

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพด้านการเงินและความพึงพอใจของสมาชิก
ที่มีต่อการดำเนินงานของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด



นันทา สารทอง

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์
โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2548

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์

ชื่อเรื่อง

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพด้านการเงินและความพึงพอใจของสมาชิก
ที่มีต่อการดำเนินงานของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด

โดย

นันทา สารทอง

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ ดร.สุจิตรา รอดสมบูรณ์)

วันที่ 3 เดือน พ.ค. พ.ศ. 48

กรรมการที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ จรรยาสุภาพ)

วันที่ 3 เดือน พ.ค. พ.ศ. 48

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์น้ำเพชร วินิจชัยกุล)

วันที่ 3 เดือน พ.ค. พ.ศ. 48

หัวหน้าภาควิชาเศรษฐศาสตร์และสหกรณ์การเกษตร

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิชัย ต้นวัฒนากุล)

วันที่ 3 เดือน พ.ค. พ.ศ. 48

โครงการบัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงวุฒิ เพ็ชรประดับ)

รองประธานกรรมการโครงการบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 12 เดือน พ.ค. พ.ศ. 48

ชื่อเรื่อง	การวิเคราะห์ประสิทธิภาพด้านการเงินและความพึงพอใจ ของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด
ชื่อผู้เขียน	นางนันทา สารทอง
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.สุจิตรา รอดสมบูรณ์

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพด้านการเงิน เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด และเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด โดยใช้จำนวนตัวอย่าง 100 ราย การรวบรวมข้อมูลใช้ข้อมูลทุติยภูมิจากงบกำไรขาดทุน บัญชีแยกประเภทที่เกี่ยวข้อง และรายการอื่นๆ ที่จำเป็นในรายงานกิจการประจำปี ระหว่างปี พ.ศ. 2537 - 2546 และข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป (SPSS)

ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกร้านสหกรณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วงระหว่าง 41 – 50 ปี นับถือศาสนาพุทธ สมาชิกร้านสหกรณ์ส่วนใหญ่สมรสแล้ว และมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท สมาชิกร้านสหกรณ์ส่วนใหญ่มีจำนวนหุ้นต่ำกว่า 120 บาท มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกระหว่าง 5 – 10 ปี

ผลการวิเคราะห์การดำเนินงานของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด พบว่า โครงสร้างการลงทุนในสินทรัพย์และหนี้สินมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น แต่โครงสร้างของทุนมีแนวโน้มลดลง แสดงให้เห็นว่า ฐานของหนี้สินของร้านสหกรณ์มีการขยายตัว นั่นคือ เจ้าหนี้มีความเชื่อถือว่าร้านสหกรณ์มีโครงสร้างของต้นทุนขาย/บริการเพิ่มขึ้น ขณะเดียวกันโครงสร้างของกำไรขั้นต้นรายได้อื่น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั่วไปลดลง ดังนั้น ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของร้านสหกรณ์ควรจะต้องวางแผนในการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั่วไป หรือเพิ่มปริมาณธุรกิจ เพื่อเพิ่มกำไร

การเปรียบเทียบอัตราส่วนของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด กับกรมตรวจบัญชีสหกรณ์พบว่า อัตราส่วนของร้านสหกรณ์ส่วนใหญ่ต่ำกว่าเกณฑ์อัตราส่วนมาตรฐานทางการเงินของสหกรณ์ร้านค้าขนาดกลางของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ แสดงว่า ร้านสหกรณ์มีประสิทธิภาพต่ำในการใช้สินทรัพย์รวม เงินสด เงินฝากธนาคาร ด้านการบริหารควรลดค่าใช้จ่าย และหาแนวทางเพิ่มรายได้ ซึ่งจะทำให้ร้านสหกรณ์มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น

ผลการวิเคราะห์แนวโน้มของฐานะการเงินของร้านสหกรณ์ พบว่า สินทรัพย์ และหนี้สินของร้านสหกรณ์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นมากกว่าทุนของร้านสหกรณ์

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิกในการดำเนินงานของร้านสหกรณ์ เทเวศร์ จำกัด พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 43.5 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 34.9, น้อย ร้อยละ 10.6, มากที่สุด ร้อยละ 8.9 และน้อยที่สุด ร้อยละ 2.1 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.38

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจในการดำเนินงาน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ ระดับความพึงพอใจขึ้นอยู่กับเพศและการศึกษา ด้านการให้บริการ ระดับความพึงพอใจขึ้นอยู่กับอายุและระยะเวลาการเป็นสมาชิก ด้านสถานที่ ระดับความพึงพอใจขึ้นอยู่กับอายุ ด้านการตรวจสอบกิจการ ระดับความพึงพอใจขึ้นอยู่กับการศึกษา และจำนวนหุ้น

ข้อเสนอแนะ ได้แก่ การนำเงินสด เงินฝากธนาคารไปลงทุน ควบคุมค่าใช้จ่าย เพิ่มยอดขาย เพื่อให้ร้านสหกรณ์มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น

Title	Analysis of financial efficiency and satisfaction of members which influence working performance of Tewet Cooperative Store Limited
Author	Mrs.Nanta Sarakong
Degree of	Master of Science in Cooperative Economics
Advisory Committee Chairperson	Dr.Sujittra Rodsomboon

ABSTRACT

This study aims to analyze the financial efficiency and satisfaction of members which influences working performance of Tewet Cooperative Store Limited and to investigate problems and threats in the operation of Tewet Cooperative Store Limited. The data collecting methods were made by using 100 examples. Primary data were collected from questionnaire and secondary data were collected from balance sheet, profit – loss balance, related separated account, and other lists which were essential to do a regular report during 1994 – 2003. The data were then analyzed using SPSS.

Results of study found that most members of Tewet Cooperative Store Limited were females whose ages were between 41 – 50 years old, and were Buddhists, most of the members were married and obtained a bachelor's degree with income per month at the average of 10,001 – 20,000 baht; most of them possessed shares valued lower than 120 baht and their membership period was averagely between 5 – 10 years.

Finding regarding working performance of Tewet Cooperative Store Limited revealed that the investment structure in both assets and debts tended to increase while the capital structure tended to decrease. This indicated that the foundation of debts of the cooperative was expanding. In other words, the creditor had more reliability in cooperative store in the structure of selling/ service capital. Therefore, the management should either plan to reduce expenses in operations or increase the business volume in order to gain profit.

According to the comparison of the ratio between Tewet Cooperative Store Limited and the Cooperative Auditing Department, it was found that most of the cooperatives were lower than the financial standard of a medium – size cooperative store of the Cooperative

Auditing Department. This indicated that cooperative stores had low efficiency in using total assets, cash, bank - deposited money. Regarding the management, expenses should be reduced and the management should find alternatives to increase income to gain profit.

Results in trend analysis of financial status of Tewet Cooperative Store Limited found that assets and debts tended to increase more than capitals.

Results regarding the satisfaction of members who worked at Tewet Cooperative Store Limited found that most of them had moderate level of satisfaction (43.5 %), good (34.9 %), poor (10.6 %), very good (8.9 %), and very poor (2.1 %) respectively. After considering the average score of level of satisfaction in working performance of Tewet Cooperative Store Limited, it was noted that the members had moderate level of satisfaction with the average score of 3.28.

Results regarding the relationship analysis of the satisfaction level in working performance found that the satisfaction level in trust in the cooperative depends on gender and education, service depends on age and period of membership, place depends on age, audit enterprise depends on education and shares valued.

Suggestions of study were; taking cash and bank-deposited money to invest, controlling expenses, and increasing sales in order to gain profit.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี โดยผู้วิจัยได้รับความกรุณาจาก อาจารย์ ดร. สุจิตรา รอดสมบูรณ์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ รองศาสตราจารย์ ดร. ประเสริฐ จรรยาสุภาพ และอาจารย์น้ำเพชร วินิจชัยกุล กรรมการที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ รวมทั้งให้คำแนะนำจนทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้จัดการร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด เจ้าหน้าที่ร้านสหกรณ์ เพื่อน ๆ ที่ให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนเจ้าหน้าที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ซึ่งได้ให้ข้อมูลเบื้องต้น จนกระทั่งมีผลทำให้ปัญหาพิเศษสำเร็จเรียบร้อย

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ญาติพี่น้อง สามี และลูก ที่ได้ส่งเสริมสนับสนุนและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยได้ทำปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

นันทา สารทอง

พฤษภาคม 2548

สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญเรื่อง	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(13)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	7
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
แนวคิดการวัดความพึงพอใจ	10
การวิเคราะห์อัตราส่วนการเงิน	11
ความหมายของอัตราส่วนทางการเงิน	13
การวิเคราะห์แนวโน้ม	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	28
บทที่ 3 วิธีวิจัย	29
สถานที่ดำเนินการวิจัย	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
ตัวแปรและการวัดค่าตัวแปร	29
เครื่องมือในการวิจัย	30
การทดสอบแบบสอบถาม	31
วิธีการรวบรวมข้อมูล	32

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

	หน้า
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	32
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	36
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์การดำเนินงาน	36
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพด้านการเงิน	42
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงาน	79
ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	142
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	146
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	146
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์การดำเนินงานและประสิทธิภาพด้านการเงิน	147
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจ	154
ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	156
ข้อเสนอแนะ	157
อภิปรายผล	158
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	159
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	160
บรรณานุกรม	161
ภาคผนวก	165
ภาคผนวก ก. ฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของร้านสหกรณ์เทเวศร์	
จำกัด	166
ภาคผนวก ข. แบบสอบถาม	170
ภาคผนวก ค. ประวัติผู้วิจัย	182

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงกำไรสุทธิของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด	4
2	เกณฑ์อัตราส่วนมาตรฐานทางการเงินสหกรณ์ร้านค้า	12
3	การย้อยส่วนตามแนวคิ่งทางด้านสินทรัพย์	38
4	การย้อยส่วนตามแนวคิ่งทางด้านหนี้สินและทุน	40
5	การย้อยส่วนตามแนวคิ่งงบกำไรขาดทุน	41
6	เกณฑ์อัตราส่วนมาตรฐานทางการเงินสหกรณ์ร้านค้า	43
7	อัตราส่วนทุนหมุนเวียน	45
8	อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็ว	47
9	อัตราส่วนหนี้สินทั้งสินต่อทุน	49
10	อัตราหมุนของสินค้า	51
11	อายุเฉลี่ยของสินค้า	53
12	อัตราหมุนของสินทรัพย์ทั้งสิ้น	55
13	อัตราร้อยละของรายได้ต่อสินทรัพย์ทั้งสิ้น	57
14	อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์	59
15	อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของทุน	61
16	อัตรากำไรขั้นต้น	63
17	อัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	65
18	อัตรากำไรสุทธิ	67
19	การเปรียบเทียบอัตราส่วนของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด กับกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	72
20	อัตราร้อยละของปีฐานเคลื่อนที่ของสินทรัพย์หมุนเวียนและสินทรัพย์รวม	74
21	อัตราร้อยละของปีฐานเคลื่อนที่ของหนี้สินและทุน	76
22	อัตราร้อยละของปีฐานเคลื่อนที่ของยอดขายและกำไรสุทธิ	78
23	จำนวนและร้อยละของเพศ อายุ และการนับถือศาสนา แยกตามประเภทสมาชิก	79
24	จำนวนและร้อยละของสถานภาพ และการศึกษา แยกตามประเภทของสมาชิก	80
25	จำนวนและร้อยละรายได้ต่อเดือนและจำนวนหุ้น แยกตามประเภทสมาชิก	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
26	จำนวนและร้อยละของจำนวนปีที่ เป็นสมาชิกและเหตุการณ์เป็นสมาชิก แยกตามประเภทสมาชิก	82
27	จำนวนและร้อยละของการใช้บริการ แยกตามประเภทสมาชิก	83
28	จำนวนและร้อยละของการเข้าร่วมประชุมใหญ่และเหตุจูงใจที่เข้าร่วมประชุม ใหญ่ แยกตามประเภทสมาชิก	84
29	จำนวนและร้อยละของการแสดงความคิดเห็น และสื่อที่ใช้ต่อการบริหารงาน แยกตามประเภทสมาชิก	85
30	จำนวนและร้อยละของการให้บริการซื้อ/ขายสินค้าและวงเงินขั้นต่ำที่จ่ายผ่าน บัตรเครดิต แยกตามประเภทสมาชิก	86
31	ร้อยละของจำนวนสมาชิก และระดับความพึงพอใจการให้บริการประเภท อาหารแห้ง	90
32	ร้อยละของจำนวนสมาชิก และระดับความพึงพอใจการให้บริการประเภท เครื่องดื่ม	93
33	ร้อยละของจำนวนสมาชิก และระดับความพึงพอใจการให้บริการประเภท ผักสด	96
34	ร้อยละของจำนวนสมาชิก และระดับความพึงพอใจการให้บริการประเภทยา และเวชภัณฑ์	99
35	ร้อยละของจำนวนสมาชิก และระดับความพึงพอใจการให้บริการประเภท เครื่องใช้ภายในบ้าน	102
36	ร้อยละของจำนวนสมาชิก และระดับความพึงพอใจการให้บริการประเภท เครื่องใช้สำนักงาน	105
37	ร้อยละของจำนวนสมาชิก และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ	107
38	ร้อยละของจำนวนสมาชิก และระดับความพึงพอใจด้านการบริหารของ คณะกรรมการดำเนินการ	110
39	ร้อยละของจำนวนสมาชิก และระดับความพึงพอใจด้านบริหารของฝ่าย จัดการและพนักงาน	115
40	ร้อยละของจำนวนสมาชิก และระดับความพึงพอใจด้านสถานที่	117
41	ร้อยละของจำนวนสมาชิก และระดับความพึงพอใจด้านการตรวจสอบกิจการ	119

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
42	ร้อยละของจำนวนสมาชิก และระดับความพึงพอใจ ด้านบริการอื่น ๆ	121
43	ร้อยละของจำนวนสมาชิก และระดับความพึงพอใจ ด้านความเชื่อมั่นต่อ สหกรณ์	123
44	ร้อยละของจำนวนสมาชิก และระดับความพึงพอใจ ด้านประโยชน์ของ สมาชิกที่ได้จากสหกรณ์	125
45	ร้อยละของจำนวนสมาชิก และระดับความพึงพอใจในการดำเนินงาน	127
46	ความสัมพันธของความพึงพอใจในการดำเนินงานกับเพศ	131
47	ความสัมพันธของความพึงพอใจในการดำเนินงานกับอายุ	132
48	ความสัมพันธของความพึงพอใจในการดำเนินงานกับการศึกษา	134
49	ความสัมพันธของความพึงพอใจในการดำเนินงานกับอาชีพ	136
50	ความสัมพันธของความพึงพอใจในการดำเนินงานกับรายได้	137
51	ความสัมพันธของความพึงพอใจในการดำเนินงานกับจำนวนหุ้น	139
52	ความสัมพันธของความพึงพอใจในการดำเนินงานกับระยะเวลาการเป็น สมาชิก	141

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	กรอบแนวความคิด	28
2	อัตราส่วนทุนหมุนเวียน	45
3	อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็ว	47
4	อัตราส่วนหนี้สินทั้งสินต่อทุน	49
5	อัตราหมุนของสินค้า	51
6	อายุเฉลี่ยของสินค้า	53
7	อัตราหมุนของสินทรัพย์ทั้งสิ้น	55
8	อัตราร้อยละของรายได้ต่อสินทรัพย์ทั้งสิ้น	57
9	อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์	59
10	อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น	61
11	อัตรากำไรขั้นต้น	63
12	อัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	65
13	อัตรากำไรสุทธิ	67
14	อัตราร้อยละของปีฐานเคลื่อนที่ของสินทรัพย์หมุนเวียนและสินทรัพย์รวม	74
15	อัตราร้อยละของปีฐานเคลื่อนที่ของหนี้สินและทุน	76
16	อัตราร้อยละของปีฐานเคลื่อนที่ของยอดขายและกำไรสุทธิ	78

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์ร้านค้า คือ สหกรณ์ที่ผู้บริโภคร่วมกันจัดตั้งขึ้น เพื่อจัดหาสินค้าเครื่องอุปโภคบริโภค มาจำหน่ายแก่สมาชิกและบุคคลทั่วไป โดยจดทะเบียนตามกฎหมายสหกรณ์ ประเภทสหกรณ์ร้านค้า มีสภาพเป็นนิติบุคคล สมาชิกผู้ถือหุ้นทุกคนเป็นเจ้าของ ลงทุนร่วมกันในสหกรณ์ด้วยความสมัครใจ เพื่อแก้ไขความเดือดร้อน ในการซื้อเครื่องอุปโภค บริโภค ส่งเสริมฐานะทางเศรษฐกิจของตนและหมู่คณะ ให้พ้นจากการถูกเอารัดเอาเปรียบจากพ่อค้าคนกลาง โดยวิธีการช่วยเหลือตนเองและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

เมื่อนายทะเบียนสหกรณ์รับจดทะเบียนสหกรณ์แล้ว สหกรณ์ร้านค้าจะมีสภาพเป็น “นิติบุคคล” ซึ่งมีความหมายว่า สหกรณ์สามารถดำเนินกิจการต่าง ๆ ได้ภายในขอบเขต วัตถุประสงค์ของสหกรณ์ การบริหารงานสหกรณ์ที่เป็นนิติบุคคล ต้องมีคณะบุคคลทำงาน เพื่อให้บริการและทำธุรกิจกับสมาชิก คณะบุคคลที่เกี่ยวข้องมีอยู่ 3 กลุ่ม คือ สมาชิก คณะกรรมการดำเนินการ และฝ่ายจัดการ โดยมีผู้จัดการเป็นผู้รับผิดชอบและมีเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บัญชี เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่คลังสินค้า และเจ้าหน้าที่ขายสินค้า เป็นต้น สหกรณ์ร้านค้าแบ่งประเภทใหญ่ ๆ ได้ 2 ประเภท คือ สหกรณ์ภายนอกหน่วยงาน หรือสหกรณ์เปิด และสหกรณ์ภายในหน่วยงาน หรือสหกรณ์ปิด ร้านสหกรณ์ภายนอกหน่วยงาน หรือร้านสหกรณ์เปิด มีขอบเขตการให้บริการกว้างขวาง สมาชิกได้แก่ ประชาชนทั่วไป ไม่จำกัดอาชีพ ซึ่งเป็นผู้ที่สามารถใช้บริการร้านได้สะดวก เช่น ร้านสหกรณ์พระนคร จำกัด ร้านสหกรณ์กรุงเทพฯ จำกัด เป็นต้น ร้านสหกรณ์ภายในหน่วยงาน หรือร้านสหกรณ์ปิด เน้นการจำหน่ายสินค้าและให้บริการแก่บุคลากรในหน่วยงาน โดยถือเป็นสวัสดิการหนึ่งขององค์การ หรือหน่วยงานนั้น ๆ ได้แก่ ร้านสหกรณ์ในสถาบันการศึกษา ร้านสหกรณ์ในโรงพยาบาล ร้านสหกรณ์ในหน่วยงานทหาร ตำรวจ ร้านสหกรณ์ในหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน เป็นต้น (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2542)

มูลเหตุของการตั้งร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด เกิดขึ้นจากความคิดริเริ่มของข้าราชการกลุ่มหนึ่งที่เห็นว่า ข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ มีหน้าที่ในการส่งเสริมสหกรณ์ จึงควรจะมีการปฏิบัติจริงในเรื่องของการดำเนินงานสหกรณ์บ้าง เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดตั้งร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด จึงเกิดขึ้น เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2520 (ร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด, 2525)

ร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด เป็นร้านสหกรณ์ภายในหน่วยงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์ หรือร้านสหกรณ์ปิด เน้นการจำหน่ายสินค้า และให้บริการแก่บุคลากรในหน่วยงาน โดยถือเป็นสวัสดิการหนึ่งของกรมส่งเสริมสหกรณ์ สินค้าส่วนใหญ่เป็นสินค้าอุปโภคบริโภคประจำวัน และวัสดุสำนักงาน ตลอดจนการให้บริการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพแก่สมาชิก การจัดทำธุรกิจบริการ รับทำพระราชบัญญัติรถยนต์ และการให้บริการรับชำระเงินผ่านบริษัทเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด

โครงสร้างและการบริหารงานร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด ประกอบด้วย คณะกรรมการ ดำเนินการ โดยมีรองอธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ เป็นประธานคณะกรรมการ และฝ่ายจัดการ ซึ่งมีผู้จัดการเป็นผู้รับผิดชอบ และมีเจ้าหน้าที่ในตำแหน่ง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่บัญชี เจ้าหน้าที่ขาย สินค้า (ร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด, 2546)

ร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด เป็นร้านสหกรณ์ขนาดกลาง ณ วันที่ 30 กันยายน 2546 สหกรณ์มีทุนดำเนินงาน 2,456,546.95 บาท ปริมาณธุรกิจ 5,198,849.85 บาท สมาชิก 1,057 คน ตามเกณฑ์การวัดขนาดของสหกรณ์ร้านค้าของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ สหกรณ์ร้านค้าที่มีทุนดำเนินงาน 2,000,000 – 3,700,000 บาท จะได้คะแนน 6 คะแนน ปริมาณธุรกิจ 5,000,000 – 10,000,000 จะได้คะแนน 6 คะแนน จำนวนสมาชิก 651 – 1,200 จะได้คะแนน 6 คะแนน เมื่อหาค่าคะแนนรวมแล้ว ร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด มีคะแนนรวม 18 คะแนน ซึ่งอยู่ในช่วงคะแนนรวม 13 – 18 คะแนน ถือว่าเป็นสหกรณ์ขนาดกลาง

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งตามข้อบังคับของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดาสมาชิก โดยวิธีช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกัน และกันตามหลักสหกรณ์ ประกอบด้วย

- (1) ดำเนินธุรกิจการบริการขายอาหาร เพื่อช่วยพยุ่งฐานะทางเศรษฐกิจและเป็นสวัสดิการแก่สมาชิก
- (2) จัดหาสิ่งของที่สมาชิกต้องการมาจำหน่ายและอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกตามที่เห็นสมควร
- (3) ช่วยจำหน่ายผลิตผลหรือผลิตภัณฑ์ของสมาชิก
- (4) ส่งเสริมการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก
- (5) จัดหาทุนเพื่อกิจการตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์
- (6) ซื้อหุ้นของธนาคารซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์
- (7) ซื้อหุ้นของชุมนุมสหกรณ์หรือสหกรณ์อื่น

(8) ชื่อหุ้นของสถาบันที่ประกอบธุรกิจอื่นทำให้เกิดความสะดวกหรือส่งเสริมความเจริญแก่กิจการของสหกรณ์

(9) ชื่อหลักทรัพย์รัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจ

(10) ฝากหรือลงทุนอย่างอื่นตามกฎหมายและตามที่คณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์แห่งชาติกำหนด

(11) ให้สวัสดิการและการสงเคราะห์ตามสมควรแก่สมาชิกและครอบครัว

(12) ร่วมมือกับทางราชการ สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุมนุมสหกรณ์และสหกรณ์อื่น เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงกิจการของสหกรณ์

(13) กระทำการต่าง ๆ ตามที่อนุญาตไว้ในกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กล่าวข้างต้น รวมถึงการซื้อ ถูกรวมสิทธิ์หรือทรัพย์สิน ครอบครอง กู้ ยืม เช่าหรือให้เช่า เช่าซื้อหรือให้เช่าซื้อ โอนหรือรับโอน สิทธิการเช่าหรือสิทธิการเช่าซื้อ ขายหรือจำหน่าย จำนองหรือรับจำนอง จำนำหรือรับจำนำด้วยวิธีอื่นใด ซึ่งทรัพย์สินแก่สมาชิกหรือของสมาชิก

(14) ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่สมาชิก

(15) ขอหรือรับความช่วยเหลือทางวิชาการจากทางราชการ หน่วยงานของต่างประเทศ หรือบุคคลอื่นใด

(16) ดำเนินกิจการอย่างอื่นบรรดาที่เกี่ยวกับหรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์

ในปัจจุบันคู่แข่งทางการค้าของร้านสหกรณ์มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นร้านสะดวกซื้อ เช่น 7-ELEVEN, FAMILY MART ซึ่งกระจายตามแหล่งชุมชนต่างๆ เพื่อที่จะเข้าถึงผู้บริโภค ให้มากที่สุด และพยายามสนองตอบความต้องการ ความสะดวกสบายให้กับผู้บริโภค นอกจากนี้ยังมีห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ ซึ่งดึงดูดลูกค้าโดยใช้กลยุทธ์ของการขายสินค้าราคาถูกเป็นหลัก ร้านค้าต่าง ๆ เหล่านี้มีผลกระทบกับการดำเนินงานของสหกรณ์ร้านค้าเป็นอย่างมาก ร้านสหกรณ์จะเสียเปรียบเอกชนรายใหญ่ที่มีประสิทธิภาพการดำเนินงานสูง และที่สำคัญมีปัจจัยด้านเงินทุนมาก ระหว่างปี 2537 – 2539 ร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด มีกำไรสุทธิเพิ่มทุกปี ปี 2540 มีกำไรสุทธิลดลง ปี 2541 มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น แต่ระหว่างปี 2542 – 2545 มีกำไรสุทธิลดลง และในปี 2546 กำไรสุทธิกลับเพิ่มขึ้นแต่ไม่มากนัก เนื่องจากร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด มียอดขายในปี 2546 เพิ่มขึ้น จากปี 2545 ร้อยละ 21.22 แต่มีค่าใช้จ่ายในปี 2546 เพิ่มขึ้นจากปี 2545 เล็กน้อยเพียงร้อยละ 0.33 โดยมีกำไรสุทธิเฉลี่ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.63 ดังแสดงในตาราง 1

ดังนั้น ในการศึกษครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาประสิทธิภาพด้านการเงินและความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานร้านสหกรณ์ฯ ให้มีประสิทธิภาพ

ตาราง 1 แสดงกำไรสุทธิของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด

ปี	กำไรสุทธิ	อัตราเพิ่ม %
2537	120,872.68	-
2538	156,318.41	29.32
2539	370,902.75	137.27
2540	325,430.86	-12.26
2541	384,850.51	18.26
2542	355,938.26	-7.51
2543	278,647.81	-21.71
2544	203,007.63	-27.15
2545	153,748.78	-24.26
2546	160,480.28	4.38
เฉลี่ย		9.63

ที่มา: รายงานกิจการประจำปีของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด ปี 2537 - 2546

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพด้านการเงินของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาข้อมูลจากงบการเงินของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด โดยใช้ข้อมูลรายงานกิจการประจำปีของสหกรณ์ ตั้งแต่ปี 2537 – 2546 ปีบัญชีเริ่มตั้งแต่ตุลาคม – กันยายน ตามปีงบประมาณ ประกอบด้วย งบดุล งบกำไรขาดทุน และรายการอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาแนวโน้มการดำเนินงานของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด และศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของร้านสหกรณ์ได้ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกในด้านต่าง ๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินงานของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด ให้มีประสิทธิภาพ
2. ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

นิยามศัพท์

ร้านสหกรณ์ หมายถึง ร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด

ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการเงินของร้านสหกรณ์ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินธุรกิจด้านการเงิน ซึ่งแสดงถึงผลสำเร็จ โดยศึกษาเฉพาะอัตราส่วนทางการเงินตามรายงานกิจการของสหกรณ์ จากผลการสอบบัญชีที่ถูกต้อง

ความพึงพอใจของสมาชิก หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติในทางที่ดีของสมาชิกที่ได้รับจากการให้บริการธุรกิจของสหกรณ์

ระดับที่น่าพอใจ หมายถึง ผลการดำเนินงานของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด ที่ศึกษาอัตราส่วนทางการเงินอยู่ในระดับที่สูงกว่าหรือใกล้เคียงกับเกณฑ์อัตราส่วนมาตรฐานทางการเงินสหกรณ์ร้านค้าขนาดกลางของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ส่วนของเจ้าของ หมายถึง ทุนของสหกรณ์ ประกอบด้วย ทุนเรือนหุ้นที่ชำระเต็มมูลค่าแล้ว หักด้วยหุ้นรับซื้อคืน เงินสำรอง ทุนสะสมตามข้อบังคับและอื่น ๆ และกำไรสุทธิประจำปี

รายได้ หมายถึง รายการที่ประกอบด้วย รายได้จากการขาย/บริการ รายได้เฉพาะธุรกิจ รายได้อื่น ๆ ได้แก่ ดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร รายได้ค่าเช่า รายได้จากเงินยืมทศรอง ค่าธรรมเนียมแรกเข้า และรายได้เบ็ดเตล็ด

ค่าใช้จ่าย หมายถึง รายการที่ประกอบด้วย ดอกเบี้ยจ่าย เงินเดือน และค่าจ้าง ค่าเครื่องเขียน แบบพิมพ์ วัสดุสำนักงานใช้ไป ค่าเบี้ยเลี้ยงพาหนะ ค่ารับรอง บำเหน็จเจ้าหน้าที่ และรายการอื่นที่ปรากฏในบัญชีของร้านสหกรณ์

กำไรสุทธิ หมายถึง ผลต่างระหว่างรายได้กับค่าใช้จ่ายของร้านสหกรณ์ในปีดำเนินงานเดียวกัน

อาชีพ หมายถึง ประเภทของบุคคลที่ทำงานในกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประกอบด้วย ข้าราชการ และลูกจ้างประจำ

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและความพึงพอใจ เพื่อให้เข้าใจปัญหาในการดำเนินงาน และใช้เป็นแนวทางในการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

นักวิชาการได้ให้คำจำกัดความไว้ ดังนี้

ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่वलมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (Millet, 1954)

ประสิทธิภาพ หมายถึง สัดส่วนระหว่างการลงทุนลงแรงไป เพื่อทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง กับผลที่ได้รับจากการลงทุน (a ratio between input and output) ซึ่งหมายถึงความพยายามกับผลลัพธ์ หรือระหว่างรายรับกับรายจ่าย ซึ่งในทางสังคมศาสตร์ไม่สามารถจะวัดประสิทธิภาพสมบูรณ์ (absolute efficiency) ได้ แต่ต้องวัดประสิทธิภาพในเชิงเปรียบเทียบ (relative efficiency) (Simon, 1960)

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความพร้อมและความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ หรือการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (ภนิดา จารุแสงไฟโรจน์, 2537)

การนำเอาปัจจัยในการจัดการมาดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ขององค์การ ผู้บริหารมุ่งพยายามสร้างผลสำเร็จในการจัดการให้เกิดขึ้น 2 ทาง คือ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ที่เป็นเครื่องมือวัดความสำเร็จของกิจการ และได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ คือ การสามารถสร้างผลสำเร็จออกมา โดยที่ได้ผลงานที่มีคุณค่าสูงกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป หรือพูดง่าย ๆ คือ การวัดอัตราส่วนของรายได้ต่อค่าใช้จ่ายนั่นเอง (ธงชัย สันติวงษ์, 2531)

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำงานเกิดผลสำเร็จ (วิภาพรรณ กนิษฐนาคะ และคณะ, 2539: 1)

ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไป กับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แต่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์การ (ธงชัย สันติวงษ์, 2533)

ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน แยกเป็นความหมายระดับองค์การ และบุคคล ดังนี้ (วิภาพรรณ กนิษฐนาคะ และคณะ, 2539: 2)

- ระดับองค์กร

ประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรให้ราบรื่นที่สุด ใช้ทรัพยากรและกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด ประหยัดที่สุด ทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคนโดยให้สูญเปล่าน้อยที่สุด

- ระดับบุคคล

ประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ปฏิบัติงานตรงกับความสามารถ (หรือพัฒนาความสามารถให้สูงพอในการทำงาน) ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่เอาชนะอุปสรรคเกิดความราบรื่นในการทำงาน มีกลวิธีหรือเทคนิคที่จะทำงานได้มาก สิ้นเปลืองทุน พลังงาน และเวลาที่ใช้น้อย บังเกิดความสุข ความพอใจในการทำงาน รวมถึงความพอใจที่จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณงาน คิดค้น คิดแปลงวิธีการให้ได้ผลดียิ่งขึ้นเสมอ ไม่หยุดนิ่ง ไม่ทำงานแบบซังกะตาย จำใจทำ

ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร โดยสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าที่สุด ประหยัดที่สุด ลดต้นทุนการสูญเสีย หรือสูญเปล่าน้อยที่สุด (วิภาวรรณ กนิษฐนาคะ และคณะ, 2539: 3)

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้ให้คำจำกัดความไว้ ดังนี้

ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสิ่งใดสามารถใช้แทนกันได้ เพราะสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ๆ ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง (Vroom, 1964)

ความพึงพอใจ เป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (basic needs) มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ (incentive) และความพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ (สมเกียรติ ฉายไธวัน, 2539: 6)

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกสุดท้าย (end-state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ (สมเกียรติ ฉายไธวัน, 2539: 6)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (feeling) มีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (wants) หรือแรงจูงใจ (motivation) (Wolman, 1973)

ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น (สมเกียรติ ฉายไชน, 2539: 6)

ความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่านิยมความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี – เลว พอใจ – ไม่พอใจ สนใจ – ไม่สนใจ เป็นต้น (สมเกียรติ ฉายไชน, 2539: 7)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าว จะลดลงหรือไม่ลดลง เกิดขึ้นจากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง (สมเกียรติ ฉายไชน, 2539: 7)

ความพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด (feeling) ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ (desires) ในสิ่งนั้นอย่างถูกต้อง หรืออีกนัยหนึ่ง ความพอใจเป็นสภาวะภาพของการจูงใจตามปกติในสภาวะการณ์ต่าง ๆ แสดงว่าความพอใจเป็นสภาวะจิตใจของบุคคลที่ตกอยู่ภายใต้การชักจูงโน้มน้าวให้คล้อยตาม ซึ่งการชักจูงนี้เกิดจากแรงกระตุ้นทางใจ และสิ่งสำคัญที่สุดคือ ความต้องการของบุคคลนั่นเองและเมื่อต้องการนั้นได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง “ความพอใจ” ก็จะเกิดขึ้น (พูนศักดิ์ บุญนิรันดร์, 2512)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (needs) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สัมผัสได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก (สมเกียรติ ฉายไชน, 2539: 7)

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ เช่น ความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวก แต่ความสุขเป็นความรู้สึก ที่ยังมีความซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ดังนั้น ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยมีความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ มักจะได้แก่ ทรัพยากร (resources) หรือสิ่งเร้า (stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่า ทรัพยากร หรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการจะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อทรัพยากรทุกอย่างที่ต้องการครบถ้วน (สมเกียรติ ฉายไชน, 2539: 7)

ความพึงพอใจเป็นลักษณะนามธรรมไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกริยา หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า เหมาะใจ พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2520)

คำว่า “ความพึงพอใจ” นี้ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างและคล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความเครียด โดยเมื่อความเครียดได้รับการตอบสนองและลดลงก็จะเกิดความพึงพอใจตามมา (Marse, 1965)

ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Bear, 1974)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความสุข ความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นความสุขความสบายที่เกิดจากการเข้าร่วม ได้รู้ได้เห็น ในกิจกรรมนั้น ๆ (Apple, 1965)

ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งหมายถึงความรู้สึก น้ำใจที่คนเรามีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ต้องมีประสบการณ์ บุคคล วัสดุสิ่งของหรือสถานที่ โดยการที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ต้องมีประสบการณ์ในทางตรงหรือทางอ้อม ต่อสิ่งนั้นมาก่อน สรุปได้ว่า เจตคติคือ ความพร้อมของจิตใจที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าใจ ซึ่งการตอบสนองดังกล่าว อาจเป็นไปในทางที่ชอบหรือไม่ชอบก็ได้ (ชูชีพ อ่อน โกลสูง, 2522)

แนวคิดการวัดความพึงพอใจ

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2528: 137 – 153) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือเจตคติอย่างหนึ่ง เป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรงแต่สามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนนี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดทั่ว ๆ ไป โดยเสนอว่า เทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถใช้กับสภาพการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง ซึ่งสอดคล้องกับบุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ (2531: 189) ซึ่งได้เพิ่มเติมว่า สามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ค่าเที่ยงตรงสูง ในลักษณะเดียวกัน (นิคม พรหมน้อย, 2529: 14) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจจริง ๆ นั้นกระทำได้โดยวิธีดังต่อไปนี้

1. ใช้แบบสอบถามเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอร้องให้ผู้ที่ต้องการแสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพอใจทางตรงทางหนึ่ง แต่เป็นวิธีที่ต้องอาศัยกลวิธีและเทคนิคมากมายพอสมควร ไม่เช่นนั้นแล้วอาจไม่ได้ข้อเท็จจริงก็ได้

3. การสังเกต เป็นวิธีที่สามารถทราบความพึงพอใจได้อีกวิธีหนึ่ง โดยสังเกตจากพฤติกรรม การพูด กริยาท่าทาง แต่ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและมีระเบียบแบบแผน

การวิเคราะห์อัตราส่วนการเงิน

การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน เป็นเครื่องมือในการประเมินฐานะการเงิน ประสิทธิภาพ และความสามารถในการหากำไรของธุรกิจ (ประสิทธิ์ ดงยิ่งศิริ, 2527 และเพชร ขุนทรัพย์, 2534) ประเภทของอัตราส่วนทางการเงิน แบ่งเป็น 4 ประเภท คือ

1. อัตราส่วนวิเคราะห์ความคล่องตัว (liquidity ratios)
2. อัตราส่วนวิเคราะห์ความสามารถในการใช้สินทรัพย์ (activity ratios)
3. อัตราส่วนวิเคราะห์ความสามารถในการก่อหนี้ (leverage ratios)
4. อัตราส่วนวิเคราะห์ความสามารถในการหากำไร หรือประสิทธิภาพในการบริหาร (profitability ratios)

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (2545) กำหนดเกณฑ์อัตราส่วนมาตรฐานทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร เป็นตัวชี้วัดที่เป็นมาตรฐานให้ผู้สอบบัญชี สหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกรสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการเปรียบเทียบ และสามารถกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทางการเงิน เช่นเดียวกับที่หน่วยธุรกิจ และอุตสาหกรรมต่างๆ ได้สร้างเกณฑ์มาตรฐานอัตราส่วนของแต่ละอุตสาหกรรมไว้ใช้ ในการเปรียบเทียบอัตราส่วนมาตรฐานดังกล่าว จำแนกตามประเภท และขนาดของสหกรณ์ ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 เกณฑ์อัตราส่วนมาตรฐานทางการเงินสหกรณ์ร้านค้า

ประเภทอัตราส่วน	หน่วย	ขนาด เล็กมาก	ขนาด เล็ก	ขนาด กลาง	ขนาด ใหญ่	ขนาด ใหญ่มาก	โดยรวม
1. อัตราส่วนวัดสภาพคล่อง							
1.1 อัตราส่วนทุนหมุนเวียน	เท่า	3.74	7.26	6.63	6.11	3.28	4.06
1.2 อัตราส่วนทุนหมุนเวียน เร็ว	เท่า	2.85	5.29	5.24	5.23	2.67	3.34
2. อัตราส่วนวัดการก่อหนี้							
2.1 อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน	เท่า	0.52	0.21	0.24	0.33	0.53	0.43
3. อัตราส่วนความสามารถ ในการใช้สินทรัพย์							
3.1 อัตราหมุนของสินค้า	ครั้ง	6.80	8.84	11.33	14.31	16.33	15.09
3.2 อายุเฉลี่ยของสินค้า	วัน	53.68	40.33	32.50	25.51	22.35	24.25
3.3 อัตราหมุนของสินทรัพย์ ทั้งสิ้น	รอบ	1.82	2.43	2.24	2.04	2.67	2.45
3.4 อัตราร้อยละของรายได้ ต่อสินทรัพย์ทั้งสิ้น	ร้อยละ	190.22	245.24	234.40	209.84	273.82	252.83
4. อัตราส่วนความสามารถ ในการทำกำไร							
4.1 อัตราผลตอบแทนต่อ สินทรัพย์	ร้อยละ	8.01	13.73	12.71	10.27	6.98	8.53
4.2 อัตราผลตอบแทนต่อ ส่วนของทุน	ร้อยละ	11.95	18.76	15.66	13.65	10.67	12.23
4.3 อัตรากำไรขั้นต้น	ร้อยละ	18.12	15.22	11.56	11.29	8.58	9.51
4.4 อัตราค่าใช้จ่ายในการ ขายและบริหาร	ร้อยละ	18.30	9.03	10.09	7.86	7.54	7.87
4.5 อัตรากำไรสุทธิ	ร้อยละ	4.40	6.19	5.67	5.05	2.64	3.50

ที่มา: กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (2545)

ความหมายของอัตราส่วนทางการเงิน

เกณฑ์อัตราส่วนมาตรฐานทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (2545) ได้อธิบายความหมายของอัตราส่วนทางการเงิน ดังนี้

1. อัตราส่วนวัดสภาพคล่อง

$$1.1 \text{ อัตราส่วนทุนหมุนเวียน (current ratio)} = \frac{\text{สินทรัพย์หมุนเวียน}}{\text{หนี้สินหมุนเวียน}}$$

อัตราส่วนนี้เป็นอัตราส่วนที่นิยมใช้กันมากที่สุด และใช้เป็นเครื่องชี้ฐานะทางการเงินระยะสั้นของธุรกิจนั้น ถึงแม้ว่าอัตราส่วนนี้จะเป็เครื่องวัดอย่างหยาบ ๆ ก็ตาม แต่ก็ยังช่วยตอบคำถามในเรื่องความสามารถในการชำระหนี้ระยะสั้นหรือสภาพคล่องของกิจการ ณ เวลานั้นได้ระดับหนึ่ง และยังช่วยชี้ถึงระดับความปลอดภัยของเจ้าหนี้ อัตราส่วนทุนหมุนเวียนที่ต่ำ แสดงว่ากิจการอาจไม่ชำระหนี้ระยะสั้นได้เมื่อครบกำหนด แต่อัตราส่วนทุนหมุนเวียนสูงย่อมแสดงถึงความสามารถในการชำระหนี้ระยะสั้นได้สูง

ตามปกติถือว่าอัตราส่วนนี้ยิ่งสูงความคล่องตัวยิ่งมาก ถ้ามองในแง่เจ้าหนี้เหตุการณ์ลักษณะนี้เป็นเรื่อง น่าพอใจ แต่ถ้ามองในฐานะผู้บริหารที่มีความรอบคอบแล้ว เหตุการณ์ดังกล่าวอาจเป็นปัญหาแก่กิจการได้ ทั้งนี้ อาจเป็นไปได้ว่ากิจการมีสินทรัพย์หมุนเวียนเกินความจำเป็น เช่น มีสินค้าคงเหลือมากเกินไป ถือเงินสดมากโดยไม่มีความจำเป็น เป็นต้น

ดังนั้น อัตราส่วนทุนหมุนเวียนที่สูง จึงมิได้หมายความว่ากิจการจะสามารถชำระหนี้ได้คล่อง และมีประสิทธิภาพเสมอไป ทั้งนี้ ส่วนหนึ่งอาจเป็นข้อเสียแก่กิจการ เนื่องจากไม่ได้ใช้สินทรัพย์ส่วนนี้ในการก่อให้เกิดกำไรแก่กิจการเท่าที่ควร ทั้งนี้ อาจเป็นผลเนื่องมาจากมีการขายสินค้าน้อยลงหรือเก็บเงินจากลูกหนี้ได้ช้า ทำให้ยอดลูกหนี้สะสมเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ และเสียโอกาสในการที่จะนำเงินจำนวนนั้นไปลงทุนเพื่อหารายได้ หรือนำไปใช้ชำระหนี้สินระยะยาวเพื่อลดดอกเบี้ยจ่าย หรือนำไปจ่ายเป็นเงินปันผลซึ่งจะทำให้ผู้ถือหุ้นได้รับประโยชน์ หรือนำไปลงทุนอย่างอื่น เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อกิจการยิ่งขึ้น

ในกรณีอัตราส่วนทุนหมุนเวียนต่ำก็ไม่ได้หมายความว่ากิจการจะไม่สามารถชำระหนี้ได้เสมอไป ตัวอย่างเช่น กิจการสาธารณูปโภคจะลงทุนในสินทรัพย์ประเภทถาวรมาก เงินเข้าจากรายได้ค่อนข้างสม่ำเสมอ สินทรัพย์หมุนเวียนจึงมีไม่มาก แต่ก็ไม่เป็นอุปสรรคต่อการชำระหนี้ระยะสั้นแต่อย่างใด เนื่องจากบริการที่ให้ส่วนใหญ่แล้ว จะได้รับชำระค่าบริการจากผู้บริโภค

เดือนต่อเดือน หรือกิจการที่ขายเป็นเงินสดก็มักจะถือสินค้าไว้เป็นจำนวนน้อย เพราะสินค้าส่วนใหญ่เป็นสินค้าที่หมุนได้เร็วจึงไม่ต้องการเงินทุนหมุนเวียนมากนัก แต่ถ้าเป็นกิจการที่มีขนาดเดียวกัน แต่ขายสินค้าเป็นเงินเชื่อก็มักจะถือสินค้าไว้เป็นจำนวนมาก และมักจะเป็นสินค้าที่หมุนได้ช้า ในกรณีนี้กิจการย่อมต้องการเงินทุนหมุนเวียนในจำนวนที่มากกว่า

การพิจารณาอัตราส่วนนี้ จึงไม่สามารถพิจารณาได้เพียงลำพัง ควรพิจารณาการเคลื่อนไหวของเงินทุนหมุนเวียนในอดีตควบคู่ไปด้วย ซึ่งการวิเคราะห์ในลักษณะนี้ จะเป็นเครื่องชี้บอกถึงสภาพคล่องทางการเงินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่ผ่านมาได้

1.2 อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็ว (quick ratio or acid test ratio)

$$= \frac{\text{สินทรัพย์หมุนเวียนเร็ว}}{\text{หนี้สินหมุนเวียน}}$$

โดยที่สินทรัพย์หมุนเวียนเร็ว

$$= (\text{เงินสดและเงินฝากธนาคาร} + \text{เงินฝากสหกรณ์อื่น} + \text{เงินส่งชำระหนี้ระหว่างทาง} + \text{เงินลงทุนระยะสั้น} + \text{ลูกหนี้ระยะสั้นสุทธิ} + \text{ดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมรับสุทธิ})$$

อัตราส่วนนี้เป็นอัตราส่วนที่คล้ายกับอัตราส่วนทุนหมุนเวียน คือ ใช้สินทรัพย์หมุนเวียนเปรียบเทียบกับหนี้สินหมุนเวียน แต่อัตราส่วนนี้จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพคล่องทางการเงินได้ดีกว่าอัตราส่วนทุนหมุนเวียน เนื่องจากจะใช้แต่เฉพาะสินทรัพย์หมุนเวียนที่สามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ง่ายและเร็ว เช่น เงินสดและเงินฝากธนาคาร เงินฝากสหกรณ์อื่น เงินส่งชำระหนี้ระหว่างทาง เงินลงทุนระยะสั้น ลูกหนี้ระยะสั้นสุทธิ และดอกเบี้ยค้างรับสุทธิ ในการเปรียบเทียบอัตราส่วนนี้ จะตัดสินทรัพย์หมุนเวียนบางรายการ ซึ่งเป็นปัญหาในการเปลี่ยนเป็นเงินสดออก เช่น สินค้าคงเหลือ ค่าใช้จ่ายล่วงหน้า หรือสินทรัพย์หมุนเวียน ซึ่งต้องใช้เวลาในการที่จะเปลี่ยนเป็นเงินสด จะพิจารณาเพียงสินทรัพย์ที่สามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดได้เร็วเท่านั้น

อัตราส่วนนี้มีข้อสมมุติฐานว่า ถ้าต้องเลิกกิจการหรือหยุดดำเนินงานจำเป็นต้องขายสินทรัพย์เพื่อนำเงินมาชำระหนี้ระยะสั้น มีสินทรัพย์อะไรบ้างที่พร้อมที่จะเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ทันที ใช้พิจารณาควบคู่กับอัตราส่วนทุนหมุนเวียน

2. อัตราส่วนที่ใช้วัดความสามารถในการก่อหนี้

อัตราส่วนหนี้สินทั้งสินต่อทุน (debt to equity ratio)

$$= \frac{\text{หนี้สินทั้งสิน}}{\text{ทุน}}$$

อัตราส่วนนี้เป็นการวัดความสัมพันธ์ของเงินทุนของกิจการ ที่จัดหาในรูปของหนี้ เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่าการก่อหนี้ของกิจการมีขีดจำกัดและปัจจัยที่เป็นข้อจำกัดมีหลายปัจจัยด้วยกัน เช่น ความคล่องตัวของสินทรัพย์ที่จะเปลี่ยนเป็นเงินสดและประเภทธุรกิจ เป็นต้น อัตราส่วนนี้ ใช้พิจารณาว่าเจ้าหนี้มีเกราะคุ้มกันความปลอดภัยสำหรับผลขาดทุนที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตจาก ส่วนของผู้ถือหุ้นได้เป็นจำนวนมากน้อยเพียงใด และหากกิจการมีอัตราส่วนหนี้สินต่อทุนมีค่าสูง เงินทุนจากเจ้าของมีเพียงเล็กน้อยและมาจากหนี้สินเป็นส่วนใหญ่ ความเสี่ยงส่วนใหญ่มักจะตกเป็น ของเจ้าหนี้ ในขณะที่เดียวกันในส่วนของกิจการเองก็ต้องแบกภาระในรูปดอกเบี้ยไว้สูง ในทาง ตรงกันข้ามการที่กิจการมีอัตราส่วนหนี้สินต่อทุนต่ำ แสดงได้ว่าเจ้าหนี้มีเกราะคุ้มกันในการได้รับ ชำระหนี้จากกิจการ แต่การมีอัตราส่วนหนี้สินต่อทุนที่ต่ำเกินไปก็ไม่ใช่ผลดีเช่นกัน เพราะนอกจาก จะแสดงถึงเครดิตของกิจการไม่ดีแล้ว ยังทำให้การขยายตัวเป็นไปอย่างเชื่องช้าอีกด้วย

3. อัตราส่วนที่ใช้วัดความสามารถในการใช้สินทรัพย์

$$3.1 \text{ อัตราหมุนของสินค้า (inventory turnover)} = \frac{\text{ต้นทุนสินค้าขาย}}{\text{สินค้าคงเหลือถัวเฉลี่ย}}$$

$$\text{โดยที่สินค้าคงเหลือถัวเฉลี่ย} = \frac{\text{สินค้าต้นงวด} + \text{สินค้าปลายงวด}}{2}$$

สินค้าคงเหลือมักเป็นรายการที่มีมูลค่าสูง และความเสี่ยงสูงกว่าสินทรัพย์หมุนเวียน ประเภทอื่น โดยเฉพาะในเรื่องของราคา การเสื่อมคุณภาพ และความล้าสมัย อัตราหมุนของสินค้า จึงเป็นเครื่องบ่งชี้ความเสี่ยงพหุของสินค้าและการจัดการสินค้าคงเหลือว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด ตลอดจนบ่งชี้ความสามารถของกิจการในการเปลี่ยนสินค้าเป็นเงินสด โดยวัดในรูปของจำนวนครั้งที่สินค้าได้ถูกขายออกไป และซื้อมาทดแทนในระหว่างปี ถ้าจำนวนครั้งมากก็จะเป็นผลดีต่อกิจการ เนื่องจากแสดงว่ากิจการมีความสามารถในการเปลี่ยนสินค้าเป็นเงินสดและทุกครั้งที่ขายสินค้า กิจการก็จะได้กำไรเพิ่มขึ้นทุกครั้ง อย่างไรก็ตาม ตัวเลขที่สูงเกินไปอาจแสดงถึงการสูญเสียโอกาส

ในการสร้างยอดขาย เนื่องจากการบริหารสินค้าคงเหลือที่ไม่มีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้าม ถ้าจำนวนครั้งต่ำ แสดงว่ามีเงินลงทุนซึ่งไปจมอยู่ในสินค้าจำนวนหนึ่งมากเกินไป ซึ่งกิจการควรจะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้มากกว่านี้

อย่างไรก็ตาม การที่จะบอกว่าอัตราหมุนของสินค้าคงเหลือสูงหรือต่ำ จำเป็นจะต้องพิจารณาประเภทของกิจการประกอบ เช่น ร้าน supermarket มักจะมีอัตราหมุนของสินค้าสูง แต่ร้านขายเพชรพลอยเครื่องประดับราคาแพง มักจะมีอัตราหมุนของสินค้าต่ำ (เนื่องจากอาจขายไม่ได้ทุกวัน) นอกจากนี้ การที่อัตราหมุนของสินค้าสูง (ซึ่งแสดงว่ากิจการมีสินค้าคงเหลือจำนวนน้อย) อาจเป็นผลมาจากการขายลดราคา (on Sale) หรือเกิดการเสื่อมคุณภาพ ชำรุด ล้าสมัย ระหว่างการเก็บรักษาหรือเก็บสินค้าไว้น้อยเกินไป ซึ่งอาจเกิดผลเสียเนื่องจากเสียโอกาสที่จะทำกำไร เนื่องจากกิจการอาจกำลังประสบปัญหาสินค้าขาดมือ จึงทำให้สูญเสียโอกาสที่จะขายสินค้าได้เพิ่มสูงมากขึ้น

