

ภาคนิพนธ์ : ความคิดเห็นต่อการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานยาสูบ

จำกัด ด้านการบริการแก่สมาชิก

ชื่อผู้เขียน : นางสาวสกุล อรุณแสง

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2549

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นต่อการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานยาสูบ จำกัด ด้านการบริการแก่สมาชิก ซึ่งมีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นต่อการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานยาสูบ จำกัด ด้านการบริการแก่สมาชิก 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานยาสูบ จำกัด ด้านการบริการแก่สมาชิก และ 3) เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง การดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ในอนาคต ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานยาสูบ จำกัด จำนวน 265 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าสถิติ t - test F-test หรือ One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA โดยใช้วิธีการทดสอบของ Scheffe เพื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนรายคู่ (Multiple Comparisons) และ ทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ด้วยค่าสหสัมพันธ์แบบ Pearson (Pearson Correlation)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชายและหญิงใกล้เคียงกันราวครึ่งหนึ่งจบปริญญาตรีและอยู่ในวัยทำงาน โดยมีส่วนร่วมกิจกรรมของสหกรณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการของสหกรณ์ด้านบริการแก่สมาชิก 4 ด้านคือ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการบริหารของสหกรณ์ ในระดับปานกลางทุกด้าน สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งหน้าที่การงาน และปัจจัยด้านสหกรณ์ ได้แก่ ความสัมพันธ์ของสมาชิก ผลตอบแทนที่ได้รับ และการมีส่วนร่วมของสมาชิก นั้นมีความสัมพันธ์กับ ความคิดเห็นต่อการดำเนินการของสหกรณ์ด้านบริการ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้

1. สหกรณ์ควรจัดทำโครงการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับทุนการศึกษาบุตรสมาชิกของสหกรณ์ และงานของสหกรณ์ด้านอื่น ๆ เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกติดตามการตรวจสอบการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหารสหกรณ์ เพื่อให้ทราบทั่วกัน และเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมปัจจุบัน

2. สหกรณ์ควรเพิ่มสวัสดิการสำหรับพนักงานเพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการของสหกรณ์เพิ่มขึ้น

3. สหกรณ์ควรมีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ให้มีทักษะในการบริการที่ดีเน้นการต้อนรับลูกค้าด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพเรียบร้อย และยอมรับคำติชม

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาตัวแปรเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการเพราะงานสหกรณ์เป็นงานบริการ ดังนั้นจึงควรศึกษาคุณภาพของการให้บริการทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

2. การบริหารงานสหกรณ์ให้ประสบความสำเร็จจะต้องมีความรู้ทางด้านการจัดการ ดังนั้นผู้ที่สนใจควรทำการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการสหกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อนำไปพัฒนาไปเป็นสหกรณ์ต้นแบบของหน่วยงานอื่น ๆ ไปปรับปรุงสหกรณ์ของตน

ABSTRACT

181089

Title of Research Paper : Opinions of Cooperatives' Members on Operations : A Case of
Thailand Tobacco Monopoly Cooperatives

Author : Mrs. Somsakul Arunchang

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2006

The study was conducted for the following purpose; 1) To study the opinions of cooperatives' members on operations of Thailand Tobacco Monopoly Cooperatives. 2) To study the influencing factors that affect on opinions of cooperatives' members on operations of Thailand Tobacco Monopoly Cooperatives. 3) To improve the operations of Thailand Tobacco Monopoly Cooperatives. The data were collected from 265 cooperatives' members on operations of Thailand Tobacco Monopoly Cooperatives. They were selected by accidental sampling technique. In this study, Percentage, mean and standard deviation were used to describe the data and t – test (Independent sample test), F-test (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA), Scheffe's method for Multiple comparisons test) and Pearson's correlation to test the hypothesis.

The findings were briefly stated as follows: The cooperatives' members on operations of Thailand Tobacco Monopoly Cooperatives are male and female half of them are bachelor's degree and working. Overall of them had a moderate cooperation and they also had moderate opinions of cooperatives' members on operations of Thailand Tobacco Monopoly Cooperatives. The hypothesis test found that the personal factors; gender, age, education level monthly income and job situation were different significant on opinions of cooperatives' members on operations of Thailand Tobacco Monopoly Cooperatives. The cooperatives members' factors; relationship, profit and cooperatives were different significant on opinions of cooperatives' members on operations of Thailand Tobacco Monopoly Cooperatives.

Recommendations for this study;

1. The Thailand Tobacco Monopoly Cooperatives should be advertising about scholarships and the operations to the member.
2. The Thailand Tobacco Monopoly Cooperatives should be improving the profits to increase the member's satisfaction.
3. The Thailand Tobacco Monopoly Cooperatives should be train about services mined the employees.

Recommendations for the next study;

1. In the next study the research should be study another relate variable such as the quality of services in the Thailand Tobacco Monopoly Cooperatives.
2. In the next study the research should be study about the management of the Thailand Tobacco Monopoly Cooperatives to find out the efficiency.