต่างกันภาพพจน์ของสหกรณ์ด้านการให้บริการ ถูกตีความหมายว่าสหกรณ์เลือกปฏิบัติในการให้บริการสมาชิกแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกัน แต่ละกลุ่ม มีความคาดหวังไม่เหมือนกัน ดังนั้นเมื่อได้รับบริการไม่เท่ากับที่คาดหวังไว้ จึงมีความคิดเห็น ต่อภาพพจน์สหกรณ์แตกต่างกัน ส่วนสมาชิกที่มีความถี่ในการกู้เงินต่างกัน จะมองภาพพจน์ สหกรณ์ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะความคาดหวังต่อการมากู้เงินของสมาชิกเหมือนกัน ดังนั้น เมื่อได้รับบริการตรงตามที่คาดหวังไว้จึงมีความคิดเห็นต่อภาพพจน์สหกรณ์ไม่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

#### 1.1 ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิก

สหกรณ์เป็นองค์กรที่เกิดขึ้นจากความสมัครใจของสมาชิกรวมกลุ่มกันอยู่บนพื้นฐานแห่งคุณค่าของการเหลือตนเอง รับผิดชอบตนเอง ในขณะเดียวกันสมาชิกภายในกลุ่มก็ได้ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันในการแก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจ ในการดำเนินงานของสหกรณ์จะสัมฤทธิ์ผลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการที่สมาชิกให้ความร่วมมือมากน้อยเพียงใด ดังนั้นการเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการดำเนินการต่าง ๆ ของสหกรณ์จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการให้สมาชิกมีส่วนร่วมดังกล่าว ซึ่งอาจจะกระทำได้โดยการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกรับรู้เรื่องราวต่าง ๆ ของสหกรณ์อย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง การให้สมาชิกเสนอข้อคิดเห็น หรือแนวทางปฏิบัติเพื่อเป็นการพัฒนาสหกรณ์ หรือการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างสมาชิกกับเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการดำเนินการ ก็เป็นวิธีที่ทำให้สมาชิกมีส่วนร่วมมากขึ้น ประการสำคัญควรมีการรณรงค์ให้สมาชิกได้มีส่วนในการเข้าร่วมประชุมสามัญประจำปีที่สหกรณ์จัดขึ้น โดยชี้เห็นประโยชน์ของการเข้าร่วมการประชุมดังกล่าว เป็นต้น

#### 1.2 ด้านคณะกรรมการดำเนินการ

คณะกรรมการดำเนินการถือเป็นองค์การบริหารสหกรณ์ที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในการดำเนินงานของสหกรณ์ตามนโยบายที่ได้รับจากที่ประชุมใหญ่ และเป็นผู้สร้างความเป็นปึกแผ่นมั่นคงแก่สหกรณ์ ดังนั้น จึงควรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการบริหารงาน

#### 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์เป็นด่านแรกที่สมาชิกจะมีปฏิสัมพันธ์ด้วย การที่สหกรณ์จะประสบความสำเร็จในการดำเนินการหรือไม่ ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับพนักงานที่ให้บริการแก่สมาชิก ดังนั้นเจ้าหน้าที่จึงควรมีความซื่อสัตย์ ไม่ควรมเสลดอารมณ์และสีหน้าแสดงความไม่พอใจเมื่อสมาชิกซักถาม หลีกเลี่ยงการโต้เถียง คำหยาบ ประณาม หรือบ่น ควรพยายามใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม อ่อนโยน และประการสำคัญเจ้าหน้าที่ควรให้บริการสมาชิกเสมอภาคกันทุกคน ตลอดจนควรอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานให้สหกรณ์อย่างเต็มความรู้ความสามารถ

#### 1.4 ด้านการให้บริการ

ควรพัฒนาระบบการให้บริการโดยลดขั้นตอนการขอกู้เงินที่ยุ่งยากและซ้ำซ้อน อาจใช้เจ้าหน้าที่รวมกลุ่มกันจัดทำกิจกรรม QC เพื่อลดขั้นตอนที่ยุ่งยากและซับซ้อนลง เป็นต้น ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการสมาชิกในช่วงพักกลางวันให้เพียงพอครบทุกฝ่าย ซึ่งหากสมาชิก

มาเวลาใดก็สามารถรับบริการได้ทันที นอกจากนี้ควรมีการจัดคิวในการให้บริการเพื่อความเสมอภาคของสมาชิกทุกคน

## 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาพพจน์สหกรณ์ออมทรัพย์นครศรีธรรมราช จำกัด ของสมาชิก เพื่อจะได้นำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุง พัฒนาภาพพจน์ของสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์แก่สมาชิกสูงสุด

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์นครศรีธรรมราช จำกัด

2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์นครศรีธรรมราช จำกัด