ในกรณีที่ค่าที่คำนวณได้ต่ำกิจการก็ควรที่จะหาสาเหตุว่าต่ำเพราะเหตุใด อาจเป็นเพราะสินค้าขายไม่ได้ ซึ่งก็ควรริบหาทางแก้ไขหรือหากมีสาเหตุอื่นที่มีเหตุผลสมควร เช่น อาจเก็บสินค้าคงเหลือไว้มากเพราะมีสัญญาขายสินค้าล่วงหน้าไว้แล้ว หรือเก็บกักตุนไว้ เพื่อเตรียมรับสถานการณ์บางอย่างที่คาดว่าจะเกิดขึ้น เช่น ราคาสินค้าจะสูงขึ้นเนื่องจากการประกาศขึ้นภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น ในกรณีเช่นนี้การเก็บรักษาสินค้าไว้เป็นจำนวนมาก ก็ถือว่าไม่ใช่เรื่องเสียหายแต่อย่างใด ดังนั้นการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน นอกจากจะมุ่งดูที่สภาพคล่องแล้วควรที่จะดูในแง่คุณภาพอีกด้วย โดยพิจารณาอัตราผลตอบแทนจากรายได้ (อัตรากำไรสุทธิ) ประกอบกันไป

3.2 อายุเฉลี่ยของสินค้า (average days per turnover)

$$= \frac{365}{\text{อายุหมุนของสินค้า}}$$

อายุเฉลี่ยของสินค้าเป็นสิ่งที่บ่งบอกว่ากิจการจะต้องใช้เวลากี่วันถึงจะสามารถขายสินค้าคงเหลือนั้นได้ ถ้าจำนวนวันน้อยก็จะเป็นผลดีต่อกิจการ แสดงว่ามีความสามารถในการเปลี่ยนสินค้าเป็นเงินสดได้เร็ว ในทางตรงกันข้ามถ้าจำนวนวันมาก แสดงว่าเงินลงทุนจมให้สินค้าจำนวนนั้นมากเกินไป

3.3 อัตราหมุนของสินทรัพย์ทั้งสิ้น (total assets turnover)

$$= \frac{\text{ขาย/บริการ}}{\text{สินทรัพย์ทั้งสิ้นถัวเฉลี่ย}}$$

$$\text{โดยที่สินค้ำคงเหลือถัวเฉลี่ย} = \frac{\text{สินทรัพย์ทั้งสิ้นต้นงวด} + \text{สินทรัพย์ทั้งสิ้นปลายงวด}}{2}$$

2

อัตราส่วนนี้เป็นการวัดประสิทธิภาพการลงทุนในสินทรัพย์ว่า กิจการได้ใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์เหล่านั้นให้เกิดประโยชน์ สามารถสร้างยอดขาย/บริการได้เต็มที่หรือไม่ บ่งบอกความสามารถของกิจการในการใช้สินทรัพย์ทั้งหมดที่อยู่่าก่อให้เกิดรายได้จากการขาย/บริการมากน้อยหรือมีประสิทธิภาพเต็มที่หรือไม่ เพียงใด หรือเป็นการวัดว่าการลงทุนในสินทรัพย์สอดคล้องกับยอดขายหรือไม่ ถ้าอัตราส่วนนี้มีค่าสูง แสดงว่ากิจการ มีความสามารถในการใช้สินทรัพย์ที่มีอยู่เพื่อก่อให้เกิดรายได้จากการขาย/บริการสูง และมีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ หากอัตราส่วนนี้มีค่าน้อยแสดงว่ากิจการอาจมีการลงทุนในสินทรัพย์มากเกินไปหรือกิจการอาจใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ต่าง ๆ ได้ไม่เต็มประสิทธิภาพควรพิจารณาตัดทอนสินทรัพย์ที่ไม่จำเป็นต้องใช้ลง หรือหาแนวทางใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินให้มากขึ้น

ในการวิเคราะห์อัตราหมุนของสินทรัพย์ ผู้วิเคราะห์ควรพิจารณาอัตราส่วนอื่น ๆ ประกอบด้วย เช่น อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ เพราะการใช้ราคาตามบัญชีของสินทรัพย์ตามที่ปรากฏในงบดุลเป็นเกณฑ์ในการคำนวณอัตราหมุนเวียนของสินทรัพย์นั้น รายการตามบัญชีที่เกิดจากวิธีการบัญชีที่แตกต่างกัน จะทำให้มีอัตราหมุนของสินทรัพย์มีค่าต่างกันด้วย นอกจากนี้ควรพิจารณาถึงสินทรัพย์ที่ซื้อมาตอนช่วงสั้นงวดบัญชี ซึ่งผู้วิเคราะห์จำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจในการพิจารณา

3.4 อัตราร้อยละของรายได้ต่อสินทรัพย์ทั้งสิ้น (total revenue to total assets ratio)

$$= \frac{\text{รายได้ทั้งสิ้น} \times 100}{\text{สินทรัพย์ทั้งสิ้นถัวเฉลี่ย}}$$

$$\text{โดยที่สินค้ำคงเหลือถัวเฉลี่ย} = \frac{\text{สินทรัพย์ทั้งสิ้นต้นงวด} + \text{สินทรัพย์ทั้งสิ้นปลายงวด}}{2}$$

2

อัตราส่วนนี้จะวัดความสามารถในการใช้สินทรัพย์เพื่อก่อให้เกิดรายได้ทั้งสิ้นมากน้อยหรือเต็มประสิทธิภาพหรือไม่ ถ้าอัตราส่วนนี้มีค่าสูง แสดงว่ามีความสามารถในการใช้สินทรัพย์ที่มีอยู่ เพื่อก่อให้เกิดรายได้ทั้งสิ้นได้สูง และมีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ หากอัตราส่วนนี้มีค่าน้อย แสดงว่ากิจการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดรายได้ไม่เต็มประสิทธิภาพเท่าที่ควร ควรพิจารณาหาแนวทางใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ให้เต็มประสิทธิภาพ

4. อัตราส่วนที่ใช้วัดความสามารถในการทำกำไร

4.1 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (return on total assets ratio)

$$= \frac{\text{กำไรจากการดำเนินงาน} \times 100}{\text{สินทรัพย์ทั้งสิ้นถัวเฉลี่ย}}$$

$$\text{โดยที่สินทรัพย์ทั้งสิ้นถัวเฉลี่ย} = \frac{\text{สินทรัพย์ทั้งสิ้นต้นงวด} + \text{สินทรัพย์ทั้งสิ้นปลายงวด}}{2}$$

อัตราส่วนนี้แสดงให้เห็นผลตอบแทนที่ได้จากการลงทุนทั้งสิ้นหรือการใช้สินทรัพย์ว่า ได้ผลตอบแทนเพียงพอหรือไม่ และเป็นอัตราส่วนที่ฝ่ายบริหารใช้ควบคุมการดำเนินการ เพราะเป็นอัตราส่วนที่ใช้วัดความสามารถของฝ่ายบริหารในการใช้สินทรัพย์ของกิจการในอันที่ก่อให้เกิดกำไร กลับคืนมาสู่กิจการ

ข้อสังเกต

- 1) การใช้ยอดสินทรัพย์ทั้งสิ้นโดยเฉลี่ย เพราะถือว่ากำไรเกิดจากการใช้ทรัพยากรที่กิจการมีอยู่ตลอดรอบระยะเวลาบัญชี
- 2) การวิเคราะห์อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมควรพิจารณาควบคู่ไปกับอัตราหมุนของสินทรัพย์ ถ้ามีความขัดแย้งกัน กล่าวคือ อัตราหมุนของสินทรัพย์ มีค่าสูง ซึ่งหมายความว่ากิจการใช้สินทรัพย์ให้เกิดรายได้มากในขณะที่อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม มีค่าต่ำ กิจการควรหาสาเหตุด้วยเนื่องจากเหตุใด เพื่อจะได้หาแนวทางแก้ไขได้ตรงจุด

4.2 อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (return on net worth ratio)

$$= \frac{\text{กำไรสุทธิ} \times 100}{\text{ทุนถัวเฉลี่ย}}$$

$$\text{โดยที่ทุนถัวเฉลี่ย} = \frac{\text{ทุนต้นงวด} + \text{ทุนปลายงวด}}{2}$$

ส่วนของผู้ถือหุ้น หมายถึง ส่วนทุน กำไรสะสม และเงินสำรองต่าง ๆ ซึ่งไม่รวมหนี้สินระยะสั้นหรือหนี้สินระยะยาวแต่ประการใด

อัตราส่วนนี้เป็นอัตราส่วนระหว่างกำไรที่เกิดขึ้นทั้งหมดของกิจการ เปรียบเทียบกับส่วนของผู้ถือหุ้น เป็นการวัดความสามารถในการหาผลตอบแทนของกิจการจากเงินลงทุนเฉพาะส่วนของผู้ถือหุ้นว่ามีมากน้อยเพียงใด หรือวัดประสิทธิภาพในการทำกำไรเมื่อเปรียบเทียบกับส่วนทุน

ดังนั้น จึงเป็นอัตราส่วนที่สำคัญใช้พิจารณาเกี่ยวกับการจัดหาเงินทุนในการก่อหนี้ (leverage ratio) เช่น หากอัตราส่วนมีค่าน้อย แสดงว่าผู้ถือหุ้นได้รับผลตอบแทนต่ำ ซึ่งอาจเกิดจากการวัดสัดส่วนการลงทุนที่ไม่เหมาะสม เป็นการใช้ส่วนของทุนมากกว่าส่วนของหนี้ ซึ่งมีต้นทุนสูงกว่า ในกรณีอัตราส่วนมีค่ามาก แสดงว่าผู้ถือหุ้นได้รับผลตอบแทนสูง แสดงว่าประสิทธิภาพในการทำกำไรให้กับส่วนของเจ้าของ

$$4.3 \text{ กำไรขั้นต้น (gross profit to sales ratio)} = \frac{\text{กำไรขั้นต้น} \times 100}{\text{ขาย/บริการ}}$$

$$\text{โดยที่กำไรขั้นต้น} = \text{กำไรขั้นต้นของขาย/บริการ}$$

อัตราส่วนนี้เป็นการวัดความสามารถในการทำกำไรแบบหนึ่ง โดยพิจารณาจากส่วนต่างของยอดขาย/บริการกับต้นทุนขาย/บริการ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการทำกำไรขั้นต้นของกิจการก่อนที่จะหักค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานใด ๆ โดยเปรียบเทียบกับยอดขาย/บริการ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนขาย/บริการ ทำให้กิจการทราบด้วยว่าต้นทุนขาย/บริการนั้นต่ำหรือสูงเกินไปหรือไม่ หากกำไรขั้นต้นของขาย/บริการสูง แสดงว่ากิจการมีประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนขาย/บริการ ส่งผลให้มีกำไรขั้นต้นสูง ในทำนองเดียวกัน หากกำไรขั้นต้นของขาย/บริการต่ำ แสดงว่าต้นทุนขาย/บริการสูง กล่าวคือ เป็นอัตราส่วนที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการทำกำไรขั้นต้นของกิจการโดยที่ยังไม่คำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอื่น ๆ

$$4.4 \text{ อัตราค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร (selling expenses to sales ratio)} = \frac{\text{ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร} \times 100}{\text{ขาย/บริการ}}$$

อัตราส่วนนี้แสดงถึงค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร เมื่อเปรียบเทียบกับยอดขาย/บริการว่าเป็นสัดส่วนเท่าไร เมื่อเทียบกับรายได้จากการขายสินค้าและบริการ ถ้าอัตราส่วนนี้ต่ำ แสดงว่าค่าใช้จ่ายในการขายและบริหารน้อย เมื่อเทียบกับยอดขาย/บริการหนึ่งหน่วย หากอัตราส่วนนี้มีค่าสูง หมายถึง กิจการมีค่าใช้จ่ายในการขายและบริหารมากเกินไป หรืออาจเป็นที่ราคาสินค้าต่ำเกินไปหรือไม่ แนวทางหนึ่งในการเพิ่มอัตราส่วนนี้คือการสร้างยอดขาย/บริการ โดยการสร้างยอดขายสินค้าหรือปริมาณสินค้า/บริการ ซึ่งทำได้ยากกว่าการบริหารหรือควบคุมค่าใช้จ่ายให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการขายและบริหารถือเป็นค่าใช้จ่ายหลักตัวหนึ่ง ที่สามารถควบคุมได้

4.5 อัตรากำไรสุทธิ (net profit margin to sales ratio)

$$= \frac{\text{กำไรสุทธิ} \times 100}{\text{ขาย/บริการ}} \quad \text{หรือ}$$

$$= \frac{\text{กำไรสุทธิ} \times 100}{\text{รายได้ทั้งสิ้น}}$$

(กรณีสหกรณ์ออมทรัพย์)

อัตราส่วนนี้แสดงให้เห็นทราบว่ารายได้จากการดำเนินงานทุก ๆ 100 บาท จะมีกำไรสุทธิเกิดขึ้นเท่าใด ถ้าอัตราส่วนที่คำนวณได้มีค่าสูง แสดงว่ากิจการมีความสามารถในการหากำไรจากการดำเนินงานสูง (ภายหลังจากที่คิดต้นทุนและค่าใช้จ่ายทั้งหมด) แต่อัตราส่วนนี้ก็มีข้อจำกัด คือ รายการค่าใช้จ่ายบางรายการที่นำไปหักจากรายได้ เพื่อคำนวณกำไรสุทธินั้น อาจเป็นค่าใช้จ่ายที่มีได้เกิดขึ้นทุกปี เช่น หนี้สงสัยจะสูญ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าอัตรากำไรสุทธิมีค่าต่ำกิจการควรวิเคราะห์สาเหตุเปรียบเทียบกับปีก่อน ๆ ด้วยว่ามีรายการใดปกติ นอกจากนี้ ก็ควรเปรียบเทียบกับกิจการของกลุ่มแข่งขันที่มีขนาด ประเภท และปริมาณธุรกิจเหมือน ๆ กัน เพื่อจะได้ทราบว่ากิจการบริหารงานได้มีประสิทธิภาพเช่นไร

การวิเคราะห์แนวโน้ม

การวิเคราะห์แนวโน้มมี 2 ลักษณะคือ วิเคราะห์แนวโน้มจากข้อมูลเดิม และวิเคราะห์อัตราร้อยละของแนวโน้ม (เพชรี ขุมทรัพย์, 2534: 87-104)

1) วิเคราะห์แนวโน้มจากข้อมูลเดิม เป็นการศึกษาแนวโน้มจากข้อมูลที่ให้มาโดยตรง เช่น จำนวนเงินมีหน่วยเป็นบาท น้ำหนักมีหน่วยเป็นกิโลกรัม เป็นต้น เป็นรายปีหรือรายเดือน หรือช่วงฤดูกาล แล้วแต่ต้องการดูแนวโน้ม แล้วสรุปว่า รายการดังกล่าวมีแนวโน้มสูงขึ้นหรือลดลง และการที่มีแนวโน้มสูงขึ้นหรือลดลงเป็นผลดีหรือผลเสียอย่างไร

2) วิเคราะห์อัตราร้อยละของแนวโน้ม แบ่งการวิเคราะห์ออกได้ 2 วิธีคือ

2.1) อัตราร้อยละของปีฐานเคลื่อนที่ (progressive year horizontal trend analysis) หรืออัตราการเพิ่ม ซึ่งคำนวณเป็นอัตราร้อยละของการเพิ่มหรือลดของรายการนั้น ๆ ในแต่ละช่วงเวลาที่ผ่านมา มีสูตร การคำนวณดังนี้

$$g_t = \frac{X_t - X_{t-1}}{X_{t-1}} \times 100$$

ในที่นี้ g_t คือ อัตราการเพิ่มลดของปีที่ต้องการหา

X_t คือ ตัวเลขของรายการในปีที่ t

X_{t-1} คือ ตัวเลขของรายการในปีที่ $t-1$

2.2) อัตราร้อยละของปีฐาน (simple base year horizontal trend analysis) วิธีนี้ใช้ปีใดปีหนึ่งเป็นฐานเพียงปีเดียว เทียบปีดังกล่าวให้เป็นร้อยละ แล้วนำข้อมูลของปีอื่น ๆ ซึ่งเป็นรายการเดียวกันเทียบ กลับมาสู่ปีฐานทุกปี ตลอดช่วงเวลาที่ต้องการวิเคราะห์ จะได้แนวโน้มอีกรูปแบบหนึ่ง เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การย่อส่วนตามแนวราบ

การวิเคราะห์แนวโน้มเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของการวิเคราะห์งบการเงิน การวิเคราะห์แนวโน้มแบ่งได้ 2 ลักษณะคือ วิเคราะห์แนวโน้มจากข้อมูลเดิม กับวิเคราะห์อัตราร้อยละของแนวโน้ม ซึ่งสามารถแยกการวิเคราะห์ออกได้ 2 แบบ คือ แบบอัตราร้อยละของปีฐานเคลื่อนที่กับแบบอัตราร้อยละของปีฐาน การวิเคราะห์แต่ละแบบจะให้ภาพที่แตกต่างกันไม่ว่าจะวิเคราะห์ด้วยวิธีใด ข้อมูลเดิมของปีฐานเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะช่วยให้เกิดความเข้าใจในการวิเคราะห์ สำหรับวิธีอัตราร้อยละของปีฐานเคลื่อนที่หรืออัตราการเพิ่มมักใช้กับการวิเคราะห์รายการในงบกำไรขาดทุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการวิเคราะห์ยอดขาย ส่วนการวิเคราะห์โดยใช้วิธีอัตราร้อยละของปีฐาน ใช้ในกรณีที่เปรียบเทียบรายการที่มีความสัมพันธ์ทางการเงินระหว่าง 2 รายการ เพื่อจะทราบถึงแนวโน้มของอัตราส่วนทางการเงินที่เกี่ยวข้องอย่างคร่าว ๆ ถ้าต้องการให้ละเอียดสามารถแปลงออกมาเป็นตัวเลขได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พีรเชษฐ รอดเหตุภัย (2532) วิเคราะห์แนวโน้มทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครปฐม จำกัด ระหว่างปี พ.ศ. 2521 – 2530 มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ระบบการเงิน โดยพิจารณาการเปลี่ยนแปลงอัตราส่วนทางการเงิน และอนุกรมเวลาของรายการ รายได้ ค่าใช้จ่าย ปริมาณเงินออม ปริมาณเงินกู้ และกำไรสุทธิ การวิเคราะห์ใช้วิธีการทางสถิติและวิธีทางการเงิน คือ การคำนวณค่าร้อยละ การหาอัตราส่วนทางการเงิน การวิเคราะห์สมการถดถอยและการวิเคราะห์อนุกรมเวลา ผลการวิจัยในส่วนของการหาอัตราส่วนทางการเงิน พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสหกรณ์ มีลักษณะที่ไม่สม่ำเสมอ โดยวิเคราะห์จากอัตราส่วนทางการเงินที่มีการเปลี่ยนแปลงขึ้นลง แสดงถึงการวางแผนนโยบายทางการเงินในระยะยาวไม่แน่นอน กล่าวได้ว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครปฐม จำกัด สามารถบริหารการเงินได้ดีกว่าค่าเฉลี่ยของสหกรณ์ทั่วทั้งประเทศ แต่เมื่อเปรียบเทียบกับสหกรณ์ออมทรัพย์ขนาดเดียวกัน ปรากฏว่าบางปีมีการดำเนินงานต่ำกว่ามาตรฐาน

จึงควรปรับปรุงการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และการวิเคราะห์แนวโน้มของกำไรสุทธิประจำปี โดยอาศัยสมการแนวโน้มรายได้และค่าใช้จ่าย พบว่า กำไรสุทธิประจำปีของสหกรณ์มีค่าเพิ่มขึ้นทุกปี และสามารถพยากรณ์กำไรสุทธิประจำปีของสหกรณ์ระหว่าง พ.ศ. 2531-2535 คือ 21,295,735, 24,785,310, 28,567,859, 32,643,384 และ 37,011,896 บาท ตามลำดับ

สนทนา สุวรรณนิตย์ (2532) ศึกษาการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรสารภี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ทางเศรษฐกิจในด้านผลการดำเนินงานโดยใช้อัตราส่วนปรากฏว่า อยู่ในเกณฑ์ดี คือส่วนใหญ่สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้กำหนดไว้ และสหกรณ์มีแนวโน้มในการดำเนินธุรกิจเครดิต ธุรกิจการขาย และธุรกิจการส่งเสริมการออมสูงขึ้น ยกเว้นธุรกิจการซื้อมีแนวโน้มในการดำเนินธุรกิจการซื้อลดลง การส่งเสริมการเกษตร ไม่ปรากฏข้อมูลทางบัญชีแสดงผลการดำเนินธุรกิจด้านนี้ การวิเคราะห์ปัจจัยทางสังคมในด้านความรู้ และทัศนคติของสมาชิกและคณะกรรมการดำเนินการปรากฏว่าสมาชิกและคณะกรรมการดำเนินการส่วนใหญ่เป็นผู้มีความรู้ด้านสหกรณ์สูงพอสมควร ปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงานของสหกรณ์ให้ประสบความสำเร็จ ได้แก่ ประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจของฝ่ายบริหาร และการสนับสนุนธุรกิจของฝ่ายสมาชิก ถ้าบุคคลทั้ง 2 กลุ่มนี้สามารถร่วมมือกันดำเนินธุรกิจ โดยมีการประสานงานกันเป็นอย่างดีในการปฏิบัติงานทุกวิถีทางแล้ว ก็เป็นการแน่นอนว่าสหกรณ์ย่อมประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ทุกประการ ผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่าสหกรณ์การเกษตรสารภี จำกัด ประสบความสำเร็จในด้านการดำเนินการตามวัตถุประสงค์พอสมควร ทั้งนี้ เนื่องจากสมาชิกและคณะกรรมการเป็นผู้เสียสละเวลาและกำลังกาย กำลังความคิด ช่วยกันวางแผนและควบคุมดูแลการดำเนินงานของสหกรณ์โดยใกล้ชิด ซึ่งหากสหกรณ์มีการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ เช่น ธุรกิจการซื้อ ธุรกิจการขาย ธุรกิจเครดิต และธุรกิจการส่งเสริมการเกษตร ตลอดเวลา รวมทั้งจัดให้มีการอบรมในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์และเทคนิคการผลิตต่าง ๆ เพื่อให้มีการพัฒนาสหกรณ์แล้วคาดว่าจะทำให้การบริหารงานของสหกรณ์นี้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

อรพินท์ สุขสวัสดิ์ (2536) ศึกษาผลการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรหนองจอก จำกัด พบว่า ประสิทธิภาพด้านการเงิน โดยศึกษาเฉพาะอัตราส่วนทางการเงิน โดยรวมมีค่าในเกณฑ์ดี เมื่อนำอัตราส่วนทางการเงินของสหกรณ์การเกษตรหนองจอก จำกัด ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ใช้วัด 2 ลักษณะ คือ เปรียบเทียบอัตราส่วนของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จ จัดขีดความสามารถในระดับสอง

และสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่ ที่จัดขีดความสามารถในระดับหนึ่ง ปรากฏว่า ผลโดยรวมอัตราส่วนทางการเงินของสหกรณ์การเกษตรหนองจอก จำกัด ดีกว่าอัตราส่วนทางการเงินของกลุ่มเปรียบเทียบ แสดงให้เห็นว่า การดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรหนองจอก จำกัด มีประสิทธิภาพในระดับที่น่าพอใจ สำหรับประสิทธิผลการดำเนินงานและความคิดเห็นของสมาชิก ปรากฏว่า ผลโดยรวมสมาชิกมีความพอใจมาก ในการให้บริการธุรกิจทุกด้านของสหกรณ์ ผลการวิเคราะห์แนวโน้ม และกำไรสุทธิมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น แสดงว่าการดำเนินงานของสหกรณ์มีประสิทธิภาพ

สมเกียรติ ฉายไธสง (2539) ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานสหกรณ์ค่อหน้าที่การทำงานและผลตอบแทนที่ได้รับ 2539 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสหกรณ์การเกษตรและพนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์มีความรู้สึกพึงพอใจต่อหน้าที่การทำงานและผลตอบแทนที่ได้รับอยู่ในระดับสูง เป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้พนักงานสหกรณ์มีความรู้สึกมั่นคงในวิชาชีพ พนักงานสหกรณ์การเกษตรมีความพึงพอใจในหน้าที่การทำงานสูงกว่าพนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์ แต่พนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์มีความพึงพอใจในผลตอบแทนที่ได้รับสูงกว่าพนักงานสหกรณ์การเกษตร ส่วนความมั่นคงทางด้านครอบครัว พนักงานสหกรณ์ทั้งสองประเภทรู้สึกมั่นคงในระดับกลาง และขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์ทั้งสองประเภทมีขีดความสามารถอยู่ในระดับสูง อัตราเงินเดือนเฉลี่ยทุกตำแหน่ง พนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์มีอัตราเงินเดือนสูงกว่าพนักงานสหกรณ์การเกษตร โดยเฉพาะตำแหน่งผู้จัดการ พนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์สูงกว่าพนักงานสหกรณ์การเกษตรร้อยละ 43.6 ตำแหน่งบัญชีสูงกว่าร้อยละ 35.6 ตำแหน่งการตลาดสูงกว่าร้อยละ 29.3 ตำแหน่งการเงินสูงกว่าร้อยละ 32.7 ตำแหน่งธุรการ ภารโรง ยาม และคนขับรถสูงกว่าร้อยละ 39.3 ตำแหน่งรองผู้จัดการหรือผู้ช่วยผู้จัดการสูงกว่าร้อยละ 47.2 ตำแหน่งคอมพิวเตอร์สูงกว่าร้อยละ 32.9 ตำแหน่งสินเชื่อสูงกว่าร้อยละ 58.5 และตำแหน่งพนักงานประจำหน่วยสูงกว่าร้อยละ 49.5 เฉลี่ยทุกตำแหน่ง อัตราเงินเดือนของพนักงานในสหกรณ์ออมทรัพย์สูงกว่าพนักงานสหกรณ์ในสหกรณ์การเกษตรร้อยละ 40.4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความมั่นคงทางครอบครัวของพนักงานสหกรณ์ คือ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ทำงานในสหกรณ์ อาชีพของคู่สมรส ความสะดวกในการเดินทางไปทำงานใน สหกรณ์ การเป็นบุตรของสมาชิก การเป็นคนในพื้นที่ ฐานะเดิมของครอบครัว และปริมาณเงินที่สหกรณ์มีกำไร พนักงานสหกรณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการมีสหภาพแรงงานพนักงานสหกรณ์ ต้องการสวัสดิการเหมือนกับข้าราชการ ต้องการรับการฝึกอบรม ต้องการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างพนักงาน สหกรณ์ด้วยกัน ต้องการให้มีการประชุม อบรมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างพนักงานสหกรณ์กับคณะกรรมการ สหกรณ์ พร้อมทั้งออกไปทัศนศึกษาทั้งในและต่างประเทศและอยากมีตัวแทนที่ชัดเจนในระดับชาติ ปัญหาที่อยากให้ราชการช่วยเหลือ

คือ คณะกรรมการไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่กำหนดไว้กับพนักงานสหกรณ์ โดยเฉพาะด้านสวัสดิการ การจ่ายเงินโบนัส การขึ้นเงินเดือน วันลา และการส่งไปฝึกอบรม รวมทั้งการไม่ยอมรับข้อเสนอของพนักงานที่ให้แก่ใจข้อบังคับและระเบียบบางอย่างอันเป็นปัญหาในการทำงานของสหกรณ์

พระเจริญชัย มังกรแก้ว และคณะ (2542) ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อระบบการศึกษาของโรงเรียนพระปริยัติธรรม กรณีศึกษา: โรงเรียนพระปริยัติธรรม วัดธรรมมงคล ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อระบบการเรียนการสอนและระบบการบริหารงานของโรงเรียนระดับปานกลาง เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจซึ่งเท่ากับ 3.291 ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด ตัวแปรอิสระด้านต่าง ๆ ที่นำมาศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจซึ่งเป็นตัวแปรตาม ที่ระดับนัยสำคัญ < 0.001 โดยหลักสูตรเป็นตัวแปรอิสระที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด เท่ากับ 0.864

อัศนีย์ ชาญกาญจน์ (2543) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ารายย่อยที่มีต่อปัจจัยด้านการตลาด: กรณีศึกษารณาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 45 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สมรสแล้ว มีอาชีพรับราชการ มีรายได้อยู่ในระหว่าง 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือน มีค่าใช้จ่ายประมาณ 5,001 – 10,000 บาท ส่วนใหญ่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อในวงเงิน 200,001 – 750,000 บาท โดยมีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อซื้อที่ดิน อาคาร ในการพิจารณาอนุมัติเงินกู้จะอนุมัติสินเชื่อเกินกว่าร้อยละ 70 ของหลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกัน โดยกำหนดระยะเวลาในการชำระหนี้ภายใน 11 – 20 ปี ในการพิจารณาอนุมัติจะใช้เวลาในการพิจารณาเกินกว่า 20 วัน แต่ลูกค้าเห็นว่าธนาคารควรจะพิจารณาใบคำขอให้เสร็จสิ้นภายใน 7 วัน ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่เคยถูกปฏิเสธการให้กู้จากรณาคาร ส่วนลูกค้าที่ถูกปฏิเสธการให้กู้ เนื่องจากหลักประกันไม่เพียงพอ ด้านความพึงพอใจพบว่า ลูกค้ารายย่อยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคาและด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านสถานที่และด้านการส่งเสริมการจำหน่ายลูกค้ามีความพึงพอใจปานกลาง และเมื่อพิจารณาในปัจจัยการตลาดโดยรวมพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจโดยรวมด้านการตลาดมีความสัมพันธ์ต่ำกับอาชีพปัจจุบันอย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับวงเงินกู้และวัตถุประสงค์ในการกู้ นอกจากนี้ในกรณีของวงเงินกู้และวัตถุประสงค์ในการกู้ไม่มีความสัมพันธ์กับการตลาดรายด้าน แต่มีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับปัจจัยแต่ละด้านย่อย ด้านการเปรียบเทียบความแตกต่างของลูกค้ารายย่อย รณาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ระหว่างกลุ่มวัตถุประสงค์ในการกู้และวงเงินกู้ กับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการตลาด พบว่า

กลุ่มวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการจำหน่ายแตกต่างกัน ส่วนกลุ่มวงเงินกู้ พบว่า มีความพึงพอใจในด้านสถานที่และด้านราคาแตกต่างกัน การวิเคราะห์ความเห็นของลูกค้าย่อย พบว่า ลูกค้ายกย่องเห็นว่า ธนาคารควรขยายเวลาในการชำระหนี้สูงสุด 30 ปี และควรปรับปรุงที่จอดรถ การประชาสัมพันธ์ และเครื่องอัตราดอกเบี้ยให้อยู่ในระดับต่ำ โดยไม่ควรจะเกินร้อยละ 10

ถนอมจิตต์ ท้าวแคนคำ (2544) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการระดมเงินทุนภายใน และประสิทธิภาพการบริหารเงินทุนของสหกรณ์การเกษตรสันทราย จำกัด พบว่า สหกรณ์การเกษตรสันทราย จำกัด ส่วนใหญ่จัดหาเงินทุนของสหกรณ์จากแหล่งเงินทุนภายในสหกรณ์ โดยได้จากผลการดำเนินงานที่มีผลกำไรทุกปี จากการรับฝากเงินและการเพิ่มหุ้นของสมาชิก มีการใช้ไปของเงินทุนในด้านการจ่ายเงินกู้แก่สมาชิกมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การจ่ายเงินปันผลตามหุ้น การจ่ายเงินเฉลี่ยคืนตามส่วนธุรกิจที่สมาชิกทำกับสหกรณ์ และการจ่ายคืนค่าหุ้นให้แก่สมาชิก ผลต่างของแหล่งที่มา และการใช้ไปของเงินทุนของสหกรณ์ก่อให้เกิดเงินทุนสุทธิเพิ่มขึ้นร้อยละ 24.41 ของแหล่งที่มาของเงินทุน ผลการวิเคราะห์ผลตอบแทนจากการลงทุน วิเคราะห์จากความสามารถในการหากำไรของสหกรณ์ และประสิทธิภาพในการใช้เงินทุนของสหกรณ์ พบว่า ในระหว่างปี 2539-2543 สหกรณ์มีความสามารถในการหากำไร เฉลี่ยร้อยละ 28.52 และมีอัตราผลตอบแทนจากการลงทุน เฉลี่ยร้อยละ 5.19 กล่าวคือ ในระยะเวลา 5 ปี สหกรณ์การเกษตรสันทราย จำกัด นำเงินทุนที่มีอยู่ไปใช้ในการดำเนินงาน ก่อให้เกิดรายได้ทุก 100 บาท เมื่อหักค่าใช้จ่ายต่าง ๆ แล้วสหกรณ์มีผลกำไรจำนวน 28.52 บาท และจากเงินลงทุนที่ใช้ในการบริหารทุก 100 บาท ก่อให้เกิดผลตอบแทนจำนวน 5.19 บาท การวัดประสิทธิภาพในการใช้เงินทุนของสหกรณ์ ไปหมุนเวียนในการดำเนินงานก่อให้เกิดรายได้ พบว่า สหกรณ์มีประสิทธิภาพสูงในการใช้สินค้าน้ำตาลและสินทรัพย์ถาวรในการดำเนินงาน เพื่อก่อให้เกิดรายได้ และมีประสิทธิภาพต่ำในการใช้สินทรัพย์รวม เงินสด และลูกหนี้เงินกู้ในการดำเนินงาน เพื่อก่อให้เกิดรายได้

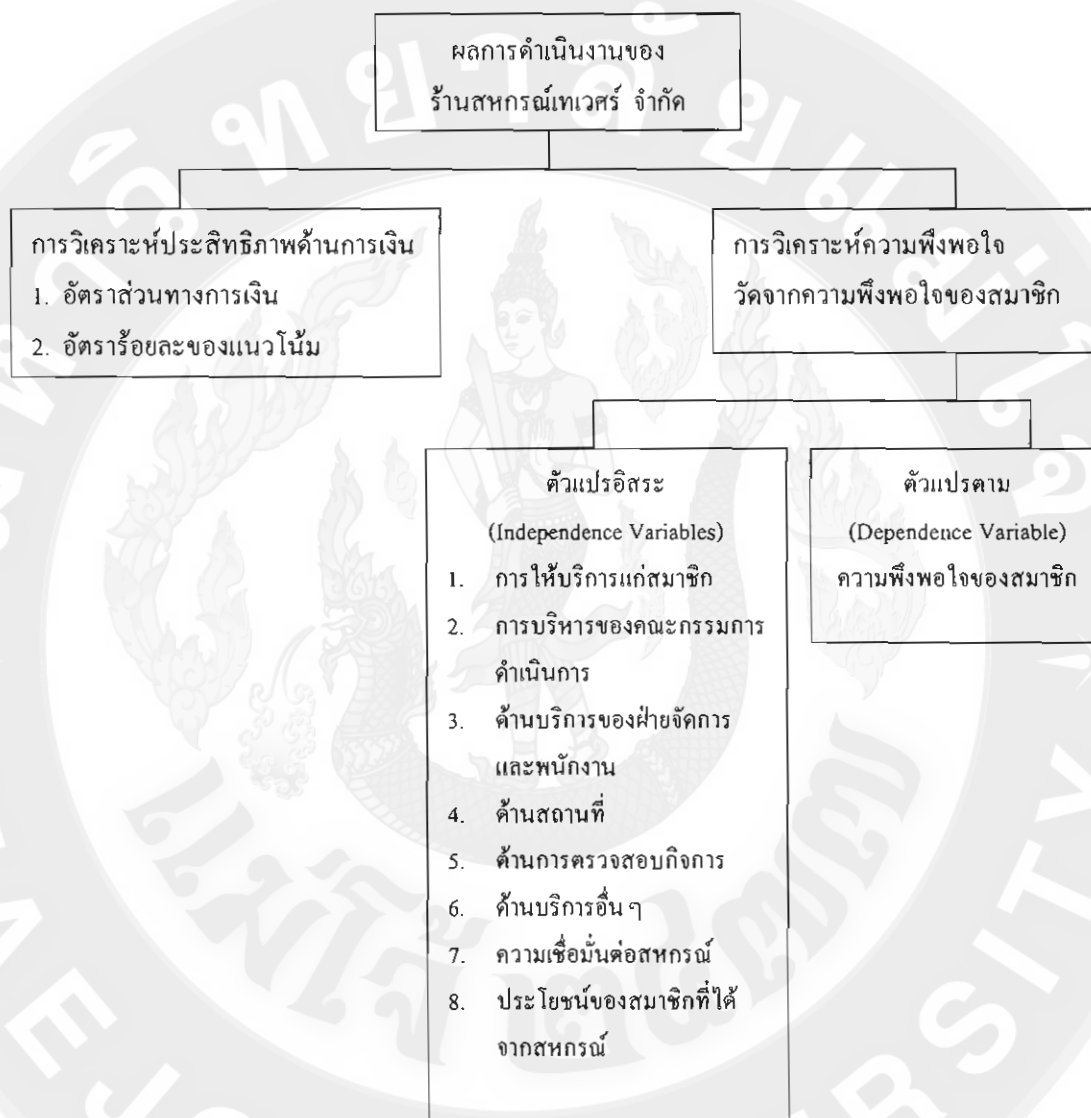
ประเสริฐ จรรยาสุภาพ และรัตนา โพธิ์สุวรรณ (2544) ศึกษาแนวทางการพัฒนาแบบการบริหารงานสหกรณ์ร้านค้า ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานของสหกรณ์ร้านค้าได้รับผลกระทบจากธุรกิจค้าปลีก - ส่ง ขนาดใหญ่ เช่น Makro Big C Lotus ฯลฯ อยู่มาแต่สหกรณ์ร้านค้าประเภทปิด (ภายในหน่วยงาน) ยังมีฐานะการดำเนินงานที่ดีกว่าสหกรณ์ร้านค้าเปิด การแข่งขันการจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคประจำวัน จึงไม่ใช่ทางออกของสหกรณ์ แต่ควรใช้จุดแข็งที่มีอยู่แล้วให้เป็นประโยชน์ เช่น การใช้สัญลักษณ์ของความเป็นสหกรณ์ร่วมกัน

การสนับสนุนจากภาครัฐ ความได้เปรียบด้านข่าวสารเกี่ยวกับลูกค้าที่เป็นสมาชิก ความสามารถหักชำระเงินค่าสินค้าจากต้นสังกัด และการสนับสนุนจากผู้บริหารหน่วยงาน เป็นต้น สำหรับปัญหาสำคัญที่สหกรณ์ประสบอยู่ ได้แก่ โครงสร้างของสหกรณ์ ที่ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ส่วน ได้แก่ 1) สมาชิก พบว่า ขาดการมีส่วนร่วมด้านการซื้อสินค้า เพิ่มทุนดำเนินการ เพราะแรงจูงใจด้านเงินปันผล เงินเฉลี่ยคืนลดลง ที่สำคัญขาดความห่วงใย ดูแล ด้านบริหารในฐานะเจ้าของ เพราะมีส่วนรับผิดชอบของธุรกิจในพื้นที่มีเพียงเล็กน้อยเท่านั้น 2) คณะกรรมการดำเนินการ ไม่มีการกำหนดคุณสมบัติที่สำคัญของผู้บริหาร ทำให้ขาดนักบริหารที่มีศักยภาพทางธุรกิจ ขาดแรงจูงใจ ให้ผู้มีศักยภาพมีส่วนร่วมในการบริหาร ขณะเดียวกันการกำหนดบทบาทผลตอบแทนของคณะผู้ตรวจสอบกิจการ เพื่อถ่วงดุลย์อำนาจ และประเมินศักยภาพผู้บริหาร ขาดการส่งเสริมที่เป็นรูปธรรม 3) ฝ่ายจัดการ ประสิทธิภาพการจัดการที่ถูกถามมากที่สุด เกิดจากคุณภาพของการคัดเลือก ระบบตอบแทน เพื่อจูงใจให้ทำงาน และการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์ ยังไม่ดีพอ การดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ นอกจากผลกระทบอันเกิดจากการแข่งขันของธุรกิจเอกชนแล้ว การจัดซื้อ และบริหารสินค้าคงคลัง เป็นปัญหาสำหรับสหกรณ์ส่วนใหญ่ โดยพบว่าเกิดการขาดหายของสินค้าบ่อยครั้ง ความรับผิดชอบที่ไม่ได้เกิดจากการทุจริต จึงเป็นการบั่นทอนกำลังใจบุคลากร การบริหารงานขาย ขาดนโยบายเชิงรุก ที่มุ่งบริการสินค้าถึงตัวผู้บริโภคโดยตรง ไม่มีทักษะการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมการขาย รวมถึงจัดผังร้าน (layout) และสินค้าบนชั้นให้ดูสวยงาม การเชื่อมโยงเครือข่ายธุรกิจ ไม่สามารถรวมกันซื้อ เพื่อลดต้นทุนสินค้าได้ เพราะโครงสร้างขององค์กรที่มีอิสระของการบริหาร การสูญเสียผลประโยชน์แต่ละร้าน และความไม่ไว้วางใจกัน การส่งเสริมสหกรณ์ร้านค้าของภาครัฐ เมื่อเทียบกับสหกรณ์ประเภทอื่นยังมีน้อย ขาดความต่อเนื่อง และไม่เป็นระบบ เจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะเชิงธุรกิจการค้าปลีก การกำกับการใช้ข้อบังคับ ระเบียบ บางครั้งทำให้ขาดความคล่องตัว และมีความเป็นราชการมากเกินไป สำหรับการตรวจบัญชี แม้จะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายของสหกรณ์ได้ แต่มุ่งการตรวจเพื่อจับทุจริตมากกว่ามิติเพื่อการพัฒนา แนวทางพัฒนารูปแบบการบริหารสหกรณ์ร้านค้า ควรมุ่งเน้นการรวมเพื่อลดต้นทุนสินค้า และต้นทุนดำเนินการควบคู่กันไป การรวมกันซื้อเป็นไปได้อ่อนช้อยยาก เพราะปัญหาเชิงโครงสร้าง การรวมเป็นสหกรณ์เดียว โดยการส่งเสริมให้มีการควบสหกรณ์ภายใต้แรงจูงใจของรัฐ ตามธรรมชาติน่าจะส่งผลดีในระยะยาว จะทำให้ต้นทุนทั้งสองประเภทลดลงได้ การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการในระยะยาวควรมีสถาบันการศึกษาเพื่อพัฒนาการจัดการสหกรณ์ ที่เน้นการศึกษา วิจัย ผูกอบรม การจัดการ อย่างเป็นระบบ และต่อเนื่องในระยะสั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์และสถาบันการศึกษา ต้องเน้นเรื่องการพัฒนา

บุคลากร ระบบงาน และเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยรัฐควรจัดส่งเสริมสหกรณ์ร้านค้าต้นแบบ 3-4 แห่ง เพื่อเป็นแบบอย่าง และขยายผลต่อไป

นิรชา เวียงสา (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การจัดการธุรกิจของสหกรณ์การเกษตร แม่โจ้ จำกัด ปัญหาและแนวทางในการพัฒนา” ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารงานของ สหกรณ์การเกษตรแม่โจ้ จำกัด ในปีการบัญชี พ.ศ. 2539-2543 พบว่า อัตราส่วนทุนหมุนเวียนของสหกรณ์เฉลี่ย 5 ปี เท่ากับ $1.16 : 1$ ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ทำให้สหกรณ์อาจประสบปัญหา ด้านการชำระหนี้ อัตราส่วนหนี้สินทั้งสินของสหกรณ์เฉลี่ย 5 ปี เท่ากับ $3.86 : 1$ ซึ่งอยู่ในอัตราที่สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานของสหกรณ์การเกษตรทั่วประเทศ ซึ่งเท่ากับ $2.57 : 1$ แสดงว่าสหกรณ์มีความเสี่ยงในการชำระหนี้สูงและสหกรณ์ใช้สินทรัพย์โดยไม่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด อัตราส่วนของสินทรัพย์ทั้งสินของสหกรณ์เท่ากับ 0.16 รอบ เมื่อเปรียบเทียบกับอัตราส่วนมาตรฐาน 0.33 รอบ แสดงว่า สหกรณ์มีการใช้สินทรัพย์ได้ต่ำกว่ามาตรฐาน และปริมาณธุรกิจของสหกรณ์มีไม่มากพอ กับขนาดของสินทรัพย์ที่มีอยู่ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์เท่ากับร้อยละ -0.02 เมื่อเปรียบเทียบกับอัตราส่วนมาตรฐานเท่ากับ 3.33 แสดงว่า สหกรณ์มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำมาก เป็นผลมาจากสหกรณ์ดำเนินงานขาดทุนในปี 2542-2545

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวความคิด

บทที่ 3

วิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัย เพื่อหาประสิทธิภาพด้านการเงินในการดำเนินงานของสหกรณ์ และความคิดเห็นของสมาชิก เพื่อวัดความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

สถานที่ดำเนินการวิจัย

สถานที่ดำเนินการวิจัย คือ ร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สัมภาษณ์สมาชิกร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด มีจำนวนสมาชิกทั้งหมด 1,057 ราย โดยกำหนดขนาดตัวอย่างที่ใช้สุ่มด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) จำนวน 100 ตัวอย่าง จากสมาชิกส่วนใหญ่ที่ใช้บริการในส่วนกลาง ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 200 ราย จากทะเบียนสมาชิกผู้ถือหุ้น คิดเป็นการสุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 50

ตัวแปรและการวัดค่าตัวแปร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วัดค่าตัวแปรต่าง ๆ โดยการวัดระดับตัวแปรและเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

1. การให้บริการแก่สมาชิก ได้แก่ การกำหนดราคา คุณภาพ ปริมาณ ชนิดของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย เป็นต้น
2. การบริหารงานของคณะกรรมการดำเนินงาน ได้แก่ การบริหารงาน การแก้ปัญหาของสหกรณ์ การบริหารงานบุคคล นโยบายการให้บริการด้านสินค้าและบริการต่าง ๆ การรับฟังคำวิจารณ์ของสมาชิก
3. บริการของฝ่ายจัดการและพนักงาน ได้แก่ ผู้จัดการบริหารงานมีประสิทธิภาพ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์ การให้คำแนะนำ การจูงใจให้ซื้อสินค้า พนักงานมีกริยามารยาทสุภาพ มีความเป็นกันเอง เป็นต้น

4. สถานที่ ได้แก่ บริเวณสำนักงานสหกรณ์ และห้องที่ใช้ต้อนรับสมาชิกที่มาติดต่อธุรกิจมีความสะอาด สะดวกสบาย ทำเลที่ตั้งของสหกรณ์ ความสะดวกในการจอดรถ การเลือกซื้อสินค้า อากาศ แสงสว่าง

5. ตรวจสอบกิจการ ได้แก่ ความสามารถในการตรวจสอบกิจการของผู้ตรวจสอบกิจการ การควบคุมดูแลของคณะกรรมการดำเนินการ

6. บริการอื่นๆ ได้แก่ การบริการรับชำระเงินผ่านบริษัทเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด การจัดทำธุรกิจบริการรับทำพระราชบัญญัติรถยนต์ การให้บริการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพแก่สมาชิก การให้บริการห่อของขวัญในโอกาสวันปีใหม่ หรือวันสำคัญอื่น ๆ

7. ด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ ได้แก่ คณะกรรมการดำเนินการมีความสามารถในการบริหารสหกรณ์ ทุนดำเนินงานเพียงพอต่อการบริหารงาน พนักงานมีความสามารถในการทำธุรกิจสหกรณ์ สหกรณ์ได้เผยแพร่คุณภาพความดี เช่น บริจาคสิ่งของเพื่อสาธารณกุศล มอบทุนการศึกษา ทำบุญ ฯลฯ ในโอกาสอันควร

8. ด้านประโยชน์ของสมาชิกที่ได้จากสหกรณ์ ได้แก่ การเป็นสมาชิกสหกรณ์ ทำให้รู้จักช่วยตนเอง และร่วมมือกับสมาชิก ทำให้มีรายได้สูงขึ้น และช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย

ความพึงพอใจของสมาชิก

ผู้วิจัยได้กำหนดให้ค่ารวมของตัวแปรตามเป็นพอใจ หรือไม่พอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ ซึ่งประยุกต์จากแนวทางของไลเคิร์ต (Likert) โดยให้คะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

พอใจมากที่สุด	ค่าคะแนน	5
พอใจมาก	ค่าคะแนน	4
พอใจปานกลาง	ค่าคะแนน	3
พอใจน้อย	ค่าคะแนน	2
พอใจน้อยที่สุด	ค่าคะแนน	1

เครื่องมือในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สัมภาษณ์สมาชิกร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด จำนวน 100 ตัวอย่าง ซึ่งมีทั้งคำถามปลายปิด และแบบปลายเปิด แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของสมาชิก ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก เป็นต้น

ส่วนที่ 2 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของสมาชิก ได้แก่ การให้บริการ การเข้าร่วมประชุมใหญ่ การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานของสหกรณ์ เป็นต้น

ส่วนที่ 3 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด ในด้านการให้บริการแก่สมาชิก การบริหารงานของคณะกรรมการดำเนินการ การบริการของฝ่ายจัดการและพนักงาน สถานที่ ตรวจสอบกิจการ บริการอื่น ๆ ความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ และประโยชน์ของสหกรณ์

ส่วนที่ 4 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก

การทดสอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่สร้างขึ้น จะนำไปทดสอบความถูกต้อง ความครอบคลุม ความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่น

1. การทดสอบความถูกต้อง และความครอบคลุมในเนื้อหา ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้สร้างเสร็จแล้ว ไปทดสอบกับสมาชิกที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง
2. การทดสอบความเที่ยงตรง ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข และนำมาพิจารณาตรวจสอบ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด
3. การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจความถูกต้องของคณะกรรมการที่ปรึกษาแล้ว ไปทดสอบกับสมาชิก จำนวน 10 ราย จากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ของ Cronbach ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

ซึ่ง α = สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n = จำนวนข้อ

S_i^2 = คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ

S_t^2 = คะแนนความแปรปรวนทั้งฉบับ

ผลที่ได้จากการทดสอบโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปจากคอมพิวเตอร์ คือ ค่า α เท่ากับ 0.97 แสดงว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ได้ และมีความเชื่อมั่นสูง

วิธีการรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ทำการสอบถามโดยสัมภาษณ์สมาชิกร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด จนถึงปีทางบัญชีสิ้นสุด 31 มีนาคม 2546 จำนวน 100 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling)
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ใช้ข้อมูลจากงบดุล งบกำไรขาดทุน บัญชีแยกประเภท ที่เกี่ยวข้องและรายการอื่นๆ ที่จำเป็นในรายงานกิจการประจำปีของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด ระหว่างปี พ.ศ. 2537 - 2546 นอกจากนี้ทำการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 2 วิธี คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบพรรณนา (descriptive method)
นำข้อมูลในส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 ที่ได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วถอดรหัสเข้าสู่เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ และวิเคราะห์ข้อมูล โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences, SPSS) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ อัตราส่วนร้อยละ และค่าความถี่
2. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (quantitative method)
 - 2.1 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพด้านการเงินในการดำเนินงานของสหกรณ์
 แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 วิธี

2.1.1 การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน (financial ratio analysis)

- (1) วิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด ใช้ระยะเวลาศึกษาย้อนหลัง 10 ปี (2537 – 2546)
- (2) วิเคราะห์ในเชิงเปรียบเทียบ โดยการศึกษาเปรียบเทียบกับอัตราส่วนทางการเงิน สหกรณ์ร้านค้าขนาดกลางของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

2.1.2 การวิเคราะห์แนวโน้ม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์อัตราร้อยละของแนวโน้มของปีฐานเคลื่อนที่

$$g_t = \frac{X_t - X_{t-1}}{X_{t-1}} \times 100$$

2.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด นำข้อมูลในส่วนที่ 3 ของแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences, SPSS) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ

1. ร้อยละ (percentage) เพื่อแจกแจงความถี่ในการจัดลำดับชั้นของลักษณะส่วนบุคคล สภาพสังคม และเศรษฐกิจ
2. ค่ามัชฌิมเลขคณิต (arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางและการกระจายของลักษณะส่วนบุคคล สภาพสังคม และเศรษฐกิจ ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum f X^2 - (\sum f X)^2}{n(n-1)}}$$

S.D. คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

X คือ ข้อมูลแต่ละจำนวน

$\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง

i คือ ลำดับของข้อมูล

f คือ ความถี่

n คือ จำนวนข้อมูล

3. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิกร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด ใช้วิธีการคิดคำนวณน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) ของความพึงพอใจในแต่ละด้าน โดยใช้วิธีการของ Likert ดังนี้

$$WMS = \frac{5f_1 + 4f_2 + 3f_3 + 2f_4 + 1f_5}{TNR}$$

โดยที่ WMS = คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

f_1 = คะแนนมากที่สุด

f_2 = คะแนนมาก

f_3 = คะแนนปานกลาง

f_4 = คะแนนน้อย

f_5 = คะแนนน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 ขึ้นไป หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

4. การทดสอบความเป็นอิสระ (test of independence)

การทดสอบความเป็นอิสระเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัว โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบความเป็นอิสระ คือ

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

$$df = (r - 1)(c - 1)$$

เมื่อ O_{ij} คือ ความถี่ที่ได้จากการสังเกตในแถวที่ i คอลัมน์ที่ j

E_{ij} คือ ความถี่ที่ควรจะเป็นในแถวที่ i คอลัมน์ที่ j

$$E_{ij} = \frac{n_{i.} \cdot n_{.j}}{N}$$

$n_{i.}$ คือ ความถี่รวมในแถวที่ i

$n_{.j}$ คือ ความถี่รวมในคอลัมน์ที่ j

N คือ ความถี่รวมทั้งหมด

r คือ จำนวนแถว

c คือ จำนวนคอลัมน์

$\sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c$ คือ ผลรวมของทั้งหมดทุกแถวและทุกคอลัมน์

df คือ ชั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

การปฏิเสธหรือยอมรับสมมติฐาน โดยนำค่า χ^2 ที่คำนวณได้ มาเปรียบเทียบกับ

กับค่า χ^2 ในตารางสถิติค่า χ^2 ที่ $df = (r-1)(c-1)$

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

การศึกษารั้วนี้ เป็นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพด้านการเงินและความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของร้านสหกรณ์เทเวอร์ จำกัด ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์การดำเนินงาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพด้านการเงิน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงาน

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์การดำเนินงาน

ข้อมูลเบื้องต้น

ร้านสหกรณ์เทเวอร์ จำกัด เป็นสหกรณ์ขนาดกลาง จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2520 เลขทะเบียนสหกรณ์ที่ กพร. 48/2520 สำนักงานตั้งอยู่อาคารกรมส่งเสริมสหกรณ์ เลขที่ 12 ถนนกรุงเกษม แขวงวัดสามพระยา เขตพระนคร กทม. ดำเนินธุรกิจขายสินค้าอุปโภคบริโภค สมาชิก คือ ข้าราชการ และลูกจ้างประจำของกรมส่งเสริมสหกรณ์ จำนวนคณะกรรมการดำเนินการทั้งสิ้น 11 คน ฝ่ายจัดการและลูกจ้าง จำนวน 3 คน ประกอบด้วย ผู้จัดการ 1 คน พนักงานบัญชี 1 คน พนักงานขาย 1 คน

ข้อมูลการดำเนินงานของร้านสหกรณ์

1. แหล่งเงินทุนของร้านสหกรณ์

- เงินเรือนหุ้น เป็นการถือหุ้นจากสมาชิกสหกรณ์ ในรอบปีสิ้นสุด 30 กันยายน 2546 สหกรณ์มีเงินเรือนหุ้น รวมทั้งสิ้น 80,280 บาท
- เงินสำรอง จำนวน 786,764.96 บาท
- เงินสะสมตามข้อบังคับ ระเบียบและอื่นๆ จำนวน 1,429,021.71 บาท

2. การดำเนินธุรกิจของร้านสหกรณ์

- ธุรกิจขายสินค้า
- ธุรกิจอื่นๆ ได้แก่ ค่าเช่าร้านอาหาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส และการรับเขียน

การวิเคราะห์การดำเนินงานของร้านสหกรณ์

การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด ใช้ข้อมูลจากงบการเงินย้อนหลัง 5 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 – 2546 (ปีบัญชีสิ้นสุด 30 กันยายน ของทุกปี) โดยใช้เครื่องมือในการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบการย่อส่วนตามแนวดิ่ง (common – size) ผลการศึกษา ดังนี้

1. การวิเคราะห์งบดุลโดยวิธีย่อส่วนตามแนวดิ่ง

1.1 ด้านสินทรัพย์ ของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด

- ปี 2542 สินทรัพย์รวมของร้านสหกรณ์ประกอบด้วย สินทรัพย์หมุนเวียน ร้อยละ 84.77 ของสินทรัพย์ทั้งหมด เงินลงทุนระยะยาว ร้อยละ 8.59 เครื่องใช้สำนักงาน ร้อยละ 6.53 เงินมัดจำค้างแก๊ส ร้อยละ 0.11 สินทรัพย์ส่วนใหญ่เป็นสินทรัพย์หมุนเวียน ประกอบด้วย เงินฝากสหกรณ์อื่น ร้อยละ 45.17 เงินสดและเงินฝากธนาคาร ร้อยละ 21.34 ลูกหนี้ระยะสั้น ร้อยละ 10.56 สิ้นค้าคงเหลือ ร้อยละ 7.52 วัสดุคงเหลือ ร้อยละ 0.18 สินทรัพย์หมุนเวียนส่วนใหญ่ คือ เงินฝากสหกรณ์อื่น เงินสดและเงินฝากธนาคาร ร้อยละ 66.51

- ปี 2543 สินทรัพย์รวมของร้านสหกรณ์ประกอบด้วย สินทรัพย์หมุนเวียน ร้อยละ 87.31 ของสินทรัพย์ทั้งหมด เงินลงทุนระยะยาว ร้อยละ 8.26 เครื่องใช้สำนักงาน ร้อยละ 4.32 เงินมัดจำค้างแก๊ส ร้อยละ 0.11 สินทรัพย์ส่วนใหญ่เป็นสินทรัพย์หมุนเวียน ประกอบด้วย เงินฝากสหกรณ์อื่น ร้อยละ 43.26 เงินสดและเงินฝากธนาคาร ร้อยละ 21.94 ลูกหนี้ระยะสั้น ร้อยละ 15.16 สิ้นค้าคงเหลือ ร้อยละ 6.68 วัสดุคงเหลือ ร้อยละ 0.20 นอกจากนั้นเป็นสินทรัพย์หมุนเวียนอื่น สินทรัพย์ส่วนใหญ่ คือ เงินฝากสหกรณ์อื่น เงินสดและเงินฝากธนาคาร ร้อยละ 65.20

- ปี 2544 สินทรัพย์รวมของร้านสหกรณ์ประกอบด้วย สินทรัพย์หมุนเวียน ร้อยละ 89.41 ของสินทรัพย์ทั้งหมด เงินลงทุนระยะยาว ร้อยละ 6.12 เครื่องใช้สำนักงาน ร้อยละ 4.39 เงินมัดจำค้างแก๊ส ร้อยละ 0.08 สินทรัพย์ส่วนใหญ่เป็นสินทรัพย์หมุนเวียน ประกอบด้วย เงินฝากสหกรณ์อื่น ร้อยละ 49.35 เงินสดและเงินฝากธนาคาร ร้อยละ 20.12 ลูกหนี้ระยะสั้น ร้อยละ 16.39 สิ้นค้าคงเหลือ ร้อยละ 3.55 สินทรัพย์หมุนเวียนส่วนใหญ่ คือ เงินฝากสหกรณ์อื่น เงินสดและเงินฝากธนาคาร ร้อยละ 69.47

- ปี 2545 สินทรัพย์รวมของร้านสหกรณ์ประกอบด้วย สินทรัพย์หมุนเวียน ร้อยละ 88.51 ของสินทรัพย์ทั้งหมด เงินลงทุนระยะยาว ร้อยละ 7.35 เครื่องใช้สำนักงาน ร้อยละ 4.04 เงินมัดจำค้างแก๊ส ร้อยละ 0.10 สินทรัพย์ส่วนใหญ่เป็นสินทรัพย์หมุนเวียน ประกอบด้วย เงินฝากสหกรณ์อื่น ร้อยละ 50.96 เงินสดและเงินฝากธนาคาร ร้อยละ 18.81 ลูกหนี้ระยะสั้น

ร้อยละ 13.72 สิ้นค้าคงเหลือ ร้อยละ 4.76 นอกจากนั้นเป็นสินทรัพย์หมุนเวียนอื่น สินทรัพย์หมุนเวียนส่วนใหญ่ คือ เงินฝากสหกรณ์อื่น เงินสดและเงินฝากธนาคาร ร้อยละ 69.77

- ปี 2546 สินทรัพย์รวมของร้านสหกรณ์ประกอบด้วย สินทรัพย์หมุนเวียน ร้อยละ 91.22 ของสินทรัพย์ทั้งหมด เงินลงทุนระยะยาว ร้อยละ 5.54 เครื่องใช้สำนักงาน ร้อยละ 2.15 เงินมัดจำถึงแก้อ ร้อยละ 1.09 สินทรัพย์ส่วนใหญ่เป็นสินทรัพย์หมุนเวียน ประกอบด้วย เงินฝากสหกรณ์อื่น ร้อยละ 39.19 เงินสดและเงินฝากธนาคาร ร้อยละ 36.92 ลูกหนี้ระยะสั้น ร้อยละ 11.14 สิ้นค้าคงเหลือ ร้อยละ 3.75 นอกจากนั้นเป็นสินทรัพย์หมุนเวียนอื่น สินทรัพย์หมุนเวียนส่วนใหญ่ คือ เงินฝากสหกรณ์อื่น เงินสดและเงินฝากธนาคาร ร้อยละ 76.11

ผลการวิเคราะห์ โครงสร้างการลงทุนในสินทรัพย์ตลอดระยะเวลา 5 ปี พบว่า โครงสร้างการลงทุนในสินทรัพย์หมุนเวียนเพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 84.77 ของสินทรัพย์รวม ในปี 2542 เป็นร้อยละ 91.22 ในปี 2546 แต่เงินลงทุนระยะยาว เครื่องใช้สำนักงาน มีโครงสร้างลดลง กล่าวคือ เงินลงทุนระยะยาวมีโครงสร้างลดลงจาก ร้อยละ 8.59 ในปี 2542 เป็นร้อยละ 5.54 ในปี 2546 และเครื่องใช้สำนักงาน มีโครงสร้างลดลงจาก ร้อยละ 6.53 ในปี 2542 เป็นร้อยละ 2.15 ในปี 2546 (ตาราง 3)

ตาราง 3 การข้อย่อยตามแนวดังทางด้านสินทรัพย์

หน่วย: ร้อยละ

สินทรัพย์	ปี 2542	ปี 2543	ปี 2544	ปี 2545	ปี 2546
สินทรัพย์หมุนเวียน					
เงินสดและเงินฝากธนาคาร	21.34	21.94	20.12	18.81	36.92
เงินฝากสหกรณ์อื่น	45.17	43.26	49.35	50.96	39.19
ลูกหนี้ระยะสั้น - สุทธิ	10.56	15.16	16.39	13.72	11.14
สิ้นค้าคงเหลือ	7.52	6.68	3.55	4.76	3.75
วัสดุคงเหลือ	0.18	0.20	-	-	-
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	-	0.07	-	0.26	0.22
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	84.77	87.31	89.41	88.51	91.22
เงินลงทุนระยะยาว	8.59	8.26	6.12	7.35	5.54
เครื่องใช้สำนักงาน - สุทธิ	6.53	4.32	4.39	4.04	2.15
เงินมัดจำถึงแก้อ	0.11	0.11	0.08	0.10	1.09
รวมสินทรัพย์	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

1.2 ด้านหนี้สินและทุนของร้านสหกรณ์ทเวศร์ จำกัด

- ปี 2542 หนี้สินและทุนของร้านสหกรณ์ ประกอบด้วย หนี้สิน ร้อยละ 19.68 และทุนของร้านสหกรณ์ ร้อยละ 80.32 ร้านสหกรณ์มีโครงสร้างทางการเงิน ประกอบด้วย ส่วนของทุนเป็นส่วนใหญ่ แสดงให้เห็นว่าสหกรณ์มีความมั่นคง ทุนรวมของร้านสหกรณ์ ประกอบด้วย ทุนเรือนหุ้น ร้อยละ 2.55 ทุนสำรอง ร้อยละ 18.60 ทุนสะสมตามข้อบังคับ ระเบียบและอื่น ๆ ร้อยละ 44.04 ในส่วนของหนี้สินของสหกรณ์ ประกอบด้วย เจ้าหนี้การค้า ร้อยละ 15.96 ค่าบำรุงสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ร้อยละ 0.43 เงินปันผลตามหุ้น ร้อยละ 1.30 เงินเฉลี่ยคืนตามส่วนธุรกิจ ร้อยละ 1.12 นอกจากนั้นเป็นหนี้สินหมุนเวียนอื่น

- ปี 2543 หนี้สินและทุนของสหกรณ์ ประกอบด้วย หนี้สิน ร้อยละ 14.59 และทุนของร้านสหกรณ์ ร้อยละ 85.41 ร้านสหกรณ์มีโครงสร้างทางการเงิน ประกอบด้วย ส่วนของทุนเป็นส่วนใหญ่ แสดงให้เห็นว่าร้านสหกรณ์มีความปลอดภัยสูง หนี้สินรวมของร้านสหกรณ์ ประกอบด้วย เจ้าหนี้การค้า ร้อยละ 11.30 ค่าบำรุงสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ร้อยละ 0.41 เงินปันผลตามหุ้น ร้อยละ 1.35 เงินเฉลี่ยคืนตามส่วนธุรกิจ ร้อยละ 0.97 นอกจากนั้นเป็นหนี้สินหมุนเวียนอื่น ในส่วนของทุน ประกอบด้วย ทุนเรือนหุ้น ร้อยละ 2.75 ทุนสำรอง ร้อยละ 20.10 ทุนสะสมตามข้อบังคับ ระเบียบและอื่น ๆ ร้อยละ 51.18

- ปี 2544 หนี้สินและทุนของร้านสหกรณ์ ประกอบด้วย หนี้สิน ร้อยละ 33.72 และทุนของร้านสหกรณ์ ร้อยละ 66.28 ร้านสหกรณ์มีโครงสร้างทางการเงิน ประกอบด้วย เจ้าหนี้การค้า ร้อยละ 31.59 ค่าบำรุงสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ร้อยละ 0.30 หนี้สินหมุนเวียนอื่น ร้อยละ 1.83 ในส่วนของทุน ประกอบด้วย ทุนเรือนหุ้น ร้อยละ 2.12 ทุนสำรอง ร้อยละ 19.89 ทุนสะสมตามข้อบังคับ ระเบียบและอื่น ๆ ร้อยละ 38.18

- ปี 2545 หนี้สินและทุนของร้านสหกรณ์ ประกอบด้วย หนี้สิน ร้อยละ 16.64 และทุนของร้านสหกรณ์ ร้อยละ 83.36 ร้านสหกรณ์มีโครงสร้างทางการเงิน ประกอบด้วย ส่วนของทุนเป็นส่วนใหญ่ แสดงให้เห็นว่าร้านสหกรณ์มีความปลอดภัยสูง หนี้สินรวมของร้านสหกรณ์ ประกอบด้วย เจ้าหนี้การค้า ร้อยละ 13.35 นอกจากนั้นเป็นหนี้สินหมุนเวียนอื่นและค่าบำรุงสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ในส่วนของทุนของร้านสหกรณ์ ประกอบด้วย ทุนเรือนหุ้น ร้อยละ 2.84 ทุนสำรอง ร้อยละ 27.50 ทุนสะสมตามข้อบังคับ ระเบียบและอื่น ๆ ร้อยละ 47.52

- ปี 2546 หนี้สินและทุนของร้านสหกรณ์ ประกอบด้วย หนี้สิน ร้อยละ 33.62 และทุนของร้านสหกรณ์ ร้อยละ 66.38 ร้านสหกรณ์มีโครงสร้างทางการเงิน ประกอบด้วย ส่วนของทุนเป็นส่วนใหญ่ แสดงให้เห็นว่าร้านสหกรณ์ยังคงมีความปลอดภัยและมีความมั่นคง

หนี้สินรวมของร้านสหกรณ์ ประกอบด้วย เจ้าหนี้การค้า ร้อยละ 30.35 หนี้สินหมุนเวียนอื่น ร้อยละ 2.67 ในส่วนของทุน ประกอบด้วย ทุนเรือนหุ้น ร้อยละ 2.17 ทุนสำรอง ร้อยละ 21.26 ทุนสะสมตามข้อบังคับ ระเบียบและอื่น ๆ ร้อยละ 38.61

ผลการวิเคราะห์ โครงสร้างทางด้านหนี้สินและทุนของร้านสหกรณ์ตลอดระยะเวลา 5 ปี พบว่า หนี้สินรวมของร้านสหกรณ์เพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 19.68 ในปี 2542 เป็น ร้อยละ 33.62 ในปี 2546 โดยหนี้สินหมุนเวียนเพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 19.68 ในปี 2542 เป็น ร้อยละ 33.23 ในปี 2546 แต่ส่วนของทุนของร้านสหกรณ์ลดลงจาก ร้อยละ 80.32 ในปี 2542 เป็นร้อยละ 66.38 ในปี 2546 แสดงให้เห็นว่า ฐานของหนี้สินของร้านสหกรณ์มีการขยายตัว นั่นคือ เจ้าหนี้มีความเชื่อถือ และในระยะยาวฐานะการเงินมีความมั่นคง (ตาราง 4)

ตาราง 4 การย่อบ้างตามแนวดังทางด้านหนี้สินและทุน

หน่วย : ร้อยละ					
หนี้สินและทุนของสหกรณ์	ปี 2542	ปี 2543	ปี 2544	ปี 2545	ปี 2546
หนี้สินหมุนเวียน					
เจ้าหนี้การค้า	15.96	11.30	31.59	13.35	30.35
คำบำรุ้งต้นนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย	0.43	0.41	0.30	0.36	0.21
เงินปันผลตามหุ้นค้างจ่าย	1.30	1.35	-	-	-
เงินเฉลี่ยคืนตามส่วนธุรกิจ	1.12	0.97	-	-	-
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	0.87	0.56	1.83	2.46	2.67
รวมหนี้สินหมุนเวียน	19.68	14.59	33.72	16.17	33.23
หนี้สินอื่น	-	-	-	0.47	0.39
รวมหนี้สิน	19.68	14.59	33.72	16.64	33.62
ทุนของสหกรณ์					
ทุนเรือนหุ้น	2.55	2.75	2.12	2.84	2.17
ทุนสำรอง	18.60	20.10	19.89	27.50	21.26
ทุนสะสมตามข้อบังคับ ระเบียบและอื่น ๆ	44.04	51.18	38.18	47.52	38.61
กำไรสุทธิประจำปี	15.13	11.38	6.09	5.50	4.34
รวมทุนของสหกรณ์	80.32	85.41	66.28	83.36	66.38
รวมหนี้สินและทุนของสหกรณ์	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

2. การวิเคราะห์งบกำไรขาดทุนโดยวิธีมีส่วนตามแนวดิ่ง

ผลการวิเคราะห์งบกำไรขาดทุน ดังนี้

1. ต้นทุนขาย/บริการ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นไม่มากนักจาก ร้อยละ 92.52 ในปี 2542 เป็นร้อยละ 93.88 ในปี 2546

2. กำไรขั้นต้นของร้านสหกรณ์ มีแนวโน้มลดลงไม่มากนักจาก ร้อยละ 7.48 ในปี 2542 เป็นร้อยละ 6.12 ในปี 2546

3. รายได้อื่นของร้านสหกรณ์ มีแนวโน้มลดลงจาก ร้อยละ 9.19 ในปี 2542 เป็นร้อยละ 4.61 ในปี 2546

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั่วไปของร้านสหกรณ์ มีแนวโน้มลดลงจาก ร้อยละ 7.86 ในปี 2542 เป็นร้อยละ 7.64 ในปี 2546

กล่าวได้ว่า ต้นทุนขายเพิ่มขึ้น ทำให้แนวโน้มของกำไรสุทธิประจำปีลดลงตลอดระยะเวลา 5 ปี ตั้งแต่ ปี 2542 – 2546 ดังนั้น ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของร้านสหกรณ์ ควรจะต้องวางแผนในการลดต้นทุนขาย เช่น การซื้อสินค้าจากบริษัทผู้ผลิตโดยตรง หรือหน่วยรถที่จำหน่ายสินค้าแทนบริษัท หรือซื้อสินค้าเป็นเงินเชื่อในบางรายการ และเพิ่มปริมาณธุรกิจเพื่อเพิ่มกำไร (ตาราง 5)

ตาราง 5 การมีส่วนตามแนวดิ่งงบกำไรขาดทุน

หน่วย : ร้อยละ

รายการ	ปี 2542	ปี 2543	ปี 2544	ปี 2545	ปี 2546
ขาย/บริการ	100	100	100	100	100
หัก ต้นทุนขาย/บริการ	92.52	93.25	92.52	92.94	93.88
กำไรขั้นต้น	7.48	6.75	7.48	7.06	6.12
บวก รายได้อื่น	9.19	12.86	5.15	5.76	4.61
หัก ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั่วไป	7.86	11.42	8.18	9.23	7.64
กำไร (ขาดทุน) สุทธิประจำปี	8.81	8.19	4.45	3.59	3.09

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพด้านการเงิน

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพด้านการเงินของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 วิธี

1. การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน (financial ratio analysis)

การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด ใช้ระยะเวลาศึกษา 10 ปี ตั้งแต่ปี 2537 – 2546 โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบกับอัตราส่วนทางการเงินสหกรณ์ร้านค้าขนาดกลางของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

2. การวิเคราะห์แนวโน้ม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์อัตราร้อยละของแนวโน้มของปีฐานเคลื่อนที่

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด ดังนี้

1. การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน (financial ratio analysis)

การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน เป็นเครื่องมือในการประเมินฐานะทางการเงิน ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และความสามารถในการหากำไรของธุรกิจ ประเภทของอัตราส่วนทางการเงิน แบ่งเป็น 4 ประเภท คือ

- 1.1 อัตราส่วนวิเคราะห์ความคล่องตัว (liquidity ratios)
- 1.2 อัตราส่วนวิเคราะห์ความสามารถในการใช้สินทรัพย์ (activity ratios)
- 1.3 อัตราส่วนวิเคราะห์ความสามารถในการก่อหนี้ (leverage ratios)
- 1.4 อัตราส่วนวิเคราะห์ความสามารถในการหากำไร (profitability ratios)

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กำหนดอัตราส่วนมาตรฐานทางการเงิน เพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทางการเงิน ให้กับหน่วยธุรกิจ และอุตสาหกรรมต่างๆ รวมทั้งร้านสหกรณ์ ดังแสดงในตาราง 6

ตาราง 6 เกณฑ์อัตราส่วนมาตรฐานทางการเงินสหกรณ์ร้านค้า

ประเภทอัตราส่วน	หน่วย	ขนาดกลาง
1. อัตราส่วนวัดสภาพคล่อง		
1.1 อัตราส่วนทุนหมุนเวียน	เท่า	6.63
1.2 อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็ว	เท่า	5.24
2. อัตราส่วนวัดการก่อหนี้		
2.1 อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน	เท่า	0.24
3. อัตราส่วนความสามารถในการใช้สินทรัพย์		
3.1 อัตราหมุนของสินค้า	ครั้ง	11.33
3.2 อายุเฉลี่ยของสินค้า	วัน	32.50
อัตราหมุนของสินทรัพย์ทั้งสิ้น	รอบ	2.24
อัตราร้อยละของรายได้ต่อสินทรัพย์ทั้งสิ้น	ร้อยละ	234.40
4. อัตราส่วนความสามารถในการทำกำไร		
4.1 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์	ร้อยละ	12.71
4.2 อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น	ร้อยละ	15.66
4.3 อัตรากำไรขั้นต้น	ร้อยละ	11.56
อัตราค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	ร้อยละ	10.09
4.5 อัตรากำไรสุทธิ	ร้อยละ	5.67

ที่มา: กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (2545)

1.1 อัตราส่วนวิเคราะห์ความคล่องตัว (liquidity ratios)

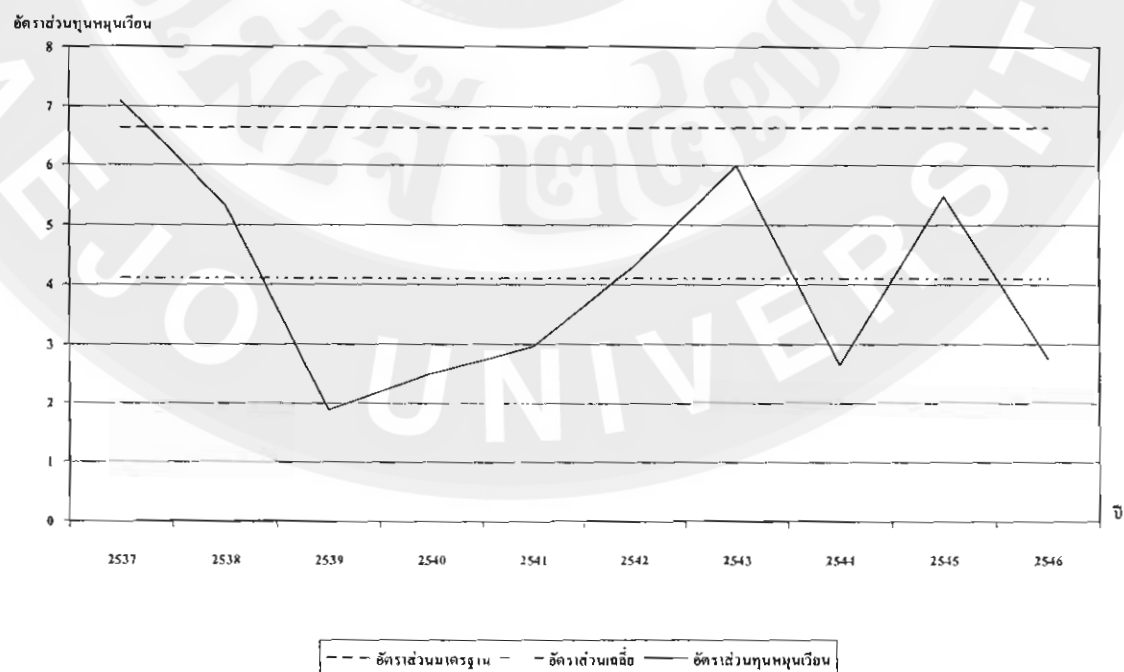
(1) อัตราส่วนทุนหมุนเวียน (current ratio)

อัตราส่วนทุนหมุนเวียน เป็นอัตราส่วนที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสินทรัพย์หมุนเวียนและหนี้สินหมุนเวียน ทำให้ทราบว่าสหกรณ์มีสินทรัพย์หมุนเวียนมากพอที่จะชำระหนี้สินหมุนเวียนเพียงใด ผลการวิเคราะห์พบว่า ระหว่างปี 2537 - 2546 ร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด มีอัตราส่วนทุนหมุนเวียนเท่ากับ 7.09, 5.35, 1.88, 2.51, 2.96, 4.31, 5.99, 2.65, 5.48, และ 2.75 เท่าของหนี้สินหมุนเวียน ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด มีอัตราส่วนทุนหมุนเวียนมากกว่าหนี้สินหมุนเวียนตลอดระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา ดังนั้น ความสามารถในการชำระหนี้ระยะสั้นอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมีความเสี่ยงต่อเจ้าหนี้ต่ำ เนื่องจากสหกรณ์มีสินทรัพย์หมุนเวียนมากกว่าหนี้สินหมุนเวียน ถือว่าสหกรณ์มีฐานะการเงินมั่นคง จากการดำเนินงาน 10 ปี ที่ผ่านมา อัตราทุนหมุนเวียนของสหกรณ์เฉลี่ย 4.10 เท่าของหนี้สินหมุนเวียนต่ำกว่า อัตราส่วนทุนหมุนเวียนที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง ซึ่งเท่ากับ 6.63 เท่าของหนี้สินหมุนเวียน อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงส่วนประกอบของสินทรัพย์หมุนเวียนแล้ว ร้านสหกรณ์ยังมีสภาพคล่องที่ดี มีความสามารถในการชำระหนี้ระยะสั้นได้ดี โดยร้านสหกรณ์มีสินทรัพย์ที่จะเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ภายใน 1 ปี มากกว่าหนี้สินที่จะต้องชำระภายใน 1 ปี ดังนั้น ร้านสหกรณ์ควรหาช่องทางในการนำเงินสด และเงินฝากธนาคารที่มีอยู่ นำไปลงทุน เพื่อก่อให้เกิดรายได้ ในขณะเดียวกัน ควรพิจารณาในแง่ของการมีสินทรัพย์หมุนเวียนที่เกินความจำเป็น เมื่อพิจารณาอัตราการเพิ่มของอัตราส่วนทุนหมุนเวียน ระหว่างปี 2538 - 2546 เท่ากับ ร้อยละ -24.54, -64.86, 33.51, 17.93, 45.61, 38.98, -55.76, 106.79 และ -49.28 ตามลำดับ โดยมีอัตราการเพิ่มสูงสุด ในปี 2545 ร้อยละ 106.79 และอัตราการเพิ่มต่ำสุด ในปี 2539 ร้อยละ -64.86 อัตราการเพิ่มเฉลี่ยร้อยละ 5.32 แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มว่า ร้านสหกรณ์อาจประสบปัญหาด้านสภาพคล่อง (Liquidity) ซึ่งผู้บริหารของร้านสหกรณ์ควรมีการวางแผนเพื่อหาแนวทางปรับปรุงสภาพคล่อง เช่น การนำเงินไปลงทุนให้เกิดรายได้ หรือขยายธุรกิจโดย การเพิ่มปริมาณสินค้าและบริการ เป็นต้น (ตาราง 7 และภาพ 2)

ตาราง 7 อัตราส่วนทุนหมุนเวียน

ปี	สินทรัพย์หมุนเวียน (บาท) (1)	หนี้สินหมุนเวียน (บาท) (2)	อัตราส่วน (1)/(2)	อัตราการเพิ่ม/ลด (ร้อยละ)
2537	1,149,752.16	162,254.88	7.09	-
2538	1,382,603.53	258,358.02	5.35	-24.54
2539	2,149,584.63	1,142,995.06	1.88	-64.86
2540	1,764,338.34	703,657.56	2.51	33.51
2541	2,042,360.55	689,539.25	2.96	17.93
2542	1,994,359.81	462,906.53	4.31	45.61
2543	2,137,027.02	356,897.26	5.99	38.98
2544	2,979,840.47	1,123,918.15	2.65	-55.76
2545	2,470,392.71	451,156.45	5.48	106.76
2546	3,376,128.91	1,229,681.10	2.75	-49.82
อัตราส่วนเฉลี่ย			4.10	5.32
อัตราส่วนมาตรฐาน			6.63	

ที่มา: จากการคำนวณ



ภาพ 2 อัตราส่วนทุนหมุนเวียน

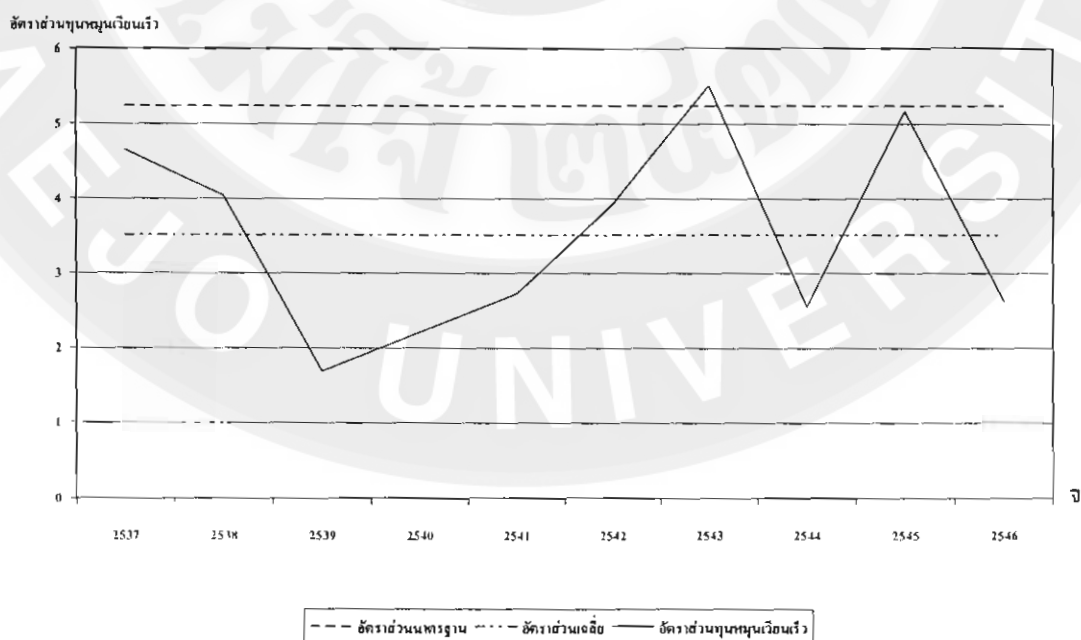
(2) อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็ว (quick ratio or acid test ratio)

อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็ว เป็นอัตราส่วนคล้ายกับอัตราส่วนทุนหมุนเวียน แต่อัตราส่วนนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพคล่องทางการเงินได้ดีกว่า เนื่องจากใช้เฉพาะสินทรัพย์หมุนเวียนที่สามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ง่ายและเร็ว ผลการวิเคราะห์พบว่า ระหว่างปี 2537 – 2546 อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็วเท่ากับ 4.65, 4.04, 1.69, 2.21, 2.72, 3.92, 5.51, 2.55, 5.17 และ 2.63 เท่าของหนี้สินหมุนเวียน ตามลำดับ ปี 2543 อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็วสูงสุดเท่ากับ 5.51 และปี 2539 อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็วต่ำสุด เท่ากับ 1.69 จากการดำเนินงาน 10 ปีที่ผ่านมา อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็วของร้านสหกรณ์เฉลี่ย 3.51 เท่าของหนี้สินหมุนเวียนต่ำกว่าอัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็วที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลางซึ่งเท่ากับ 5.24 แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงส่วนประกอบของสินทรัพย์หมุนเวียนแล้ว ร้านสหกรณ์มีสภาพคล่องที่จะเปลี่ยนสินทรัพย์หมุนเวียนเป็นเงินสดได้เร็ว เมื่อพิจารณาอัตราการเพิ่มของอัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็ว ระหว่างปี 2538 – 2546 เท่ากับร้อยละ -13.12, -58.17, 30.77, 23.08, 44.12, 40.56, -53.72, 102.75 และ -49.13 ตามลำดับ โดยมีอัตราการเพิ่มสูงสุดในปี 2545 ร้อยละ 102.75 และอัตราการเพิ่มต่ำสุดในปี 2539 ร้อยละ -58.17 อัตราการเพิ่มเฉลี่ยร้อยละ 7.46 แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มว่า ร้านสหกรณ์อาจประสบปัญหาด้านสภาพคล่อง (Liquidity) ซึ่งผู้บริหารของร้านสหกรณ์ควรหาแนวทางเพื่อปรับปรุงสภาพคล่อง โดยการหาแนวทางเพื่อเพิ่มปริมาณธุรกิจ (ยอดขาย) ในแต่ละวัน เช่น การลดราคาในบางสินค้า การจัดการส่งเสริมการขาย เป็นต้น (ตาราง 8 และภาพ 3)

ตาราง 8 อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็ว

ปี	สินทรัพย์หมุนเวียนเร็ว (บาท)	หนี้สินหมุนเวียน (บาท)	อัตราส่วน (1)/(2)	อัตราการเพิ่ม/ลด (ร้อยละ)
	(1)	(2)	(1)/(2)	
2537	753,981.20	162,254.88	4.65	-
2538	1,042,714.26	258,358.02	4.04	-13.12
2539	1,933,216.39	1,142,995.06	1.69	-58.17
2540	1,555,182.17	703,657.56	2.21	30.77
2541	1,876,168.40	689,539.25	2.72	23.08
2542	1,813,095.29	462,906.53	3.92	44.12
2543	1,966,737.93	356,897.26	5.51	40.56
2544	2,861,675.65	123,918.15	2.55	-53.72
2545	2,330,267.53	451,156.45	5.17	102.75
2546	3,229,246.46	1,229,681.10	2.63	-49.13
อัตราส่วนเฉลี่ย			3.51	7.46
อัตราส่วนมาตรฐาน			5.24	

ที่มา: จากการคำนวณ



ภาพ 3 อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็ว

1.2 อัตราส่วนที่ใช้วัดความสามารถในการก่อหนี้ (leverage ratios)

(1) อัตราส่วนหนี้สินทั้งสินต่อทุน (debt to equity ratio)

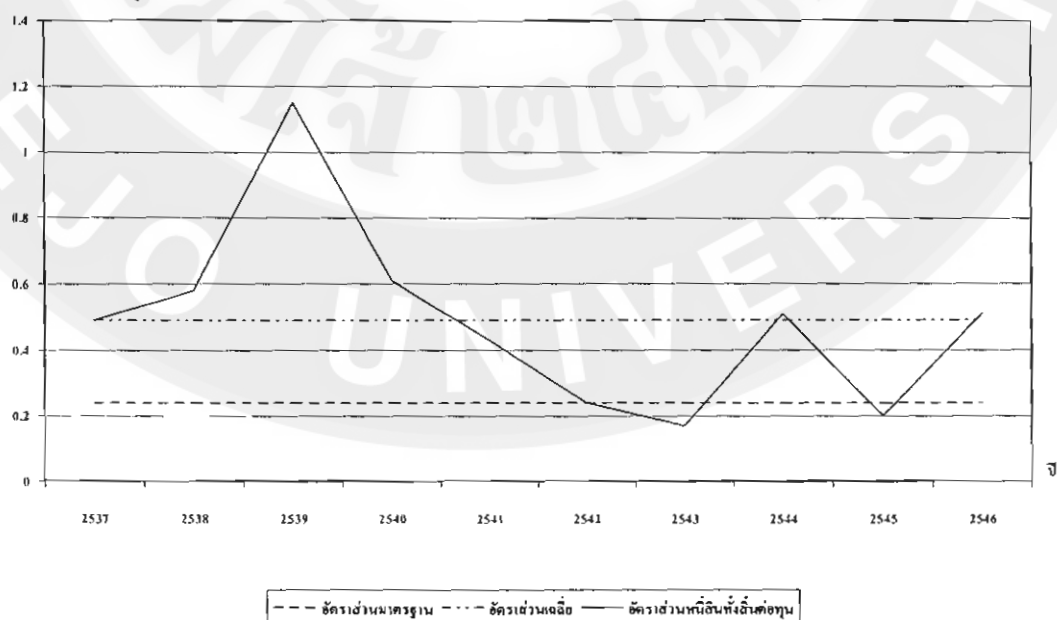
อัตราส่วนหนี้สินทั้งสินต่อทุน เป็นอัตราส่วนที่แสดงให้เห็นว่าร้านสหกรณ์มีหนี้สินทั้งหมดเท่าใด เมื่อเปรียบเทียบกับส่วนของเจ้าของหรือส่วนของทุนทั้งหมดของร้านสหกรณ์ผลการวิเคราะห์พบว่า ระหว่างปี 2537 - 2546 มีอัตราส่วนหนี้สินทั้งสินต่อทุนเท่ากับ 0.49, 0.58, 1.15, 0.61, 0.43, 0.24, 0.17, 0.51, 0.20 และ 0.51 เท่าของทุน ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ระหว่างปี 2537 - 2546 ร้านสหกรณ์มีเงินทุนเพียงพอที่จะชำระหนี้สินให้แก่เจ้าหนี้ได้ ยกเว้น ปี 2539 เพียงปีเดียวที่มีหนี้สินทั้งหมดมากกว่าส่วนของเจ้าของหรือส่วนของทุน คิดเป็นอัตราส่วน 1.14 เท่าของทุน ความเสี่ยงที่ร้านสหกรณ์มีต่อเจ้าหนี้มีไม่มากนัก ถือว่าร้านสหกรณ์มีฐานะทางการเงินมั่นคง จากการดำเนินงาน 10 ปีที่ผ่านมา อัตราส่วนหนี้สินทั้งสินต่อทุนของร้านสหกรณ์เฉลี่ย 0.49 เท่าของทุน ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน โดยที่อัตราส่วนหนี้สินทั้งสินต่อทุน ที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับ 0.24 อย่างไรก็ตาม สามารถพิจารณาได้ว่า ร้านสหกรณ์มีเงินทุนของร้านสหกรณ์ที่สามารถคุ้มครองหนี้สินได้ เจ้าหนี้ของร้านสหกรณ์ไม่มีความเสี่ยง และมีเกราะคุ้มกันในการได้รับชำระหนี้จากร้านสหกรณ์ นอกจากนี้ ร้านสหกรณ์สามารถก่อหนี้เพิ่มได้อีก เนื่องจากแหล่งเงินทุนของร้านสหกรณ์มาจากทุนเป็นส่วนใหญ่ เมื่อพิจารณาอัตราการเพิ่มของอัตราส่วนหนี้สินทั้งสินต่อทุน ระหว่างปี 2538 - 2546 เท่ากับร้อยละ 18.37, 96.55, -46.49, -29.51, -44.19, -29.17, 200, -60.78 และ 155 ตามลำดับ โดยมีอัตราการเพิ่มสูงสุดในปี 2544 ร้อยละ 200 และอัตราการเพิ่มต่ำสุดในปี 2545 ร้อยละ -60.78 อัตราการเพิ่มเฉลี่ยร้อยละ 28.86 แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มว่า การขยายตัวของธุรกิจร้าน สหกรณ์เป็นไปอย่างค่อนข้างช้า จึงควรที่จะขยายกิจการในการลงทุนเพื่อก่อให้เกิดรายได้ โดยการเพิ่มปริมาณธุรกิจและบริการ เนื่องจากร้านสหกรณ์สามารถก่อหนี้เพิ่มได้อีก (ตาราง 9 และภาพ 4)

ตาราง 9 อัตราส่วนหนี้สินทั้งสิ้นต่อทุน

ปี	หนี้สินทั้งสิ้น (บาท) (1)	ทุน (บาท) (2)	อัตราส่วน (1)/(2)	อัตราการเพิ่ม/ลด (ร้อยละ)
2537	413,254.88	834,955.88	0.49	-
2538	534,961.94	929,344.63	0.58	18.37
2539	1,284,598.98	1,119,988.72	1.15	96.55
2540	766,137.12	1,250,336.46	0.61	-46.49
2541	689,539.25	1,588,042.37	0.43	-29.51
2542	462,906.53	1,889,785.51	0.24	-44.19
2543	356,997.26	2,090,513.45	0.17	-29.17
2544	1,124,018.15	2,208,835.14	0.51	200.00
2545	464,356.45	2,326,608.11	0.20	-60.78
2546	1,244,281.10	2,456,546.95	0.51	155.00
อัตราส่วนเฉลี่ย			0.49	28.86
อัตราส่วนมาตรฐาน			0.24	

ที่มา: จากการคำนวณ

อัตราส่วนหนี้สินทั้งสิ้นต่อทุน



ภาพ 4 อัตราส่วนหนี้สินทั้งสิ้นต่อทุน

1.3 อัตราส่วนที่ใช้วัดความสามารถในการใช้สินทรัพย์ (activity ratios)

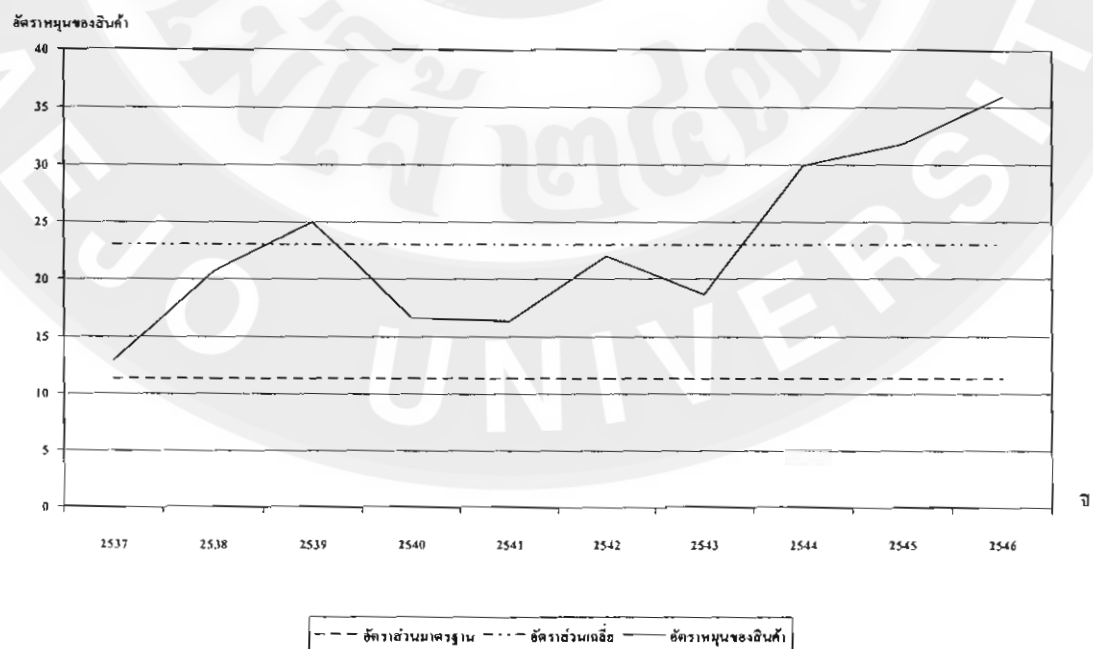
(1) อัตราหมุนของสินค้า (inventory turnover)

อัตราหมุนของสินค้า เป็นอัตราส่วนที่บ่งชี้ถึงความเร็วของสินค้าและการจัดการสินค้าคงเหลือ และความสามารถของกิจการในการเปลี่ยนสินค้าเป็นเงินสด ผลการวิเคราะห์พบว่า ระหว่างปี 2537 – 2546 อัตราหมุนของสินค้าเท่ากับ 12.86, 20.56, 24.98, 16.65, 16.34, 21.94, 18.65, 29.94, 31.77 และ 35.96 ครั้ง ตามลำดับ อัตราหมุนของสินค้าปี 2546 สูงสุดคิดเป็นอัตรา 35.96 ครั้ง และในปี 2537 ต่ำสุดคิดเป็นอัตรา 12.86 ครั้ง จากการดำเนินงาน 10 ปีที่ผ่านมาอัตราหมุนของสินค้าของร้านสหกรณ์เฉลี่ย 22.97 ครั้ง โดยที่อัตราหมุนของสินค้าที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับ 11.33 ครั้ง แสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสินค้าคงเหลือของร้านสหกรณ์ มีจำนวนครั้งสูงกว่ามาตรฐาน เมื่อพิจารณาอัตราการเพิ่มของอัตราหมุนของสินค้า ระหว่างปี 2538 – 2546 เท่ากับร้อยละ 59.88, 21.50, -33.35, -1.86, 34.27, -15, 60.54, 6.11 และ 13.19 ตามลำดับ โดยมีอัตราการเพิ่มสูงสุดในปี 2544 ร้อยละ 60.54 และอัตราการเพิ่มต่ำสุดในปี 2540 ร้อยละ -33.35 อัตราการเพิ่มเฉลี่ย ร้อยละ 16.14 แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มว่า ร้านสหกรณ์มีการหมุนเวียนจัดหาสินค้ามาจำหน่ายโดยเฉลี่ยสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ดังนั้น ผู้บริหารสหกรณ์ควรให้มีการหมุนเวียนจัดหาสินค้ามาจำหน่ายอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรักษาระดับของผลตอบแทน แต่ถ้าอัตราหมุนของสินค้าต่ำ แสดงว่า สหกรณ์มีสินค้าคงเหลือคั่งค้างในมือมาก เนื่องจากสินค้าล้าสมัย หรือชำรุดขายไม่ได้เป็นจำนวนมาก จึงมีการหมุนเวียนจำหน่ายได้น้อยครั้ง การลงทุนในสินค้า คงเหลือยังไม่คุ้มค่า (ตาราง 10 และภาพ 5)

ตาราง 10 อัตราหมุนของสินค้า

ปี	ต้นทุนสินค้าขาย (บาท)	สินค้าคงเหลือถัวเฉลี่ย (บาท)	อัตราส่วน (1)/(2)	อัตราการเพิ่ม/ลด (ร้อยละ)
	(1)	(2)	(1)/(2)	
2537	2,525,082.52	196,390.82	12.86	-
2538	3,172,332.82	154,306.05	20.56	59.88
2539	3,928,891.96	157,257.16	24.98	21.50
2540	3,284,589.87	197,243.73	16.65	-33.35
2541	3,013,725.56	184,401.66	16.34	-1.86
2542	3,749,618.13	170,925.84	21.94	34.27
2543	3,174,788.79	170,269.23	18.65	-15.00
2544	4,218,388.77	140,873.38	29.94	60.54
2545	3,986,016.04	125,481.98	31.77	6.11
2546	4,880,845.12	135,717.11	35.96	13.19
อัตราส่วนเฉลี่ย			22.97	16.14
อัตราส่วนมาตรฐาน			11.33	

ที่มา: จากการคำนวณ



ภาพ 5 อัตราหมุนของสินค้า

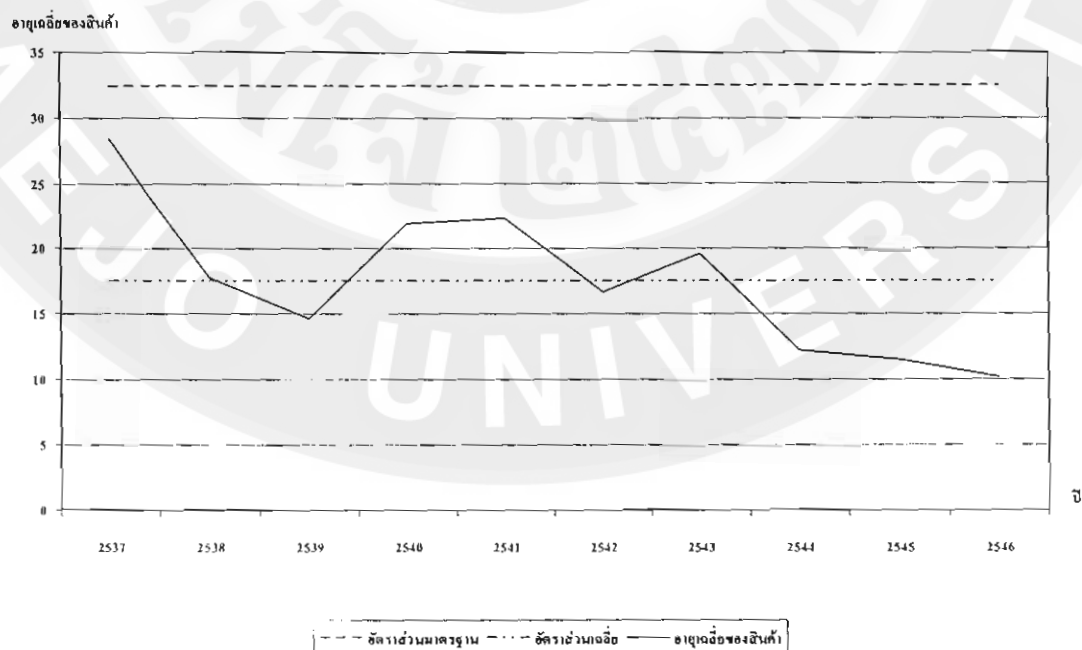
(2) อายุเฉลี่ยของสินค้า (average days per turnover)

อายุเฉลี่ยของสินค้า เป็นสิ่งที่บ่งบอกว่าจะต้องใช้เวลากี่วันจึงจะสามารถขายสินค้าคงเหลือได้ จำนวนวันน้อยแสดงว่ามีความสามารถในการเปลี่ยนสินค้าเป็นเงินสดได้เร็ว ผลการวิเคราะห์พบว่า ระหว่างปี 2537 – 2546 อายุเฉลี่ยของสินค้าเท่ากับ 28.38, 17.75, 14.61, 21.92, 22.34, 16.64, 19.57, 12.19, 11.49 และ 10.15 วัน ตามลำดับ ในปี 2546 อัตราต่ำสุดเท่ากับ 10.15 วัน แสดงให้เห็นว่าปี 2546 สามารถเปลี่ยนสินค้าคงเหลือให้เป็นเงินสดได้ดีกว่าทุกปี และอัตราสูงสุดในปี 2537 เท่ากับ 28.38 วัน จากการดำเนินงาน 10 ปีที่ผ่านมา อายุเฉลี่ยของสินค้าของร้านสหกรณ์เฉลี่ย 17.50 วัน โดยที่อายุเฉลี่ยของสินค้าที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับ 32.50 วัน แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสินค้าคงเหลือของร้านสหกรณ์อยู่ในเกณฑ์ดี เมื่อพิจารณาอัตราการเพิ่มของอายุเฉลี่ยของสินค้าระหว่าง ปี 2538 – 2546 เท่ากับร้อยละ -37.46, -17.69, 50.03, 1.92, -25.51, 17.61, -37.71, -5.74 และ -11.66 ตามลำดับ โดยมีอัตราการเพิ่มสูงสุดในปี 2540 ร้อยละ 50.03 และอัตราการเพิ่ม ต่ำสุดในปี 2544 ร้อยละ -37.71 อัตราการเพิ่มเฉลี่ยร้อยละ -7.36 แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มการบริหารสินค้าคงเหลือของร้านสหกรณ์มีการจัดการที่มีประสิทธิภาพ (ตาราง 11 และ ภาพ 6)

ตาราง 11 อายุเฉลี่ยของสินค้า

ปี	อายุหมุนของสินค้า (ครั้ง) (1)	อัตราส่วน 365 วัน (1)	อัตราการเพิ่ม/ลด (ร้อยละ)
2537	12.86	28.38	-
2538	20.56	17.75	-37.46
2539	24.98	14.61	-17.69
2540	16.65	21.92	50.03
2541	16.34	22.34	1.92
2542	21.94	16.64	-25.51
2543	18.65	19.57	17.61
2544	29.94	12.19	-37.71
2545	31.77	11.49	-5.74
2546	35.96	10.15	-11.66
อัตราส่วนเฉลี่ย		17.50	-7.36
อัตราส่วนมาตรฐาน		32.50	

ที่มา: จากการคำนวณ



ภาพ 6 อายุเฉลี่ยของสินค้า

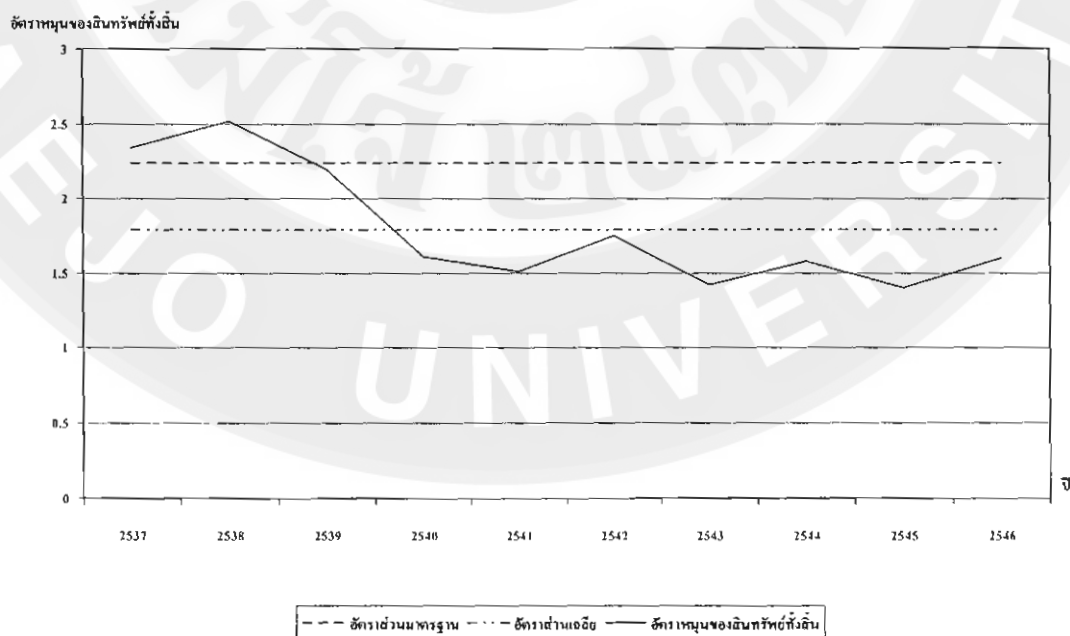
(3) อัตราหมุนของสินทรัพย์ทั้งสิ้น (total assets turnover)

อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์ทั้งสิ้น เป็นอัตราส่วนที่ใช้วัดประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงาน ในที่นี้หมายถึง การหมุนเวียนของสินทรัพย์ทั้งสิ้นเพื่อก่อให้เกิดรายได้ ผลการวิเคราะห์พบว่า ระหว่างปี 2537 - 2546 อัตราหมุนของสินทรัพย์ทั้งสิ้นเท่ากับ 2.34, 2.52, 2.20, 1.61, 1.51, 1.75, 1.42, 1.58, 1.40 และ 1.60 รอบ ตามลำดับ ในปี 2538 มีอัตราส่วนสูงสุดเท่ากับ 2.52 รอบ และในปี 2545 มีอัตราส่วนต่ำสุดเท่ากับ 1.40 รอบ จากการดำเนินงาน 10 ปีที่ผ่านมา อัตราหมุนเวียนของสินทรัพย์ทั้งสิ้นของร้านสหกรณ์เฉลี่ย 1.79 รอบ โดยที่อัตราหมุนเวียนของสินทรัพย์ทั้งสิ้นที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลางเท่ากับ 2.24 รอบ แสดงให้เห็นว่า ร้านสหกรณ์ใช้สินทรัพย์เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงานโดยเฉลี่ยต่ำกว่าอัตราส่วนมาตรฐาน กล่าวคือร้านสหกรณ์มีความสามารถในการบริหารจัดการสินทรัพย์ที่มีอยู่ก่อให้เกิดการขาย/บริการ หรือรายได้ ไม่เต็มประสิทธิภาพ ร้านสหกรณ์ควรนำเงินสด เงินฝากธนาคารไปลงทุนเพื่อให้เกิดการขาย/บริการ หรือรายได้ เมื่อพิจารณาอัตรา การเพิ่มของอัตราหมุนของสินทรัพย์ทั้งสิ้น ระหว่างปี 2538 – 2546 เท่ากับร้อยละ 7.69, -12.70, -26.82, -6.21, 15.89, -18.86, 11.27, -11.39 และ 14.29 ตามลำดับ โดยมีอัตราการเพิ่มสูงสุดในปี 2542 ร้อยละ 15.89 และอัตราการเพิ่มต่ำสุดในปี 2540 ร้อยละ -26.82 อัตราการเพิ่มเฉลี่ยร้อยละ -2.98 แสดงว่า การบริหารจัดการของร้านสหกรณ์ที่ผ่านมา ยังมีประสิทธิภาพไม่คึกนัก ผู้บริหารของร้านสหกรณ์ควรพิจารณาแนวทางเพิ่มปริมาณการขาย และ แนวทางการนำเงินสดและเงินฝากธนาคารไปลงทุนและขยายธุรกิจร้านสหกรณ์ เพื่อก่อให้เกิดรายได้หรือผลตอบแทน (ตาราง 12 และภาพ 7)

ตาราง 12 อัตราหมุนของสินทรัพย์ทั้งสิ้น

ปี	ขาย/บริการ (บาท)	สินทรัพย์ทั้งสิ้นถัวเฉลี่ย (บาท)	อัตราส่วน (1)/(2)	อัตราการเพิ่ม/ลด (ร้อยละ)
	(1)	(2)	(1)/(2)	
2537	2,736,514.94	1,170,562.32	2.34	-
2538	3,412,407.82	1,356,258.66	2.52	7.69
2539	4,250,354.74	1,934,447.13	2.20	-12.70
2540	3,552,407.06	2,210,530.64	1.61	-26.82
2541	3,249,625.10	2,147,027.60	1.51	-6.21
2542	4,052,668.75	2,315,136.83	1.75	15.89
2543	3,404,537.55	2,400,101.37	1.42	-18.86
2544	4,559,569.02	2,890,182.00	1.58	11.27
2545	4,288,901.29	3,061,908.92	1.40	-11.39
2546	5,198,849.85	3,245,896.30	1.60	14.29
อัตราส่วนเฉลี่ย			1.79	-2.98
อัตราส่วนมาตรฐาน			2.24	

ที่มา: จากการคำนวณ



ภาพ 7 อัตราหมุนของสินทรัพย์ทั้งสิ้น

(4) อัตราร้อยละของรายได้ต่อสินทรัพย์ทั้งสิ้น (total revenue to total assets ratio)

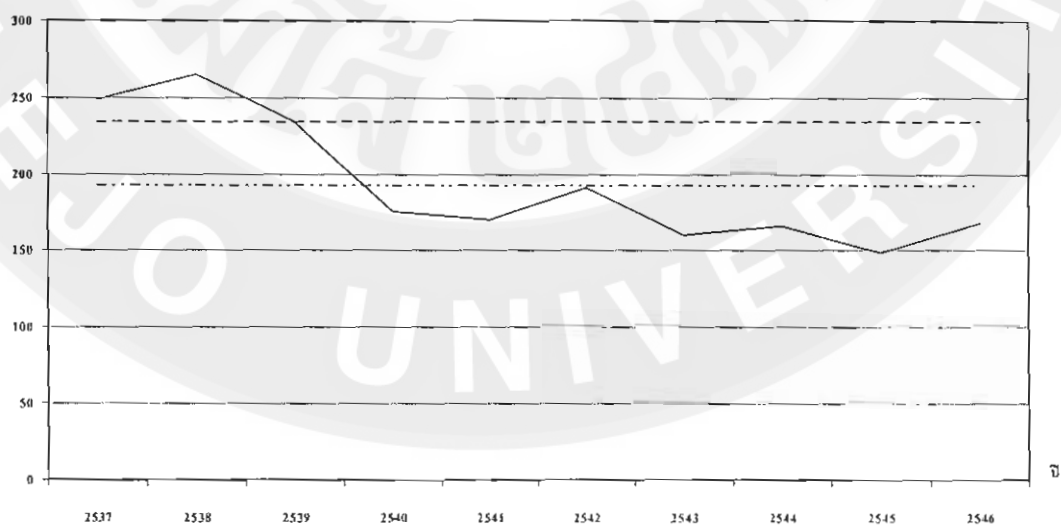
อัตราร้อยละของรายได้ต่อสินทรัพย์ทั้งสิ้น เป็นอัตราส่วนที่ใช้วัดความสามารถในการใช้สินทรัพย์เพื่อก่อให้เกิดรายได้ ถ้าอัตราส่วนสูงแสดงว่า มีความสามารถในการใช้สินทรัพย์ที่มีอยู่ก่อให้เกิดรายได้สูงและมีการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิเคราะห์พบว่า ระหว่าง ปี 2537 – 2546 ร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด มีอัตราร้อยละของรายได้ต่อสินทรัพย์ทั้งสิ้นเท่ากับ 248.74, 265.51, 234.22, 175.20, 169.95, 191.13, 160.09, 165.89, 148.13 และ 167.55 ตามลำดับ ปี 2538 มีอัตราส่วนร้อยละสูงสุดเท่ากับ 265.51 และปี 2545 มีอัตราร้อยละต่ำสุดเท่ากับ 148.13 จากการดำเนินงาน 10 ปีที่ผ่านมา อัตราร้อยละของรายได้ต่อสินทรัพย์ทั้งสิ้นของร้านสหกรณ์เฉลี่ย 192.64 โดยที่อัตราร้อยละของรายได้ต่อสินทรัพย์ทั้งสิ้นที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับ 234.40 แสดงให้เห็นว่า สินทรัพย์ทั้งสิ้นของร้านสหกรณ์ 100 บาท ก่อให้เกิดรายได้โดยเฉลี่ย 192.64 บาท ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ร้านสหกรณ์ควรพิจารณาหาแนวทางใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ให้เต็มประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาอัตราการเพิ่มของอัตราร้อยละของรายได้ต่อสินทรัพย์ทั้งสิ้น ระหว่างปี 2538 – 2546 มีอัตราร้อยละ 6.74, -11.78, -25.20, -2.99, 12.46, -16.24, 3.62, -10.70 และ 13.11 ตามลำดับ โดยมีอัตราการเพิ่มสูงสุดในปี 2546 ร้อยละ 13.11 และอัตราการเพิ่มต่ำสุดในปี 2540 ร้อยละ -25.20 อัตราการเพิ่มเฉลี่ย ร้อยละ -3.44 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารของร้านสหกรณ์ควรพิจารณาหาแนวทางในการบริหาร จัดการด้านสินทรัพย์ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อก่อให้เกิดรายได้ (ตาราง 13 และ ภาพ 8)

ตาราง 13 อัตราร้อยละของรายได้ต่อสินทรัพย์ทั้งสิ้น

ปี	รายได้ทั้งสิ้น (บาท)	สินทรัพย์ทั้งสิ้นถัวเฉลี่ย (บาท)	อัตราร้อยละ (1) x 100 (2)	อัตราการเพิ่ม/ลด (ร้อยละ)
	(1)	(2)	(2)	
2537	2,911,655.08	1,170,562.32	248.74	-
2538	3,600,986.36	1,356,258.66	265.51	6.74
2539	4,530,940.03	1,934,447.13	234.22	-11.78
2540	3,872,468.29	2,210,350.64	175.20	-25.20
2541	3,648,889.25	2,147,027.60	169.95	-2.99
2542	4,424,926.45	2,315,136.83	191.13	12.46
2543	3,842,304.03	2,400,101.37	160.09	-16.24
2544	4,794,574.16	2,890,182.00	165.89	3.62
2545	4,535,734.95	3,061,908.92	148.13	-10.70
2546	5,438,620.05	3,245,896.30	167.55	13.11
อัตราร้อยละเฉลี่ย			192.64	-3.44
อัตราร้อยละมาตรฐาน			234.40	

ที่มา: จากการคำนวณ

อัตราร้อยละของรายได้ต่อสินทรัพย์



--- อัตราส่วนมาตรฐาน - - - อัตราส่วนเฉลี่ย — อัตราร้อยละของรายได้ต่อสินทรัพย์ทั้งสิ้น

ภาพ 8 อัตราร้อยละของรายได้ต่อสินทรัพย์ทั้งสิ้น

1.4 อัตราส่วนที่ใช้วัดความสามารถในการหากำไร

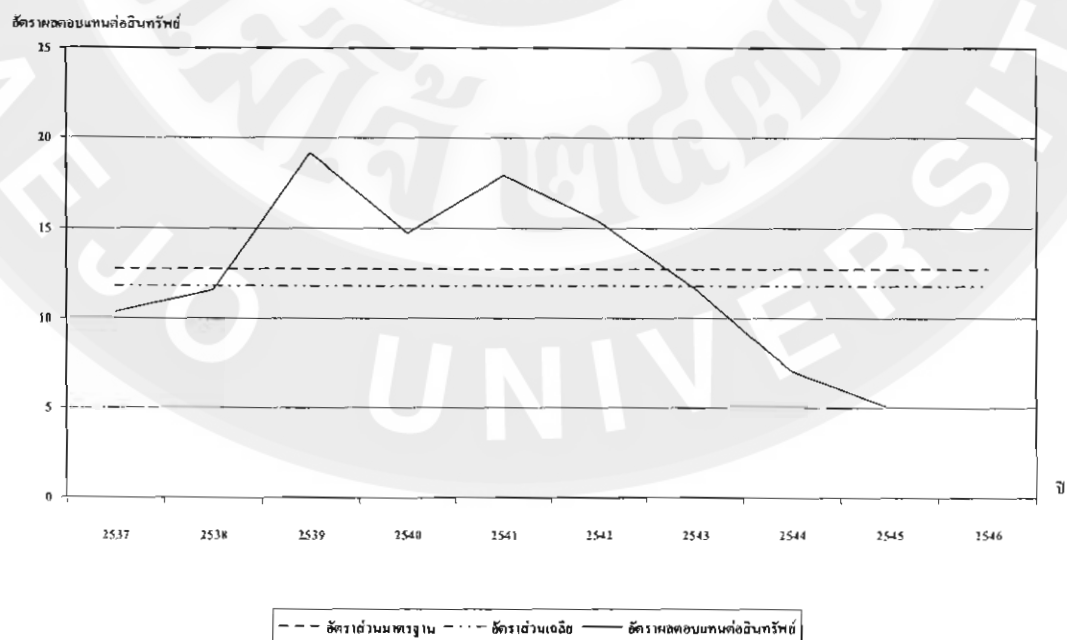
(1) อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (return on total assets ratio)

อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ เป็นการแสดงอัตราส่วนระหว่างกำไรสุทธิกับสินทรัพย์ทั้งหมด ผลการวิเคราะห์พบว่า ระหว่างปี 2537 - 2546 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ร้อยละ 10.33, 11.53, 19.17, 14.72, 17.92, 15.37, 11.61, 7.02, 5.02 และ 4.94 ตามลำดับ ปี 2539 อัตราร้อยละของผลตอบแทนต่อสินทรัพย์สูงสุดเท่ากับ 19.17 และในปี 2546 อัตราร้อยละของผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ต่ำสุดเท่ากับ 4.94 จากการดำเนินงาน 10 ปี ที่ผ่านม้อตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ของร้านสหกรณ์เฉลี่ยร้อยละ 11.76 โดยที่อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับ ร้อยละ 12.71 แสดงให้เห็นว่าสินทรัพย์ทั้งสิ้น 100 บาท ร้านสหกรณ์จะสามารถใช้ดำเนินการเพื่อหากำไรได้ 11.76 บาท ซึ่งต่ำกว่ามาตรฐาน เมื่อพิจารณาอัตราเพิ่มพบว่า ร้านสหกรณ์มีอัตราการเพิ่มในอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ ระหว่างปี 2538 – 2546 เท่ากับร้อยละ 11.62, 66.26, -23.21, 21.74, -14.23, -24.46, -39.53, -28.49 และ -1.59 ตามลำดับ โดยมีอัตราการเพิ่มสูงสุดในปี 2539 ร้อยละ 66.26 และต่ำสุดในปี 2544 ร้อยละ -39.53 อัตราการเพิ่มเฉลี่ยร้อยละ -3.55 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการควรบริหารสินทรัพย์ที่มีอยู่ให้เต็มประสิทธิภาพ โดยหาแนวทางในการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์หมุนเวียน และสินทรัพย์อื่น ๆ ที่มีอยู่เพื่อเพิ่มรายได้ (ตาราง 14 และภาพ 9)

ตาราง 14 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์

ปี	กำไรสุทธิ (บาท)	สินทรัพย์ทั้งสิ้นด้วยเฉลี่ย (บาท)	อัตราร้อยละ (1) x 100 (2)	อัตราการเพิ่ม/ลด (ร้อยละ)
(1)	(2)			
2537	120,872.40	1,170,562.32	10.33	-
2538	156,318.41	1,356,258.66	11.53	11.62
2539	370,902.75	1,934,447.13	19.17	66.26
2540	325,430.86	2,210,530.64	14.72	-23.21
2541	384,850.51	2,147,027.60	17.92	21.74
2542	355,938.26	2,315,436.83	15.37	-14.23
2543	278,647.81	2,400,101.37	11.61	-24.46
2544	203,007.63	2,890,182.00	7.02	-39.53
2545	153,748.78	3,061,908.92	5.02	-28.49
2546	160,480.28	3,245,896.30	4.94	-1.59
อัตราร้อยละเฉลี่ย			11.76	-3.55
อัตราร้อยละมาตรฐาน			12.71	

ที่มา: จากการคำนวณ



ภาพ 9 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์

(2) อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (return on net worth ratio)

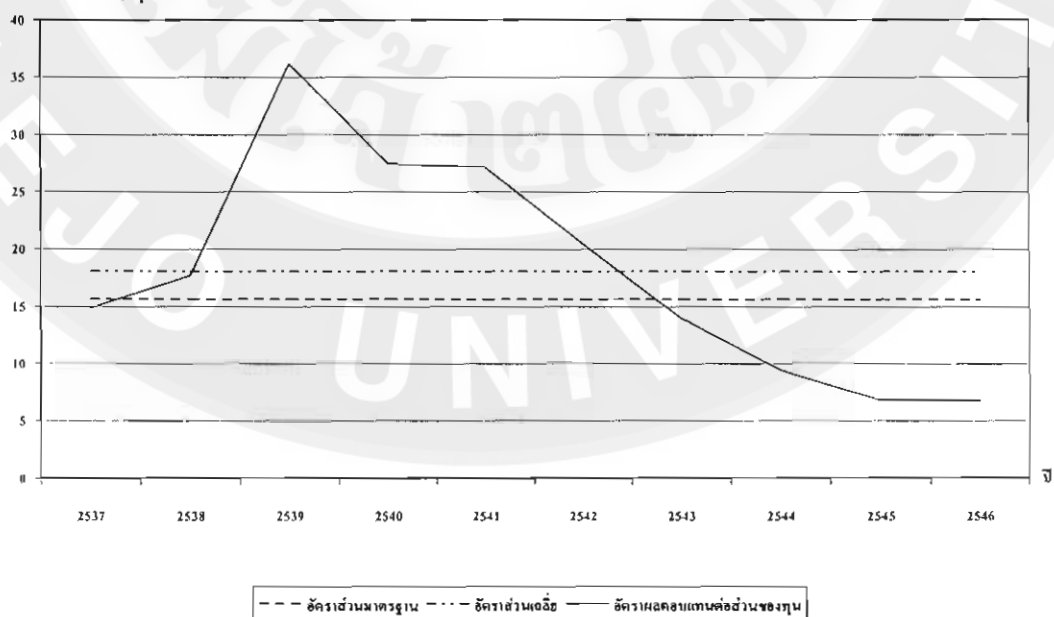
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น เป็นการแสดงการเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างกำไรสุทธิกับทุนเฉลี่ย ผลการวิเคราะห์พบว่า ระหว่างปี 2537 - 2546 อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นร้อยละ 14.88, 17.72, 36.20, 27.46, 27.12, 20.47, 14.00, 9.44, 6.78 และ 6.71 ตามลำดับ ปี 2539 มีอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นสูงสุดร้อยละ 36.20 ปี 2546 มีอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นต่ำสุดร้อยละ 6.71 จากการดำเนินงาน 10 ปี ที่ผ่านมามีอัตราผลตอบแทนต่อทุนของร้านสหกรณ์เฉลี่ยร้อยละ 18.08 โดยที่อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับร้อยละ 15.66 แสดงให้เห็นว่า ทุนของร้านสหกรณ์ 100 บาท ก่อให้เกิดรายได้โดยเฉลี่ย 18.08 บาท ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน เมื่อพิจารณาอัตราการเพิ่มของอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น ระหว่างปี 2538 - 2546 เท่ากับร้อยละ 19.09, 104.29, -24.14, -1.24, -24.52, -31.61, -32.57, -28.18 และ -1.03 ตามลำดับ โดยมีอัตราการเพิ่มสูงสุด ในปี 2539 ร้อยละ 104.29 และอัตราการเพิ่มต่ำสุดในปี 2545 ร้อยละ -28.18 อัตราการเพิ่มเฉลี่ยร้อยละ -2.21 แสดงให้เห็นว่า กำไรสุทธิจากการดำเนินงานของร้านสหกรณ์มีแนวโน้มลดลง ดังนั้น ผู้บริหารของร้านสหกรณ์ควรพิจารณาหาแนวทางในการเพิ่มปริมาณการขาย หรือพยายามลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มรายได้หรือผลตอบแทนให้แก่ร้านสหกรณ์ (ตาราง 15 และภาพ 10)

ตาราง 15 อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของทุน

ปี	กำไรสุทธิ (บาท)	ทุนถัวเฉลี่ย (บาท)	อัตราร้อยละ (1) x 100 (2)	อัตราการเพิ่ม/ลด (ร้อยละ)
(1)	(2)	(2)		
2537	120,872.40	812,297.85	14.88	-
2538	156,318.41	882,150.25	17.72	19.09
2539	370,902.75	1,024,666.67	36.20	104.29
2540	325,430.86	1,185,162.59	27.46	-24.14
2541	384,850.51	1,419,189.41	27.12	-1.24
2542	355,938.26	1,738,913.94	20.47	-24.52
2543	278,647.81	1,990,149.48	14.00	-31.61
2544	203,007.63	2,149,674.29	9.44	-32.57
2545	153,748.78	2,267,721.62	6.78	-28.18
2546	160,480.28	2,391,577.53	6.71	-1.03
อัตราร้อยละเฉลี่ย			18.08	-2.21
อัตราร้อยละมาตรฐาน			15.66	

ที่มา: จากการคำนวณ

อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของทุน



ภาพ 10 อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของทุน

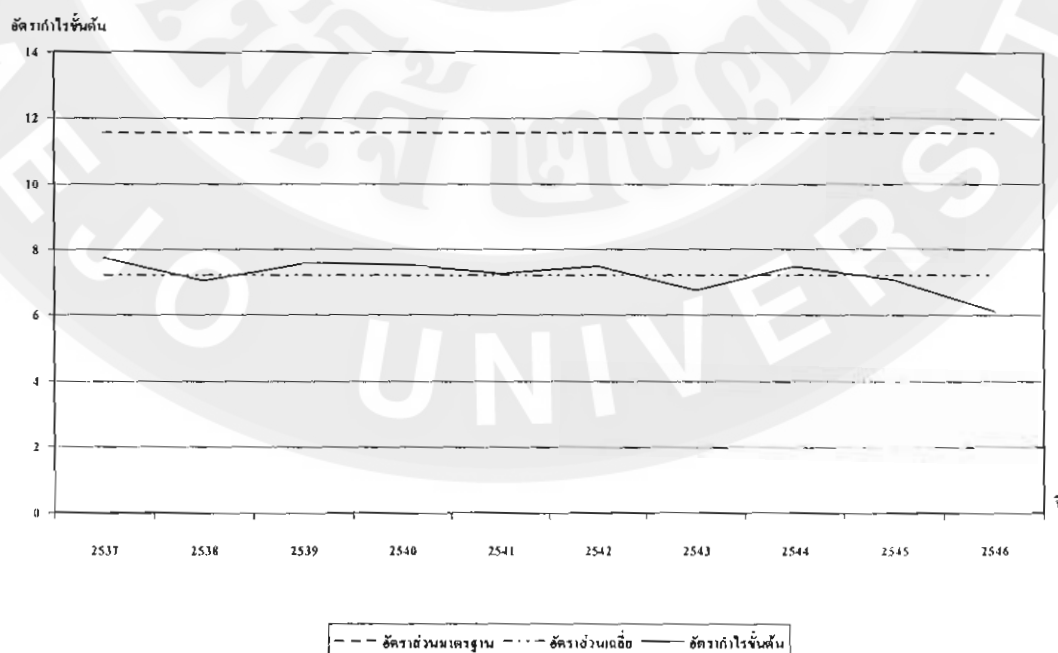
(3) อัตรากำไรขั้นต้น (gross profit to sales ratio)

อัตรากำไรขั้นต้น เป็นการวัดความสามารถในการทำกำไรโดยเปรียบเทียบยอดขายหรือบริการกับต้นทุนขายหรือบริการ หรือความสามารถในการทำกำไรขั้นต้นของร้านสหกรณ์โดยที่ไม่พิจารณาถึงค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอื่น ๆ ผลการวิเคราะห์พบว่า ระหว่างปี 2537 – 2546 ร้านสหกรณ์มีอัตรากำไรขั้นต้นคิดเป็นอัตราร้อยละ 7.73, 7.04, 7.56, 7.54, 7.26, 7.48, 6.75, 7.48, 7.06 และ 6.12 ตามลำดับ ปี 2537 มีอัตราร้อยละสูงสุดเท่ากับ 7.73 และปี 2546 มีอัตราร้อยละต่ำสุดเท่ากับ 6.12 จากการดำเนินงาน 10 ปีที่ผ่านมา อัตรากำไรขั้นต้นของร้านสหกรณ์เฉลี่ยร้อยละ 7.20 โดยที่อัตรากำไรขั้นต้นที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับ ร้อยละ 11.56 แสดงให้เห็นว่า เมื่อร้านสหกรณ์ขาย/บริการในธุรกิจของร้าน 100 บาท ก่อให้เกิดกำไรขั้นต้นโดยเฉลี่ย 7.20 บาท แสดงว่า สหกรณ์มีประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนขาย/บริการ ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน เมื่อพิจารณาอัตราการเพิ่มของอัตรากำไรขั้นต้น ระหว่างปี 2538 – 2546 เท่ากับร้อยละ -8.93, 7.39, -0.26, -3.71, 3.03, -9.76, 10.81, -5.61 และ -13.31 ตามลำดับ โดยมีอัตราการเพิ่มสูงสุดในปี 2544 ร้อยละ 10.81 และอัตราการเพิ่มต่ำสุดในปี 2543 ร้อยละ -9.76 อัตราการเพิ่มเฉลี่ยร้อยละ -2.26 แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของอัตรากำไรขั้นต้นที่เพิ่มขึ้นต่ำ ดังนั้น ผู้บริหารควรควบคุมค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับต้นทุนขายให้ลดลง หรือหาแนวทางในการเพิ่มยอดขาย/บริการ (ตาราง 16 และภาพ 11)

ตาราง 16 อัตรากำไรขั้นต้น

ปี	กำไรขั้นต้น (บาท) (1)	ขาย/บริการ (บาท) (2)	อัตราร้อยละ (1) x 100 (2)	อัตราการเพิ่ม/ลด (ร้อยละ)
2537	211,432.42	2,736,514.94	7.73	-
2538	240,075.00	3,412,407.82	7.04	-8.93
2539	321,462.78	4,250,354.74	7.56	7.39
2540	267,817.19	3,552,407.06	7.54	-0.26
2541	235,899.54	3,249,625.10	7.26	-3.71
2542	303,050.62	4,052,668.75	7.48	3.03
2543	229,748.76	3,404,537.55	6.75	-9.76
2544	341,180.25	4,559,569.02	7.48	10.81
2545	302,885.25	4,288,901.29	7.06	-5.61
2546	318,004.73	5,198,849.85	6.12	-13.31
อัตราร้อยละเฉลี่ย			7.20	-2.26
อัตราร้อยละมาตรฐาน			11.56	

ที่มา: จากการคำนวณ



ภาพ 11 อัตรากำไรขั้นต้น

(4) อัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร (selling expenses to sales ratio)

อัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร เป็นการแสดงการเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างค่าใช้จ่ายทั้งหมดกับรายได้ ผลการวิเคราะห์พบว่า ระหว่างปี 2537 - 2546 ร้านสหกรณ์ มีอัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการขายและบริหารร้อยละ 9.71, 7.98, 5.44, 7.13, 7.56, 7.86, 11.42, 8.18, 9.23 และ 7.64 ตามลำดับ ปี 2543 มีอัตราส่วนสูงสุคร้อยละ 11.42 และในปี 2539 มีอัตราส่วนต่ำสุดร้อยละ 5.44 จากการดำเนินงาน 10 ปีที่ผ่านมา อัตราส่วนค่าใช้จ่ายต่อรายได้ของร้านสหกรณ์เฉลี่ยร้อยละ 8.22 แสดงให้เห็นว่า รายได้ของร้านสหกรณ์ 100 บาท มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย 8.22 บาท ต่ำกว่าอัตราค่าใช้จ่ายมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง ซึ่งเท่ากับร้อยละ 10.09 แสดงว่า ร้านสหกรณ์มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เมื่อพิจารณาอัตราการเพิ่มของอัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร ระหว่างปี 2538 – 2546 เท่ากับร้อยละ -17.82, -31.83, 31.07, 6.03, 3.97, 45.29, -28.37, 12.84 และ -17.23 ตามลำดับ โดยมีอัตราการเพิ่ม สูงสุดในปี 2543 ร้อยละ 45.29 และอัตราการเพิ่มต่ำสุดในปี 2539 ร้อยละ -31.83 อัตราการเพิ่มเฉลี่ยร้อยละ 0.44 แสดงให้เห็นว่า ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหารมีแนวโน้มลดลง ในขณะที่รายได้จากการขาย/บริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ซึ่งผู้บริหารสหกรณ์ควรยึดแนวทางการบริหารจัดการดังกล่าว เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ (ตาราง 17 และภาพ 12)

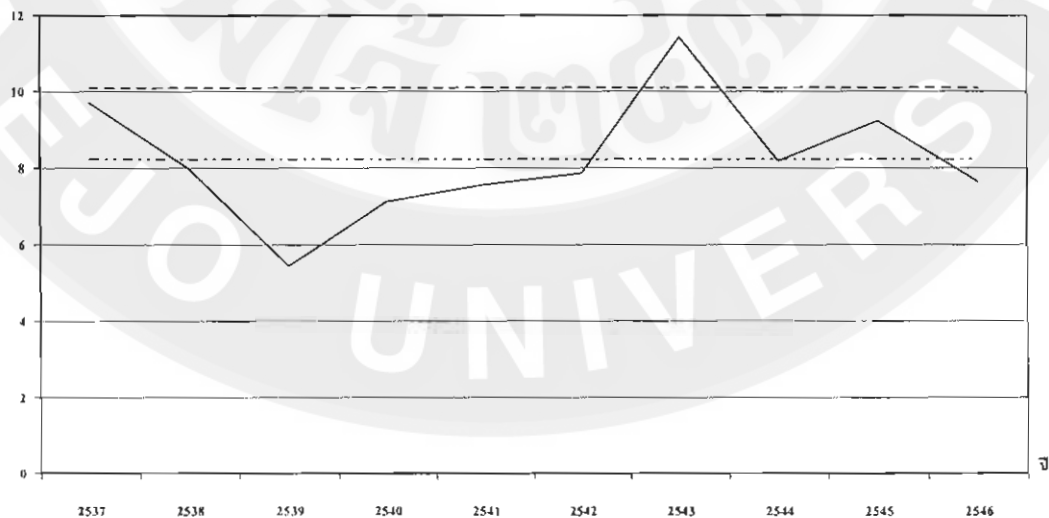
ตาราง 17 อัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร

ปี	ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร (บาท)	ขาย/บริการ (บาท)	อัตราร้อยละ (1) x 100 (2)	อัตราการเพิ่ม/ลด (ร้อยละ)
	(1)	(2)	(2)	
2537	265,700.16	2,736,514.94	9.71	-
2538	272,335.13	3,412,407.82	7.98	-17.82
2539	231,145.32	4,250,354.74	5.44	-31.83
2540	253,129.84	3,552,407.06	7.13	31.07
2541	245,629.47	3,249,625.10	7.56	6.03
2542	318,435.45	4,052,668.75	7.86	3.97
2543	388,867.43	3,404,537.55	11.42	45.29
2544	373,177.76	4,559,569.02	8.18	-28.37
2545	395,970.13	4,288,901.29	9.23	12.84
2546	397,294.65	5,198,849.85	7.64	-17.23
อัตราร้อยละเฉลี่ย			8.22	0.44
อัตราร้อยละมาตรฐาน			10.09	

ที่มา: จากการคำนวณ

อัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการขาย

และบริหาร



ภาพ 12 อัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร

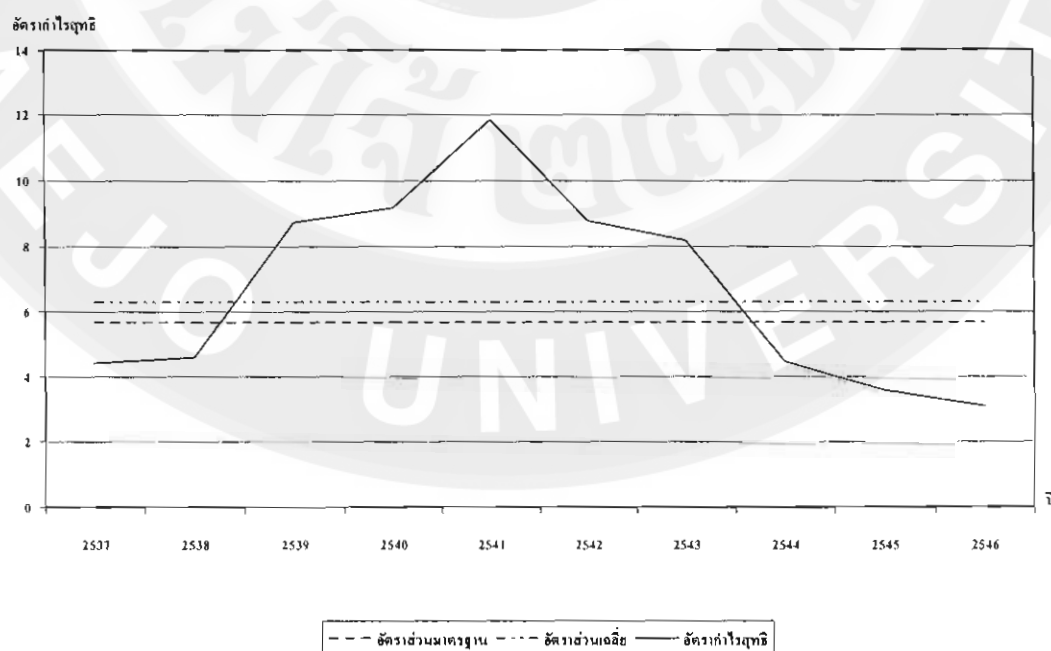
(5) อัตรากำไรสุทธิ (net profit margin to sales ratio)

อัตรากำไรสุทธิ เป็นการแสดงการเปรียบเทียบสัดส่วนระหว่างกำไรสุทธิและรายได้ ผลการวิเคราะห์พบว่า ระหว่างปี 2537 - 2546 ร้านสหกรณ์มีอัตรากำไรสุทธิร้อยละ 4.42, 4.58, 8.73, 9.16, 11.84, 8.78, 8.18, 4.45, 3.58 และ 3.09 ตามลำดับ ปี 2541 ร้านสหกรณ์มีกำไรสุทธิสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 11.84 ของรายได้ทั้งหมด และปี 2537 ร้านสหกรณ์มีกำไรสุทธิต่ำสุดคิดเป็นร้อยละ 0.56 ของรายได้ทั้งหมด จากการดำเนินงาน 10 ปีที่ผ่านมา อัตรากำไรสุทธิของร้าน สหกรณ์เฉลี่ย 6.68 โดยที่อัตรากำไรสุทธิที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับร้อยละ 5.67 แสดงให้เห็นว่า การขาย/บริการของร้านสหกรณ์ 100 บาท ก่อให้เกิดกำไรสุทธิโดยเฉลี่ย 6.68 บาท ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน แสดงว่า ร้านสหกรณ์มีประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ เมื่อพิจารณาอัตราการเพิ่มของอัตรากำไรสุทธิ ระหว่างปี 2538 – 2546 ร้อยละ 3.62, 90.61, 4.93, 29.26, -25.84, -6.83, -45.60, -19.55 และ -13.69 ตามลำดับ โดยมีอัตราการเพิ่มสูงสุดในปี 2539 ร้อยละ 90.61 และอัตราการเพิ่มต่ำสุดในปี 2544 ร้อยละ -45.60 อัตราการเพิ่มเฉลี่ยร้อยละ 1.88 แสดงว่า อัตรากำไรสุทธิมีแนวโน้มค่อนข้างคงที่ ผู้บริหารสหกรณ์ควรพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานโดยการเพิ่มยอดขาย/บริการ หรือลดค่าใช้จ่าย เพื่อให้ร้านสหกรณ์มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น (ตาราง 18 และภาพ 13)

ตาราง 18 อัตรากำไรสุทธิ

ปี	กำไรสุทธิ (บาท) (1)	ขาย/บริการ (บาท) (2)	อัตราร้อยละ (1) x 100 (2)	อัตราการเพิ่ม/ลด (ร้อยละ)
2537	120,872.40	2,736,514.94	4.42	-
2538	156,318.41	3,412,407.82	4.58	3.62
2539	370,902.75	4,250,354.74	8.73	90.61
2540	325,430.86	3,552,407.06	9.16	4.93
2541	384,850.51	3,249,625.10	11.84	29.26
2542	355,938.26	4,052,668.75	8.78	-25.84
2543	278,647.81	3,404,537.55	8.18	-6.83
2544	203,007.63	4,559,569.02	4.45	-45.60
2545	153,748.78	4,288,901.29	3.58	-19.55
2546	160,480.28	5,198,849.85	3.09	-13.69
	อัตราร้อยละเฉลี่ย		6.68	1.88
	อัตราร้อยละมาตรฐาน		5.67	

ที่มา: จากการคำนวณ



ภาพ 13 อัตรากำไรสุทธิ

การเปรียบเทียบอัตราส่วนของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด กับกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ผลการเปรียบเทียบอัตราส่วนของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด จากการดำเนินงาน 10 ปีที่ผ่านมา กับกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ แสดงในตาราง 19 ดังนี้

1. อัตราส่วนวัดสภาพคล่อง

อัตราส่วนทุนหมุนเวียน

อัตราทุนหมุนเวียนของร้านสหกรณ์เฉลี่ย 4.10 เท่าของหนี้สินหมุนเวียน โดยที่อัตราส่วนทุนหมุนเวียนที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับ 6.63 เท่าของหนี้สินหมุนเวียน แสดงว่า อัตราส่วนทุนหมุนเวียนของร้านสหกรณ์ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์เท่ากับ 2.53 เท่า คิดเป็นร้อยละ 38.16 ถึงแม้ว่าอัตราส่วนทุนหมุนเวียนจะต่ำกว่าอัตรามาตรฐาน แต่เมื่อพิจารณารายการของทุนพบว่า ร้านสหกรณ์ยังมีสภาพคล่องมีความสามารถในการชำระหนี้ระยะสั้น เนื่องจากร้านสหกรณ์มีสินทรัพย์ที่จะเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ภายใน 1 ปี มากกว่าหนี้สินที่จะต้องชำระภายใน 1 ปี ดังนั้น ร้านสหกรณ์ควรหาช่องทางในการนำเงินสด และเงินฝากธนาคารที่มีอยู่นำไปลงทุน เพื่อก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้น

อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็ว

อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็วของร้านสหกรณ์เฉลี่ย 3.51 เท่าของหนี้สินหมุนเวียน โดยที่อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็วที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับ 5.24 แสดงว่า อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็วของร้านสหกรณ์ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ 1.73 เท่า คิดเป็นร้อยละ 33.02 แสดงให้เห็นว่า ร้านสหกรณ์ควรมีการวางแผนในการเปลี่ยนสินทรัพย์หมุนเวียนให้เป็นเงินสดมากกว่าที่ดำเนินการอยู่ในขณะนี้

2. อัตราส่วนวัดการก่อหนี้

อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน

อัตราส่วนหนี้สินทั้งสินต่อทุนของร้านสหกรณ์เฉลี่ย 0.49 เท่าของทุน โดยที่อัตราส่วนหนี้สินทั้งสินต่อทุนที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับ 0.24 แสดงว่า อัตราส่วนหนี้สินต่อทุนของร้านสหกรณ์สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ 0.25 เท่า คิดเป็นร้อยละ 104.17 ซึ่งสามารถพิจารณาได้เป็น 2 ทาง คือ

1. ร้านสหกรณ์มีเงินทุนที่สามารถคุ้มครองหนี้สินได้ เจ้าหนี้ของร้านสหกรณ์ไม่มีความเสี่ยง และมีเกราะคุ้มกันในการได้รับชำระหนี้จากร้านสหกรณ์ และร้านสหกรณ์สามารถก่อหนี้เพิ่มได้อีกมาก

2. ร้านสหกรณ์เครดิตไม่ดี ทำให้การขยายตัวของธุรกิจด้านต่าง ๆ ช้าลง

3. อัตราส่วนความสามารถในการใช้สินทรัพย์

อัตราการหมุนของสินค้า

อัตราการหมุนของสินค้าของร้านสหกรณ์เฉลี่ย 22.97 ครั้ง โดยที่อัตราการหมุนของสินค้าที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับ 11.33 ครั้ง แสดงว่า อัตราส่วนการหมุนของสินค้าของร้านสหกรณ์สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ 11.64 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 102.74 หมายความว่า ร้านสหกรณ์มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสินค้าคงเหลือ

อายุเฉลี่ยของสินค้า

อายุเฉลี่ยของสินค้าของร้านสหกรณ์ 17.50 วัน โดยที่อายุเฉลี่ยของสินค้าที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับ 32.50 วัน แสดงว่า อายุเฉลี่ยของสินค้าของร้านสหกรณ์ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ 15 วัน คิดเป็นร้อยละ 46.15 หมายความว่า ร้านสหกรณ์มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสินค้าคงเหลือ

อัตราหมุนของสินทรัพย์ทั้งสิ้น

อัตราหมุนของสินทรัพย์ทั้งสิ้นของร้านสหกรณ์เฉลี่ย 1.79 รอบ โดยที่อัตราหมุนของสินทรัพย์ทั้งสิ้นที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับ 2.24 รอบ แสดงว่า อัตราการหมุนของสินทรัพย์ทั้งสิ้นของร้านสหกรณ์ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ 0.45 รอบ คิดเป็นร้อยละ 20.09 กล่าวคือ ร้านสหกรณ์ใช้สินทรัพย์เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงานโดยเฉลี่ยไม่ถึง 2 รอบ ซึ่งเป็นอัตราที่ค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับอัตราส่วนมาตรฐาน นั่นคือ ร้านสหกรณ์มีความสามารถในการบริหารจัดการสินทรัพย์ที่มีอยู่ ก่อให้เกิดการขาย/บริการ (รายได้) ไม่เต็มประสิทธิภาพ

อัตราร้อยละของรายได้ต่อสินทรัพย์ทั้งสิ้น

อัตราร้อยละของรายได้ต่อสินทรัพย์ทั้งสิ้นของร้านสหกรณ์เฉลี่ย 192.64 โดยที่อัตราร้อยละของรายได้ต่อสินทรัพย์ทั้งสิ้นที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับ 234.40 แสดงว่า อัตราร้อยละของรายได้ต่อสินทรัพย์ทั้งสิ้นของร้านสหกรณ์ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ 41.76 คิดเป็นร้อยละ 17.82 แสดงให้เห็นว่า สินทรัพย์ทั้งสิ้นของร้านสหกรณ์ 100 บาท ก่อให้เกิดรายได้โดยเฉลี่ย 192.64 บาท ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ดังนั้น ร้านสหกรณ์ควรพิจารณาหาแนวทางใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ให้เต็มประสิทธิภาพ

4. อัตราส่วนความสามารถในการหากำไร

อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์

อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ของร้านสหกรณ์เฉลี่ยร้อยละ 11.76 โดยที่อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับ ร้อยละ 12.71 แสดงว่า อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ของร้านสหกรณ์ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ 0.95 คิดเป็นร้อยละ 7.47 หมายความว่า สินทรัพย์ทั้งสิ้น 100 บาท ร้านสหกรณ์จะสามารถใช้ดำเนินงานเพื่อหากำไรได้ 11.76 บาท ดังนั้น ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการควรบริหารสินทรัพย์ที่มีอยู่ให้เต็มประสิทธิภาพ โดยวางแผนหาแนวทางในการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์หมุนเวียน และสินทรัพย์อื่น ๆ ที่มีอยู่เพื่อเพิ่มรายได้

อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของทุน

อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของทุนของร้านสหกรณ์เฉลี่ยร้อยละ 18.08 โดยที่อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของทุนที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับ ร้อยละ 15.66 แสดงว่า อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของทุนของร้านสหกรณ์สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ 2.42 คิดเป็นร้อยละ 15.45 หมายความว่า ทุนของร้านสหกรณ์ 100 บาท ก่อให้เกิดรายได้เฉลี่ย 18.08 บาท อย่างไรก็ตาม ถ้าพิจารณาอัตราส่วนนี้ร่วมกับการจัดหาเงินทุนในการก่อหนี้ พบว่า ร้านสหกรณ์ มีการใช้สัดส่วนการลงทุนที่ไม่เหมาะสม คือใช้ส่วนของทุนมากกว่าหนี้สิน

อัตรากำไรขั้นต้น

อัตรากำไรขั้นต้นของร้านสหกรณ์เฉลี่ยร้อยละ 7.20 โดยที่อัตรากำไรขั้นต้นที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับ ร้อยละ 11.56 แสดงว่า อัตรากำไรขั้นต้นของร้านสหกรณ์ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ 4.36 คิดเป็นร้อยละ 37.72 เมื่อร้านสหกรณ์ขาย/บริการในธุรกิจของร้าน 100 บาท ก่อให้เกิดกำไรขั้นต้นโดยเฉลี่ย 7.20 บาท แสดงว่า ร้านสหกรณ์ควรปรับปรุงประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนขาย/บริการ

อัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร

อัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการขายและบริหารของร้านสหกรณ์เฉลี่ยร้อยละ 8.22 โดยที่อัตราส่วนค่าใช้จ่ายที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับ ร้อยละ 10.09 แสดงว่า อัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการขายและบริหารของร้านสหกรณ์ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ 1.87 คิดเป็นร้อยละ 18.53 ดังนั้น ร้านสหกรณ์ควรปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อเพิ่มรายได้และลดค่าใช้จ่าย

อัตรากำไรสุทธิ

อัตรากำไรสุทธิของร้านสหกรณ์เฉลี่ยร้อยละ 6.68 โดยที่อัตรากำไรสุทธิที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับ ร้อยละ 5.67 แสดงว่า อัตรากำไรสุทธิของร้านสหกรณ์สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานของกรมตรวจบัญชี สหกรณ์ 1.01 คิดเป็นร้อยละ 17.81 หมายความว่า การดำเนินงานของร้านสหกรณ์ก่อให้เกิดกำไรสุทธิ ถึงแม้ว่าการบริหารจัดการยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้น ถ้าหากร้านสหกรณ์ได้พิจารณาปรับปรุงในบางรายการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น จะทำให้ร้านสหกรณ์มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น

ตาราง 19 การเปรียบเทียบอัตราส่วนของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด กับกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

อัตราส่วน	ร้านสหกรณ์ เทเวศร์ จำกัด	กรมตรวจ บัญชี สหกรณ์	ผลต่าง	ร้อยละ	ความหมาย
	(1)	(2)	(3) = (1) - (2)	(4) = (3) x 100 (2)	
1.อัตราส่วนวัดสภาพคล่อง					
อัตราส่วนทุนหมุนเวียน (เท่า)	4.10	6.63	-2.53	-38.16	ต่ำกว่าเกณฑ์
อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็ว (เท่า)	3.51	5.24	-1.73	-33.02	ต่ำกว่าเกณฑ์
2.อัตราส่วนวัดการก่อหนี้					
อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน (เท่า)	0.49	0.24	0.25	104.17	สูงกว่าเกณฑ์
3.อัตราส่วนความสามารถ ในการใช้สินทรัพย์					
อัตราหมุนของสินค้า (ครั้ง)	22.97	11.33	11.64	102.74	สูงกว่าเกณฑ์
อายุเฉลี่ยของสินค้า (วัน)	17.50	32.50	-15.00	-46.15	ต่ำกว่าเกณฑ์
อัตราหมุนของสินทรัพย์ทั้งสิ้น (รอบ)	1.79	2.24	-0.45	-20.09	ต่ำกว่าเกณฑ์
อัตราร้อยละของรายได้ต่อ สินทรัพย์ทั้งสิ้น (ร้อยละ)	192.64	234.40	-41.76	-17.82	ต่ำกว่าเกณฑ์
4.อัตราส่วนความสามารถ ในการทำกำไร					
อัตราผลตอบแทนต่อ สินทรัพย์ (ร้อยละ)	11.76	12.71	-0.95	-7.47	ต่ำกว่าเกณฑ์
อัตราผลตอบแทนต่อ ส่วนของผู้ถือหุ้น (ร้อยละ)	18.08	15.66	2.42	15.45	สูงกว่าเกณฑ์
อัตรากำไรขั้นต้น (ร้อยละ)	7.20	11.56	-4.36	-37.72	ต่ำกว่าเกณฑ์
อัตราส่วนค่าใช้จ่ายใน การขายและบริหาร (ร้อยละ)	8.13	10.09	-1.96	-18.53	ต่ำกว่าเกณฑ์
อัตรากำไรสุทธิ (ร้อยละ)	6.68	5.67	1.01	17.81	สูงกว่าเกณฑ์

ที่มา: จากการคำนวณ

2. การวิเคราะห์แนวโน้ม

การวิเคราะห์แนวโน้ม ใช้วิธีการวิเคราะห์อัตราร้อยละของแนวโน้มของปีฐานเคลื่อนที่ ดังนี้

$$g_t = \frac{X_t - X_{t-1}}{X_{t-1}} \times 100$$

ในที่นี้ g_t คือ อัตราการเพิ่ม/ลดของปีที่ t
 X_t คือ ตัวเลขของรายการในปีที่ t
 X_{t-1} คือ ตัวเลขของรายการในปีที่ $t-1$

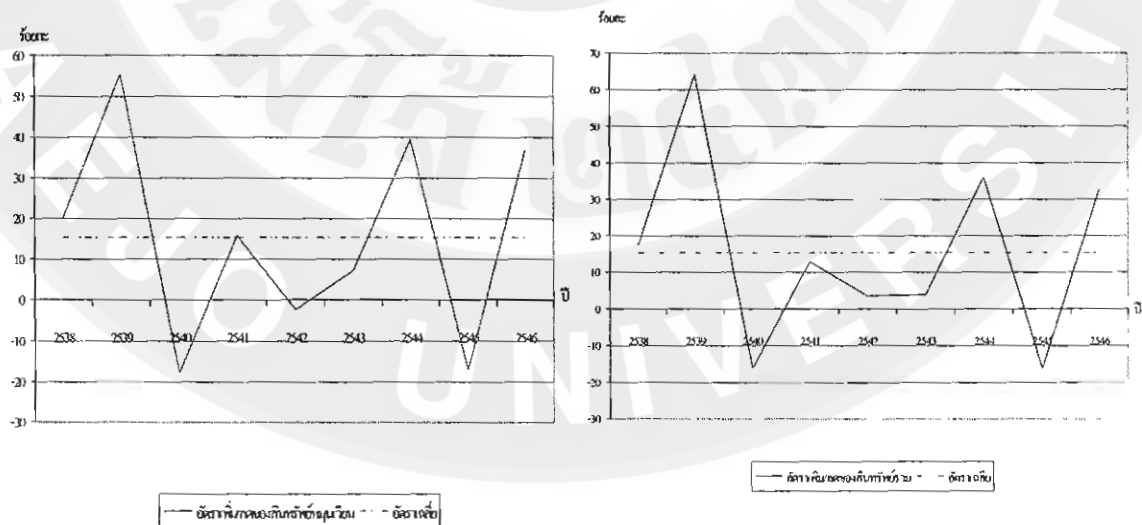
2.1 ฐานะการเงินของร้านสหกรณ์ พิจารณาจากแนวโน้มของสินทรัพย์หมุนเวียน และสินทรัพย์รวม

อัตราการเพิ่มของสินทรัพย์หมุนเวียน ระหว่างปี 2538 – 2546 ของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด มีอัตราร้อยละ 20.25, 55.47, -17.92, 15.76, -2.35, 7.15, 39.44, -17.10 และ 36.66 ตามลำดับ โดยมีอัตราการเพิ่มสูงสุดในปี 2539 ร้อยละ 55.47 ต่ำสุดในปี 2540 คิดเป็นอัตราร้อยละ 17.92 และมีอัตราการเพิ่มเฉลี่ยร้อยละ 15.26 สินทรัพย์หมุนเวียนของร้านสหกรณ์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากอัตราร้อยละ 20.25 ในปี 2538 เป็นอัตราร้อยละ 36.66 ในปี 2546 สำหรับอัตราการเพิ่มของสินทรัพย์รวม ระหว่างปี 2538 – 2546 มีอัตราร้อยละ 17.35, 64.16, -16.14, 12.95, 3.47, 3.85, 36.17, -16.26 และ 32.60 ตามลำดับ โดยมีอัตราการเพิ่มสูงสุดในปี 2539 คิดเป็นร้อยละ 64.16 ต่ำสุดในปี 2540 คิดเป็นอัตราร้อยละ -16.14 และมีอัตราเพิ่มเฉลี่ยร้อยละ 15.35 สินทรัพย์รวมของสหกรณ์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากอัตราร้อยละ 17.35 ในปี 2538 เป็นอัตราร้อยละ 32.60 ในปี 2546 ทั้งนี้ เนื่องมาจากสินทรัพย์ส่วนใหญ่ของสหกรณ์อยู่ในหมวดสินทรัพย์หมุนเวียน แสดงให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นของสภาพคล่องของธุรกิจ (ตาราง 20 และภาพ 14)

ตาราง 20 อัตราร้อยละของปีฐานเคลื่อนที่ของสินทรัพย์หมุนเวียนและสินทรัพย์รวม

ปี	สินทรัพย์หมุนเวียน (บาท)	อัตราเพิ่ม/ลด (ร้อยละ)	สินทรัพย์รวม (บาท)	อัตราเพิ่ม/ลด (ร้อยละ)
2537	1,149,752.16	-	1,248,210.76	-
2538	1,382,603.53	20.25	1,464,806.57	17.35
2539	2,149,584.63	55.47	2,404,587.70	64.16
2540	1,764,338.34	-17.92	2,016,473.58	-16.14
2541	2,042,360.55	15.76	2,277,581.62	12.95
2542	1,994,359.81	-2.35	2,356,692.04	3.47
2543	2,137,027.02	7.15	2,447,510.71	3.85
2544	2,979,840.47	39.44	3,332,853.29	36.17
2545	2,470,392.74	-17.10	2,790,964.56	-16.26
2546	3,376,128.91	36.66	3,700,828.05	32.60
เฉลี่ย		15.26		15.35

ที่มา: จากการคำนวณ



ภาพ 14 อัตราร้อยละของปีฐานเคลื่อนที่ของสินทรัพย์หมุนเวียนและสินทรัพย์รวม

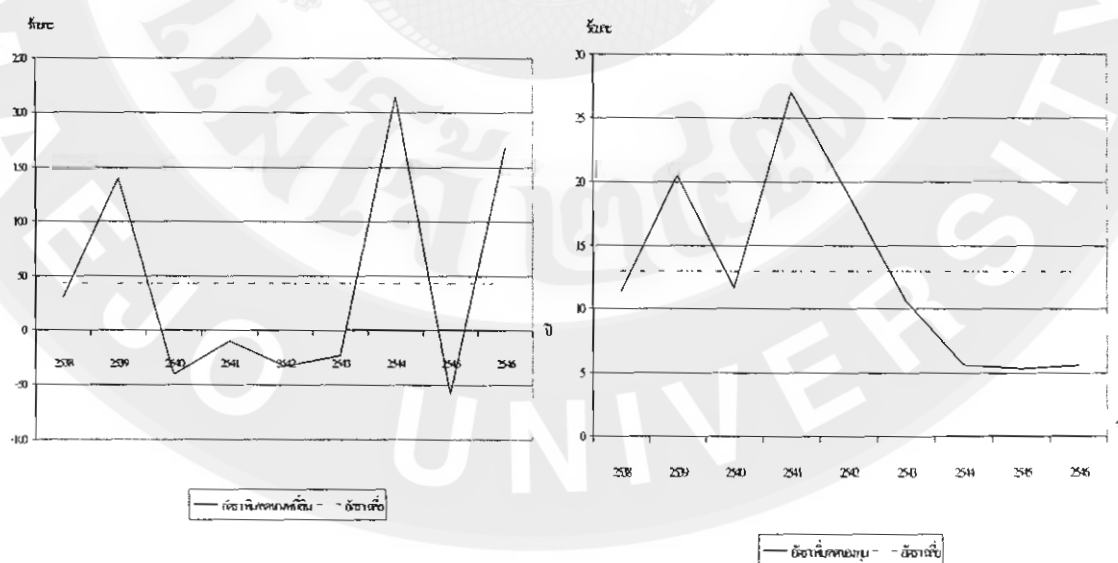
2.2 แหล่งเงินทุนของร้านสหกรณ์ ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา แหล่งเงินทุนได้มาจาก 2 แหล่ง คือ หนี้สิน และทุน

อัตราการเพิ่มของหนี้สิน ระหว่างปี 2538–2546 ของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด มีอัตราร้อยละ 29.45, 140.13, -40.36, -10, -32.87, -22.88, 214.85, -58.69 และ 167.96 ตามลำดับ โดยมีอัตราการเพิ่มสูงสุดในปี 2544 คิดเป็นอัตราร้อยละ 214.85 ต่ำสุดในปี 2545 คิดเป็นอัตราร้อยละ -58.69 และมีอัตราการเพิ่มเฉลี่ยร้อยละ 43.07 หนี้สินของร้านสหกรณ์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากอัตราร้อยละ 29.45 ในปี 2538 เป็นอัตราร้อยละ 167.96 ในปี 2546 ทุนของร้านสหกรณ์เป็นแหล่งเงินทุนภายในที่เกิดจากการระดมเงินทุนจากสมาชิกให้เข้ามาลงทุนกับสหกรณ์ในรูปแบบของทุนเรือนหุ้น และรวมถึงกำไรหรือผลประโยชน์ประกอบการที่สะสมมาในอดีต เมื่อพิจารณาจากงบดุล ปี 2538–2546 พบว่า อัตราการเพิ่มของทุน ระหว่างปี 2538–2546 มีอัตราร้อยละ 11.30, 20.51, 11.64, 27.01, 19, 10.62, 5.66, 5.33 และ 5.58 ตามลำดับ โดยมีอัตราการเพิ่มสูงสุดในปี 2541 คิดเป็นร้อยละ 27.01 ต่ำสุดในปี 2545 คิดเป็นอัตราร้อยละ 5.33 และอัตราการเพิ่มเฉลี่ยร้อยละ 12.96 ทุนของสหกรณ์มีแนวโน้มลดลงจากอัตราร้อยละ 11.30 ในปี 2538 เหลืออัตราร้อยละ 5.58 ในปี 2546 ถึงแม้ว่าอัตราร้อยละของแนวโน้มด้านหนี้สินมีแนวโน้มสูงขึ้น แต่เมื่อพิจารณาฐานของตัวเลขจะไม่ส่งผลกระทบต่อฐานะการเงินของร้านสหกรณ์มากนัก เนื่องจากฐานตัวเลขของหนี้สินมีขนาดเล็กกว่าทุน และทุนเรือนหุ้น ซึ่งเป็นรายการหลัก ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงและเป็นที่มาของแหล่งเงินทุนภายในของร้านสหกรณ์ ที่แสดงให้เห็นถึงความมั่นคง (ตาราง 21 และภาพ 15)

ตาราง 21 อัตราร้อยละของปีฐานเคลื่อนที่ของหนี้สินและทุน

ปี	หนี้สิน (บาท)	อัตราเพิ่ม/ลด (ร้อยละ)	ทุน (บาท)	อัตราเพิ่ม/ลด (ร้อยละ)
2537	413,254.88	-	834,955.88	-
2538	534,961.94	29.45	929,344.63	11.30
2539	1,284,598.98	140.13	1,119,988.72	20.51
2540	766,137.12	-40.36	1,250,336.46	11.64
2541	689,539.25	-10.00	1,588,042.37	27.01
2542	462,906.53	-32.87	1,889,785.51	19.00
2543	356,997.26	-22.88	2,090,513.45	10.62
2544	1,124,018.15	214.85	2,208,835.14	5.66
2545	464,356.45	-58.69	2,326,608.11	5.33
2546	1,244,281.10	167.96	2,456,546.95	5.58
เฉลี่ย		43.07		12.96

ที่มา: จากการคำนวณ



ภาพ 15 อัตราร้อยละของปีฐานเคลื่อนที่ของหนี้สินและทุน

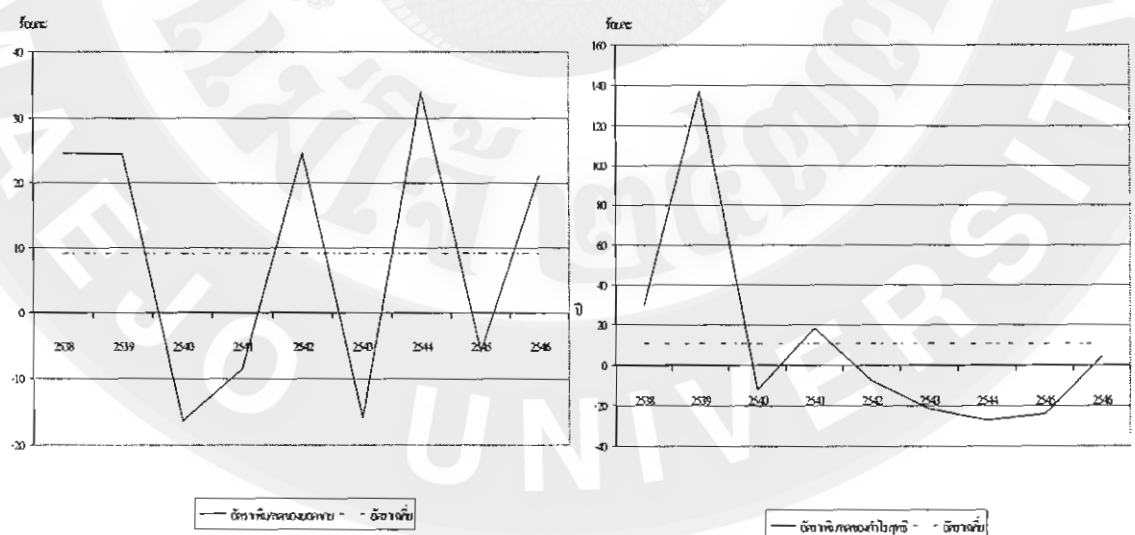
2.3 ผลการดำเนินงาน

อัตราการเพิ่มของยอดขาย ระหว่างปี 2538 – 2546 ของร้านสหกรณ์ เทเวศร์ จำกัด มีอัตราร้อยละ 24.70, 24.56, -16.42, -8.52, 24.71, -15.99, 33.93, -5.94 และ 21.22 ตามลำดับ โดยมีอัตราการเพิ่มสูงสุดในปี 2544 คิดเป็นร้อยละ 33.93 ต่ำสุดในปี 2540 คิดเป็นอัตราร้อยละ -16.42 และมีอัตราการเพิ่มเฉลี่ยร้อยละ 9.14 ยอดขายของร้านสหกรณ์ มีแนวโน้มลดลงไม่มากนักจากอัตราร้อยละ 24.70 ในปี 2538 เป็นอัตราร้อยละ 21.22 ในปี 2546 สำหรับอัตราการเพิ่มของกำไรสุทธิ ระหว่างปี 2538 – 2546 มีอัตราร้อยละ 29.33, 137.27, -12.26, 18.26, -7.51, -21.71, -27.15, -24.26 และ 4.38 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าในปี 2546 มีอัตราการเพิ่มของกำไรสุทธิเพิ่มขึ้นเท่ากับ 4.38 เนื่องจากร้านสหกรณ์มียอดขายเพิ่มขึ้น และมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลดลง โดยมีอัตราการเพิ่มสูงสุดในปี 2539 คิดเป็นร้อยละ 137.27 ต่ำสุดในปี 2544 คิดเป็นอัตราร้อยละ -27.15 และมีอัตราการเพิ่มเฉลี่ยร้อยละ 10.71 กำไรสุทธิของสหกรณ์มีแนวโน้มลดลงจากอัตราร้อยละ 29.33 ในปี 2538 เหลืออัตราร้อยละ 4.38 ในปี 2546 ถึงแม้ว่าการดำเนินงานของร้านสหกรณ์จะมีกำไรทุกปี แต่ปรากฏว่า มีอัตรากำไรลดลง ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องของการเพิ่มปริมาณขาย และการลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับต้นทุนขาย และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เพื่อให้มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น (ตาราง 22 และภาพ 16)

ตาราง 22 อัตราร้อยละของปีฐานเคลื่อนที่ของยอดขายและกำไรสุทธิ

ปี	ยอดขาย (บาท)	อัตราเพิ่ม/ลด (ร้อยละ)	กำไรสุทธิ (บาท)	อัตราเพิ่ม/ลด (ร้อยละ)
2537	2,736,514.94	-	120,872.40	-
2538	3,412,407.82	24.70	156,318.41	29.33
2539	4,250,354.74	24.56	370,902.75	137.27
2540	3,552,407.06	-16.42	325,430.86	-12.26
2541	3,249,625.10	-8.52	384,850.51	18.26
2542	4,052,668.75	24.71	355,938.26	-7.51
2543	3,404,537.55	-15.99	278,647.81	-21.71
2544	4,559,569.02	33.93	203,007.63	-27.15
2545	4,288,901.29	-5.94	153,748.78	-24.26
2546	5,198,849.85	21.22	160,480.28	4.38
เฉลี่ย		9.14		10.71

ที่มา: จากการคำนวณ



ภาพ 16 อัตราร้อยละของปีฐานเคลื่อนที่ของยอดขายและกำไรสุทธิ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงาน

ข้อมูลสภาพทั่วไป

1. เพศ อายุ และการนับถือศาสนา

สมาชิกของร้านสหกรณ์ไทยศรี จำกัด มีอาชีพเป็นข้าราชการ จำนวน 79 ราย และเป็นลูกจ้างประจำ จำนวน 21 ราย กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาล้วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 82.0 สมาชิกที่เป็นข้าราชการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 81.0 ส่วนสมาชิกที่เป็นลูกจ้างประจำส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 85.7

สมาชิกส่วนใหญ่อายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.0 ของจำนวนตัวอย่าง สมาชิกที่เป็นข้าราชการส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.8 ส่วนสมาชิกที่เป็นลูกจ้างประจำส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 38.1

สมาชิกส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 95.0 ของจำนวนตัวอย่าง โดยสมาชิกที่เป็นข้าราชการนับถือศาสนาพุทธร้อยละ 94.9 และสมาชิกที่เป็นลูกจ้างประจำนับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 95.2 (ตาราง 23)

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละของเพศ อายุ และการนับถือศาสนา แยกตามประเภทสมาชิก

รายการ	ข้าราชการ		ลูกจ้างประจำ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ						
ชาย	15	19.0	3	14.3	18	18.0
หญิง	64	81.0	18	85.7	82	82.0
รวม	79	100.0	21	100.0	100.0	100.0
อายุ (ปี)						
21-30	10	12.7	3	14.3	13	13.0
31-40	19	24.1	5	23.8	24	24.0
41-50	33	41.8	5	23.8	38	38.0
51 ปีขึ้นไป	17	21.5	8	38.1	25	25.0
รวม	79	100.0	21	100.0	100.0	100.0
ศาสนา						
พุทธ	75	94.9	20	95.2	95	95.0
อิสลาม	3	3.8	1	4.8	4	4.0
คริสต์	1	1.3	-	-	1	1.0
รวม	79	100.0	21	100.0	100.0	100.0

2. สถานภาพ และการศึกษา

กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาคือส่วนใหญ่สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 52.0 สมาชิกที่เป็นข้าราชการส่วนใหญ่สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 53.2 ส่วนสมาชิกที่เป็นลูกจ้างประจำส่วนใหญ่สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 47.6

สมาชิกส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.0 สมาชิกที่เป็นข้าราชการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.9 ส่วนสมาชิกที่เป็นลูกจ้างประจำส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 47.6 (ตาราง 24)

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละของสถานภาพ และการศึกษา แยกตามประเภทของสมาชิก

รายการ	ข้าราชการ		ลูกจ้างประจำ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ						
โสด	34	43.0	8	38.1	42	42.0
สมรส	42	53.2	10	47.6	52	52.0
หม้าย/หย่า	3	3.8	3	14.3	6	6.0
รวม	79	100	21	100	100	100.0
การศึกษา						
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	2	2.5	10	47.6	12	12.0
อาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า	10	12.7	4	19.0	14	14.0
ปริญญาตรี	60	75.9	7	33.3	67	67.0
สูงกว่าปริญญาตรี	7	8.9	-	-	7	7.0
รวม	79	100	21	100	100	100.0

3. รายได้ต่อเดือน และจำนวนหุ้น

กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษามีรายได้อ่อนตั้งแต่ 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.0 สมาชิกที่เป็นข้าราชการส่วนใหญ่มียาได้ตั้งแต่ 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.3 ส่วนสมาชิกที่เป็นลูกจ้างประจำส่วนใหญ่มียาได้อ่อนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.6

กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษามีจำนวนหุ้นต่ำกว่า 120 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาจำนวนหุ้นระหว่าง 120 – 200 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.0 และมีจำนวนหุ้นระหว่าง 420 – 500 บาท น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 2.0 โดยสมาชิกที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีจำนวนหุ้นต่ำกว่า 120 บาท คิดเป็นร้อยละ 57.0 และ 52.4 ตามลำดับ (ตาราง 25)

ตาราง 25 จำนวนและร้อยละรายได้ต่อเดือนและจำนวนหุ้น แยกตามประเภทสมาชิก

รายการ	ข้าราชการ		ลูกจ้างประจำ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน (บาท)						
ต่ำกว่า 10,000	11	13.9	10	47.6	21	21.0
10,001-20,000	35	44.3	9	42.9	44	44.0
20,001-30,000	29	36.7	2	9.5	31	31.0
มากกว่า 30,000	4	5.1	-	-	4	4.0
รวม	79	100	21	100	100	100.0
จำนวนหุ้น						
ต่ำกว่า 120 บาท	45	57.0	11	52.4	56	56.0
120-200 บาท	24	30.4	6	28.6	30	30.0
220-300 บาท	3	3.8	2	9.5	5	5.0
320-400 บาท	2	2.5	1	4.8	3	3.0
420-500 บาท	2	2.5	-	-	2	2.0
500 บาท ขึ้นไป	3	3.8	1	4.8	4	4.0
รวม	79	100	21	100	100	100.0

หมายเหตุ: 1 หุ้น ราคา 20 บาท

4. จำนวนปีที่ เป็นสมาชิก และ เหตุผลการ เป็นสมาชิก

กลุ่มประชากรที่ ทำการศึกษา ส่วนใหญ่ เป็นสมาชิก อยู่ระหว่าง 5 – 10 ปี คิดเป็น ร้อยละ 43.0 สมาชิกที่เป็น ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 43.0 ส่วนสมาชิกที่เป็น ลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 42.9

เหตุผล ส่วนใหญ่ ของการ เป็นสมาชิก คือ มีความเชื่อมั่น ในสหกรณ์ คิดเป็น ร้อยละ 39.0 โดยสมาชิกที่เป็น ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 36.7 และสมาชิกที่เป็น ลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 47.6 (ตาราง 26)

ตาราง 26 จำนวนและร้อยละของจำนวนปีที่ เป็นสมาชิก และ เหตุผลการ เป็นสมาชิก แยกตามประเภทสมาชิก

รายการ	ข้าราชการ		ลูกจ้างประจำ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนปีที่ เป็นสมาชิก						
ต่ำกว่า 5 ปี	23	29.1	5	23.8	28	28.0
5-10 ปี	34	43.0	9	42.9	43	43.0
11-15 ปี	7	8.9	2	9.5	9	9.0
15 ปีขึ้นไป	15	19.0	5	23.8	20	20.0
รวม	79	100	21	100	100	100.0
เหตุผล การ เป็นสมาชิก						
มี คนมาชักชวน	19	24.1	5	23.8	24	24.0
มีความเชื่อมั่น ในสหกรณ์	29	36.7	10	47.6	39	39.0
มีความเชื่อมั่น ศรัทธา	6	7.6	1	4.8	7	7.0
ใน คณะกรรมการ ดำเนินการ						
สินค้าราคา ถูก มีคุณภาพ	10	12.7	4	19.0	14	14.0
อื่น ๆ	15	19.0	1	4.8	16	16.0
รวม	79	100	21	100	100	100.0

5. การให้บริการ

กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษามากกว่าร้อยละ 50 ใช้บริการในการซื้อสินค้า คิดเป็นร้อยละ 53.0 โดยสมาชิกที่เป็นข้าราชการใช้บริการซื้อสินค้า คิดเป็นร้อยละ 58.1 ส่วนสมาชิกที่เป็นลูกจ้างประจำใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส คิดเป็นร้อยละ 88.2 (ตาราง 27)

ตาราง 27 จำนวนและร้อยละของการใช้บริการ แยกตามประเภทสมาชิก

รายการ	ข้าราชการ		ลูกจ้างประจำ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การให้บริการ						
ซื้อสินค้า	79	58.1	2	11.8	81	53.0
การให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส	50	36.8	15	88.2	65	42.5
การให้บริการพระราชบัญญัติ						
รถยนต์	7	5.1	-	-	7	4.5
รวม	136	100.0	17	100.0	153	100.0

6. การเข้าร่วมประชุมใหญ่ และเหตุจูงใจที่เข้าร่วมประชุมใหญ่

กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษามากกว่าร้อยละ 50 เคยเข้าร่วมประชุม คิดเป็นร้อยละ 53.2 ส่วนที่เหลือไม่เคยเข้าร่วมประชุมส่วนใหญ่สมาชิกที่เป็นข้าราชการไม่เคยเข้าร่วมประชุม คิดเป็นร้อยละ 51.3 แต่สมาชิกที่เป็นลูกจ้างประจำส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมประชุม คิดเป็นร้อยละ 75.0

วัตถุประสงค์ที่เข้าร่วมประชุม คือ เพื่อพิจารณาผลการดำเนินงานของสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 37.9 โดยสมาชิกที่เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 38.2 และสมาชิกที่เป็นลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 36.6 (ตาราง 28)

ตาราง 28 จำนวนและร้อยละของการเข้าร่วมประชุมใหญ่และเหตุจูงใจที่เข้าร่วมประชุมใหญ่
แยกตามประเภทสมาชิก

รายการ	ข้าราชการ		ลูกจ้างประจำ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การเข้าร่วมประชุมใหญ่						
ไม่เคยเข้าร่วมประชุม	20	51.3	2	25.0	22	46.8
เคยเข้าร่วมประชุม	19	48.7	6	75.0	25	53.2
รวม	39	100.0	8	100.0	47	100.0
เหตุจูงใจที่เข้าร่วมประชุมใหญ่						
พิจารณาผลการดำเนินงานแยกตามสหกรณ์	39	38.2	11	36.6	50	37.9
เลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินการที่ดี	24	23.5	8	26.7	32	24.2
สิ่งจูงใจ เช่น อาหารกลางวัน	27	26.5	8	26.7	35	26.5
จับฉลากแยกตามรางวัล						
เลือกตั้งผู้ตรวจสอบกิจการ	12	11.8	3	10	15	11.4
รวม	102	100.0	30	100.0	132	100.0

7. การแสดงความคิดเห็นและสื่อที่ใช้ต่อการบริหารงาน

สมาชิกของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด ส่วนใหญ่เคยแสดงความคิดเห็นต่อการบริหารงาน คิดเป็นร้อยละ 54.0 สมาชิกที่เป็นข้าราชการส่วนใหญ่ไม่เคยแสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 51.9 ส่วนสมาชิกที่เป็นลูกจ้างประจำส่วนใหญ่เคยแสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 76.2

สมาชิกของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด ใช้สื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานของสหกรณ์ โดยการบอกด้วยวาจากับผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 34.9 โดยสมาชิกที่เป็นข้าราชการส่วนใหญ่บอกด้วยวาจากับผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 38.5 ส่วนสมาชิกที่เป็นลูกจ้างประจำส่วนใหญ่ใช้การตอบแบบสอบถามของสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 75.0 (ตาราง 29)

ตาราง 29 จำนวนและร้อยละของการแสดงความคิดเห็น และสื่อที่ใช้ต่อการบริหารงาน แยกตามประเภทสมาชิก

รายการ	ข้าราชการ		ลูกจ้างประจำ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การแสดงความคิดเห็น						
ไม่เคย	41	51.9	5	23.8	46	46.0
เคย	38	48.1	16	76.2	54	54.0
รวม	79	100.0	21	100.0	100	100.0
สื่อที่ใช้ต่อการบริหารงาน						
เขียนข้อความลงในเว็บไซต์ของสหกรณ์	4	10.3	-	-	4	9.3
บอกด้วยวาจากรรมการบางท่าน	12	30.7	1	25.0	13	30.2
บอกด้วยวาจาผู้จัดการ	15	38.5	-	-	15	34.9
ตอบแบบสอบถามของสหกรณ์	8	20.5	3	75.0	11	25.6
รวม	39	100.0	4	100.0	43	100.0

8. การให้บริการซื้อ/ขายสินค้า และวงเงินขั้นต่ำที่จ่ายผ่านบัตรเครดิต

กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษามีความต้องการให้มีการบริการซื้อ/ขายสินค้า โดยใช้บัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 55.0 โดยสมาชิกที่เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 58.2 ส่วนสมาชิกที่เป็นลูกจ้างประจำไม่ต้องการให้มีการบริการซื้อ/ขายสินค้า โดยใช้บัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 57.1

สมาชิกส่วนใหญ่ต้องการให้ร้านสหกรณ์กำหนดวงเงินขั้นต่ำที่จ่ายผ่านบัตรเครดิต อยู่ระหว่าง 401 - 500 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.0 โดยสมาชิกที่เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 38.0 และส่วนสมาชิกที่เป็นลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 61.9 (ตาราง 30)

ตาราง 30 จำนวนและร้อยละของการให้บริการซื้อ/ขายสินค้าและวงเงินขั้นต่ำที่จ่ายผ่านบัตรเครดิต
แยกตามประเภทสมาชิก

รายการ	ข้าราชการ		ลูกจ้างประจำ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การให้บริการซื้อ/ขายสินค้า						
โดยใช้บัตรเครดิต						
ต้องการ	46	58.2	9	42.9	55	55.0
ไม่ต้องการ	30	38.0	12	57.1	42	42.0
อื่นๆ	3	3.8	-	-	3	3.0
รวม	79	100	21	21.0	100	100.0
วงเงินขั้นต่ำที่จ่ายผ่านบัตรเครดิต (บาท)						
100	9	11.4	1	4.8	10	10.0
101 - 200	12	15.2	1	4.8	13	13.0
201 - 300	11	13.9	2	9.5	13	13.0
301 - 400	9	11.4	3	14.3	12	12.0
401 - 500	30	38.0	13	61.9	43	43.0
มากกว่า 500	8	10.1	1	4.8	9	9.0
รวม	79	100	21	100	100	100.0

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของร้านสหกรณ์ เทเวศร์ จำกัด โดยสำรวจความคิดเห็น ของสมาชิกที่เป็นข้าราชการ และถูกจ้างประจำของ กรมส่งเสริมสหกรณ์ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจของสมาชิก ดังนี้

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

นำคะแนนที่ระบุตามระดับความคิดเห็นของสมาชิกมาคำนวณน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย (Weight mean score) ของการให้บริการด้านต่าง ๆ โดยมีเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยตามระดับความพึงพอใจ ดังนี้ (Likert, 1935 อ้างใน สุวรรณ รุวโชติ, 2544: 68)

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00	ขึ้นไป หมายถึง ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง ความพึงพอใจระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง ความพึงพอใจระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจของการให้บริการแก่สมาชิกของร้านสหกรณ์ เทเวศร์ จำกัด ประเภทอาหารแห้ง มีรายละเอียด ดังนี้ (ตาราง 31)

1) การกำหนดราคาสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 64.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย และมากที่สุด ร้อยละ 27.0, 6.0 และ 3.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในเรื่องการกำหนดราคาสินค้าประเภทอาหารแห้ง พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.28 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรพิจารณาเปรียบเทียบกับรายขายสินค้าประเภทอาหารแห้งกับร้านทั่วไปเพื่อปรับลดราคาในบางประเภทให้เหมาะสมกับราคาตลาดโดยทั่วไป หรือใช้วิธีการส่งเสริมการขาย เป็นต้น

2) คุณภาพของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 47.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุด และน้อย ร้อยละ 44.0, 7.0 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

ในเรื่องคุณภาพของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่ายประเภทอาหารแห้ง พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.58

3) ปริมาณของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 53.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 25.0, 17.0, 4.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องปริมาณของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่ายประเภทอาหารแห้ง พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.21 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรจัดหาสินค้ามาจำหน่ายแก่สมาชิกให้มากกว่าเดิม และควรมีความหลากหลายของชนิดสินค้าในแต่ละประเภท

4) สินค้าที่จำหน่ายในสหกรณ์ตรงกับความต้องการ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 51.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 31.0, 12.0, 5.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของสินค้าที่จำหน่ายในสหกรณ์ตรงกับความต้องการของสมาชิก พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.29 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรทำแบบสอบถามสำรวจความต้องการของสมาชิก เพื่อให้ได้สินค้าที่ตรงกับความต้องการของสมาชิก หรือใช้วิธีการสังเกตจากยอดขาย และการหมุนเวียนของสินค้าในแต่ละชนิด

5) สินค้าค้างสต็อก พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 39.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับน้อย น้อยที่สุด มาก และมากที่สุด ร้อยละ 37.0, 12.0, 11.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของสินค้าค้างสต็อก พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.58 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรจัดหาสินค้าที่สมาชิกมีความต้องการ และสามารถขายออกได้ง่าย เพื่อไม่ให้สินค้าค้างสต็อก

6) ชนิดของสินค้าที่มีให้เลือกซื้อหลากหลาย พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 42.0 รองลงมามีความพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 29.0, 24.0, 3.0 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องชนิดของสินค้าที่มีให้เลือกซื้อหลากหลายประเภทอาหารแห้ง พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.10 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรจัดหาสินค้าที่หลากหลายชนิดมากขึ้นไว้สำหรับบริการสมาชิกเพื่อดึงดูดให้สมาชิกมาใช้บริการมากขึ้น

7) สินค้ามีการแยกเป็นหมวดหมู่ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 45.0 รองลงมามีความพอใจในระดับมาก มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด

ร้อยละ 43.0, 8.0, 3.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของสินค้าที่มีการแยกเป็นหมวดหมู่ประเภทอาหารแห้ง พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.60

8) บริการส่งสินค้าถึงรถยนต์ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 33.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับน้อย น้อยที่สุด มาก และมากที่สุด ร้อยละ 28.0, 21.0, 16.0 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของบริการส่งสินค้าถึงรถยนต์ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.67 ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรจัดให้มีการบริการส่งสินค้าถึงรถยนต์ โดยเฉพาะสินค้าที่มีน้ำหนักมาก เช่น ข้าวสาร หรือกรณีสมาชิกซื้อสินค้าคราวละมาก ๆ ควรบริการเป็นพิเศษ เป็นต้น

9) ความสะดวกที่ได้รับความจากการซื้อสินค้าและใช้บริการ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 44.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 38.0, 11.0, 5.0 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของ ความสะดวกที่ได้รับความจากการซื้อสินค้าและใช้บริการประเภทอาหารแห้งพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.57

10) ความสะดวกในการชำระเงินและรับทอนเงิน พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 51.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุด และน้อย ร้อยละ 35.0, 12.0 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของความสะดวกในการชำระเงินและรับทอนเงินประเภทอาหารแห้ง พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.78

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการประเภทอาหารแห้งพบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 44.7 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 32.1, 13.6, 5.6 และ 4.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจประเภทอาหารแห้ง พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.27 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรปรับปรุงการให้บริการประเภทอาหารแห้ง ในส่วนของการกำหนดราคาสินค้า ปริมาณของสินค้า การจัดหาสินค้าให้ตรงกับความต้องการ การหมุนเวียนสินค้าไม่ให้ค้างนาน การจัดให้มีสินค้าที่หลากหลาย รวมทั้งการจัดให้มีการบริการพิเศษ เช่น การบริการส่งสินค้าถึงรถยนต์ จะทำให้ดึงดูดสมาชิกให้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ร้านสหกรณ์มียอดขายเพิ่มขึ้น

ตาราง 31 ร้อยละของจำนวนสมาชิก และระดับความพึงพอใจการให้บริการประเภทอาหารแห้ง

ประเภทอาหารแห้ง	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการ					รวม	ค่า คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
(1) การกำหนดราคาสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย	3.0	27.0	64.0	6.0	-	100.0	3.28	ปานกลาง
(2) คุณภาพของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย	7.0	44.0	47.0	2.0	-	100.0	3.58	มาก
(3) ปริมาณสินค้าที่สหกรณ์จัดจำหน่าย	4.0	25.0	53.0	17.0	1.0	100.0	3.21	ปานกลาง
(4) สินค้าที่จำหน่ายในสหกรณ์ตรงกับความต้องการ	5.0	31.0	51.0	12.0	1.0	100.0	3.29	ปานกลาง
(5) สินค้าล้ำสมัยค้างสต็อก	1.0	11.0	39.0	37.0	12.0	100.0	2.58	น้อย
(6) ชนิดของสินค้าที่มีให้เลือกซื้อหลากหลาย	3.0	29.0	42.0	24.0	2.0	100.0	3.10	ปานกลาง
(7) สินค้ามีการแยกเป็นหมวดหมู่	8.0	43.0	45.0	3.0	1.0	100.0	3.60	มาก
(8) บริการส่งสินค้าถึงรถยนต์	2.0	16.0	33.0	28.0	21.0	100.0	2.67	ปานกลาง
(9) ความสะดวกที่ได้รับจากการซื้อสินค้าและใช้บริการ	11.0	44.0	38.0	5.0	2.0	100.0	3.57	มาก
(10) ความสะดวกในการชำระเงินและรับทอนเงิน	12.0	51.0	35.0	2.0	-	100.0	3.78	มาก
เฉลี่ย	5.6	32.1	44.7	13.6	4.0	100.0	3.27	ปานกลาง

ที่มา: จากการคำนวณ

**ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจของการให้บริการแก่สมาชิกของร้านสหกรณ์
เทเวศร์ จำกัด ประเภทเครื่องดื่ม มีรายละเอียด ดังนี้ (ตาราง 32)**

1) กำหนดราคาสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 60.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุด และน้อย ร้อยละ 32.0, 4.0 และ 4.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในเรื่องการกำหนดราคาสินค้าประเภทเครื่องดื่ม พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.36 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรพิจารณาเปรียบเทียบราคาขายสินค้าประเภทเครื่องดื่มกับร้านทั่วไปเพื่อปรับลดราคาในบางประเภทให้เหมาะสมกับราคาตลาดโดยทั่วไป หรือใช้วิธีการส่งเสริมการขาย เป็นต้น

2) คุณภาพของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 51.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุด และน้อย ร้อยละ 37.0, 8.0 และ 4.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่ายประเภทเครื่องดื่ม พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.49

3) ปริมาณของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 42.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 36.0, 17.0, 4.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องปริมาณของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่ายประเภทเครื่องดื่ม พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.25 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรพิจารณาในรายการของสินค้าที่ลูกค้ามีความต้องการมาก และจัดหาสินค้ามาจำหน่ายแก่สมาชิกให้มาก ในรายการของสินค้านั้น เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า

4) สินค้าที่จำหน่ายในสหกรณ์ตรงกับความต้องการ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 44.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 35.0, 16.0, 4.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของสินค้าที่จำหน่ายในสหกรณ์ตรงกับความต้องการประเภทเครื่องดื่ม พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.25 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรสำรวจความต้องการของสมาชิก เพื่อให้ได้สินค้าที่ตรงกับความต้องการของสมาชิก หรือใช้วิธีการสังเกตจากยอดขาย และการหมุนเวียนของสินค้าในแต่ละชนิด

5) สินค้าล้ำสมัยค้างสต็อก พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 45.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับน้อย น้อยที่สุด มาก และมากที่สุด ร้อยละ 34.0, 11.0, 9.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของสินค้าล้ำสมัยค้างสต็อกประเภทเครื่องดื่ม พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.55 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรจัดหาสินค้าที่สมาชิกมีความต้องการ และสามารถขายออกได้ง่าย เพื่อไม่ให้สินค้าล้ำสมัย และค้างสต็อก ซึ่งจะเป็ต้นทุนของร้านสหกรณ์

6) ชนิดของสินค้าที่มีให้เลือกซื้อหลากหลาย พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 46.0 รองลงมามีความพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 27.0, 21.0, 5.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องชนิดของสินค้าที่มีให้เลือกซื้อหลากหลายประเภทเครื่องดื่ม พบว่า สมาชิก

มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.14 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรจัดหาสินค้าให้มีความหลากหลาย เพื่อดึงดูดให้สมาชิกมาใช้บริการ

7) สินค้ามีการแยกเป็นหมวดหมู่ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 48.0 รองลงมา มีความพอใจในระดับมาก มากที่สุด และน้อย ร้อยละ 43.0, 6.0 และ 3.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของสินค้า มีการแยกเป็นหมวดหมู่ประเภทเครื่องคั้ม พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.52

8) บริการส่งสินค้าถึงรถยนต์ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 36.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับน้อย น้อยที่สุด มาก และมากที่สุด ร้อยละ 26.0, 18.0, 15.0 และ 5.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของบริการส่งสินค้าถึงรถยนต์ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.63 ผู้จัดการสหกรณ์ควรจัดให้มีการบริการส่งสินค้าถึงรถยนต์ กรณีสมาชิกซื้อสินค้าคราวละมาก ๆ ควรให้บริการเป็นพิเศษ เป็นต้น

9) ความสะดวกที่ได้รับการซื้อสินค้าและใช้บริการ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 43.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 38.0, 10.0, 8.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของความสะดวกที่ได้รับการซื้อสินค้าและใช้บริการประเภทเครื่องคั้ม พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.48

10) ความสะดวกในการชำระเงินและรับทอนเงิน พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 52.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุด และน้อย ร้อยละ 34.0, 12.0 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของความสะดวกในการชำระเงินและรับทอนเงินประเภทเครื่องคั้ม พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.74

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการประเภทเครื่องคั้ม พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 44.9 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 32.4, 13.5, 5.9 และ 3.3 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจประเภทเครื่องคั้ม พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.24 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรปรับปรุงการให้บริการประเภทเครื่องคั้ม ในส่วนของการกำหนดราคาสินค้า ปริมาณของสินค้า การจัดหาสินค้าให้ตรงกับความต้องการ การหมุนเวียนสินค้า การจัดให้มีสินค้าที่หลากหลาย รวมทั้งการจัดให้มี

การบริการ เช่น การบริการส่งสินค้าถึงรถยนต์ จะทำให้ดึงดูดสมาชิกให้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ร้านสหกรณ์มียอดขายเพิ่มขึ้น

ตาราง 32 ร้อยละของจำนวนสมาชิก และระดับความพึงพอใจการให้บริการประเภทเครื่องดื่ม

ประเภทเครื่องดื่ม	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการ					รวม	ค่า คะแนนเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
(1) การกำหนดราคาสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย	4.0	32.0	60.0	4.0	-	100.0	3.36	ปานกลาง
(2) คุณภาพของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย	8.0	37.0	51.0	4.0	-	100.0	3.49	มาก
(3) ปริมาณสินค้าที่สหกรณ์จัดจำหน่าย	4.0	36.0	42.0	17.0	1.0	100.0	3.25	ปานกลาง
(4) สินค้าที่จำหน่ายในสหกรณ์ตรงกับความต้องการ	4.0	35.0	44.0	16.0	1.0	100.0	3.25	ปานกลาง
(5) สินค้าล้าสมัยค้างสต็อก	1.0	9.0	45.0	34.0	11.0	100.0	2.55	น้อย
(6) ชนิดของสินค้าที่มีให้เลือกซื้อหลากหลาย	5.0	27.0	46.0	21.0	1.0	100.0	3.14	ปานกลาง
(7) สินค้ามีการแยกเป็นหมวดหมู่	6.0	43.0	48.0	3.0	-	100.0	3.52	มาก
(8) บริการส่งสินค้าถึงรถยนต์	5.0	15.0	36.0	26.0	18.0	100.0	2.63	ปานกลาง
(9) ความสะดวกที่ได้รับจากการซื้อสินค้าและใช้บริการ	10.0	38.0	43.0	8.0	1.0	100.0	3.48	มาก
(10) ความสะดวกในการชำระเงินและรับทอนเงิน	12.0	52.0	34.0	2.0	-	100.0	3.74	มาก
เฉลี่ย	5.9	32.4	44.9	13.5	3.3	100.0	3.24	ปานกลาง

ที่มา: จากการคำนวณ

ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจของการให้บริการแก่สมาชิกของร้านสหกรณ์
เทเวศร์ จำกัด ประเภทผักสด มีรายละเอียด ดังนี้ (ตาราง 33)

1) กำหนดราคาสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 61.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย น้อยที่สุด และมากที่สุด ร้อยละ 22.0, 10.0 4.0 และ 3.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในเรื่องการกำหนดราคาสินค้าประเภทผักสด พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับ

ปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.10 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรพิจารณาปรับลดราคาในบางประเภทให้สอดคล้องกับราคากลาง

2) คุณภาพของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก และปานกลาง ร้อยละ 41.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับน้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 8.0, 6.0 และ 4.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่ายประเภทผักสด พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.37 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรจัดหาสินค้าประเภทผักสดที่มีคุณภาพ สะอาด และจัดรูปแบบหรือบรรจุหีบห่อ เพื่อดึงดูดสมาชิก

3) ปริมาณของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 54.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับน้อย มาก น้อยที่สุด และมากที่สุด ร้อยละ 22.0, 15.0, 6.0 และ 3.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องปริมาณของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่ายประเภทผักสด พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.87 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรเพิ่มปริมาณสินค้ามาจำหน่ายแก่สมาชิก

4) สินค้าที่จำหน่ายในสหกรณ์ตรงกับความต้องการ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 53.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 18.0, 18.0, 6.0 และ 5.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของสินค้าที่จำหน่ายในสหกรณ์ตรงกับความต้องการ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.02 ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรให้ความสนใจในยอดขาย และการหมุนเวียนของสินค้าในแต่ละชนิด

5) สินค้าค้างสต็อก พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 45.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับน้อย มาก น้อยที่สุด และมากที่สุด ร้อยละ 27.0, 14.0, 11.0 และ 3.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของสินค้าค้างสต็อก พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.70 ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรเน้นการบริหารจัดการในสินค้าคงเหลือ

6) ชนิดของสินค้าที่มีให้เลือกซื้อหลากหลาย พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 45.0 รองลงมามีความพอใจในระดับน้อย มาก น้อยที่สุด และมากที่สุด ร้อยละ 30.0, 13.0, 8.0 และ 4.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องชนิดของสินค้าที่มีให้เลือกซื้อหลากหลายประเภทผักสด พบว่า สมาชิกมี

ความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 2.75 ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรเพิ่มชนิดของผักสดให้มากขึ้นสำหรับบริการสมาชิก

7) สินค้ามีการแยกเป็นหมวดหมู่ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 55.0 รองลงมามีความพอใจในระดับมาก น้อย น้อยที่สุด และมากที่สุด ร้อยละ 26.0, 10.0, 6.0 และ 3.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของสินค้ามีการแยกเป็นหมวดหมู่ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.10 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรจัดสินค้าประเภทผักสดให้เป็นหมวดหมู่

8) บริการส่งสินค้าถึงรถยนต์ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 38.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับน้อย น้อยที่สุด มาก และมากที่สุด ร้อยละ 30.0, 20.0, 9.0 และ 3.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของบริการส่งสินค้าถึงรถยนต์ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.45 ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรจัดให้มีการบริการส่งสินค้าถึงรถยนต์

9) ความสะดวกที่ได้รับการซื้อสินค้าและใช้บริการ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 51.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 33.0, 8.0, 5.0 และ 3.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของความสะดวกที่ได้รับการซื้อสินค้าและใช้บริการประเภทผักสด พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.38 ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรเพิ่มความสะดวกในการซื้อผักสดชนิดต่าง ๆ เช่น จัดให้มีการจำหน่ายผักสดทุกวัน เหมือนท้องตลาดทั่วไป

10) ความสะดวกในการชำระเงินและรับทอนเงิน พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 42.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 40.0, 11.0, 4.0 และ 3.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของความสะดวกในการชำระเงินและรับทอนเงิน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.52

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการประเภทผักสด พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 48.5 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย น้อยที่สุด และมากที่สุด ร้อยละ 23.1, 16.4, 7.0 และ 5.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจประเภทผักสด พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.03 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรปรับปรุงการให้บริการประเภทผักสด ในส่วนของการกำหนดราคาสินค้า คุณภาพของสินค้า ปริมาณของสินค้า การจัดหา

สินค้าให้ตรงกับความต้องการ การหมุนเวียนสินค้า การจัดให้มีสินค้าที่หลากหลาย การจัดสินค้าให้เป็นหมวดหมู่ มีการบริการส่งสินค้าถึงรถยนต์ และความสะดวกในการซื้อสินค้าและใช้บริการ จะทำให้ดึงดูดสมาชิกให้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ร้านสหกรณ์มียอดขายเพิ่มขึ้น

ตาราง 33 ร้อยละของจำนวนสมาชิก และระดับความพึงพอใจ การให้บริการ ประเภทผักสด

ประเภทผักสด	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการ					รวม	ค่า คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
(1) การกำหนดราคาสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย	3.0	22.0	61.0	10.0	4.0	100.0	3.10	ปานกลาง
(2) คุณภาพของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย	6.0	41.0	41.0	8.0	4.0	100.0	3.37	ปานกลาง
(3) ปริมาณสินค้าที่สหกรณ์จัดจำหน่าย	3.0	15.0	54.0	22.0	6.0	100.0	2.87	ปานกลาง
(4) สินค้าที่จำหน่ายในสหกรณ์ตรงกับความต้องการ	6.0	18.0	53.0	18.0	5.0	100.0	3.02	ปานกลาง
(5) สินค้าค้างสต็อก	3.0	14.0	45.0	27.0	11.0	100.0	2.70	ปานกลาง
(6) ชนิดของสินค้าที่มีให้เลือกซื้อหลากหลาย	4.0	13.0	45.0	30.0	8.0	100.0	2.75	ปานกลาง
(7) สินค้ามีการแยกเป็นหมวดหมู่	3.0	26.0	55.0	10.0	6.0	100.0	3.10	ปานกลาง
(8) บริการส่งสินค้าถึงรถยนต์	3.0	9.0	38.0	30.0	20.0	100.0	2.45	น้อย
(9) ความสะดวกที่ได้รับจากการซื้อสินค้าและใช้บริการ	8.0	33.0	51.0	5.0	3.0	100.0	3.38	ปานกลาง
(10) ความสะดวกในการชำระเงินและรับทอนเงิน	11.0	40.0	42.0	4.0	3.0	100.0	3.52	มาก
เฉลี่ย	5.0	23.1	48.5	16.4	7.0	100.0	3.03	ปานกลาง

ที่มา: จากการคำนวณ

ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจของการให้บริการแก่สมาชิกของร้านสหกรณ์
เทเวศร์ จำกัด ประเภทยาและเวชภัณฑ์ มีรายละเอียด ดังนี้ (ตาราง 34)

1) กำหนดราคาสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 66.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 23.0, 8.0, 2.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความ

พึงพอใจในเรื่องการกำหนดราคา สินค้าประเภทยาและเวชภัณฑ์ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.17 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรพิจารณาเปรียบเทียบกับราคาขายสินค้าประเภทยาและเวชภัณฑ์กับท้องตลาด เพื่อปรับลดราคาในบางประเภทให้สอดคล้องกับราคาตลาด

2) คุณภาพของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 52.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 31.0, 8.0, 7.0 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่ายประเภทยาและเวชภัณฑ์ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.33 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรจัดหาสินค้าประเภทยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีมาจำหน่ายให้แก่สมาชิก

3) ปริมาณของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 53.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย น้อยที่สุด และมากที่สุด ร้อยละ 20.0, 20.0, 5.0 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องปริมาณของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 2.94 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรตรวจเช็คชนิดของสินค้าที่สมาชิกมีความต้องการ และเพิ่มปริมาณการจำหน่ายในสินค้านั้น

4) สินค้าที่จำหน่ายในสหกรณ์ตรงกับความต้องการ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 51.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 24.0, 19.0, 3.0 และ 3.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของสินค้าที่จำหน่ายในสหกรณ์ตรงกับความต้องการ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.05 ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรสำรวจความต้องการของสมาชิก เพื่อจะได้จัดหาสินค้าที่ตรงกับความต้องการของสมาชิก

5) สินค้าค้างสต็อก พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 44.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับน้อย น้อยที่สุด มาก และมากที่สุด ร้อยละ 35.0, 11.0, 8.0 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของสินค้าค้างสต็อก พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.55 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรจัดหาสินค้าประเภทยาและเวชภัณฑ์ที่สมาชิกมีความต้องการ โดยพิจารณาจากอัตราการหมุนเวียนของสินค้า

6) ชนิดของสินค้าที่มีให้เลือกซื้อหลากหลาย พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 50.0 รองลงมา มีความพอใจในระดับน้อย มาก น้อยที่สุด

และมากที่สุด ร้อยละ 21.0, 20.0, 5.0 และ 4.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องชนิดของสินค้าที่มีให้เลือกซื้อหลากหลาย พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 2.97 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรจัดหาสินค้าประเภทยาและเวชภัณฑ์ให้มีหลากหลายชนิด

7) สินค้ามีการแยกเป็นหมวดหมู่ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 55.0 รองลงมามีความพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 28.0, 9.0, 6.0 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของสินค้ามีการแยกเป็นหมวดหมู่ประเภทยาและเวชภัณฑ์ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.27 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรจัดสินค้าประเภทยาและเวชภัณฑ์ให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อความสะดวกในการใช้บริการ

8) บริการส่งสินค้าถึงรถยนต์ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 38.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับน้อย น้อยที่สุด มาก และมากที่สุด ร้อยละ 29.0, 18.0, 12.0 และ 3.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของบริการส่งสินค้าถึงรถยนต์ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับน้อย มีคะแนนเฉลี่ย 2.53 ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรจัดให้มีการบริการส่งสินค้าถึงรถยนต์

9) ความสะดวกที่ได้รับจากการซื้อสินค้าและใช้บริการ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 48.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 33.0, 10.0, 8.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของความสะดวกที่ได้รับจากการซื้อสินค้าและใช้บริการ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.43

10) ความสะดวกในการชำระเงินและรับทอนเงิน พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 45.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 39.0, 11.0, 4.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของความสะดวกในการชำระเงินและรับทอนเงิน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.55

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการประเภทยาและเวชภัณฑ์ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 50.2 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 23.8, 16.1, 5.0 และ 4.9 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจประเภทยาและเวชภัณฑ์ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.08 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรปรับปรุง

การให้บริการประเภทพาและเวชภัณฑ์ในส่วนของการกำหนดราคาสินค้า คุณภาพของสินค้า ปริมาณของสินค้า การจัดหาสินค้าให้ตรงกับความต้องการ การหมุนเวียนสินค้า การจัดให้มีสินค้าที่หลากหลาย การจัดสินค้าให้เป็นหมวดหมู่ และการจัดให้มีการบริการส่งสินค้าถึงรถยนต์ จะทำให้ร้านสหกรณ์มียอดขายเพิ่มขึ้น

ตาราง 34 ร้อยละของจำนวนสมาชิก และระดับความพึงพอใจ การให้บริการ ประเภทพาและเวชภัณฑ์

ประเภทพาและเวชภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการ					รวม	ค่า คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
(1) การกำหนดราคาสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย	2.0	23.0	66.0	8.0	1.0	100.0	3.17	ปานกลาง
(2) คุณภาพของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย	7.0	31.0	52.0	8.0	2.0	100.0	3.33	ปานกลาง
(3) ปริมาณสินค้าที่สหกรณ์จัดจำหน่าย	2.0	20.0	53.0	20.0	5.0	100.0	2.94	ปานกลาง
(4) สินค้าที่จำหน่ายในสหกรณ์ตรงกับความต้องการ	3.0	24.0	51.0	19.0	3.0	100.0	3.05	ปานกลาง
(5) สินค้าค้างสต็อก	2.0	8.0	44.0	35.0	11.0	100.0	2.55	น้อย
(6) ชนิดของสินค้าที่มีให้เลือกซื้อหลากหลาย	4.0	20.0	50.0	21.0	5.0	100.0	2.97	ปานกลาง
(7) สินค้ามีการแยกเป็นหมวดหมู่	6.0	28.0	55.0	9.0	2.0	100.0	3.27	ปานกลาง
(8) บริการส่งสินค้าถึงรถยนต์	3.0	12.0	38.0	29.0	18.0	100.0	2.53	น้อย
(9) ความสะดวกที่ได้รับจากการซื้อสินค้าและใช้บริการ	10.0	33.0	48.0	8.0	1.0	100.0	3.43	มาก
(10) ความสะดวกในการชำระเงินและรับทอนเงิน	11.0	39.0	45.0	4.0	1.0	100.0	3.55	มาก
เฉลี่ย	5.0	23.8	50.2	16.1	4.9	100.0	3.08	ปานกลาง

ที่มา: จากการคำนวณ

ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจของการให้บริการแก่สมาชิกของร้านสหกรณ์
เทเวศร์ จำกัด ประเภทเครื่องใช้ภายในบ้าน มีรายละเอียด ดังนี้ (ตาราง 35)

1) กำหนดราคาสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 66.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย และมากที่สุด ร้อยละ 24.0, 8.0 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในเรื่องการกำหนด

ราคาสินค้าประเภทเครื่องใช้ภายในบ้าน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.20 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรตั้งราคาขายสินค้าประเภทเครื่องใช้ภายในบ้านให้เท่ากับราคาตลาดโดยทั่วไป และนำวิธีการส่งเสริมการขายมาช่วยเพิ่มยอดขาย เป็นต้น

2) คุณภาพของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 55.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย และมากที่สุด ร้อยละ 34.0, 6.0 และ 5.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่ายประเภทเครื่องใช้ภายในบ้านพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.38 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรจัดหาสินค้าประเภทเครื่องใช้ภายในบ้านให้มีคุณภาพตรงกับความต้องการของสมาชิก และยกเลิกการขายสินค้าเครื่องใช้ภายในบ้านบางชนิดที่ไม่ตรงกับความต้องการของสมาชิก

3) ปริมาณของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 42.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับน้อย มาก มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 30.0, 24.0, 3.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องปริมาณของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่ายประเภทเครื่องใช้ภายในบ้าน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.98 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรเพิ่มสินค้ามาจำหน่ายให้แก่สมาชิก

4) สินค้าที่จำหน่ายในสหกรณ์ตรงกับความต้องการ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 44.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 28.0, 23.0, 4.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของสินค้าที่จำหน่ายในร้านสหกรณ์ตรงกับความต้องการ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.11 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรสำรวจความต้องการของสมาชิก โดยใช้วิธีการออกแบบสอบถาม สัมภาษณ์จากยอดขาย และการหมุนเวียนของสินค้า

5) สินค้าล้ำสมัยค้างสต็อก พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อย ร้อยละ 41.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง น้อยที่สุด มาก และมากที่สุด ร้อยละ 37.0, 12.0, 9.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของสินค้าล้ำสมัยค้างสต็อก พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.46 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรจัดหาสินค้าประเภทเครื่องใช้ภายในบ้านให้ตรงกับความต้องการของสมาชิก ซึ่งจะทำให้สินค้าสามารถขายออกได้ง่าย และรวดเร็ว

6) ชนิดของสินค้าที่มีให้เลือกซื้อหลากหลาย พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 47.0 รองลงมามีความพอใจในระดับน้อย มาก มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 27.0, 22.0, 3.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องชนิดของสินค้าที่มีให้เลือกซื้อหลากหลาย พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.99 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรจัดหาสินค้าประเภทเครื่องใช้ภายในบ้านให้มีความหลากหลาย เพื่อดึงดูดให้สมาชิกมาใช้บริการมากขึ้น

7) สินค้ามีการแยกเป็นหมวดหมู่ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 50.0 รองลงมามีความพอใจในระดับมาก มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 33.0, 8.0, 8.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของสินค้ามีการแยกเป็นหมวดหมู่ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.39 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรจัดสินค้าประเภทเครื่องใช้ภายในบ้านให้เป็นหมวดหมู่ โดยมีป้ายบอกกลุ่มของสินค้า

8) บริการส่งสินค้าถึงรถยนต์ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 41.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับน้อย น้อยที่สุด มาก และมากที่สุด ร้อยละ 27.0, 16.0, 13.0 และ 3.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของบริการส่งสินค้าถึงรถยนต์ประเภทเครื่องใช้ภายในบ้าน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.60 ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรจัดให้มีการบริการส่งสินค้าถึงรถยนต์กรณีสมาชิกซื้อสินค้าคราวละมาก ๆ

9) ความสะดวกที่ได้รับความจากการซื้อสินค้าและใช้บริการ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 45.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุด และน้อย ร้อยละ 39.0, 10.0 และ 6.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของความสะดวกที่ได้รับความจากการซื้อสินค้าและใช้บริการประเภทเครื่องใช้ภายในบ้าน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.53

10) ความสะดวกในการชำระเงินและรับทอนเงิน พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 43.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุด และน้อย ร้อยละ 42.0, 12.0 และ 3.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของความสะดวกในการชำระเงินและรับทอนเงิน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.64

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการประเภทเครื่องใช้ภายในบ้าน พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 46.9 รองลงมา

มีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 26.9, 17.9, 5.1 และ 3.2 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจประเภทเครื่องใช้ภายในบ้าน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.13 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ ควรปรับปรุงการให้บริการประเภทเครื่องใช้ภายในบ้านในส่วนของการกำหนดราคาสินค้า คุณภาพของสินค้า ปริมาณของสินค้า การจัดหาสินค้าให้ตรงกับความต้องการ การหมุนเวียนสินค้า การจัดให้มีสินค้าที่หลากหลาย การจัดสินค้าให้เป็นหมวดหมู่ รวมทั้งการจัดให้มีการบริการส่งสินค้าถึงรถยนต์ ซึ่งจะทำให้ดึงดูดสมาชิกให้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น และจะทำให้ร้านสหกรณ์มียอดขายเพิ่มขึ้น

ตาราง 35 ร้อยละของจำนวนสมาชิกและระดับความพึงพอใจ การให้บริการ ประเภทเครื่องใช้ภายในบ้าน

ประเภทเครื่องใช้ภายในบ้าน	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการ					รวม	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
(1) การกำหนดราคาสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย	2.0	24.0	66.0	8.0	-	100.0	3.20	ปานกลาง
(2) คุณภาพของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย	5.0	34.0	55.0	6.0	-	100.0	3.38	ปานกลาง
(3) ปริมาณสินค้าที่สหกรณ์จัดจำหน่าย	3.0	24.0	42.0	30.0	1.0	100.0	2.98	ปานกลาง
(4) สินค้าที่จำหน่ายในสหกรณ์ตรงกับความต้องการ	4.0	28.0	44.0	23.0	1.0	100.0	3.11	ปานกลาง
(5) สินค้าถ้าสมัยค้างสต็อก	1.0	9.0	37.0	41.0	12.0	100.0	2.46	น้อย
(6) ชนิดของสินค้าที่มีให้เลือกซื้อหลากหลาย	3.0	22.0	47.0	27.0	1.0	100.0	2.99	ปานกลาง
(7) สินค้ามีการแยกเป็นหมวดหมู่	8.0	33.0	50.0	8.0	1.0	100.0	3.39	ปานกลาง
(8) บริการส่งสินค้าถึงรถยนต์	3.0	13.0	41.0	27.0	16.0	100.0	2.60	น้อย
(9) ความสะดวกที่ได้รับจากการซื้อสินค้าและใช้บริการ	10.0	39.0	45.0	6.0	-	100.0	3.53	มาก
(10) ความสะดวกในการชำระเงินและรับทอนเงิน	12.0	43.0	42.0	3.0	-	100.0	3.64	มาก
เฉลี่ย	5.1	26.9	46.9	17.9	3.2	100.0	3.13	ปานกลาง

ที่มา: จากการคำนวณ

ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจของการให้บริการแก่สมาชิกของร้านสหกรณ์
เทเวศร์ จำกัด ประเภทเครื่องใช้สำนักงาน มีรายละเอียด ดังนี้ (ตาราง 36)

1) กำหนดราคาสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 63.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับน้อย มาก มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 17.0, 16.0 3.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในเรื่องการกำหนดราคาสินค้าประเภทเครื่องใช้สำนักงาน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.03 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรพิจารณาราคาตลาดเป็นหลัก และนำวิธีการส่งเสริมการขายมาช่วยในการดึงดูดสมาชิกให้มาใช้บริการ

2) คุณภาพของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 66.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 16.0, 10.0, 7.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพของสินค้า พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.18 ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรจัดหาสินค้าประเภทเครื่องใช้สำนักงานที่มีคุณภาพที่ได้มาตรฐานมาจำหน่ายให้กับสมาชิก

3) ปริมาณของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 48.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับน้อย มาก มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 30.0, 15.0, 4.0 และ 3.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องปริมาณของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.87 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรเพิ่มจำนวนสินค้าประเภทเครื่องใช้สำนักงาน

4) สินค้าที่จำหน่ายในสหกรณ์ตรงกับความต้องการ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 42.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับน้อย มาก มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 35.0, 18.0, 3.0 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของสินค้าที่จำหน่ายในสหกรณ์ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 2.85 ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรสำรวจความต้องการของสมาชิกหรือใช้วิธีการสังเกตจากยอดขาย และการหมุนเวียนของสินค้า เป็นต้น

5) สินค้าล้ำสมัยค้างสต็อก พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 42.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับน้อย น้อยที่สุด มาก และมากที่สุด ร้อยละ 38.0, 11.0, 8.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของสินค้าล้ำสมัยค้างสต็อก พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับน้อย มีคะแนนเฉลี่ย 2.50

ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรจัดหาสินค้าที่ตรงกับความต้องการ เพื่อไม่ให้สินค้าล้าสมัยและค้างสต็อก ซึ่งจะเป็นต้นทุนของร้านสหกรณ์

6) ชนิดของสินค้าที่มีให้เลือกซื้อหลากหลาย พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 43.0 รองลงมามีความพอใจในระดับน้อย มาก น้อยที่สุด และมากที่สุด ร้อยละ 30.0, 16.0, 8.0 และ 3.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องชนิดของสินค้าที่มีให้เลือกซื้อหลากหลายประเภทเครื่องใช้สำนักงาน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.76 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรจัดหาสินค้าให้มีความหลากหลาย เพื่อดึงดูดให้สมาชิกมาใช้บริการ

7) สินค้ามีการแยกเป็นหมวดหมู่ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 56.0 รองลงมามีความพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 25.0, 12.0, 4.0 และ 3.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของสินค้ามีการแยกเป็นหมวดหมู่ประเภทเครื่องใช้สำนักงาน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.15 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรจัดให้มีป้ายบอกหมวดหมู่ของสินค้าประเภทเครื่องใช้สำนักงาน

8) บริการส่งสินค้าถึงรถยนต์ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 37.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับน้อย น้อยที่สุด มาก และมากที่สุด ร้อยละ 28.0, 20.0, 12.0 และ 3.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของบริการส่งสินค้าถึงรถยนต์ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.50 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรจัดให้มีการบริการส่งสินค้าถึงรถยนต์ในกรณีที่สมาชิกซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก

9) ความสะดวกที่รับจากการซื้อสินค้าและใช้บริการ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 50.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 34.0, 10.0, 5.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของความสะดวกที่รับจากการซื้อสินค้าและใช้บริการ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.47

10) ความสะดวกในการชำระเงินและรับทอนเงิน พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 45.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 39.0, 11.0, 4.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของความสะดวกในการชำระเงินและรับทอนเงิน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.55

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการประเภทเครื่องใช้สำนักงาน พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 49.2 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับน้อย มาก น้อยที่สุด และมากที่สุด ร้อยละ 20.9, 19.9, 5.1 และ 4.9 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจประเภทเครื่องใช้สำนักงาน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.99 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ ควรปรับปรุงการให้บริการประเภทเครื่องใช้สำนักงาน ในส่วนของการกำหนดราคาสินค้า คุณภาพของสินค้า ปริมาณของสินค้า การจัดหาสินค้าให้ตรงกับความต้องการ การหมุนเวียนของสินค้า ความหลากหลายของสินค้า การจัดสินค้าให้เป็นหมวดหมู่ รวมทั้งการจัดให้มีการบริการส่งสินค้าถึงรถยนต์ ซึ่งจะส่งผลให้ร้านสหกรณ์มียอดขายเพิ่มขึ้น

ตาราง 36 ร้อยละของจำนวนสมาชิก และระดับความพึงพอใจ การให้บริการประเภทเครื่องใช้สำนักงาน

ประเภทเครื่องใช้สำนักงาน	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการ					รวม	ค่า คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
(1) การกำหนดราคาสินค้าที่สหกรณ์ นำมาจำหน่าย	3.0	16.0	63.0	17.0	1.0	100.0	3.03	ปานกลาง
(2) คุณภาพของสินค้าที่สหกรณ์ นำมาจำหน่าย	7.0	16.0	66.0	10.0	1.0	100.0	3.18	ปานกลาง
(3) ปริมาณสินค้าที่สหกรณ์จัดจำหน่าย	4.0	15.0	48.0	30.0	3.0	100.0	2.87	ปานกลาง
(4) สินค้าที่จำหน่ายในสหกรณ์ตรงกับ ความต้องการ	3.0	18.0	42.0	35.0	2.0	100.0	2.85	ปานกลาง
(5) สินค้าค้างสต็อก	1.0	8.0	42.0	38.0	11.0	100.0	2.50	น้อย
(6) ชนิดของสินค้าที่มีให้เลือกซื้อ หลากหลาย	3.0	16.0	43.0	30.0	8.0	100.0	2.76	ปานกลาง
(7) สินค้ามีการแยกเป็นหมวดหมู่	4.0	25.0	56.0	12.0	3.0	100.0	3.15	ปานกลาง
(8) บริการส่งสินค้าถึงรถยนต์	3.0	12.0	37.0	28.0	20.0	100.0	2.50	น้อย
(9) ความสะดวกที่ได้รับจากการซื้อสินค้า และใช้บริการ	10.0	34.0	50.0	5.0	1.0	100.0	3.47	มาก
(10) ความสะดวกในการชำระเงิน และรับทอนเงิน	11.0	39.0	45.0	4.0	1.0	100.0	3.55	มาก
เฉลี่ย	4.9	19.9	49.2	20.9	5.1	100.0	2.99	ปานกลาง

ที่มา: จากการคำนวณ

ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจในการให้บริการแก่สมาชิกของร้านสหกรณ์
เทเวศร์ จำกัด มีรายละเอียด ดังนี้ (ตาราง 37)

1) ประเภทอาหารแห้ง พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 44.7 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 32.1, 13.6, 5.6 และ 4.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในเรื่องอาหารแห้ง พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.27

2) ประเภทเครื่องคั่ว พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 44.9 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 32.4, 13.5, 5.9 และ 3.3 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในเรื่องเครื่องคั่ว พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.24

3) ประเภทผักสด พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 48.5 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย น้อยที่สุด และมากที่สุด ร้อยละ 23.1, 16.4, 7.0 และ 5.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในเรื่องผักสด พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.03

4) ประเภทยาและเวชภัณฑ์ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 50.2 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 23.8, 16.1, 5.0 และ 4.9 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในเรื่องยาและเวชภัณฑ์ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.08

5) ประเภทเครื่องใช้ภายในบ้าน พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 46.9 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 26.9, 17.9, 5.1 และ 3.2 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในประเภทเครื่องใช้ภายในบ้าน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.13

6) ประเภทเครื่องใช้สำนักงาน พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 49.2 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับน้อย มาก น้อยที่สุด และมากที่สุด ร้อยละ 20.9, 19.9, 5.1 และ 4.9 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในประเภทเครื่องใช้สำนักงาน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.99

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 47.4 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 26.4, 16.4, 5.2 และ 4.6 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ย

ของระดับความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.12

ตาราง 37 ร้อยละของจำนวนสมาชิก และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่า คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
(1) ประเภทอาหารแห้ง	5.6	32.1	44.7	13.6	4.0	100.0	3.27	ปานกลาง
(2) ประเภทเครื่องดื่ม	5.9	32.4	44.9	13.5	3.3	100.0	3.24	ปานกลาง
(3) ประเภทผักสด	5.0	23.1	48.5	16.4	7.0	100.0	3.03	ปานกลาง
(4) ประเภทยาและเวชภัณฑ์	5.0	23.8	50.2	16.1	4.9	100.0	3.08	ปานกลาง
(5) ประเภทเครื่องใช้ภายในบ้าน	5.1	26.9	46.9	17.9	3.2	100.0	3.13	ปานกลาง
(6) ประเภทเครื่องใช้สำนักงาน	4.9	19.9	49.2	20.9	5.1	100.0	2.99	ปานกลาง
เฉลี่ย	5.2	26.4	47.4	16.4	4.6	100.0	3.12	ปานกลาง

ที่มา: จากการคำนวณ

ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจด้านการบริหารของคณะกรรมการร้านสหกรณ์

เทเวศร์ จำกัด มีรายละเอียด ดังนี้ (ตาราง 38)

1) การบริหารงานของคณะกรรมการ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 50.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 35.0, 7.0, 7.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในเรื่องการบริหารงานของคณะกรรมการ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.40 ดังนั้น คณะกรรมการร้านสหกรณ์ควรบริหารงานให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจและเกิดความประทับใจ คณะกรรมการส่วนใหญ่เป็นข้าราชการระดับผู้บริหาร ทำให้บริหารงานได้ไม่เต็มที่ เนื่องจากประชุมบ่อยและมีภารกิจมาก ดังนั้น ควรแบ่งหน้าที่คณะกรรมการเป็นกลุ่มเล็ก ๆ เพื่อรับผิดชอบในการบริหารงานด้านต่าง ๆ ของร้านสหกรณ์

2) การแก้ปัญหาของสหกรณ์ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 50.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 34.0, 10.0, 5.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องการแก้ปัญหาของสหกรณ์ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนน

เฉลี่ย 3.32 ดังนั้น คณะกรรมการร้านสหกรณ์ควรแก้ปัญหาต่าง ๆ ของร้านสหกรณ์ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ เพื่อให้สมาชิกเห็นผลงานเป็นรูปธรรมชัดเจน

3) การบริหารงานในการกำกับดูแลฝ่ายจัดการพนักงานเจ้าหน้าที่ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 52.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 31.0, 10.0, 6.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องการบริหารงานในการกำกับดูแลฝ่ายจัดการพนักงานเจ้าหน้าที่ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.43

4) นโยบายการให้บริการด้านสินค้าและบริการต่าง ๆ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 49.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 28.0, 13.0, 9.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของนโยบายการให้บริการด้านสินค้าและบริการต่าง ๆ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.43

5) การรับฟังคำวิจารณ์ของสมาชิก พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 45.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 29.0, 18.0, 7.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของการรับฟังคำวิจารณ์ของสมาชิก พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.23 คณะกรรมการร้านสหกรณ์ควรรับฟังคำวิจารณ์ของสมาชิก และควรจัดให้มีกล่องรับข้อคิดเห็นต่าง ๆ จากสมาชิก และนำข้อคิดเห็นเหล่านั้นเสนอคณะกรรมการร้านสหกรณ์ เพื่อพิจารณาในที่ประชุม

6) เวลาเปิด - ปิดของสหกรณ์ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 42.0 รองลงมามีความพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 32.0, 17.0, 8.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเวลาเปิด - ปิดของสหกรณ์ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.29 คณะกรรมการร้านสหกรณ์ควรพิจารณาขยายเวลาเปิด - ปิดของสหกรณ์ออกไปอีก โดยควรขยายเวลาปิดออกไป 1 ชั่วโมง เพื่อให้สมาชิกสามารถมาใช้บริการได้หลังจากเลิกงาน

7) การกำหนดอัตราเงินปันผลปีที่ผ่านมา 4 % พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 49.0 รองลงมามีความพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 28.0, 17.0, 4.0 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของการกำหนดอัตราเงินปันผลปีที่ผ่านมา 4 % พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจ

ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.15 คณะกรรมการร้านสหกรณ์ควรกำหนดอัตราเงินปันผลให้สูงกว่าเดิม เพื่อจะได้จูงใจให้สมาชิกถือหุ้นเพิ่ม

8) การกำหนดเงินเฉลี่ยคืนปีที่ผ่านมา 3 % พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 50.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 27.0, 17.0, 3.0 และ 3.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของการกำหนดเงินเฉลี่ยคืนปีที่ผ่านมา 3 % พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.10 คณะกรรมการร้านสหกรณ์ควรกำหนดอัตราเฉลี่ยคืนให้มากกว่าเดิม เพื่อจูงใจให้สมาชิกมาร่วมกันทำธุรกิจกับสหกรณ์

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของสมาชิกด้านการบริหารของคณะกรรมการ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 48.4 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 30.5, 12.6, 7.1 และ 1.4 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านการบริหารของคณะกรรมการ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.29 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรปรับปรุงด้านการบริหารของคณะกรรมการดำเนินการในเรื่องของการบริหารงาน การแก้ไขปัญหา การรับฟังคำวิจารณ์ของสมาชิก เวลาเปิด - ปิดของสหกรณ์ การกำหนดอัตราเงินปันผล เงินเฉลี่ยคืน เพื่อให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ตาราง 38 ร้อยละของจำนวนสมาชิก และระดับความพึงพอใจด้านการบริหารของคณะกรรมการ
ดำเนินการ

ด้านการบริหารของ คณะกรรมการดำเนินการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่า คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
(1) การบริหารงานของคณะกรรมการฯ	7.0	35.0	50.0	7.0	1.0	100.0	3.40	ปานกลาง
(2) การแก้ปัญหาของสหกรณ์	5.0	34.0	50.0	10.0	1.0	100.0	3.32	ปานกลาง
(3) การบริหารงานในการกำกับดูแลฝ่าย จัดการ พนักงานเจ้าหน้าที่	10.0	31.0	52.0	6.0	1.0	100.0	3.43	มาก
(4) นโยบายการให้บริการด้านสินค้าและ บริการต่างๆ	13.0	28.0	49.0	9.0	1.0	100.0	3.43	มาก
(5) การรับฟังคำวิจารณ์ของสมาชิก	7.0	29.0	45.0	18.0	1.0	100.0	3.23	ปานกลาง
(6) เวลาเปิด-ปิดของสหกรณ์	8.0	32.0	42.0	17.0	1.0	100.0	3.29	ปานกลาง
(7) การกำหนดอัตราเงินปันผลปีที่ผ่าน มา 4%	4.0	28.0	49.0	17.0	2.0	100.0	3.15	ปานกลาง
(8) การกำหนดเงินเฉลี่ยคืนปีที่ผ่านมา 3%	3.0	27.0	50.0	17.0	3.0	100.0	3.10	ปานกลาง
เฉลี่ย	7.1	30.5	48.4	12.6	1.4	100.0	3.29	ปานกลาง

ที่มา: จากการคำนวณ

ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจด้านบริการของฝ่ายจัดการและพนักงานร้านสหกรณ์

เทเวศร์ จำกัด มีรายละเอียด ดังนี้ (ตาราง 39)

1) ผู้จัดการบริหารงานมีประสิทธิภาพ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 50.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 32.0, 9.0, 8.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในเรื่องของผู้จัดการบริหารงานมีประสิทธิภาพ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.40 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรบริหารงานให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจ และนอกจากนี้ผู้จัดการจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการจัดการธุรกิจ ต้องเป็นผู้มีความรู้ในหลักและวิธีการสหกรณ์ อุดมการณ์สหกรณ์ มีความรู้ในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของสหกรณ์ จึงจะสามารถดำเนินธุรกิจสหกรณ์ให้ประสบผลสำเร็จได้

น้อยที่สุด ร้อยละ 30.0, 9.0, 7.0 และ 3.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องอัตราค่าจ้างของฝ่ายจัดการเหมาะสม พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.29 ดังนั้น คณะกรรมการร้านสหกรณ์ควรเพิ่มอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่เนื่องจากบุคลากรที่มีอยู่ไม่เพียงพอในบางส่วนงาน

3) ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 48.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 33.0, 11.0, 5.0 และ 3.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.44

4) การเตรียมสินค้าและบริการต่าง ๆ ไว้บริการสมาชิก พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 47.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 30.0, 12.0, 9.0 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องการเตรียมสินค้าและบริการต่าง ๆ ไว้บริการสมาชิก พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.32 ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรพิจารณาอัตราการเตรียมของสินค้าแต่ละชนิด และเตรียมการสั่งซื้อให้สอดคล้องทันกับความต้องการของสมาชิก

5) การปฏิบัติงานในหน้าที่ของพนักงาน พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 41.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 39.0, 13.0, 5.0 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของการปฏิบัติงานในหน้าที่ของพนักงาน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.58

6) การรับ - จ่ายเงินสด พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 45.0 รองลงมามีความพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 39.0, 13.0, 2.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการรับ - จ่ายเงินสด พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.67

7) การประชาสัมพันธ์ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 42.0 รองลงมามีความพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 28.0, 18.0, 10.0 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.26 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรจัดให้มีการเผยแพร่ข่าวสารความรู้ กิจกรรมต่าง ๆ ที่ร้านสหกรณ์

ได้จัดบริการให้แก่สมาชิก รวมทั้งผลการดำเนินงาน เช่น อาจจัดทำข่าวสารสภกรณ์รายเดือน ออกเผยแพร่แก่สมาชิก ซึ่งจะทำให้สมาชิกได้ทราบความเคลื่อนไหวของสภกรณ์อย่างค่อเนื่อง

8) พนักงานขายสินค้าให้คำแนะนำได้ดี พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 50.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 25.0, 12.0, 8.0 และ 5.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของพนักงานขายสินค้าให้คำแนะนำได้ดี พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.19 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสภกรณ์ควรจัดให้มีการแนะนำสินค้าให้สมาชิกทราบทุกครั้ง โดยอาจจัดทำป้ายแนะนำสินค้าในแต่ละวัน

9) การจูงใจให้ซื้อสินค้า พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 43.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 23.0, 19.0, 10.0 และ 5.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของการจูงใจให้ซื้อสินค้า พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.14 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสภกรณ์ควรมุ่งเน้นกลยุทธ์ต่าง ๆ มาใช้ในการขายสินค้า เช่น กลยุทธ์ในการลด แลก แจก แถม เป็นต้น

10) พนักงานมีกริยามารยาทสุภาพ กระตือรือร้นในการให้บริการแก่สมาชิก และความเป็นกันเอง พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 39.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 38.0, 14.0, 7.0 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องของพนักงานมีกริยามารยาทสุภาพ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.56

11) พนักงานมีการสังเกต หรือมีการสำรวจ หรือมีการฟังความคิดเห็นจากสมาชิก เพื่อนำสิ่งบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไข พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 40.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 32.0, 15.0, 11.0 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องพนักงานมีการสังเกต หรือมีการสำรวจ หรือมีการฟังความคิดเห็นจากสมาชิก เพื่อนำสิ่งบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไข พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.35 ควรนำความคิดเห็นจากสมาชิกไปปรับปรุงแก้ไข โดยอาจสอบถามเหตุผลของสมาชิกหรือความคิดเห็นของสมาชิกต่อการดำเนินงานของร้านสภกรณ์

12) บรรยากาศในร้านค้าเป็นกันเอง พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 46.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุด และน้อย

ร้อยละ 29.0, 16.0 และ 9.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องบรรยากาศในร้านค้าเป็นกันเอง พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.69

13) พนักงานสหกรณ์จัดสินค้าคูลี่ เป็นระเบียบ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 44.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุด และน้อย ร้อยละ 38.0, 14.0 และ 4.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องพนักงานสหกรณ์จัดสินค้าคูลี่ เป็นระเบียบ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.68

14) การติดป้ายราคาชัดเจน มองเห็นได้สะดวก พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 40.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 33.0, 14.0, 11.0 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องการติดป้ายราคาชัดเจน มองเห็นได้สะดวก พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.53

15) การเปลี่ยนแปลงราคาสินค้าในร้านสหกรณ์ในแต่ละครั้ง พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 55.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 24.0, 9.0, 8.0 และ 4.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องการเปลี่ยนราคาสินค้าในร้าน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.23 ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรพิจารณาปรับลดราคาสินค้าในบางรายการเป็นช่วง ๆ เวลาหมุนเวียนกันไป

16) การจัดสถานที่ให้บริการสมาชิก พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 43.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 33.0, 12.0, 11.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องการจัดสถานที่ให้บริการสมาชิก พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.44

17) อุปกรณ์เครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องบันทึกเงินสดเพียงพอในช่วงเร่งด่วน พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 50.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย และมากที่สุด ร้อยละ 33.0, 10.0 และ 7.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องอุปกรณ์เครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องบันทึกเงินสดเพียงพอในช่วงเร่งด่วน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.37 ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรจัดให้มีอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ให้พร้อมเพื่อให้บริการแก่สมาชิกสำหรับช่วงเวลาเร่งด่วน

18) ตะกร้าสำหรับใส่สินค้าเพียงพอและสะอาด พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 43.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 36.0, 12.0, 7.0 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องตะกร้าสำหรับใส่สินค้าเพียงพอและสะอาด พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.49

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของสมาชิกด้านการบริการของฝ่ายจัดการและพนักงาน พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 43.2 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 34.1, 11.0, 9.6 และ 2.1 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านการบริการของฝ่ายจัดการและพนักงาน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.42

ตาราง 39 ร้อยละของจำนวนสมาชิก และระดับความพึงพอใจด้านบริการของฝ่ายจัดการและพนักงาน

ด้านบริการของฝ่ายจัดการและพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
(1) ผู้จัดการบริหารงานมีประสิทธิภาพ	9.0	32.0	50.0	8.0	1.0	100.0	3.40	ปานกลาง
(2) อัตราค่าจ้างของฝ่ายจัดการเหมาะสม	7.0	30.0	51.0	9.0	3.0	100.0	3.29	ปานกลาง
(3) ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์	11.0	33.0	48.0	5.0	3.0	100.0	3.44	มาก
(4) เตรียมสินค้าและบริการต่างๆ ไว้บริการสมาชิก	9.0	30.0	47.0	12.0	2.0	100.0	3.32	ปานกลาง
(5) การปฏิบัติงานในหน้าที่ของพนักงาน	13.0	41.0	39.0	5.0	2.0	100.0	3.58	มาก
(6) การรับ-จ่ายเงินสด	13.0	45.0	39.0	2.0	1.0	100.0	3.67	มาก
(7) การประชาสัมพันธ์	10.0	28.0	42.0	18.0	2.0	100.0	3.26	ปานกลาง
(8) พนักงานขายสินค้าให้คำแนะนำได้ดี	8.0	25.0	50.0	12.0	5.0	100.0	3.19	ปานกลาง
(9) การตั้งใจให้ซื้อสินค้า	10.0	23.0	43.0	19.0	5.0	100.0	3.14	ปานกลาง
(10) พนักงานมีกริยามารยาทสุภาพ กระตือรือร้นในการให้บริการแก่สมาชิก และความเป็นกันเอง	14.0	39.0	38.0	7.0	2.0	100.0	3.56	มาก
(11) พนักงานมีการสังเกต หรือมีการสำรวจ หรือมีการฟังความคิดเห็นจากสมาชิกเพื่อนำสิ่งบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไข	11.0	32.0	40.0	15.0	2.0	100.0	3.35	ปานกลาง
(12) บรรณาคาสร้านค้าเป็นกันเอง	16.0	46.0	29.0	9.0	-	100.0	3.69	มาก
(13) พนักงานสหกรณ์จัดสินค้าดูดีเป็นระเบียบ	14.0	44.0	38.0	4.0	-	100.0	3.68	มาก
(14) การติดป้ายราคาชัดเจน มองเห็นได้สะดวก	14.0	40.0	33.0	11.0	2.0	100.0	3.53	มาก
(15) การเปลี่ยนแปลงราคาสินค้าในร้านสหกรณ์ในแต่ละครั้ง	8.0	24.0	55.0	9.0	4.0	100.0	3.23	ปานกลาง
(16) การจัดสถานที่ให้บริการสมาชิก	12.0	33.0	43.0	11.0	1.0	100.0	3.44	มาก
(17) อุปกรณ์เครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องบันทึกเงินสดเพียงพอในช่วงเร่งด่วน	7.0	33.0	50.0	10.0	-	100.0	3.37	ปานกลาง
(18) ตะกร้าสำหรับใส่สินค้าเพียงพอและสะอาด	12.0	36.0	43.0	7.0	2.0	100.0	3.49	มาก
เฉลี่ย	11.0	34.1	43.2	9.6	2.1	100.0	3.42	มาก

ที่มา: จากการคำนวณ

ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด มีรายละเอียด ดังนี้ (ตาราง 40)

1) บริเวณสำนักงานสหกรณ์และห้องที่ใช้ต้อนรับสมาชิกที่มาติดต่อธุรกิจมีความสะอาด สะดวกสบาย พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 45.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 37.0, 11.0, 5.0 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในบริเวณสำนักงานสหกรณ์และห้องที่ใช้ต้อนรับฯ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.58

2) ท่าเลที่ตั้งสหกรณ์ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 59.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุด และน้อย ร้อยละ 23.0, 16.0 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในท่าเลที่ตั้งสหกรณ์ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.89

3) ความสะดวกในการเลือกซื้อสินค้า พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 56.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุด และน้อย ร้อยละ 24.0, 18.0 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในความสะดวกในการเลือกซื้อสินค้า พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.90

4) ความสะดวกในการจอดรถ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 45.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย น้อยที่สุด และมากที่สุด ร้อยละ 19.0, 19.0, 10.0 และ 7.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในความสะดวกในการจอดรถ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 2.94 ดังนั้น คณะกรรมการร้านสหกรณ์ควรจัดหาหรือขยายสถานที่จอดรถไว้บริการสมาชิก

5) ทางเดินซื้อสินค้าในร้านสหกรณ์ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 43.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 37.0, 13.0, 6.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของทางเดินซื้อสินค้าในร้านสหกรณ์ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.61

6) อากาศในร้านสหกรณ์ รวมทั้งแอร์คอนดิชัน พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 51.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุด และน้อย ร้อยละ 28.0, 18.0 และ 3.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของอากาศในร้านสหกรณ์ รวมทั้งแอร์คอนดิชัน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.84

7) แสงสว่างในร้านสหกรณ์ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 49.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุด และน้อย ร้อยละ 30.0,

18.0 และ 3.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของแสงสว่างในร้านสหกรณ์ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.82

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของสมาชิกด้านสถานที่ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 46.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดน้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 32.0, 14.4, 5.7 และ 1.9 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.65

ตาราง 40 ร้อยละของจำนวนสมาชิก และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่

ด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่า คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
(1) บริเวณสำนักงานสหกรณ์และห้องที่ใช้ ต้อนรับสมาชิกที่มาติดต่อธุรกิจมีความ สะอาด สะดวก สบาย	11.0	45.0	37.0	5.0	2.0	100.0	3.58	มาก
(2) ทำเลที่ตั้งสหกรณ์	16.0	59.0	23.0	2.0	-	100.0	3.89	มาก
(3) ความสะดวกในการเลือกซื้อสินค้า	18.0	56.0	24.0	2.0	-	100.0	3.90	มาก
(4) ความสะดวกในการจอดรถ	7.0	19.0	45.0	19.0	10.0	100.0	2.94	ปานกลาง
(5) ทางเดินซื้อสินค้าในร้านสหกรณ์	13.0	43.0	37.0	6.0	1.0	100.0	3.61	มาก
(6) อากาศในร้านสหกรณ์ รวมทั้งแอร์ คอนดิชัน	18.0	51.0	28.0	3.0	-	100.0	3.84	มาก
(7) แสงสว่างในร้านสหกรณ์	18.0	49.0	30.0	3.0	-	100.0	3.82	มาก
เฉลี่ย	14.4	46.0	32.0	5.7	1.9	100.0	3.65	มาก

ที่มา: จากการคำนวณ

ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจด้านการตรวจสอบกิจการของร้านสหกรณ์
เทวศรี จำกัด มีรายละเอียด ดังนี้ (ตาราง 41)

1) ความสามารถในการตรวจสอบกิจการของผู้ตรวจสอบกิจการ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 57.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากน้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 32.0, 5.0, 4.0 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในความสามารถในการตรวจสอบกิจการของผู้ตรวจสอบกิจการ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.31 ดังนั้น คณะกรรมการร้านสหกรณ์

ควรกำหนดให้มีการตรวจสอบกิจการทุกเดือน และรายงานผลการตรวจสอบกิจการให้สมาชิกทราบทุกเดือน

2) การควบคุมดูแลของคณะกรรมการ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 50.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 37.0, 6.0, 5.0 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องการควบคุมดูแลของคณะกรรมการ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.40 ดังนั้น คณะกรรมการดำเนินการของร้านสหกรณ์ควรเข้มงวดในการควบคุมดูแลการดำเนินงานของร้านสหกรณ์ให้มากกว่าที่ดำเนินการอยู่ เพื่อให้สมาชิกเกิดความรู้สึกประทับใจ

3) ความสามารถในการตรวจสอบกิจการของสมาชิก พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 50.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 34.0, 8.0, 6.0 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องความสามารถในการตรวจสอบกิจการของสมาชิก พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.34 ดังนั้น คณะกรรมการบริหารควรกำหนดแนวทางในการตรวจสอบกิจการของสมาชิก นอกเหนือจากการประชุมใหญ่ประจำปี และควรรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบทุกเดือน รวมทั้งรับฟังปัญหา คำแนะนำต่าง ๆ จากสมาชิก

4) ความสามารถในการตรวจสอบกิจการของผู้จัดการสหกรณ์ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 50.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 37.0, 6.0, 5.0 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในเรื่องความสามารถในการตรวจสอบกิจการของผู้จัดการสหกรณ์ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.37 ดังนั้น คณะกรรมการดำเนินการควรกำหนดให้มีการตรวจสอบกิจการของผู้จัดการ และควรรายงานที่ประชุมคณะกรรมการให้ทราบทุกเดือน

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของสมาชิกด้านการตรวจสอบกิจการ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 51.8 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 35.0, 6.0, 5.3 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านการตรวจสอบกิจการ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.36 ดังนั้น คณะกรรมการดำเนินการควรกำหนดให้มีการตรวจสอบกิจการทุกเดือน และรายงานผลการตรวจสอบกิจการให้สมาชิกทราบทุกเดือน เพื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกรับทราบผลการดำเนินงานของร้านสหกรณ์และมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

ของร้านสหกรณ์ รวมทั้งควบคุมดูแลการดำเนินงานของร้านสหกรณ์ให้มากกว่าที่ดำเนินการอยู่ในขณะนี้ เพื่อให้สมาชิกเกิดความรู้สึกประทับใจ

ตาราง 41 ร้อยละของจำนวนสมาชิก และระดับความพึงพอใจ ด้านการตรวจสอบกิจการ

ด้านการตรวจสอบกิจการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่า คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
(1) ความสามารถในการตรวจสอบกิจการ ของผู้ตรวจสอบกิจการ	4.0	32.0	57.0	5.0	2.0	100.0	3.31	ปานกลาง
(2) การควบคุมดูแล ของคณะกรรมการดำเนินการ	6.0	37.0	50.0	5.0	2.0	100.0	3.40	ปานกลาง
(3) ความสามารถในการตรวจสอบกิจการ ของสมาชิก	6.0	34.0	50.0	8.0	2.0	100.0	3.34	ปานกลาง
(4) ความสามารถในการตรวจสอบกิจการ ของผู้จัดการสหกรณ์	5.0	37.0	50.0	6.0	2.0	100.0	3.37	ปานกลาง
เฉลี่ย	5.3	35.0	51.8	6.0	2.0	100.0	3.36	ปานกลาง

ที่มา: จากการคำนวณ

ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจด้านบริการอื่นๆ ของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด มีรายละเอียด ดังนี้ (ตาราง 42)

1) การให้บริการรับชำระเงินผ่านบริษัทเคาน์เตอร์เซอร์วิส พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 45.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดน้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 32.0, 19.0, 3.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านการให้บริการรับชำระเงินผ่านบริษัทเคาน์เตอร์เซอร์วิส พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.78

2) การจัดทำธุรกิจบริการรับทำพระราชบัญญัติรถยนต์ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 42.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุดน้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 35.0, 14.0, 8.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านการจัดทำธุรกิจบริการรับทำพระราชบัญญัติรถยนต์ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.53

3) การให้บริการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพแก่สมาชิก พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 45.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก น้อยมากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 27.0, 14.0, 11.0 และ 3.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านการให้บริการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพแก่สมาชิก พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.29 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรให้บริการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพแก่สมาชิก เพื่อให้สมาชิกมีรายได้เพิ่มขึ้น และมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

4) การให้บริการแก่สมาชิก เช่น หอของขวัญในโอกาสวันปีใหม่หรือวันสำคัญอื่น ๆ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 38.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 32.0, 14.0, 13.0 และ 3.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านการให้บริการแก่สมาชิก เช่น หอของขวัญในโอกาสวันปีใหม่หรือวันสำคัญอื่น ๆ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.38 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรจัดให้มีการบริการหอของขวัญแก่สมาชิกได้ตลอดเวลา โดยไม่จำเป็นต้องบริการเฉพาะวันสำคัญเท่านั้น หรือในกรณีที่สมาชิกซื้อของจากร้านสหกรณ์จัดให้มีการบริการหอของขวัญฟรี โดยไม่คิดค่าบริการ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของสมาชิกด้านบริการอื่น ๆ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 39.3 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 34.8, 14.3, 9.8 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านบริการอื่น ๆ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.50

ตาราง 42 ร้อยละของจำนวนสมาชิก และระดับความพึงพอใจ ด้านบริการอื่นๆ

ด้านบริการอื่นๆ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่า คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
(1) การให้บริการรับชำระเงินผ่านบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด	19.0	45.0	32.0	3.0	1.0	100.0	3.78	มาก
(2) การจัดทำธุรกิจบริการรับทำพระราชบัญญัติ รกชนต์	14.0	35.0	42.0	8.0	1.0	100.0	3.53	มาก
(3) การให้บริการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพแก่ สมาชิก	11.0	27.0	45.0	14.0	3.0	100.0	3.29	ปานกลาง
(4) การให้บริการแก่สมาชิก เช่น หอของขวัญ ในโอกาสวันปีใหม่หรือวันสำคัญอื่นๆ	13.0	32.0	38.0	14.0	3.0	100.0	3.38	ปานกลาง
เฉลี่ย	14.3	34.8	39.3	9.8	2.0	100.0	3.50	มาก

ที่มา: จากการคำนวณ

ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นต่อร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด

มีรายละเอียด ดังนี้ (ตาราง 43)

1) คณะกรรมการดำเนินการมีความสามารถในการบริหารสหกรณ์ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 43.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และน้อย ร้อยละ 41.0, 10.0 และ 6.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในเรื่องของคณะกรรมการดำเนินการ มีความสามารถในการบริหารสหกรณ์ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.55

2) ทุนดำเนินงานของสหกรณ์เพียงพอต่อการบริหารงาน พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 47.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และน้อย ร้อยละ 39.0, 9.0 และ 5.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในเรื่องของทุนดำเนินงานของสหกรณ์เพียงพอต่อการบริหารงาน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.52

3) พนักงานสหกรณ์มีความสามารถในการทำธุรกิจสหกรณ์ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 47.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 34.0, 9.0, 9.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ย

ของความพึงพอใจในเรื่องของพนักงานสหกรณ์มีความสามารถในการทำธุรกิจสหกรณ์ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.41

4) สหกรณ์ได้เผยแพร่คุณงามความดี เช่น บริจาคสิ่งของเพื่อสาธารณกุศล มอบทุนการศึกษา ทำบุญ ฯลฯ ในโอกาสอันควร พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 46.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 27.0, 18.0, 7.0 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในเรื่องของสหกรณ์ได้เผยแพร่คุณงามความดี พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.19 ดังนั้น คณะกรรมการดำเนินการของร้านสหกรณ์ควรมีนโยบายในการทำกิจกรรมที่เป็นสาธารณประโยชน์ เช่น จัดให้มีทุนการศึกษาสำหรับบุตรของสมาชิกที่เรียนดีแต่ขาดทุนทรัพย์ เป็นต้น

5) ผลการดำเนินงานของสหกรณ์ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 49.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 36.0, 8.0, 6.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในเรื่องของการดำเนินงานของสหกรณ์ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.38 ดังนั้น คณะกรรมการดำเนินการของร้านสหกรณ์ควรบริหารร้านสหกรณ์ให้มีผลการดำเนินงานเป็นที่ประทับใจแก่สมาชิกในทุกด้าน โดยมีการรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะของสมาชิก และนำมาแก้ไข พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานให้สมาชิกทราบ

6) กำไรสุทธิของสหกรณ์ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 56.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 27.0, 9.0, 7.0 และ 1.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในเรื่องของกำไรสุทธิของสหกรณ์ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.30 ดังนั้น คณะกรรมการดำเนินการของร้านสหกรณ์ควรบริหารร้านสหกรณ์ให้มีผลการดำเนินงานที่ดี มีกำไรสุทธิสูง เพื่อจะได้จัดสรรกำไรสุทธิประจำปี และจัดสรรสวัสดิการต่าง ๆ ให้สมาชิกได้อย่างเป็นธรรมและเหมาะสม

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของสมาชิกด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 48.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 34.0, 9.2, 8.0 และ 0.8 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.39 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรพิจารณา

ปรับปรุงในเรื่องของการเผยแพร่คุณงามความดี การทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม การดำเนินงานของสหกรณ์ รวมทั้งกำไรสุทธิของสหกรณ์

ตาราง 43 ร้อยละของจำนวนสมาชิก และระดับความพึงพอใจ ด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์

ด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
(1) คณะกรรมการดำเนินการมีความสามารถในการบริหารสหกรณ์	10.0	41.0	43.0	6.0	-	100.0	3.55	มาก
(2) ทุนดำเนินงานของสหกรณ์เพียงพอต่อการบริหารงาน	9.0	39.0	47.0	5.0	-	100.0	3.52	มาก
(3) พนักงานสหกรณ์มีความสามารถในการทำธุรกิจสหกรณ์	9.0	34.0	47.0	9.0	1.0	100.0	3.41	มาก
(4) สหกรณ์ได้เผยแพร่คุณงามความดี เช่น บริจาคสิ่งของเพื่อสาธารณกุศล มอบทุนการศึกษา ทำบุญ ฯลฯ ในโอกาสอันควร	7.0	27.0	46.0	18.0	2.0	100.0	3.19	ปานกลาง
(5) ผลการดำเนินงานของสหกรณ์	6.0	36.0	49.0	8.0	1.0	100.0	3.38	ปานกลาง
(6) กำไรสุทธิของสหกรณ์	7.0	27.0	56.0	9.0	1.0	100.0	3.30	ปานกลาง
เฉลี่ย	8.0	34.0	48.0	9.2	0.8	100.0	3.39	ปานกลาง

ที่มา: จากการคำนวณ

ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจด้านประโยชน์ของสมาชิกที่ได้จากร้านสหกรณ์
เทเวศร์ จำกัด มีรายละเอียด ดังนี้ (ตาราง 44)

1) การเป็นสมาชิกสหกรณ์ทำให้รู้จักช่วยตนเองและร่วมมือกับสมาชิก พบว่าสมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 42.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง น้อย และมากที่สุด ร้อยละ 38.0, 11.0 และ 9.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในเรื่องของการเป็นสมาชิกสหกรณ์ทำให้รู้จักช่วยตนเองและร่วมมือกับสมาชิก พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.49

2) การเป็นสมาชิกสหกรณ์ทำให้มีรายได้สูงขึ้น พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 37.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก น้อยมากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 34.0, 21.0, 5.0 และ 3.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ย

ของความพึงพอใจในเรื่องของการเป็นสมาชิกสหกรณ์ทำให้รายได้สูงขึ้น พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.17 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ เช่น กิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ เพื่อให้สมาชิกมีรายได้เพิ่มมากขึ้น

3) การเป็นสมาชิกสหกรณ์ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 41.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก น้อยมากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 39.0, 14.0, 4.0 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในเรื่องของการเป็นสมาชิกสหกรณ์ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.29 ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรกำหนดราคาสินค้าให้เท่ากับห้างสรรพสินค้า หรือร้านค้าทั่วไป โดยใช้หลักในการกำหนดราคา “ราคาไม่สูง แต่ปริมาณขายสูง”

4) การเป็นสมาชิกทำให้สามารถซื้อสินค้าในราคาถูก พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 39.0 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง น้อยมากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 36.0, 17.0, 6.0 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในเรื่องของการเป็นสมาชิกทำให้สามารถซื้อสินค้าในราคาถูก พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.30 ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรใช้หลักการส่งเสริมการขายให้เหมือนกับห้างสรรพสินค้าทั่วไป อาจลดราคาเป็นช่วง ๆ เช่น สิ้นเดือนลด 15 % กลางเดือนลด 5 % เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของสมาชิกด้านประโยชน์ของสมาชิกที่ได้จากสหกรณ์ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 38.5 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 38.0, 15.7, 6.0 และ 1.8 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านประโยชน์ของสมาชิกที่ได้จากสหกรณ์ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.31 ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ควรพิจารณาปรับปรุงในเรื่องของการที่ทำให้สมาชิกสหกรณ์มีรายได้สูงขึ้น ช่วยลดค่าใช้จ่าย และการทำให้สมาชิกมีความรู้สึกว่าได้ซื้อสินค้าในร้านสหกรณ์ราคาถูก เพื่อจูงใจให้สมาชิกมาใช้บริการในร้านเพิ่มขึ้น

ตาราง 44 ร้อยละของจำนวนสมาชิก และระดับความพึงพอใจ ด้านประโยชน์ของสมาชิกที่ได้จากสหกรณ์

ด้านประโยชน์ของสมาชิก ที่ได้จากสหกรณ์	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
(1) การเป็นสมาชิกสหกรณ์ทำให้รู้จัก ช่วยตนเองและร่วมมือกับสมาชิก	9.0	42.0	38.0	11.0	-	100.0	3.49	มาก
(2) การเป็นสมาชิกสหกรณ์ทำให้มี รายได้สูงขึ้น (เช่น สามารถนำสินค้ามา ฝากขายกับสหกรณ์ หรือการบริการ ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพแก่สมาชิก ช่วยทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น)	5.0	34.0	37.0	21.0	3.0	100.0	3.17	ปานกลาง
(3) การเป็นสมาชิกสหกรณ์ช่วย ประหยัดค่าใช้จ่าย (เช่น ซื้อสินค้าราคา ถูก และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ไปซื้อสินค้าข้างนอก)	4.0	39.0	41.0	14.0	2.0	100.0	3.29	ปานกลาง
(4) การเป็นสมาชิกทำให้สามารถซื้อ สินค้าในราคาถูกกว่าป้าย (เช่น การมอบ ส่วนลด 3% ของยอดขาย 100 บาท)	6.0	39.0	36.0	17.0	2.0	100.0	3.30	ปานกลาง
เฉลี่ย	6.0	38.5	38.0	15.7	1.8	100.0	3.31	ปานกลาง

ที่มา: จากการคำนวณ

ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานร้านสหกรณ์ทเวสต์ จำกัด
มีรายละเอียด ดังนี้ (ตาราง 45)

1) ด้านการให้บริการ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 47.4 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 26.4, 16.4, 5.2 และ 4.6 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.12

2) ด้านการบริหารของคณะกรรมการ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 48.4 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 30.5, 12.6, 7.1 และ 1.4 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในการบริหารของคณะกรรมการ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.29

3) ด้านบริการของฝ่ายจัดการและพนักงาน พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 43.2 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 34.1, 11.0, 9.6 และ 2.1 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในด้านการบริการของฝ่ายจัดการและพนักงาน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.42

4) ด้านสถานที่ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 46.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 32.0, 14.4, 5.7 และ 1.9 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในด้านสถานที่ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.65

5) ด้านการตรวจสอบกิจการ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 51.8 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 35.0, 6.0, 5.3 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในการตรวจสอบกิจการ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.36

6) ด้านบริการอื่นๆ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 39.3 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 34.8, 14.3, 9.8 และ 2.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในด้านบริการอื่นๆ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.5

7) ด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 48.0 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด

ร้อยละ 34.0, 9.2, 8.0 และ 0.8 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.39

8) ด้านประโยชน์ของสมาชิกที่ได้จากสหกรณ์ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 38.5 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 38.0, 15.7, 6.0 และ 1.8 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในผลประโยชน์ของสมาชิกที่ได้จากสหกรณ์ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.31

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของสมาชิกในการดำเนินงานของร้านสหกรณ์ เทเวศร์ จำกัด พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 43.5 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 34.9, 10.6, 8.9 และ 2.1 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานของร้านสหกรณ์ เทเวศร์ จำกัด พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.38

ตาราง 45 ร้อยละของจำนวนสมาชิก และระดับความพึงพอใจในการดำเนินงาน

การดำเนินงาน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่า คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
(1) ด้านการให้บริการ	5.2	26.4	47.4	16.4	4.6	100.0	3.12	ปานกลาง
(2) ด้านการบริหารของคณะกรรมการ ดำเนินการ	7.1	30.5	48.4	12.6	1.4	100.0	3.29	ปานกลาง
(3) ด้านบริการของฝ่ายจัดการและพนักงาน	11.0	34.1	43.2	9.6	2.1	100.0	3.42	มาก
(4) ด้านสถานที่	14.4	46.0	32.0	5.7	1.9	100.0	3.65	มาก
(5) ด้านการตรวจสอบกิจการ	5.3	35.0	51.8	6.0	2.0	100.0	3.36	ปานกลาง
(6) ด้านบริการอื่นๆ	14.3	34.8	39.3	9.8	2.0	100.0	3.50	มาก
(7) ด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์	8.0	34.0	48.0	9.2	0.8	100.0	3.39	ปานกลาง
(8) ด้านประโยชน์ของสมาชิกที่ได้จาก สหกรณ์	6.0	38.5	38.0	15.7	1.8	100.0	3.31	ปานกลาง
เฉลี่ย	8.9	34.9	43.5	10.6	2.1	100.0	3.38	ปานกลาง

ที่มา: จากการคำนวณ

ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงาน โดยกำหนดระดับความพึงพอใจของสมาชิก ดังนี้

น้อยที่สุด = 1 คะแนน

น้อย = 2 คะแนน

ปานกลาง = 3 คะแนน

มาก = 4 คะแนน

มากที่สุด = 5 คะแนน

การวิเคราะห์ใช้การทดสอบความเป็นอิสระ (Test of independence) จากค่าของไคสแควร์ (χ^2) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีรายละเอียดดังนี้

1. ความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานกับเพศ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านการให้บริการ, ด้านการบริหารของคณะกรรมการ, ด้านบริการของฝ่ายจัดการและพนักงาน, ด้านสถานที่, ด้านการตรวจสอบกิจการ, ด้านบริการอื่นๆ และด้านประโยชน์ของสมาชิกที่ได้จากสหกรณ์ ระดับความพึงพอใจไม่ขึ้นอยู่กับเพศ ส่วนด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ ระดับความพึงพอใจขึ้นอยู่กับเพศ จากค่า $\chi^2 = 9.79$ เปรียบเทียบกับค่า $\chi^2 = 9.49$ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่า สมาชิกร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด ที่เป็นเพศหญิง มีความเชื่อมั่นในแนวคิด และวิธีการของสหกรณ์ที่จะดำเนินธุรกิจ เพื่อประโยชน์แก่สมาชิก ดังนั้น ผู้จัดการร้านสหกรณ์ ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแนวคิด อุดมการณ์ และวิธีการสหกรณ์ แก่สมาชิก ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบพับ โปสเตอร์ เป็นต้น (ตาราง 46)

2. ความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานกับอายุ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านการบริหารของคณะกรรมการ, ด้านบริการของฝ่ายจัดการและพนักงาน, ด้านการตรวจสอบกิจการ, ด้านบริการอื่นๆ, ด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ และด้านประโยชน์ของสมาชิกที่ได้จากสหกรณ์ ระดับความพึงพอใจไม่ขึ้นอยู่กับอายุ ส่วนด้านการให้บริการ และด้านสถานที่ ระดับความพึงพอใจขึ้นอยู่กับอายุ จากค่า $\chi^2 = 25.95$ และ 25.01 ตามลำดับ เปรียบเทียบกับค่า $\chi^2 = 21.03$ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่า สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกันมีความต้องการในด้านบริการ, ความเป็นระเบียบในการจัดวางสินค้า และความสะอาดของสถานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารร้านสหกรณ์ควรพิจารณาปรับปรุงการให้บริการในสินค้า และการให้บริการในด้านสถานที่ (ตาราง 47)

3. ความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานกับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านการให้บริการ, ด้านการบริหารของคณะกรรมการ, ด้านบริการของฝ่ายจัดการและพนักงาน, ด้านสถานที่, ด้านบริการอื่นๆ, และด้านประโยชน์ของสมาชิกที่ได้จากสหกรณ์ ระดับความพึงพอใจไม่ขึ้นอยู่กับการศึกษา ส่วนด้านการตรวจสอบกิจการ และด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ ระดับความพึงพอใจขึ้นอยู่กับการศึกษา จากค่า $\chi^2 = 25.49$ และ 36.93 ตามลำดับ เปรียบเทียบกับค่า $\chi^2 = 21.03$ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่า สมาชิกที่มีการศึกษาระดับต่าง ๆ มีความต้องการในด้านการตรวจสอบกิจการ และความเชื่อมั่นในสหกรณ์แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารร้านสหกรณ์ควรพิจารณาปรับปรุงด้านการตรวจสอบกิจการ และสร้างแรงจูงใจให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ (ตาราง 48)

4. ความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานกับอาชีพ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านการให้บริการ, ด้านการบริหารของคณะกรรมการ, ด้านบริการของฝ่ายจัดการและพนักงาน, ด้านสถานที่, ด้านการตรวจสอบกิจการ, ด้านบริการอื่นๆ ด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ และด้านประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับจากสหกรณ์ ระดับความพึงพอใจไม่ขึ้นอยู่กับอาชีพ โดยที่ $\chi^2 = 9.49$ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ตาราง 49)

5. ความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานกับรายได้

ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านการให้บริการ, ด้านการบริหารของคณะกรรมการ, ด้านบริการของฝ่ายจัดการและพนักงาน, ด้านสถานที่, ด้านการตรวจสอบกิจการ, ด้านบริการอื่นๆ, ด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ และด้านประโยชน์ของสมาชิกที่ได้จากสหกรณ์ ระดับความพึงพอใจไม่ขึ้นอยู่กับรายได้ โดยที่ $\chi^2 = 21.03$ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ตาราง 50)

6. ความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานกับจำนวนหุ้น

ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านการให้บริการ, ด้านการบริหารของคณะกรรมการ, ด้านบริการของฝ่ายจัดการและพนักงาน, ด้านสถานที่, ด้านบริการอื่นๆ, ด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ และด้านประโยชน์ของสมาชิกที่ได้จากสหกรณ์ ระดับความพึงพอใจไม่ขึ้นอยู่กับจำนวนหุ้น ส่วนด้านการตรวจสอบกิจการ ระดับความพึงพอใจขึ้นอยู่กับจำนวนหุ้น จากค่า $\chi^2 = 32.34$ เปรียบเทียบกับค่า $\chi^2 = 31.41$ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่า สมาชิกที่มีจำนวนหุ้นแตกต่างกันมีความต้องการในด้านการตรวจสอบกิจการแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้บริหารร้านสหกรณ์ควรพิจารณาปรับปรุงหลักเกณฑ์การตรวจสอบ เพื่อให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นและเข้ามาถือหุ้นในสหกรณ์เพิ่มขึ้น (ตาราง 51)

7. ความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานกับระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านการบริหารของคณะกรรมการ, ด้านบริการของฝ่ายจัดการและพนักงาน, ด้านสถานที่, ด้านการตรวจสอบกิจการ, ด้านบริการอื่นๆ, ด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ และด้านประโยชน์ของสมาชิกที่ได้จากสหกรณ์ ระดับความพึงพอใจไม่ขึ้นอยู่กับระยะเวลาการเป็นสมาชิก ส่วนด้านการให้บริการ ระดับความพึงพอใจขึ้นอยู่กับระยะเวลาการเป็นสมาชิก จากค่า $\chi^2 = 27.83$ เปรียบเทียบกับค่า $\chi^2 = 21.03$ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่า สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกันมีความต้องการในด้านการบริการแตกต่างกันด้วย ดังนั้น ผู้บริหารร้านสหกรณ์ควรพิจารณาปรับปรุงด้านการบริการ เพื่อให้สมาชิกเกิดความประทับใจ โดยไม่จำกัดว่าจะเป็นสมาชิกร้านสหกรณ์เพียงไม่กี่ปี (ตาราง 52)

ตาราง 46 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการดำเนินงานกับเพศ

	ระดับความพึงพอใจ					รวม	χ^2	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
	1	2	3	4	5			
1. ด้านการให้บริการ								
ชาย	2	10	5	1	-	18	3.64	0.46
หญิง	4	33	30	13	2	82		
รวม	6	43	35	14	2	100		
2. ด้านการบริหารของคณะกรรมการดำเนินการ								
ชาย	1	5	11	-	1	18	9.18	0.06
หญิง	1	13	40	26	2	82		
รวม	2	18	51	26	3	100		
3. ด้านบริการของฝ่ายจัดการและพนักงาน								
ชาย	2	4	7	4	1	18	8.61	0.07
หญิง	1	7	42	21	11	82		
รวม	3	11	49	25	12	100		
4. ด้านสถานที่								
ชาย	1	6	10	-	1	18	2.89	0.58
หญิง	3	19	44	9	7	82		
รวม	4	25	54	9	8	100		
5. ด้านการตรวจสอบกิจการ								
ชาย	1	3	10	4	-	18	4.89	0.30
หญิง	1	5	44	29	3	82		
รวม	2	8	54	33	3	100		
6. ด้านบริการอื่นๆ								
ชาย	-	9	5	3	1	18	3.51	0.48
หญิง	6	28	18	20	10	82		
รวม	6	37	23	23	11	100		
7. ด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์								
ชาย	3	7	5	2	1	18	9.79	0.04
หญิง	1	31	29	17	4	82		
รวม	4	38	34	19	5	100		
8. ด้านประโยชน์ของสมาชิกที่ได้จากสหกรณ์								
ชาย	2	10	6	-	-	18	5.77	0.12
หญิง	7	24	45	6	-	82		
รวม	9	34	51	6	-	100		

ที่มา: จากการคำนวณ

ตาราง 47 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการดำเนินงานกับอายุ

	ระดับความพึงพอใจ					รวม	χ^2	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
	1	2	3	4	5			
1. ด้านการให้บริการ								
21-30 ปี	1	6	6	-	-	13	25.95	0.01
31-40 ปี	2	7	10	4	1	24		
41-50 ปี	-	26	6	5	1	38		
51 ปีขึ้นไป	3	4	13	5	-	25		
รวม	6	43	35	14	2	100		
2. ด้านการบริหารของคณะกรรมการดำเนินการ								
21-30 ปี	1	1	8	3	-	13	10.29	0.59
31-40 ปี	1	3	11	9	-	24		
41-50 ปี	-	9	20	7	2	38		
51 ปีขึ้นไป	-	5	12	7	1	25		
รวม	2	18	51	26	3	100		
3. ด้านบริการของฝ่ายจัดการและพนักงาน								
21-30 ปี	1	1	6	5	-	13	10.36	0.58
31-40 ปี	1	-	14	6	3	24		
41-50 ปี	1	5	18	9	5	38		
51 ปีขึ้นไป	-	5	11	5	4	25		
รวม	3	11	49	25	12	100		
4. ด้านสถานที่								
21-30 ปี	2	-	10	1	-	13	25.01	0.01
31-40 ปี	1	2	15	5	1	24		
41-50 ปี	-	15	17	2	4	38		
51 ปีขึ้นไป	1	8	12	1	3	25		
รวม	4	25	54	9	8	100		
5. ด้านการตรวจสอบกิจการ								
21-30 ปี	1	-	8	4	-	13	12.42	0.41
31-40 ปี	-	4	9	10	1	24		
41-50 ปี	-	4	22	11	1	38		
51 ปีขึ้นไป	1	-	15	8	1	25		
รวม	2	8	54	33	3	100		
6. ด้านบริการอื่นๆ								
21-30 ปี	-	5	3	4	1	13	13.85	0.31
31-40 ปี	2	5	7	7	3	24		
41-50 ปี	1	18	11	4	4	38		
51 ปีขึ้นไป	3	9	2	8	3	25		
รวม	6	37	23	23	11	100		

ตาราง 47 (ต่อ)

	ระดับความพึงพอใจ					รวม	χ^2	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
	1	2	3	4	5			
7. ด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์								
21-30 ปี	1	4	6	2	-	13	6.74	0.87
31-40 ปี	1	7	8	7	1	24		
41-50 ปี	2	16	13	5	2	38		
51 ปีขึ้นไป	-	11	7	5	2	25		
รวม	4	38	34	19	5	100		
8. ด้านประโยชน์ของสมาชิกที่ได้จากสหกรณ์								
21-30 ปี	2	4	7	-	-	13	8.70	0.47
31-40 ปี	2	6	15	1	-	24		
41-50 ปี	3	15	19	1	-	38		
51 ปีขึ้นไป	2	9	10	4	-	25		
รวม	9	34	51	6	-	100		

ที่มา: จากการคำนวณ

ตาราง 48 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการดำเนินงานกับการศึกษา

	ระดับความพึงพอใจ					รวม	χ^2	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
	1	2	3	4	5			
1. ด้านการให้บริการ								
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	1	5	2	4	-	12	20.30	0.06
อาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า	1	7	4	1	1	14		
ปริญญาตรี	4	27	29	7	-	67		
สูงกว่าปริญญาตรี	-	4	-	2	1	7		
รวม	6	43	35	14	2	100		
2. ด้านการบริหารของคณะกรรมการดำเนินการ								
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	-	1	6	4	1	12	9.54	0.66
อาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า	-	3	6	4	1	14		
ปริญญาตรี	2	13	36	16	-	67		
สูงกว่าปริญญาตรี	-	1	3	2	1	7		
รวม	2	18	51	26	3	100		
3. ด้านบริการของฝ่ายจัดการและพนักงาน								
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	-	1	4	4	3	12	16.74	0.16
อาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า	-	1	8	3	2	14		
ปริญญาตรี	2	9	35	17	4	67		
สูงกว่าปริญญาตรี	1	-	2	1	3	7		
รวม	3	11	49	25	12	100		
4. ด้านสถานที่								
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	-	3	7	1	1	12	18.73	0.10
อาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า	1	5	6	-	2	14		
ปริญญาตรี	3	16	38	8	2	67		
สูงกว่าปริญญาตรี	-	1	3	-	3	7		
รวม	4	25	54	9	8	100		
5. ด้านการตรวจสอบกิจการ								
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	-	-	5	7	-	12	25.49	0.01
อาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า	-	1	7	4	2	14		
ปริญญาตรี	2	6	42	17	-	67		
สูงกว่าปริญญาตรี	-	1	-	5	1	7		
รวม	2	8	54	33	3	100		
6. ด้านบริการอื่นๆ								
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	1	3	1	5	2	12	13.88	0.31
อาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า	2	6	2	2	2	14		
ปริญญาตรี	3	27	19	13	5	67		
สูงกว่าปริญญาตรี	-	1	1	3	2	7		
รวม	6	37	23	23	11	100		

ตาราง 48 (ต่อ)

	ระดับความพึงพอใจ					รวม	χ^2	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
	1	2	3	4	5			
7. ด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์								
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	-	5	2	4	1	12	36.93	0.00
อาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า	-	9	1	2	2	14		
ปริญญาตรี	4	23	31	9	-	67		
สูงกว่าปริญญาตรี	-	1	-	4	2	7		
รวม	4	38	34	19	5	100		
8. ด้านประโยชน์ของสมาชิกที่ได้จากสหกรณ์								
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	-	5	5	2	-	12	11.36	0.25
อาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า	1	5	6	2	-	14		
ปริญญาตรี	8	23	35	1	-	67		
สูงกว่าปริญญาตรี	-	1	5	1	-	7		
รวม	9	34	51	6	-	100		

ที่มา: จากการคำนวณ

ตาราง 49 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการดำเนินงานกับอาชีพ

	ระดับความพึงพอใจ					รวม	χ^2	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
	1	2	3	4	5			
1.ด้านการให้บริการ								
ข้าราชการ	5	35	28	10	1	79	1.74	0.78
ลูกจ้างประจำ	1	8	7	4	1	21		
รวม	6	43	35	14	2	100		
2.ด้านการบริหารของคณะกรรมการดำเนินการ								
ข้าราชการ	2	17	38	21	1	79	7.56	0.11
ลูกจ้างประจำ	-	1	13	5	2	21		
รวม	2	18	51	26	3	100		
3.ด้านบริการของฝ่ายจัดการและพนักงาน								
ข้าราชการ	3	10	39	20	7	79	4.85	0.30
ลูกจ้างประจำ	-	1	10	5	5	21		
รวม	3	11	49	25	12	100		
4. ด้านสถานที่								
ข้าราชการ	4	23	39	8	5	79	6.95	0.14
ลูกจ้างประจำ	-	2	15	1	3	21		
รวม	4	25	54	9	8	100		
5. ด้านการตรวจสอบกิจการ								
ข้าราชการ	2	8	43	25	1	79	6.65	0.16
ลูกจ้างประจำ	-	-	11	8	2	21		
รวม	2	8	54	33	3	100		
6. ด้านบริการอื่นๆ								
ข้าราชการ	5	31	18	18	7	79	2.16	0.71
ลูกจ้างประจำ	1	6	5	5	4	21		
รวม	6	37	23	23	11	100		
7. ด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์								
ข้าราชการ	4	30	27	16	2	79	5.96	0.20
ลูกจ้างประจำ	-	8	7	3	3	21		
รวม	4	38	34	19	5	100		
8. ด้านประโยชน์ของสมาชิกที่ได้จากสหกรณ์								
ข้าราชการ	8	27	42	2	-	79	8.42	0.04
ลูกจ้างประจำ	1	7	9	4	-	21		
รวม	9	34	51	6	-	100		

ที่มา: จากการคำนวณ

ตาราง 50 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการดำเนินงานกับรายได้

	ระดับความพึงพอใจ					รวม	χ^2	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
	1	2	3	4	5			
1.ด้านการให้บริการ								
ต่ำกว่า 10,000 บาท	1	9	8	2	1	21	3.44	0.99
ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท	3	20	14	6	1	44		
ตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท	2	13	11	5	-	31		
30,001 บาทขึ้นไป	-	1	2	1	-	4		
รวม	6	43	35	14	2	100		
2.ด้านการบริหารของคณะกรรมการดำเนินการ								
ต่ำกว่า 10,000 บาท	-	1	15	4	1	21	13.28	0.35
ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท	2	7	21	13	1	44		
ตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท	-	10	13	7	1	31		
30,001 บาทขึ้นไป	-	-	2	2	-	4		
รวม	2	18	51	26	3	100		
3.ด้านบริการของฝ่ายจัดการและพนักงาน								
ต่ำกว่า 10,000 บาท	-	1	13	6	1	21	16.88	0.15
ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท	2	2	21	11	8	44		
ตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท	1	8	12	8	2	31		
30,001 บาทขึ้นไป	-	-	3	-	1	4		
รวม	3	11	49	25	12	100		
4. ด้านสถานที่								
ต่ำกว่า 10,000 บาท	1	1	16	2	1	21	19.80	0.07
ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท	2	11	22	5	4	44		
ตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท	1	12	15	2	1	31		
30,001 บาทขึ้นไป	-	1	1	-	2	4		
รวม	4	25	54	9	8	100		
5. ด้านการตรวจสอบกิจการ								
ต่ำกว่า 10,000 บาท	-	-	12	8	1	21	5.98	0.92
ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท	1	5	23	13	2	44		
ตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท	1	3	16	11	-	31		
30,001 บาทขึ้นไป	-	-	3	1	-	4		
รวม	2	8	54	33	3	100		
6. ด้านบริการอื่นๆ								
ต่ำกว่า 10,000 บาท	-	6	6	7	2	21	10.03	0.61
ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท	5	17	8	9	5	44		
ตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท	1	11	9	6	4	31		
30,001 บาทขึ้นไป	-	3	-	1	-	4		
รวม	6	37	23	23	11	100		

ตาราง 50 (ต่อ)

	ระดับความพึงพอใจ					รวม	χ^2	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
	1	2	3	4	5			
7. ด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์								
ต่ำกว่า 10,000 บาท	-	8	10	2	1	21	5.97	0.92
ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท	2	16	14	9	3	44		
ตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท	2	13	8	7	1	31		
30,001 บาทขึ้นไป	-	1	2	1	-	4		
รวม	4	38	34	19	5	100		
8. ด้านประโยชน์ของสมาชิกที่ได้จากสหกรณ์								
ต่ำกว่า 10,000 บาท	1	6	13	1	-	21	3.83	0.92
ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท	5	14	21	4	-	44		
ตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท	3	12	15	1	-	31		
30,001 บาทขึ้นไป	-	2	2	-	-	4		
รวม	9	34	51	6	-	100		

ที่มา: จากการคำนวณ

ตาราง 51 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการดำเนินงานกับจำนวนหุ้น

	ระดับความพึงพอใจ					รวม	χ^2	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
	1	2	3	4	5			
1.ด้านการให้บริการ								
ต่ำกว่า 100 บาท	4	26	17	8	1	56	24.25	0.23
120-200 บาท	1	12	15	2	-	30		
220-300 บาท	1	1	1	1	1	5		
320-400 บาท	-	1	-	2	-	3		
420-500 บาท	-	1	1	-	-	2		
500 บาท ขึ้นไป	-	2	1	1	-	4		
รวม	6	43	35	14	2	100		
2.ด้านการบริหารของคณะกรรมการดำเนินการ								
ต่ำกว่า 100 บาท	1	9	28	16	2	56	17.76	0.60
120-200 บาท	1	4	18	7	-	30		
220-300 บาท	-	2	1	1	1	5		
320-400 บาท	-	-	1	2	-	3		
420-500 บาท	-	1	1	-	-	2		
500 บาท ขึ้นไป	-	2	2	-	-	4		
รวม	2	18	51	26	3	100		
3.ด้านบริการของฝ่ายจัดการและพนักงาน								
ต่ำกว่า 100 บาท	1	6	27	14	8	56	12.06	0.91
120-200 บาท	2	2	17	7	2	30		
220-300 บาท	-	1	2	1	1	5		
320-400 บาท	-	-	1	1	1	3		
420-500 บาท	-	1	-	1	-	2		
500 บาท ขึ้นไป	-	1	2	1	-	4		
รวม	3	11	49	25	12	100		
4. ด้านสถานที่								
ต่ำกว่า 100 บาท	3	15	28	5	5	56	10.14	0.97
120-200 บาท	1	7	17	3	2	30		
220-300 บาท	-	-	4	-	1	5		
320-400 บาท	-	-	2	1	-	3		
420-500 บาท	-	1	1	-	-	2		
500 บาท ขึ้นไป	-	2	2	-	-	4		
รวม	4	25	54	9	8	100		

ตาราง 51 (ต่อ)

	ระดับความพึงพอใจ					รวม	χ^2	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
	1	2	3	4	5			
5. ด้านการตรวจสอบกิจการ								
ต่ำกว่า 100 บาท	1	4	34	15	2	56	32.34	0.04
120-200 บาท		3	16	11	-	30		
220-300 บาท	1	-	-	3	1	5		
320-400 บาท	-	-	-	3	-	3		
420-500 บาท	-	1	1	-	-	2		
500 บาท ขึ้นไป	-	-	3	1	-	4		
รวม	2	8	54	33	3	100		
6. ด้านบริการอื่นๆ								
ต่ำกว่า 100 บาท	2	19	15	12	8	56	17.32	0.63
120-200 บาท	2	14	6	6	2	30		
220-300 บาท	1	2	-	1	1	5		
320-400 บาท	-	-	1	2	-	3		
420-500 บาท	-	1	1	-	-	2		
500 บาท ขึ้นไป	1	1	-	2	-	4		
รวม	6	37	23	23	11	100		
7. ด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์								
ต่ำกว่า 100 บาท	3	20	16	14	3	56	19.47	0.49
120-200 บาท	1	12	13	4	-	30		
220-300 บาท	-	3	-	1	1	5		
320-400 บาท	-	-	2	-	1	3		
420-500 บาท	-	1	1	-	-	2		
500 บาท ขึ้นไป	-	2	2	-	-	4		
รวม	4	38	34	19	5	100		
8. ด้านประโยชน์ของสมาชิกที่ได้จากสหกรณ์								
ต่ำกว่า 100 บาท	4	21	27	4	-	56	27.00	0.13
120-200 บาท	1	10	19	-	-	30		
220-300 บาท	2	1	1	1	-	5		
320-400 บาท	-	-	2	1	-	3		
420-500 บาท	-	1	1	-	-	2		
500 บาท ขึ้นไป	2	1	1	-	-	4		
รวม	9	34	51	6	-	100		

ที่มา: จากการคำนวณ

ตาราง 52 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการดำเนินงานกับระยะเวลาการเป็นสมาชิก

	ระดับความพึงพอใจ					รวม	χ^2	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
	1	2	3	4	5			
1.ด้านการให้บริการ								
ต่ำกว่า 5 ปี	2	15	7	4	-	28	27.83	0.01
5-10 ปี	2	20	15	6	-	43		
11-15 ปี	-	2	5	-	2	9		
15 ปีขึ้นไป	2	6	8	4	-	20		
รวม	6	43	35	14	2	100		
2.ด้านการบริหารของคณะกรรมการดำเนินการ								
ต่ำกว่า 5 ปี	-	6	15	7	-	28	16.57	0.17
5-10 ปี	2	8	23	8	2	43		
11-15 ปี	-	-	2	6	1	9		
15 ปีขึ้นไป	-	4	11	5	-	20		
รวม	2	18	51	26	3	100		
3.ด้านบริการของฝ่ายจัดการและพนักงาน								
ต่ำกว่า 5 ปี	1	1	16	9	1	28	17.31	0.14
5-10 ปี	2	4	22	9	6	43		
11-15 ปี	-	-	3	4	2	9		
15 ปีขึ้นไป	-	6	8	3	3	20		
รวม	3	11	49	25	12	100		
4. ด้านสถานที่								
ต่ำกว่า 5 ปี	1	4	19	3	1	28	8.43	0.75
5-10 ปี	2	11	23	4	3	43		
11-15 ปี	-	3	3	1	2	9		
15 ปีขึ้นไป	1	7	9	1	2	20		
รวม	4	25	54	9	8	100		
5. ด้านการตรวจสอบกิจการ								
ต่ำกว่า 5 ปี	-	3	15	10	-	28	18.96	0.09
5-10 ปี	1	4	24	14	-	43		
11-15 ปี	-	1	5	1	2	9		
15 ปีขึ้นไป	1	-	10	8	1	20		
รวม	2	8	54	33	3	100		
6. ด้านบริการอื่นๆ								
ต่ำกว่า 5 ปี	2	9	7	9	1	28	10.13	0.60
5-10 ปี	3	17	11	7	5	43		
11-15 ปี	-	3	2	1	3	9		
15 ปีขึ้นไป	1	8	3	6	2	20		
รวม	6	37	23	23	11	100		

ตาราง 52 (ต่อ)

	ระดับความพึงพอใจ					รวม	χ^2	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
	1	2	3	4	5			
7. ด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์								
ต่ำกว่า 5 ปี	-	13	10	5	-	28	18.06	0.11
5-10 ปี	4	15	16	7	1	43		
11-15 ปี	-	1	3	3	2	9		
15 ปีขึ้นไป	-	9	5	4	2	20		
รวม	4	38	34	19	5	100		
8. ด้านประโยชน์ของสมาชิกที่ได้จากสหกรณ์								
ต่ำกว่า 5 ปี	3	11	14	-	-	28	9.99	0.35
5-10 ปี	5	15	21	2	-	43		
11-15 ปี	-	1	6	2	-	9		
15 ปีขึ้นไป	1	7	10	2	-	20		
รวม	9	34	51	6	-	100		

ที่มา: จากการคำนวณ

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ปัญหาและอุปสรรค

ด้านการบริการของสหกรณ์

1. ด้านสินค้า

ปริมาณและชนิดของสินค้านี้น้อย ไม่หลากหลาย ไม่ตรงกับความต้องการของสมาชิก ราคาสินค้าสูงกว่าท้องตลาด สินค้าไม่ทันสมัยค้างสต็อก การจัดหมวดหมู่ของสินค้าในบางรายการ เช่น ผักสด ยาและเวชภัณฑ์ เครื่องใช้ภายในบ้าน เครื่องใช้สำนักงานไม่ชัดเจน

2. ด้านอัตราค่าถึง

เจ้าหน้าที่มีน้อยเกินไป บางครั้งขาดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และบริการไม่ทั่วถึง เช่น การเตรียมสินค้า และบริการต่างๆ ไว้บริการสมาชิก และการคิดป้ายราคา เป็นต้น

3. ด้านการแนะนำการใช้สินค้าแก่สมาชิก

ขาดการแนะนำการใช้สินค้า และไม่สนใจให้สมาชิกเกิดความรู้สึกรักอยาก

ซื้อสินค้า

4. ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องบันทึกเงินสด

ในช่วงเวลาเร่งด่วน การบริการเกี่ยวกับการชำระค่าสินค้า และเคาน์เตอร์เซอร์วิส คิดเงินช้า ทำให้สมาชิกรอคิวนาน

5. ด้านสถานที่

สถานที่ร้านสหกรณ์คับแคบเกินไป

ด้านการบริหารงานของสหกรณ์

1. ด้านคณะกรรมการ

คณะกรรมการของสหกรณ์ส่วนใหญ่เป็นผู้บริหาร บางท่านไม่มีเวลาให้กับสหกรณ์ ขาดประชุม ทำให้ไม่สามารถบริหารงานของสหกรณ์อย่างจริงจัง และไม่มีการประชุมคณะกรรมการดำเนินการทุกเดือน หรือทุกครั้งที่มีกิจจำเป็น คณะกรรมการไม่ให้ความสำคัญ

2. ด้านนโยบายในการดำเนินธุรกิจ

ผู้บริหารไม่ได้กำหนดนโยบายให้ชัดเจนในการบริหารกิจการ การบริหารไม่ทันสมัย คิระบบราชการมากเกินไป

3. ด้านทุนเรือนหุ้น

ร้านสหกรณ์มีทุนเรือนหุ้นน้อยเกินไป อาจมีผลทำให้ร้านสหกรณ์ขยายธุรกิจได้ไม่รวดเร็วเท่าที่ควร

4. ด้านการประชาสัมพันธ์

ผู้บริหารสหกรณ์ไม่ได้เอาใจใส่ด้านการประชาสัมพันธ์ทำให้สมาชิกขาดการรับทราบข้อมูลข่าวสาร

5. ด้านการกำหนดเวลาเปิด – ปิด

เวลาเปิด – ปิด ร้านสหกรณ์ เปิดช้า และปิดเร็วเกินไป

ข้อเสนอแนะ

ด้านการบริการของสหกรณ์

1. ด้านสินค้า

ควรเพิ่มชนิดและปริมาณของสินค้าให้หลากหลาย โดยคำนึงถึงความต้องการของสมาชิก และจัดวางสินค้าแต่ละชนิดในปริมาณที่เหมาะสม เช่น สินค้าประเภทผักสด ผลไม้ และเนื้อสัตว์ ควรเน้นกลุ่มเป้าหมายที่ต้องเดินไปซื้อของในตลาดเทศบาล ส่วนสินค้าประเภทของขวัญ เครื่องเขียน ผลิตภัณฑ์หรือสินค้าใหม่ ๆ ที่สหกรณ์เป็นผู้ผลิตนำมาจำหน่าย ควรจัดหาให้เพียงพอ และตรงกับความต้องการของสมาชิก นอกจากนี้ ราคาของสินค้าที่จำหน่ายควรกำหนดให้มีราคาต่ำกว่า

ห้องตลาด หรือต่ำกว่าห้างสรรพสินค้า โดยใช้กลยุทธ์ในการขายให้มีการปรับลดราคาสินค้าในบางรายการเป็นช่วง ๆ เวลา และควรเพิ่มแผนการขายเครื่องใช้ไฟฟ้า โทรศัพท์มือถือ ให้มีการจำหน่ายเป็นเงินสด หรือเงินผ่อนรายเดือนโดยใช้ระบบหักบัญชีเงินเดือนของสมาชิกที่ซื้อสินค้า รวมทั้งควรเพิ่มแผนการขายเครื่องสำอางเพื่อบริการสมาชิก และใช้วิธีการส่งเสริมการขาย โดยจัดให้มีการสาธิตการแต่งหน้าให้กับสมาชิกสัปดาห์ละ 1 ครั้ง เป็นต้น

2. ด้านอัตรากำลัง

ในช่วงเวลาที่มีลูกค้ามาก ควรจัดให้มีการแบ่งหน้าที่การทำงานให้เป็นระบบ โดยใช้วิธีช่วยกันทำงาน เช่น พนักงานคิดเงินค่าสินค้า ทำงานควบคู่กับพนักงานบรรจุสินค้าใส่ถุง นอกจากนี้ ในเวลาที่ยังพนักงานสหกรณ์ควรอยู่บริการลูกค้าครบ 3 คน โดยเปลี่ยนแปลงเวลาพักเที่ยงของพนักงาน และควรรับสมัครนักศึกษาฝึกงานมาช่วยในด้านบริการขายสินค้า และจัดสต็อกสินค้า

3. ด้านการแนะนำการใช้สินค้าแก่สมาชิก

ควรมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สินค้าแก่สมาชิก เช่น การให้คำแนะนำเวลาสมาชิกเข้ามาซื้อสินค้าในร้าน หรือจัดทำบอร์ดแนะนำสินค้านำวัน หรือบอร์ดแนะนำสินค้าใหม่

4. ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องบันทึกเงินสด

ควรเชื่อมโยงข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยผ่านระบบ LAN (Local Area Network) ให้สามารถลงบัญชีซื้อขายในเวลาเดียวกันได้ เพื่อไม่ให้สมาชิกต้องรอนานในการชำระค่าสินค้า

5. ด้านสถานที่

ควรบริหารจัดการด้านพื้นที่ของร้านสหกรณ์ให้กว้างขวางขึ้น เพื่อให้เกิดความคล่องตัว

6. ด้านอื่น ๆ

- ควรมีบริการรับชำระค่าสินค้าโดยใช้บัตรเครดิต
- ควรจัดให้มีการบริการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า ในกรณีสินค้ามีน้ำหนักมาก หรือสมาชิกซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก
- ควรจัดให้มีป้ายบอกประเภทของสินค้า
- ควรจัดให้มีพนักงานส่งสินค้าถึงสำนักงาน วันละ 1 ครั้ง โดยกำหนดช่วงเวลาการส่งสินค้าให้สมาชิกทราบ เพื่อที่จะสามารถส่งสินค้าได้ทันในแต่ละวัน

ด้านการบริหารงานของสหกรณ์

1. ด้านคณะกรรมการ

คณะกรรมการควรเสียสละเวลาในการเข้าประชุมคณะกรรมการดำเนินการ และควรจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการดำเนินการอย่างน้อยเดือนละครั้ง เพื่อจะได้แก้ไขปัญหาได้ทันเวลา นอกจากนี้ คณะกรรมการควรตระหนักถึงหน้าที่ โดยต้องเข้ามาควบคุมดูแลบริหารงานของสหกรณ์อย่างจริงจัง

2. ด้านนโยบายในการดำเนินธุรกิจ

ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายการบริหารกิจการให้ชัดเจน มีการวางเป้าหมายการดำเนินธุรกิจ โดยบริหารแบบธุรกิจเอกชน และไม่ควรมีคติระบบราชการ

3. ด้านทุนเรือนหุ้น

ควรระดมหุ้นเพิ่ม โดยจงใจให้สมาชิกถือหุ้นเพิ่มด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การให้ผลตอบแทนแก่สมาชิกที่ถือหุ้นมาก จัดทำโครงการระดมทุนภายในของร้านสหกรณ์ จัดสัปดาห์แห่งการลงทุนในวันสหกรณ์แห่งชาติ และแจกของชำร่วยให้สมาชิก เป็นต้น นอกจากนี้ ในการประชุมควรมีการชี้แจงสมาชิกในเรื่องเงินปันผลเงินเฉลี่ยคืนตามส่วนธุรกิจของสมาชิก สหกรณ์จะนำมาถือหุ้นแทนการจ่ายเงินสด

4. ด้านการประชาสัมพันธ์

ผู้บริหารสหกรณ์ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้สมาชิกได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของร้านสหกรณ์ และควรจัดทำกลยุทธ์ในการจำหน่าย โดยจัดให้มีการลด แลก แจก แถม โดยประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกทราบเป็นระยะ ๆ เพื่อจูงใจสมาชิกให้เข้ามาใช้บริการ

5. ด้านการกำหนดเวลาเปิด - ปิด

ควรขยายเวลาเปิดร้านสหกรณ์จากเดิม 8.00 น. เป็น 7.00 น. และขยายเวลาปิดร้านสหกรณ์ออกไปจาก 17.00 น. เป็น 18.00 น.

6. ด้านอื่นๆ

- ควรปรับปรุงร้านสหกรณ์ให้ใกล้เคียงร้านสะดวกซื้อ และจัดให้มีเครื่องอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับน้ำดื่ม น้ำอัดลม เครื่องอบ และเครื่องอุ่นอาหาร ไว้บริการสมาชิกแบบช่วยตนเอง (self service) เพื่อให้สมาชิกซื้อสินค้าแล้วสามารถทานได้ทันที

- ควรจัดให้มีกิจกรรมที่สมาชิกสามารถร่วมทำด้วยกัน เช่น จัดการฝึกอบรมอาชีพ หรือการทำงานประดิษฐ์ต่างๆ เพื่อให้สมาชิกมีกิจกรรมร่วมกัน และเพื่อสร้างรายได้

- ควรให้ร้านสหกรณ์เป็นศูนย์กลางจำหน่ายผลไม้ตามฤดูกาลของสมาชิก

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพด้านการเงิน และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพด้านการเงิน เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคคล งบกำไรขาดทุน บัญชีแยกประเภทที่เกี่ยวข้อง และรายการอื่น ๆ ที่จำเป็นในรายงานกิจการประจำปี ระหว่างปี พ.ศ. 2537 – 2546 และรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่เป็นสมาชิกร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด จำนวน 100 ตัวอย่าง สำหรับผลการศึกษาสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

สมาชิกร้านสหกรณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 82 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 18 สมาชิกร้านสหกรณ์ส่วนใหญ่มีอายุในช่วงระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมาอายุน้อยกว่า 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25 อายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24 อายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 13 สมาชิกร้านสหกรณ์ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 95 รองลงมานับถือศาสนาอิสลาม คิดเป็นร้อยละ 4 และนับถือศาสนาคริสต์ คิดเป็นร้อยละ 1 สมาชิกร้านสหกรณ์ส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 42 และหม้าย/หย่า คิดเป็นร้อยละ 6 สมาชิกร้านสหกรณ์ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67 รองลงมาคือ การศึกษาระดับอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 14 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 12 จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7 สมาชิกร้านสหกรณ์ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมามีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21 และมีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4

สมาชิกร้านสหกรณ์ส่วนใหญ่มีจำนวนหุ้นต่ำกว่า 120 บาท คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมามีจำนวนหุ้น 120 – 200 บาท คิดเป็นร้อยละ 30 จำนวนหุ้น 220 – 300 บาท คิดเป็นร้อยละ 5 มีจำนวนหุ้น 500 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4 จำนวนหุ้น 320 – 400 บาท คิดเป็นร้อยละ 3 และมีจำนวนหุ้น 420 – 500 บาท คิดเป็นร้อยละ 2

สมาชิกร้านสหกรณ์ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกระหว่าง 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 43 รองลงมาระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 28 ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20 และระยะเวลาการเป็นสมาชิกระหว่าง 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 9 สมาชิกร้านสหกรณ์ส่วนใหญ่มีเหตุผลการเป็นสมาชิกเพราะมีความเชื่อมั่นในสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 39 รองลงมามีคนชักชวน คิดเป็นร้อยละ 24 อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 16 สิ้นค้าราคาถูกมีคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 14 และมีความเชื่อมั่นศรัทธาในคณะกรรมการดำเนินการ คิดเป็นร้อยละ 7

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์การดำเนินงานและประสิทธิภาพด้านการเงิน

1. การวิเคราะห์งบดุลโดยวิธีมีส่วนตามแนวดิ่ง

ผลการวิเคราะห์ โครงสร้างการลงทุนในสินทรัพย์ตลอดระยะเวลา 5 ปี พบว่า โครงสร้างการลงทุนในสินทรัพย์หมุนเวียนเพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 84.77 ของสินทรัพย์รวม ในปี 2542 เป็นร้อยละ 91.22 ในปี 2546 หนี้สินรวมของร้านสหกรณ์เพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 19.68 ในปี 2542 เป็นร้อยละ 33.62 ในปี 2546 โดยหนี้สินหมุนเวียนเพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 19.68 ในปี 2542 เป็นร้อยละ 33.23 ในปี 2546 แต่ส่วนของทุนของร้านสหกรณ์ลดลงจาก ร้อยละ 80.32 ในปี 2542 เป็นร้อยละ 66.38 ในปี 2546 แสดงให้เห็นว่า ฐานของหนี้สินของร้านสหกรณ์มีการขยายตัว นั่นคือ เจ้าหนี้มีความเชื่อถือ และในระยะยาวฐานะการเงินมีความมั่นคง

2. การวิเคราะห์งบกำไรขาดทุนโดยวิธีมีส่วนตามแนวดิ่ง

ผลการวิเคราะห์งบกำไรขาดทุน พบว่า ร้านสหกรณ์มีแนวโน้มของต้นทุนขาย/บริการ เพิ่มขึ้นไม่มากนักจาก ร้อยละ 92.52 ในปี 2542 เป็นร้อยละ 93.88 ในปี 2546 แนวโน้มของกำไรขั้นต้นลดลงไม่มากนักจาก ร้อยละ 7.48 ในปี 2542 เป็นร้อยละ 6.12 ในปี 2546 แนวโน้มของรายได้อื่นลดลงจาก ร้อยละ 9.19 ในปี 2542 เป็นร้อยละ 4.61 ในปี 2546 แนวโน้มของค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั่วไปลดลงจาก ร้อยละ 7.86 ในปี 2542 เป็นร้อยละ 7.64 ในปี 2546 กล่าวได้ว่า ต้นทุนขายเพิ่มขึ้น ทำให้แนวโน้มของกำไรสุทธิประจำปีลดลงตลอดระยะเวลา 5 ปี ตั้งแต่ปี 2542 – 2546 ดังนั้น ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของร้านสหกรณ์ควรจะต้องวางแผนในการลดต้นทุนขาย เช่น การสั่งซื้อสินค้า โดยพิจารณาเลือกสินค้าที่ตรงกับความต้องการของสมาชิกจากบริษัทเอกชนที่ผลิตโดยตรง หรือหน่วยรถที่จำหน่ายสินค้าแทนบริษัท และเพิ่มปริมาณธุรกิจ เพื่อเพิ่มกำไร

3. การวิเคราะห์ประสิทธิภาพด้านการเงิน

การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน (financial ratio analysis)

3.1 อัตราส่วนสภาพคล่อง (liquidity ratios)

(1) อัตราส่วนทุนหมุนเวียน (current ratio)

ร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด มีอัตราส่วนทุนหมุนเวียนมากกว่าหนี้สินหมุนเวียนตลอดระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา ความสามารถในการชำระหนี้ระยะสั้นอยู่ในเกณฑ์ที่ดี มีความเสี่ยงต่อเจ้าหนี้น้อย เนื่องจากสหกรณ์มีสินทรัพย์หมุนเวียนมากกว่าหนี้สินหมุนเวียน ถือว่าสหกรณ์มีฐานะการเงินมั่นคง จากการดำเนินงาน 10 ปีที่ผ่านมา อัตราทุนหมุนเวียนของสหกรณ์เฉลี่ย 4.10 เท่าของหนี้สินหมุนเวียน อัตราการเพิ่มเฉลี่ยของอัตราส่วนทุนหมุนเวียนร้อยละ 5.32 แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มว่า ร้านสหกรณ์อาจประสบปัญหาด้านสภาพคล่อง (Liquidity) ซึ่งผู้บริหารของร้านสหกรณ์ควรมีการวางแผนเพื่อหาแนวทางปรับปรุงสภาพคล่อง เช่น การลดปริมาณสินค้าคงเหลือ เป็นต้น

(2) อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็ว (quick ratio or acid test ratio)

จากการดำเนินงาน 10 ปีที่ผ่านมา อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็วของร้านสหกรณ์เฉลี่ย 3.51 เท่าของหนี้สินหมุนเวียน และมีอัตราการเพิ่มเฉลี่ยร้อยละ 7.46 แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มว่า ร้านสหกรณ์อาจประสบปัญหาด้านสภาพคล่อง (Liquidity) ซึ่งผู้บริหารของร้านสหกรณ์ควรหาแนวทางเพื่อปรับปรุงสภาพคล่อง โดยการหาแนวทางเพื่อเพิ่มปริมาณธุรกิจ (ยอดขาย) ในแต่ละวัน เช่น การลดราคา ในบางสินค้า การจัดการส่งเสริมการขาย เป็นต้น

3.2 อัตราส่วนที่ใช้วัดความสามารถในการก่อหนี้ (leverage ratios)

(1) อัตราส่วนหนี้สินทั้งสิ้นต่อทุน (Debt to equity ratio)

จากการดำเนินงาน 10 ปีที่ผ่านมา อัตราส่วนหนี้สินทั้งสิ้นต่อทุนของร้านสหกรณ์เฉลี่ย 0.49 เท่าของทุน และมีอัตราการเพิ่มเฉลี่ยร้อยละ 28.86 แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มว่า ร้านสหกรณ์เครดิตไม่ดี ทำให้การขยายตัวของร้านสหกรณ์เป็นไปอย่างค่อนข้างช้า

3.3 อัตราส่วนที่ใช้วัดความสามารถในการใช้สินทรัพย์ (activity ratios)

(1) อัตราหมุนของสินค้า (inventory turnover)

จากการดำเนินงาน 10 ปีที่ผ่านมาอัตราหมุนของสินค้าของร้านสหกรณ์เฉลี่ย 22.97 ครั้ง และมีอัตราการเพิ่มเฉลี่ยร้อยละ 16.14 แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มว่า ร้านสหกรณ์มีการหมุนเวียนจัดหาสินค้ามาจำหน่ายโดยเฉลี่ยสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ดังนั้น ผู้บริหารสหกรณ์ควรให้มีการหมุนเวียนจัดหาสินค้ามาจำหน่ายอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรักษาระดับของผลตอบแทน แต่ถ้าอัตราหมุนของสินค้านี้ต่ำ แสดงว่า สหกรณ์มีสินค้าคงเหลือตกค้างในมือมาก เนื่องจากสินค้า

ล้ำสมัย หรือชำรุดขายไม่ได้เป็นจำนวนมาก จึงมีการหมุนเวียนจำหน่ายได้น้อยครั้ง การลงทุนในสินค้าคงเหลือยังไม่คุ้มค่า

(2) อายุเฉลี่ยของสินค้า (average days per turnover)

จากการดำเนินงาน 10 ปีที่ผ่านมา อายุเฉลี่ยของสินค้าของร้านสหกรณ์เฉลี่ย 17.50 วัน และมีอัตราการเพิ่มของอายุเฉลี่ยของสินค้า เฉลี่ยร้อยละ -7.36 แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มการบริหารสินค้าคงเหลือของร้านสหกรณ์มีการจัดการที่มีประสิทธิภาพ

(3) อัตราหมุนของสินทรัพย์ทั้งสิ้น (total assets turnover)

จากการดำเนินงาน 10 ปีที่ผ่านมา อัตราหมุนเวียนของสินทรัพย์ทั้งสิ้นของร้านสหกรณ์เฉลี่ย 1.79 รอบ และมีอัตราการเพิ่มเฉลี่ยร้อยละ -2.98 แสดงว่า การบริหารจัดการของร้านสหกรณ์ที่ผ่านมา ยังมีประสิทธิภาพไม่ด้นัก ผู้บริหารของร้านสหกรณ์ควรพิจารณาแนวทางเพิ่มปริมาณการขาย และแนวทางการเปลี่ยนสินทรัพย์ เพื่อก่อให้เกิดรายได้หรือผลตอบแทน

(4) อัตราร้อยละของรายได้ต่อสินทรัพย์ทั้งสิ้น (total revenue to total assets ratio)

จากการดำเนินงาน 10 ปีที่ผ่านมา อัตราร้อยละของรายได้ต่อสินทรัพย์ทั้งสิ้นของร้านสหกรณ์เฉลี่ย 192.64 และมีอัตราการเพิ่มเฉลี่ย ร้อยละ -3.44 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารของร้านสหกรณ์ควรพิจารณาหาแนวทางในการบริหารจัดการด้านสินทรัพย์ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อก่อให้เกิดรายได้

3.4 อัตราส่วนที่ใช้วัดความสามารถในการหากำไร

(1) อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (return on total assets ratio)

จากการดำเนินงาน 10 ปีที่ผ่านมาอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ของร้านสหกรณ์เฉลี่ยร้อยละ 11.76 และมีอัตราการเพิ่มในอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ ระหว่างปี 2538 – 2546 เฉลี่ยร้อยละ -3.55 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการควรบริหารสินทรัพย์ที่มีอยู่ให้เต็มประสิทธิภาพ โดยหาแนวทางในการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์หมุนเวียน และสินทรัพย์อื่น ๆ ที่มีอยู่เพื่อเพิ่มรายได้

(2) อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (return on net worth ratio)

จากการดำเนินงาน 10 ปีที่ผ่านมา อัตราผลตอบแทนต่อทุนของร้านสหกรณ์เฉลี่ยร้อยละ 18.08 และมีอัตราการเพิ่มของอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น ระหว่างปี 2538 – 2546 เฉลี่ยร้อยละ -2.21 แสดงให้เห็นว่า กำไรสุทธิจากการดำเนินงานของร้านสหกรณ์มีแนวโน้มลดลง ดังนั้น ผู้บริหารของร้านสหกรณ์ควรพิจารณาหาแนวทางในการเพิ่มปริมาณการขาย หรือพยายามลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มรายได้หรือผลตอบแทนให้แก่ร้านสหกรณ์

(3) อัตรากำไรขั้นต้น (gross profit to sales ratio)

จากการดำเนินงาน 10 ปีที่ผ่านมา อัตรากำไรขั้นต้นของร้านสหกรณ์เฉลี่ยร้อยละ 7.20 และมีอัตราการเพิ่มของอัตรากำไรขั้นต้น ระหว่างปี 2538 – 2546 เฉลี่ยร้อยละ -2.26 แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของอัตรากำไรขั้นต้นที่เพิ่มขึ้นต่ำ ดังนั้น ผู้บริหารควรควบคุมค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับต้นทุนขายให้ลดลง หรือหาแนวทางในการเพิ่มยอดขาย/บริการ

(4) อัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร (selling expenses to sales ratio)

จากการดำเนินงาน 10 ปีที่ผ่านมา อัตราส่วนค่าใช้จ่ายต่อรายได้ของร้านสหกรณ์เฉลี่ยร้อยละ 8.22 และมีอัตราการเพิ่มของอัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร ระหว่างปี 2538 – 2546 เฉลี่ยร้อยละ 0.44 แสดงให้เห็นว่า ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหารมีแนวโน้มลดลง ในขณะที่รายได้จากการขาย/บริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ซึ่งผู้บริหารสหกรณ์ควรยึดแนวทางการบริหารจัดการดังกล่าว เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ

(5) อัตรากำไรสุทธิ (net profit margin to sales ratio)

จากการดำเนินงาน 10 ปีที่ผ่านมา อัตรากำไรสุทธิของร้านสหกรณ์เฉลี่ย 6.68 และมีอัตราการเพิ่มของอัตรากำไรสุทธิ ระหว่างปี 2538 – 2546 เฉลี่ยร้อยละ 1.88 แสดงว่า อัตรากำไรสุทธิมีแนวโน้มค่อนข้างคงที่ ผู้บริหารสหกรณ์ควรพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานโดยการเพิ่มยอดขาย/บริการ หรือลดค่าใช้จ่าย เพื่อให้ร้านสหกรณ์มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น

4. การเปรียบเทียบอัตราส่วนของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด กับกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ผลการเปรียบเทียบอัตราส่วนของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด จากการดำเนินงาน 10 ปีที่ผ่านมา กับกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ สรุปได้ดังนี้

4.1 อัตราส่วนวัดสภาพคล่อง

(1) อัตราส่วนทุนหมุนเวียน

อัตราทุนหมุนเวียนของร้านสหกรณ์เฉลี่ย 4.10 เท่าของหนี้สินหมุนเวียน เมื่อเปรียบเทียบกับอัตราส่วนทุนหมุนเวียนที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับ 6.63 เท่าของหนี้สินหมุนเวียน แสดงว่า อัตราส่วนทุนหมุนเวียนของร้านสหกรณ์ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ แต่เมื่อพิจารณารายการของทุนพบว่า ร้านสหกรณ์ยังมีสภาพคล่อง มีความสามารถในการชำระหนี้ระยะสั้น ดังนั้น ร้านสหกรณ์ควรหาทางในการนำเงินสด และเงินฝากธนาคารที่มีอยู่นำไปลงทุน เพื่อก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้น

(2) อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็ว

อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็วของร้านสหกรณ์เฉลี่ย 3.51 เท่าของหนี้สินหมุนเวียน เมื่อเปรียบเทียบกับอัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็วที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับ 5.24 แสดงว่า อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็วของร้านสหกรณ์ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ แสดงให้เห็นว่า ร้านสหกรณ์ควรมีการวางแผนในการเปลี่ยนสินทรัพย์หมุนเวียนให้เป็นเงินสดมากกว่าที่ดำเนินการอยู่ในขณะนี้

4.2 อัตราส่วนวัดการก่อหนี้

(1) อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน

อัตราส่วนหนี้สินทั้งสินต่อทุนของร้านสหกรณ์เฉลี่ย 0.49 เท่าของทุนเปรียบเทียบกับอัตราส่วนหนี้สินทั้งสินต่อทุนที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับ 0.24 แสดงว่า อัตราส่วนหนี้สินต่อทุนของร้านสหกรณ์สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ซึ่งสามารถพิจารณาได้เป็น 2 ทาง คือ

1. ร้านสหกรณ์มีเงินทุนที่สามารถคุ้มครองหนี้สินได้ เจ้าหนี้ของร้านสหกรณ์ ไม่มีความเสี่ยง และมีเกราะคุ้มกันในการได้รับชำระหนี้จากร้านสหกรณ์ และร้านสหกรณ์สามารถก่อหนี้เพิ่มได้อีกมาก

2. ร้านสหกรณ์เครดิตไม่ดี ทำให้การขยายตัวของธุรกิจด้านต่าง ๆ ช้าลง

4.3 อัตราส่วนความสามารถในการใช้สินทรัพย์

(1) อัตราการหมุนของสินค้า

อัตราการหมุนของสินค้าของร้านสหกรณ์เฉลี่ย 22.97 ครั้ง เปรียบเทียบกับอัตราการหมุนของสินค้าที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับ 11.33 ครั้ง แสดงว่า อัตราส่วนการหมุนของสินค้าของร้านสหกรณ์สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ หมายความว่า ร้านสหกรณ์มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสินค้าคงเหลือ

(2) อายุเฉลี่ยของสินค้า

อายุเฉลี่ยของสินค้าของร้านสหกรณ์ 17.50 วัน เปรียบเทียบกับอายุเฉลี่ยของสินค้าที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับ 32.50 วัน แสดงว่า อายุเฉลี่ยของสินค้าของร้านสหกรณ์ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ หมายความว่า ร้านสหกรณ์มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสินค้าคงเหลือ

(3) อัตราหมุนของสินทรัพย์ทั้งสิ้น

อัตราหมุนของสินทรัพย์ทั้งสิ้นของร้านสหกรณ์เฉลี่ย 1.79 รอบ เปรียบเทียบกับอัตราหมุนของสินทรัพย์ทั้งสิ้นที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับ 2.24

รอบ แสดงว่า อัตราการหมุนของสินทรัพย์ทั้งสิ้นของร้านสหกรณ์ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กล่าวคือ ร้านสหกรณ์มีความสามารถในการบริหารจัดการสินทรัพย์ที่มีอยู่ก่อให้เกิดการขาย/บริการ (รายได้) ไม่เต็มประสิทธิภาพ

(4) อัตราร้อยละของรายได้ต่อสินทรัพย์ทั้งสิ้น

อัตราร้อยละของรายได้ต่อสินทรัพย์ทั้งสิ้นของร้านสหกรณ์เฉลี่ย 192.64 เปรียบเทียบกับอัตราร้อยละของรายได้ต่อสินทรัพย์ทั้งสิ้นที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับ 234.40 แสดงว่า อัตราร้อยละของรายได้ต่อสินทรัพย์ทั้งสิ้นของร้านสหกรณ์ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ดังนั้น ร้านสหกรณ์ควรพิจารณาหาแนวทางใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ให้เต็มประสิทธิภาพ

4.4 อัตราส่วนความสามารถในการหากำไร

(1) อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์

อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ของร้านสหกรณ์เฉลี่ยร้อยละ 11.76 เปรียบเทียบกับอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับ ร้อยละ 12.71 แสดงว่า อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ของร้านสหกรณ์ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานของกรมตรวจบัญชี สหกรณ์ ดังนั้น ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการควรบริหารสินทรัพย์ที่มีอยู่ให้เต็มประสิทธิภาพ โดยวางแผนหาแนวทางในการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์หมุนเวียน และสินทรัพย์อื่น ๆ ที่มีอยู่เพื่อเพิ่มรายได้

(2) อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของทุน

อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของทุนของร้านสหกรณ์เฉลี่ยร้อยละ 18.08 เปรียบเทียบกับอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของทุนที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับ ร้อยละ 15.66 แสดงว่า อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของทุนของร้านสหกรณ์สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ อย่างไรก็ตาม ถ้าพิจารณาอัตราส่วนนี้ร่วมกับการจัดหาเงินทุนในการก่อหนี้ พบว่า ร้านสหกรณ์ มีการใช้สัดส่วนการลงทุนที่ไม่เหมาะสม คือใช้ส่วนของทุนมากกว่าหนี้สิน

(3) อัตรากำไรขั้นต้น

อัตรากำไรขั้นต้นของร้านสหกรณ์เฉลี่ยร้อยละ 7.20 เปรียบเทียบกับอัตรากำไรขั้นต้นที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับ ร้อยละ 11.56 แสดงว่า อัตรากำไรขั้นต้นของร้านสหกรณ์ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ดังนั้น ร้านสหกรณ์ควรปรับปรุงประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนขาย/บริการ

(4) อัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร

อัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการขายและบริหารของร้านสหกรณ์เฉลี่ยร้อยละ 8.22 เปรียบเทียบกับอัตราค่าใช้จ่ายที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับ ร้อยละ 10.09 แสดงว่า อัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการขายและบริหารของร้านสหกรณ์ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ดังนั้น ร้านสหกรณ์ควรปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อเพิ่มรายได้ และลดค่าใช้จ่าย

(5) อัตรากำไรสุทธิ

อัตรากำไรสุทธิของร้านสหกรณ์เฉลี่ยร้อยละ 6.68 เปรียบเทียบกับอัตรากำไรสุทธิที่ใช้เป็นมาตรฐานของร้านสหกรณ์ขนาดกลาง เท่ากับ ร้อยละ 5.67 แสดงว่า อัตรากำไรสุทธิของร้านสหกรณ์สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ หมายความว่า การดำเนินงานของร้านสหกรณ์ก่อให้เกิดกำไรสุทธิ ถึงแม้ว่าการบริหารจัดการยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้น ถ้าหากร้านสหกรณ์ได้พิจารณาปรับปรุงในบางรายการ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น จะทำให้ร้านสหกรณ์มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น

จากการเปรียบเทียบอัตราส่วนของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด กับกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ พบว่า อัตราส่วนของร้านสหกรณ์ส่วนใหญ่ต่ำกว่าเกณฑ์อัตราส่วนมาตรฐานทางการเงินของสหกรณ์ร้านค้าขนาดกลางของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ แสดงว่า ร้านสหกรณ์มีประสิทธิภาพต่ำในการใช้สินทรัพย์รวม เงินสด เงินฝากธนาคาร เพื่อก่อให้เกิดรายได้ซึ่งผู้บริหารร้านสหกรณ์ควรนำมาพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานของร้านสหกรณ์ และควรขยายธุรกิจเพิ่มขึ้น เนื่องจากร้านสหกรณ์มีการใช้สัดส่วนการลงทุนที่ไม่เหมาะสม คือใช้ส่วนของทุนมากกว่าหนี้สิน ร้านสหกรณ์ มีอัตราการหมุนของสินค้า อายุเฉลี่ยของสินค้าสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานทางการเงินของสหกรณ์ร้านค้าขนาดกลางของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ แสดงว่าร้านสหกรณ์มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสินค้าคงเหลือ และมีอัตรากำไรสุทธิสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานไม่มากนัก จึงควรพิจารณาปรับปรุงโดยการลดค่าใช้จ่าย เพิ่มรายได้ จะทำให้ร้านสหกรณ์มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น

5. การวิเคราะห์แนวโน้ม

ผลการวิเคราะห์แนวโน้มของฐานะการเงินของร้านสหกรณ์ พบว่า สินทรัพย์และหนี้สินของร้านสหกรณ์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นมากกว่าทุนของร้านสหกรณ์ ถึงแม้ว่าอัตราร้อยละของแนวโน้มด้านหนี้สินมีแนวโน้มสูงขึ้น แต่เมื่อพิจารณาฐานะของตัวเลขจะไม่ส่งผลกระทบต่อฐานะการเงินของร้านสหกรณ์มากนัก เนื่องจากฐานตัวเลขของหนี้สินมีขนาดเล็กกว่าทุน และทุนเรือนหุ้น

ซึ่งเป็นรายการหลักที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงและเป็นที่มาของแหล่งเงินทุนภายในของร้านสหกรณ์ ที่แสดงให้เห็นถึงความมั่นคง

ผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของร้านสหกรณ์ พบว่า ยอดขายและกำไรสุทธิของร้านสหกรณ์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย ถึงแม้ว่าการดำเนินงานของร้านสหกรณ์จะมีกำไรทุกปี แต่ปรากฏว่า มีอัตรากำไรลดลง ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องของการเพิ่มปริมาณขาย และการลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับต้นทุนขาย และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เพื่อให้มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจ

1. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน

ผลการศึกษาการดำเนินงานของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด โดยสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกที่เป็นข้าราชการ และลูกจ้างประจำของกรมส่งเสริมสหกรณ์ที่มีต่อการดำเนินงานของร้านสหกรณ์ สรุปได้ดังนี้

- 1) ด้านการให้บริการ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.12
- 2) ด้านการบริหารของคณะกรรมการ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.29
- 3) ด้านบริการของฝ่ายจัดการและพนักงาน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.42
- 4) ด้านสถานที่ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.65
- 5) ด้านการตรวจสอบกิจการ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.36
- 6) ด้านบริการอื่นๆ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.5
- 7) ด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.39
- 8) ด้านประโยชน์ของสมาชิกที่ได้จากสหกรณ์ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.31

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของสมาชิกในการดำเนินงานของร้านสหกรณ์ เทเวศร์ จำกัด พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.38 ดังนั้น คณะกรรมการดำเนินการควรหาแนวทางในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของร้านสหกรณ์ โดยการเพิ่มชนิดและปริมาณของสินค้าให้หลากหลาย และเพียงพอตรงกับความ ต้องการของสมาชิก ราคาสินค้าที่จำหน่ายควรกำหนดให้มีราคาต่ำกว่าท้องตลาด หรือต่ำกว่า ห้างสรรพสินค้าในบางช่วงเวลา และใช้กลยุทธ์ในการขาย เช่น การลด แลก แจก แถม ในกรณีที่ ตั้งราคาขายเท่ากับราคาท้องตลาด หรือห้างสรรพสินค้า ควรปรับปรุงในเรื่องของการบริหารงาน ให้เหมือนธุรกิจ รับฟังความคิดเห็นของสมาชิก เปิดโอกาสให้สมาชิกรับทราบผลการดำเนินงาน มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และเข้าใจถึงประโยชน์ที่สมาชิกได้จากร้านสหกรณ์ ตลอดจนการทํากิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เป็นต้น

2. ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงาน

สรุปได้ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานกับเพศ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ ระดับความพึงพอใจ ขึ้นอยู่กับเพศ โดยที่ค่า $\chi^2 = 9.79$ เปรียบเทียบกับค่า $\chi^2 = 9.49$ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานกับอายุ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่ ระดับความพึงพอใจ ขึ้นอยู่กับอายุ จากค่า $\chi^2 = 25.95$ และ 25.01 ตามลำดับ เปรียบเทียบกับค่า $\chi^2 = 21.03$ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานกับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านการตรวจสอบกิจการ และด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ ระดับความพึงพอใจขึ้นกับการศึกษา จากค่า $\chi^2 = 25.49$ และ 36.93 ตามลำดับ เปรียบเทียบกับค่า $\chi^2 = 21.03$ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานกับอาชีพ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านการให้บริการ, ด้านการบริหารของคณะกรรมการ, ด้านบริการของฝ่ายจัดการและพนักงาน, ด้านสถานที่, ด้านการตรวจสอบกิจการ, ด้านบริการอื่นๆ

ด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ และด้านประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับจากสหกรณ์ ระดับความพึงพอใจไม่ขึ้นอยู่กับอาชีพ โดยที่ $\chi^2 = 9.49$ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานกับรายได้

ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านการให้บริการ, ด้านการบริหารของคณะกรรมการ, ด้านบริการของฝ่ายจัดการและพนักงาน, ด้านสถานที่, ด้านการตรวจสอบกิจการ, ด้านบริการอื่นๆ, ด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ และด้านประโยชน์ของสมาชิกที่ได้จากสหกรณ์ ระดับความพึงพอใจไม่ขึ้นอยู่กับรายได้ โดยที่ $\chi^2 = 21.03$ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. ความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานกับจำนวนหุ้น

ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านการตรวจสอบกิจการ ระดับความพึงพอใจขึ้นอยู่กับจำนวนหุ้น จากค่า $\chi^2 = 32.34$ เปรียบเทียบกับค่า $\chi^2 = 31.41$ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. ความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานกับระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านการให้บริการ ระดับความพึงพอใจขึ้นอยู่กับระยะเวลาการเป็นสมาชิก จากค่า $\chi^2 = 27.83$ เปรียบเทียบกับค่า $\chi^2 = 21.03$ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านการให้บริการ, ด้านการบริหารของคณะกรรมการ, ด้านบริการของฝ่ายจัดการและพนักงาน, ด้านสถานที่, ด้านการตรวจสอบกิจการ, ด้านบริการอื่นๆ, ด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ และด้านประโยชน์ของสมาชิกที่ได้จากสหกรณ์ ระดับความพึงพอใจไม่ขึ้นอยู่กับรายได้ และอาชีพ ส่วนด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์ ระดับความพึงพอใจขึ้นอยู่กับเพศ การศึกษา ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ ระดับความพึงพอใจขึ้นอยู่กับอายุ ด้านการตรวจสอบกิจการ ระดับความพึงพอใจขึ้นอยู่กับการศึกษา และจำนวนหุ้น

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า ร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด ประสบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ดังนี้

ด้านการบริการของสหกรณ์ ผลการศึกษาพบว่า ด้านสินค้ามีปริมาณและชนิดของสินค้ามีน้อย ไม่หลากหลาย ไม่มีการจัดหมวดหมู่ของสินค้า และไม่ตรงกับความต้องการของสมาชิก นอกจากนี้ สินค้ามีราคาสูงกว่าท้องตลาด ด้านอัตราค่าถัง สหกรณ์มีเจ้าหน้าที่น้อยไม่เพียงพอ

โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีลูกค้ามาก ทำให้ขาดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านการแนะนำการใช้สินค้า สหกรณ์ไม่มีการประชาสัมพันธ์แนะนำสินค้าให้แก่สมาชิก เพื่อจูงใจให้สมาชิกหันมาซื้อสินค้าของสหกรณ์ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องบันทึกเงินสดไม่เพียงพอ โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีลูกค้ามาก การบริการทำได้ช้า ทำให้ลูกค้าเบื่อกัน เพราะต้องรอกว้าน ด้านสถานที่ พื้นที่ร้านสหกรณ์คับแคบ และไม่มีการจัดเป็นสัดส่วนที่เหมาะสม การจรรยาภายในร้านสหกรณ์ไม่สะดวกและรู้สึกอึดอัด นอกจากนี้ สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ

ด้านบริหารงานของสหกรณ์ ผลการศึกษาพบว่า คณะกรรมการของสหกรณ์ไม่มีเวลาในการทำงานให้กับสหกรณ์ ขาดการประชุม และไม่มีการประชุมคณะกรรมการทุกเดือน ด้านนโยบายในการดำเนินธุรกิจ ผู้บริหารสหกรณ์ไม่มีนโยบายในการบริหารจัดการที่ชัดเจน นอกจากนี้ การบริหารยังติดกับระบบราชการ ด้านทุนเรือนหุ้น ร้านสหกรณ์มีทุนเรือนหุ้นน้อยมาก ซึ่งจะมีผลทำให้ร้านสหกรณ์ไม่สามารถขยายธุรกิจได้เท่าที่ควร ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้บริหารร้านสหกรณ์ไม่มีนโยบายในด้านประชาสัมพันธ์ ทำให้สมาชิกขาดการรับทราบข้อมูลข่าวสาร และขาดแรงจูงใจในการทำธุรกิจกับสหกรณ์ ด้านการกำหนดเวลาเปิด - ปิด ร้านสหกรณ์เปิดช้าและปิดเร็ว ทำให้ปริมาณธุรกิจของร้านสหกรณ์ไม่สามารถเพิ่มจำนวนและมูลค่าได้

ข้อเสนอแนะ

จากการสอบถามสมาชิกร้านสหกรณ์ สรุปข้อเสนอแนะของสมาชิก ดังนี้

ด้านการบริการของสหกรณ์ที่เกี่ยวกับสินค้า ควรเพิ่มชนิดและปริมาณสินค้าให้หลากหลาย เช่น ควรจัดให้มีแผนกขายเครื่องใช้ไฟฟ้า และโทรศัพท์มือถือ โดยใช้ระบบหักบัญชีเงินเดือนของสมาชิก และควรจัดให้มีแผนกขายเครื่องสำอาง โดยอาจจัดให้มีการสาธิตการแต่งหน้า สัปดาห์ละ 1 ครั้ง นอกจากนี้ ควรพิจารณาความต้องการของสมาชิก จัดสินค้าให้เป็นหมวดหมู่ ปรับลดราคาสินค้า และใช้กลยุทธ์ทางการตลาด ด้านอัตราค่าจ้าง ควรแบ่งหน้าที่การทำงานให้เป็นระบบ โดยช่วยกันทำงาน เช่น พนักงานคิดเงินค่าสินค้า ทำงานควบคู่กับพนักงานบรรจุสินค้าใส่ถุง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นต้น นอกจากนี้ ควรเปลี่ยนเวลาพักเที่ยงของเจ้าหน้าที่ และควรรับสมัครนักศึกษาฝึกงานมาช่วยในด้านบริการขายสินค้า และจัดสต็อก ด้านการแนะนำการใช้สินค้าแก่สมาชิก ควรจัดทำบอร์ดแนะนำสินค้านรายวัน, สินค้าใหม่ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ควรเชื่อมโยงข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยผ่านระบบ LAN (Local Area Network) ด้านสถานที่ ควรบริหารจัดการด้านพื้นที่ของร้านสหกรณ์ให้กว้างขวางขึ้น เพื่อให้เกิดความคล่องตัว และด้านอื่นๆ เช่น ควรจัดให้มีบริการชำระค่าสินค้า โดยใช้บัตรเครดิต และบริการส่งสินค้าถึงรถยนต์

ด้านการบริหารงานสหกรณ์ที่เกี่ยวกับด้านคณะกรรมการ ควรจัดให้มีการประชุม คณะกรรมการเดือนละครั้ง และควบคุมดูแลบริหารงานของสหกรณ์อย่างจริงจัง ด้านนโยบายในการดำเนินธุรกิจ ควรกำหนดนโยบายที่ชัดเจน และบริหารงานแบบธุรกิจเอกชน ด้านทุนเรือนหุ้น ควรจูงใจให้สมาชิกเพิ่มทุน โดยอาจมีการให้ของขวัญแก่สมาชิกที่มีทุนเรือนหุ้นมาก เช่น ให้คูโปงเงินสด เพื่อซื้อสินค้าฟรีจำนวนหนึ่ง หรือให้เครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรเพิ่ม การประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง ด้านการกำหนดเวลาเปิด – ปิด ควรขยายเวลาเปิด – ปิด จาก 08.00 – 17.00 น. เป็น 07.00 - 18.00 น. และด้านอื่น ๆ เช่น ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เครื่องอบ เครื่องอุ่นอาหาร เป็นต้น และควรจัดให้มีกิจกรรมร่วมของสมาชิก

อภิปรายผล

สำหรับผลการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยอื่น ๆ ที่วิจัยเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพด้านการเงิน การบริหารเงินทุน และความพึงพอใจในการดำเนินงาน ดังนี้ ธนอมจิตต์ ท้าวแคนคำ (2544) ทำการวิจัยเรื่อง “ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการระดมเงินทุนภายใน และประสิทธิภาพการบริหารเงินทุนของสหกรณ์การเกษตรสันทราย จำกัด” พบว่า สหกรณ์มี ประสิทธิภาพสูงในการใช้สินค้าคงเหลือและสินทรัพย์ถาวรในการดำเนินงานเพื่อก่อให้เกิดรายได้ และมีประสิทธิภาพต่ำในการใช้สินทรัพย์รวม เงินสด และลูกหนี้เงินกู้ในการดำเนินงาน เพื่อก่อให้เกิดรายได้ อรพินท์ สุขสวัสดิ์ (2536) ทำการวิจัยเรื่อง “ศึกษาผลการดำเนินงานของ สหกรณ์การเกษตรหนองจอก จำกัด พบว่า ประสิทธิภาพด้านการเงิน โดยศึกษาเฉพาะอัตราส่วนทาง การเงินโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ดี และเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับสหกรณ์เกษตรขนาดใหญ่ทั้งประเทศ ผล โดยรวมของอัตราส่วนทางการเงินของสหกรณ์การเกษตรหนองจอก จำกัด ดีกว่าอัตราส่วนทาง การเงินของกลุ่มเปรียบเทียบ แสดงให้เห็นว่า การดำเนินงานของสหกรณ์ฯ มีประสิทธิภาพใน ระดับที่น่าพอใจ สำหรับประสิทธิผลการดำเนินงานและความคิดเห็นของสมาชิกปรากฏว่า ผล โดยรวมของสมาชิกมีความพอใจมากในการให้บริการธุรกิจทุกด้านของสหกรณ์ ผลการวิเคราะห์ แนวโน้ม และกำไรสุทธิมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น แสดงว่าการดำเนินงานมีประสิทธิผล อัสนีย์ ชาญ กาญจน์ (2543) ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้ารายย่อยที่มีต่อปัจจัยการตลาด : กรณีศึกษาธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก” พบว่า ลูกค้ารายย่อยส่วนใหญ่มีความพึง พพอใจในปัจจัยด้านราคาและด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านสถานที่และด้านการ ส่งเสริมการจำหน่ายลูกค้ามีความพึงพอใจปานกลาง และเมื่อพิจารณาในปัจจัยการตลาดโดยรวม พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจโดยรวมด้านการตลาดมี

ความสัมพันธ์ต่ำกับอาชีพปัจจุบันอย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับวงเงินกู้และวัตถุประสงค์ในการกู้ วงเงินกู้และวัตถุประสงค์ในการกู้ไม่มีความสัมพันธ์กับตลาดรายด้าน แต่มีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับปัจจัยแต่ละด้านย่อย ประสิทธิภาพ จรรยาสุภาพ และรัตนาโพธิสุวรรณ (2544) ทำการวิจัยเรื่อง “ศึกษาแนวทางพัฒนารูปแบบการบริหารงานสหกรณ์ร้านค้า” พบว่า การที่สมาชิกขาดการมีส่วนร่วมการซื้อสินค้า เพิ่มทุนดำเนินงาน เพราะแรงจูงใจด้านเงินปันผลเฉลี่ยคืนลดลง ที่สำคัญขาดความห่วงใย ดูแลด้านบริหารในฐานะเจ้าของ เพราะมีส่วนร่วมรับผิดชอบของธุรกิจในพื้นที่เพียงเล็กน้อยเท่านั้น เป็นปัญหาสำคัญที่สหกรณ์ประสบอยู่

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อให้ร้านสหกรณ์พัฒนาเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น ผู้ทำการศึกษาวิจัยสรุปข้อเสนอแนะ ดังนี้คือ

1. ร้านสหกรณ์ควรหาช่องทางในการนำเงินสด และเงินฝากธนาคารที่มีอยู่นำไปลงทุน เพื่อก่อให้เกิดรายได้ เช่น ควรขยายร้านสหกรณ์ให้กว้างขวางกว่าเดิม ควรนำเงินไปลงทุนซื้อสินค้าให้มีปริมาณมากกว่าเดิม มีความหลากหลาย เพียงพอและตรงกับความต้องการของสมาชิก ปรับปรุงร้านสหกรณ์ให้ใกล้เคียงร้านสะดวกซื้อ เพื่อดึงดูดใจให้สมาชิกมาใช้บริการเพิ่มขึ้น เนื่องจากเมื่อพิจารณาอัตราการเพิ่มของอัตราส่วนทุนหมุนเวียนของร้านสหกรณ์ มีแนวโน้มว่า อาจประสบปัญหาด้านสภาพคล่อง ซึ่งสอดคล้องกับอัตราการหมุนของสินทรัพย์ทั้งสิ้น อัตราร้อยละของรายได้ต่อสินทรัพย์ทั้งสิ้น และอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ของร้านสหกรณ์ในรอบ 10 ปีที่ผ่านมา แสดงให้เห็นว่าร้านสหกรณ์ใช้สินทรัพย์เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงานต่ำ ดังนั้น ร้านสหกรณ์ควรนำเงินสด เงินฝากธนาคารไปลงทุนเพื่อก่อให้เกิดการขาย/บริการ หรือรายได้
2. ร้านสหกรณ์มีสัดส่วนของทุนมากกว่าหนี้สิน ทำให้การขยายตัวของร้านสหกรณ์เป็นไปอย่างค่อนข้างช้า และร้านสหกรณ์สามารถก่อหนี้เพิ่มได้ จึงน่าจะหาโอกาสลงทุน และขยายกิจการของร้านสหกรณ์ เพื่อก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้น โดยการกู้ยืมเงินทุนดอกเบี้ยต่ำจากหน่วยงานของรัฐ เช่น เงินกองทุนพัฒนาสหกรณ์ และอาจนำมาลงทุนในธุรกิจเช่าซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าไว้บริการสมาชิก โดยใช้ระบบหักบัญชีเงินเดือน อาจใช้วิธีดำเนินงานตามแบบอย่างของร้านสหกรณ์ผู้ปฏิบัติการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำกัด
3. ร้านสหกรณ์ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้สูงขึ้น โดยใช้สินทรัพย์ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และควรส่งเสริมให้สมาชิกซื้อสินค้าและใช้บริการของร้านสหกรณ์ นอกจากนี้ ควรเป็นศูนย์กลางจำหน่ายผลไม้ให้สมาชิกตามฤดูกาล

4. ร้านสหกรณ์มีแนวโน้มของอัตรากำไรขั้นต้นเพิ่มขึ้นต่ำ ดังนั้น ร้านสหกรณ์ควรควบคุมค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับต้นทุนขาย ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้ลดลง รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการขาย เพื่อให้ร้านสหกรณ์มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น

5. สมาชิกร้านสหกรณ์ส่วนใหญ่ถือหุ้นต่ำกว่า 120 บาท นอกจากนี้ร้านสหกรณ์มีทุนเรือนหุ้นน้อย จึงควรหาวิธีการจัดหาเงินทุนให้เพิ่มขึ้น โดยทำการระดมทุนจากสมาชิกในรูปแบบต่าง ๆ หรือการให้ผลตอบแทนแก่สมาชิกที่ถือหุ้นมาก เพื่อดึงดูดให้สมาชิกถือหุ้นเพิ่ม หรือติดต่อเชื่อมโยงกับสถาบันการเงินอื่น เพื่อให้ร้านสหกรณ์มีเงินทุนหมุนเวียนในการขายธุรกิจ

6. ควรบริหารจัดการด้านพื้นที่ของร้านให้กว้างขวางขึ้น เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการให้บริการ และในช่วงเวลาเร่งด่วนให้ระดมเจ้าหน้าที่ โดยแบ่งงานกันทำอย่างเป็นระบบ และช่วยกันปฏิบัติงาน เช่น พนักงานคิดเงิน ทำงานอยู่กับพนักงานบรรจุสินค้า ใส่ถุงให้กับสมาชิก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นต้น หรือเปลี่ยนเวลาพักเที่ยงของเจ้าหน้าที่ หรืออาจรับสมัครนักศึกษาฝึกงานมาช่วยด้านบริการขายสินค้า และจัดสต็อก ซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาในด้านอัตรากำไรได้

7. ร้านสหกรณ์ควรจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ แก่สมาชิกให้มากขึ้น เช่น ให้ทุนการศึกษาแก่บุตรสมาชิก จัดประกวดสมาชิกดีเด่นที่ทำธุรกิจกับสหกรณ์อย่างสม่ำเสมอ โดยมีเงินรางวัลให้ จัดฌาปนกิจสงเคราะห์แก่สมาชิกและคู่สมรส เป็นต้น ซึ่งจะเป็นการสร้างแรงจูงใจส่งเสริมขวัญและกำลังใจของสมาชิก และก่อให้เกิดการมีส่วนร่วม

อย่างไรก็ตาม นอกจากประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจของฝ่ายบริหารแล้ว การได้รับการสนับสนุนในด้านการให้ความร่วมมือของฝ่ายสมาชิกในการทำธุรกิจของร้านสหกรณ์นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ซึ่งหากสองฝ่ายนี้ร่วมมือ ประสานสัมพันธ์กันในการดำเนินงานของร้านสหกรณ์ทุกด้านแล้ว จะทำให้ร้านสหกรณ์มีความเจริญก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จได้ในที่สุด ดังนั้น ฝ่ายบริหารร้านสหกรณ์จึงควรหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาควบคู่กันไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาในด้านการบริหารจัดการการเงิน การบริหารธุรกิจ การตลาด และเปรียบเทียบกับสหกรณ์ร้านค้าทั่วประเทศ เพื่อเป็นการวิเคราะห์ฐานะการเงินของสหกรณ์ร้านค้าทั่วไปอย่างแท้จริง และเพื่อความเจริญก้าวหน้าของสหกรณ์ร้านค้าในประเทศไทย

บรรณานุกรม

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. 2545. คู่มือการใช้งานอัตราส่วนมาตรฐานทางการเงินของสหกรณ์
และกลุ่มเกษตรกร. กรุงเทพฯ: กรมตรวจบัญชีสหกรณ์.

กรมส่งเสริมสหกรณ์. 2542. คู่มือการจัดตั้งสหกรณ์ร้านค้า. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์
การเกษตรแห่งประเทศไทย.

กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2547. การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ:
ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กานดา พูนลาภทวี. 2532. สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ชูชีพ อ่อนโคกสูง. 2522. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

ถนอมจิตต์ ท้าวแดนคำ. 2544. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการระดมเงินทุนภายในและ
ประสิทธิภาพการบริหารเงินทุนของสหกรณ์การเกษตรสันทราย จำกัด. เชียงใหม่:
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ธงชัย สันติวงษ์. 2531. หลักการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

นิคม พรหมน้อย. 2529. ความพึงพอใจในการทำงานของครูในโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ในภาคใต้.
สงขลา: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

นริชา เวียงสา. 2545. การจัดการธุรกิจของสหกรณ์การเกษตรแม่ใจ จำกัด ปัญหาและแนวทาง
ในการพัฒนา. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2531. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ:
ภาควิชาการศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2528. “การสร้างแบบวัดเจดคติ”. วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์ 2, 2 (มกราคม – กุมภาพันธ์): 137-153.

ประสิทธิ์ ดงยั้งศิริ. 2527. การวิเคราะห์และประเมินโครงการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โอเคชั่นสโตร์.

ประเสริฐ จรรยาสุภาพ และรัตนา โพธิ์สุวรรณ. 2544. รายงานการวิจัยแนวทางพัฒนารูปแบบการบริหารงานสหกรณ์ร้านค้า. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมสหกรณ์.

พระเจริญชัย มังกรแก้ว, ทรงศักดิ์ ภูมิฐานนท์, พิระบุล พิทักษ์สรยุทธ, พงษ์ศักดิ์ เพิ่มชาติ และสรายุทธ์ แก้วแกมทอง. 2542. ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อระบบการศึกษาของโรงเรียนพระปริยัติธรรม กรณีศึกษา : โรงเรียนพระปริยัติธรรม วัดธรรมมงคล. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พีรเชฐ รอดเหตุภัย. 2532. การวิเคราะห์แนวโน้มทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู นครปฐม จำกัด ระหว่าง พ.ศ. 2521 – 2530. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พูนศักดิ์ บุญนิรันดร์. 2512. ความพึงพอใจในงานของครูโรงเรียนราษฎร์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่สอนถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลายสายอาชีพ หลักสูตรพาณิชยการ และสอนตามหลักสูตร กระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เพชร ชุมทรัพย์. 2534. วิเคราะห์งบการเงิน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภนิกา จารุแสงไฟโรจน์. 2537. ประสิทธิภาพในการบริหารการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ จำกัด ปีทางบัญชี 2532 – 2536. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2520. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2493. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์รุ่งเรืองธรรม.

ร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด. 2525. ข้อบังคับร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด. กรุงเทพฯ: ร้าน.

ร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด. 2542 – 2546. รายงานประชุมใหญ่สามัญประจำปี. กรุงเทพฯ: ร้าน

ร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด. 2543. ข้อบังคับร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด. กรุงเทพฯ: ร้าน.

วิภาพรรณ กนิษฐนาคะ, สมใจ ลักษณะ และเจิดฉัตรศิริ ประจงพิมพ์. การพัฒนาประสิทธิภาพ
ในการทำงาน. กรุงเทพฯ: พงษ์เจริญการพิมพ์.

วิวัฒน์ชัย อยู่เย็นง. 2537. ความรู้ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อสหกรณ์การเกษตรจักราช
จำกัด. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาเกษตร.

สนทนา สุวรรณนิตย์. 2532. ผลการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรสารภี จำกัด
จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

สมเกียรติ ฉายไชน. 2539. ความพึงพอใจของพนักงานสหกรณ์ต่อหน้าที่การงานและผลตอบแทน
ที่ได้รับ 2539. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมสหกรณ์.

สมเกียรติ ฉายไชน. 2541. โอกาสและแนวทางในการพัฒนาร้านสหกรณ์. กรุงเทพฯ:
กองวิชาการ. กรมส่งเสริมสหกรณ์.

สุวรรณ ฑูวโชติ. 2544. วิจัยวิจัยทางสหกรณ์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

อรพินท์ สุขสวัสดิ์. 2536. การวิเคราะห์ประสิทธิภาพด้านการเงินและประสิทธิผลการดำเนินงาน
ของสหกรณ์การเกษตรหนองจอก จำกัด. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

อัศนีชัย ชาญกาญจน์. 2543. ความพึงพอใจของลูกค้าย่อยที่มีต่อปัจจัยด้านการตลาด: กรณีศึกษาธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

Apple, White P.B. 1993. **Organization Behavior**. Englewood Cliffs: Prentice – Hall.

Bear, M. 1974. “Organization Size Satisfaction”. **Academy of Management** 7 (March): 55-57.

Marse, N.C. 1965. **Satisfaction in the white Collar Job**. Michigan: University of Michigan Press.

Millet, J.D. 1954. **Management in Public Service**. New York: McGraw – Hill.

Simon, H.A. 1960. **Adminstrative Behavior**. New York: Macmillan.

Vroom, Victor H. 1964. **Work and Motivation**. New York: John Wiley.

Wolman, B.B. 1973. **Dictionary of Behavior Science**. New York: Van Nostrand Reinhold Company.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก.

ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน
ของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด

ตารางผนวก 1 สถานะการเงินของร้านสหกรณ์ทเวศร์ จำกัด

รายการ	2537	2538	2539	2540	2541	2542	2543	2544	2545	2546
สินทรัพย์หมุนเวียน										
เงินสดและเงินฝากธนาคาร	52,141.33	223,796.83	546,390.97	532,569.18	354,775.12	502,018.70	536,898.15	670,504.40	524,963.30	1,366,425.95
เงินฝากสหกรณ์	638,814.05	817,717.43	911,266.06	943,169.99	1,181,243.33	1,062,648.35	1,058,756.51	1,644,761.60	1,422,267.85	1,450,373.61
ลูกหนี้ - สุทธิ	63,025.82	1,200.00	475,559.36	79,443.00	340,149.95	248,428.24	371,083.27	546,409.65	383,036.38	412,446.90
สินค้าคงเหลือ	184,677.06	123,935.03	190,579.28	203,908.17	164,895.15	176,956.52	163,581.93	118,164.82	132,799.13	138,635.09
วัสดุคงเหลือ	11,093.90	12,872.64	12,755.40	5,248.00	1,297.00	4,308.00	4,924.60	0.00	0.00	0.00
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	200,000.00	203,081.60	13,033.56	0.00	0.00	0.00	1,782.56	0.00	7,326.05	8,247.36
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	1,149,752.16	1,382,603.53	2,149,584.63	1,764,338.34	2,042,360.55	1,994,359.81	2,137,027.02	2,979,840.47	2,470,392.71	3,376,128.91
เงินลงทุนระยะยาว	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	202,000.00	202,000.00	204,000.00	205,000.00	205,000.00
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน	94,758.60	77,003.04	50,303.07	47,435.24	30,521.07	153,632.23	105,783.69	146,312.82	112,871.85	79,499.14
เงินมัดจำถึงแก่อายุ	94,758.60	77,003.04	50,303.07	47,435.24	30,521.07	2,700.00	2,700.00	2,700.00	2,700.00	40,200.00
สินทรัพย์อื่น	3,700.00	4,700.00	204,700.00	204,700.00	204,700.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
รวมสินทรัพย์	1,248,210.76	1,464,306.57	2,404,587.70	2,016,473.58	2,277,581.62	2,352,692.04	2,447,510.71	3,332,853.29	2,790,964.56	3,700,828.05
หนี้สินและทุนของสหกรณ์										
หนี้สินหมุนเวียน										
เจ้าหนี้การค้า	59,605.25	171,140.75	968,459.06	498,019.26	515,461.54	375,538.75	276,631.49	1,052,913.85	372,465.94	1,123,019.91
ส่วนของหนี้ระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระในปี	0.00	0.00	62,500.00	62,500.00	62,479.46	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
คอกเบี้ยค้างจ่ายเงินกู้ยืมหมุนเวียน	11,054.79	10,561.64	8,311.64	4,745.80	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
เงินปันผลและเฉลี่ยคืนค้างจ่าย	51,519.84	41,486.55	46,828.32	63,145.42	67,026.55	30,481.26	33,113.17	0.00	0.00	0.00
ภาษีมูลค่าเพิ่มค้างจ่าย	12,062.93	1,116.99	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ค่าบำรุงสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย	28,008.47	34,052.09	41,868.01	51,868.01	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	7,687.44
เงินเฉลี่ยคืนตามส่วนธุรกิจ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	26,239.29	23,679.42	0.00	0.00	0.00

ตารางผนวก 1 (ต่อ)

รายการ	2537	2538	2539	2540	2541	2542	2543	2544	2545	2546
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	3.60	0.00	15,028.03	23,379.07	34,571.70	20,647.23	13,473.18	61,004.30	68,690.51	98,973.75
รวมหนี้สินหมุนเวียน	162,254.88	258,358.02	1,142,995.06	703,657.56	689,539.25	462,906.53	356,897.26	1,123,918.15	451,156.45	1,229,681.10
หนี้สินระยะยาว										
เงินกู้ยืมหมุนเวียน	250,000.00	250,000.00	125,000.00	62,479.56	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
หนี้สินอื่น										
เงินบริจาคเพื่อซื้อหุ้นสามัญสหกรณ์	1,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
เงินทุนเพื่อชดเชยสินค้าขาดบัญชี	0.00	10,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ทุนเรือนหุ้นตลาดเคลื่อน	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	100.00	13,200.00	14,600.00
เงินเป็นผลกวดเคลื่อน	0.00	7,916.04	7,916.04	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
เงินเฉลี่ยคืนตลาดเคลื่อน	0.00	8,687.88	8,687.88	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
รวมหนี้สินอื่น	1,000.00	26,603.92	16,603.92	0.00	0.00	0.00	100.00	100.00	13,200.00	14,600.00
รวมหนี้สิน	413,254.88	534,961.94	1,284,598.98	766,137.12	689,539.25	462,906.53	356,997.26	1,124,018.15	464,356.45	1,244,281.10
ทุนของสหกรณ์										
ทุนเรือนหุ้น (มูลค่าหุ้นละ 20.00 บาท)										
หุ้นที่ชำระเต็มมูลค่าแล้ว	49,160.00	52,500.00	55,800.00	56,520.00	58,440.00	59,900.00	67,220.00	70,600.00	79,160.00	80,280.00
เงินสำรอง	260,456.26	272,547.10	288,270.85	356,844.08	389,387.17	437,582.56	492,069.38	662,778.76	767,466.65	786,764.96
ทุนสะสมตามข้อบังคับ ระเบียบและอื่น ๆ	404,467.22	447,979.12	405,015.12	511,541.52	755,364.69	1,036,364.69	1,252,576.26	1,272,448.75	1,326,232.68	1,429,021.71
กำไรสุทธิประจำปี	120,872.40	156,318.41	370,902.75	325,430.86	384,850.51	355,938.26	278,647.81	203,007.63	153,748.78	160,480.28
รวมทุนของสหกรณ์	834,955.88	929,344.63	1,119,988.72	1,250,336.46	1,588,042.37	1,889,785.51	2,090,513.45	2,208,835.14	2,326,608.11	2,456,546.95
รวมหนี้สินและทุนของสหกรณ์	1,248,210.76	1,464,306.57	2,404,587.70	2,016,473.58	2,277,581.62	2,352,692.04	2,447,510.71	3,332,853.29	2,790,964.56	3,700,828.05

ที่มา: รายงานกิจการประจำปีของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด ปี 2537 - 2546

ตารางผนวก 2 ผลการดำเนินงานของร้านสหกรณ์เทวศร์ จำกัด

รายการ	2537	2538	2539	2540	2541	2542	2543	2544	2545	2546
ขายสินค้า	2,736,514.94	3,412,407.82	4,250,354.74	3,552,407.06	3,249,625.10	4,052,668.75	3,404,537.55	4,559,569.02	4,288,901.29	5,198,849.85
หัก ต้นทุนขาย (งบต้นทุนขาย)	2,525,082.52	3,172,332.82	3,928,891.96	3,284,589.87	3,013,725.56	3,749,618.13	3,174,788.79	4,218,388.77	3,986,016.04	4,880,845.12
กำไรขั้นต้น	211,432.42	240,075.00	321,462.78	267,817.19	235,899.54	303,050.62	229,748.76	341,180.25	302,885.25	318,004.73
บวก รายได้อื่น	175,140.14	188,578.54	280,585.29	320,061.23	399,264.15	372,257.70	437,766.48	235,005.14	246,833.66	239,770.20
รวม	386,572.56	428,653.54	602,048.07	587,878.42	635,163.69	675,308.32	667,515.24	576,185.39	549,718.91	557,774.93
หัก ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	265,700.16	272,335.13	231,145.32	253,129.84	245,629.47	318,435.45	388,867.43	373,177.76	395,970.13	397,294.65
กำไรในการดำเนินงาน	120,872.40	156,318.41	370,902.75	334,748.58	389,534.22	355,938.26	278,647.81	203,007.63	153,748.78	160,480.28
หัก ดอกเบี้ยจ่าย	-	-	-	9,317.72	4,683.71	-	-	-	-	-
กำไรสุทธิ	120,872.40	156,318.41	370,902.75	325,430.86	384,850.51	355,938.26	278,647.81	203,007.63	153,748.78	160,480.28

ที่มา: รายงานกิจการประจำปีของร้านสหกรณ์เทวศร์ จำกัด ปี 2537 - 2546



ภาคผนวก ข.

แบบสอบถาม

แบบสอบถามโครงการวิจัย

เรื่อง

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพด้านการเงินและความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการ
ดำเนินงาน
ของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด

แบบสอบถามชุดนี้ใช้สำหรับสอบถามสมาชิกร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการทำปัญหาพิเศษของนักศึกษาปริญญาโท สาขาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์ ภาควิชาเศรษฐศาสตร์และสหกรณ์การเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความกรุณาในการตอบแบบสอบถามจากสมาชิก

คำชี้แจง

1. ให้ผู้ตอบแบบสอบถามกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน () และเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

2. กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของสมาชิก

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 21 - 30 ปี

() 31 - 40 ปี

() 41 - 50 ปี

() 51 ปีขึ้นไป

3. นับถือศาสนา

() พุทธ

() อิสลาม

() คริสต์

() อื่น ๆ (ระบุ)

4. สถานภาพ

() โสด

() สมรส

() หม้าย/หย่า

() อื่น ๆ (ระบุ)

5. อาชีพ

() ข้าราชการ

() ลูกจ้างประจำ

6. รายได้ต่อเดือน

() ต่ำกว่า 10,000 บาท

() ตั้งแต่ 10,001 - 20,000 บาท

() ตั้งแต่ 20,001 - 30,000 บาท

() 30,001 บาทขึ้นไป

7. การศึกษาระดับใด

() มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

() อาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

8. ท่านมีหุ้นในสหกรณ์เป็นจำนวนเท่าใด

() ต่ำกว่า 120 บาท

() 120 - 200 บาท

() 220 - 300 บาท

() 320 - 400 บาท

() 420 - 500 บาท

() 500 บาท ขึ้นไป

9. ท่านเป็นสมาชิกร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด มาแล้วกี่ปี

() ต่ำกว่า 5 ปี

() 5 - 10 ปี

() 11 - 15 ปี

() 15 ปีขึ้นไป

10. เหตุที่ท่านสมัครเป็นสมาชิกเพราะ

- () มีคนมาชักชวน
 () มีความเชื่อมั่นในสหกรณ์
 () มีความเชื่อมั่น ศรัทธา ในคณะกรรมการดำเนินการ
 () สินค้าราคาถูก มีคุณภาพ
 () อื่น ๆ (ระบุ)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของสมาชิก

1. ท่านเคยใช้บริการซื้อสินค้าร้านสหกรณ์หรือไม่
 () ไม่เคยใช้
 () เคยใช้
2. ท่านได้ใช้บริการในด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 () ซื้อสินค้า () การใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส
 () การใช้บริการพระราชบัญญัติรถยนต์ () อื่น ๆ (ระบุ)
3. ท่านเคยเข้าร่วมประชุมใหญ่หรือไม่เพียงใด
 () ไม่เคยเข้าร่วมประชุม เพราะ.....
 () เคยเข้าร่วมประชุม จำนวนครั้งที่เข้าร่วมนับตั้งแต่เป็นสมาชิก.....ครั้ง
 เหตุจูงใจที่ทำให้ท่านเข้าร่วมประชุมใหญ่
 () พิจารณาผลการดำเนินงานของสหกรณ์
 () เลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินการที่ดี
 () สิ่งจูงใจ เช่น อาหารกลางวัน จัปฉลากของรางวัล
 () เลือกตั้งผู้ตรวจสอบกิจการ
 () อื่น ๆ (ระบุ)

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

4. ท่านเคยแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานของสหกรณ์บ้างหรือไม่

- () ไม่เคย
 () เคย ด้วยวิธีใด
 () เขียนข้อความลงในเว็บไซต์ของสหกรณ์
 () บอกด้วยวาจากับกรรมการบางท่าน
 () บอกด้วยวาจากับผู้จัดการ
 () ตอบแบบสอบถามของสหกรณ์
 () อื่น ๆ (ระบุ)

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

5. ท่านต้องการให้มีการบริการซื้อ/ขายสินค้า โดยใช้บัตรเครดิตหรือไม่

() ต้องการ

() ไม่ต้องการ

() อื่น ๆ (ระบุ)

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

6. วงเงินขั้นต่ำที่สามารถจ่ายผ่านบัตรเครดิตได้

() 100 บาท

() 200 บาท

() 300 บาท

() 400 บาท

() 500 บาท

() อื่น ๆ (ระบุ)

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของร้านสหกรณ์เทเวศร์ จำกัด

ข้อคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการแก่สมาชิก					
ประเภทอาหารแห้ง					
1. การกำหนดราคาสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย					
2. คุณภาพของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย					
3. ปริมาณสินค้าที่สหกรณ์จัดจำหน่าย					
4. สินค้าที่จำหน่ายในสหกรณ์ตรงกับความต้องการ					
5. สินค้าล้าสมัยค้างสต็อก					
6. ชนิดของสินค้าที่มีให้เลือกซื้อหลากหลาย					
7. สินค้ามีการแยกเป็นหมวดหมู่					
8. บริการส่งสินค้าถึงรถยนต์					
9. ความสะดวกที่ได้รับความจากการซื้อสินค้าและใช้บริการ					
10. ความสะดวกในการชำระเงินและรับทอนเงิน					
ประเภทเครื่องดื่ม					
1. การกำหนดราคาสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย					
2. คุณภาพของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย					
3. ปริมาณสินค้าที่สหกรณ์จัดจำหน่าย					
4. สินค้าที่จำหน่ายในสหกรณ์ตรงกับความต้องการ					
5. สินค้าล้าสมัยค้างสต็อก					
6. ชนิดของสินค้าที่มีให้เลือกซื้อหลากหลาย					
7. สินค้ามีการแยกเป็นหมวดหมู่					
8. บริการส่งสินค้าถึงรถยนต์					
9. ความสะดวกที่ได้รับความจากการซื้อสินค้าและใช้บริการ					
10. ความสะดวกในการชำระเงินและรับทอนเงิน					

ข้อคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
ประเภทผักสด					
1. การกำหนดราคาสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย					
2. คุณภาพของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย					
3. ปริมาณสินค้าที่สหกรณ์จัดจำหน่าย					
4. สินค้าที่จำหน่ายในสหกรณ์ตรงกับความต้องการ					
5. สินค้าค้างไม่สด					
6. ชนิดของสินค้าที่มีให้เลือกซื้อหลากหลาย					
7. สินค้ามีการแยกเป็นหมวดหมู่					
8. บริการส่งสินค้าถึงรถยนต์					
9. ความสะดวกที่ได้รับจากการซื้อสินค้าและใช้บริการ					
10. ความสะดวกในการชำระเงินและรับทอนเงิน					
ประเภทยา และเวชภัณฑ์ (เช่น สมุนไพร ยาอม ยาต้ม)					
5. การกำหนดราคาสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย					
2. คุณภาพของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย					
3. ปริมาณสินค้าที่สหกรณ์จัดจำหน่าย					
6. สินค้าที่จำหน่ายในสหกรณ์ตรงกับความต้องการ					
5. สินค้าค้างสต็อก					
6. ชนิดของสินค้าที่มีให้เลือกซื้อหลากหลาย					
7. สินค้ามีการแยกเป็นหมวดหมู่					
8. บริการส่งสินค้าถึงรถยนต์					
9. ความสะดวกที่ได้รับจากการซื้อสินค้าและใช้บริการ					
7. ความสะดวกในการชำระเงินและรับทอนเงิน					

ข้อคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
ประเภทเครื่องใช้ภายในบ้าน (เช่น อุปกรณ์ทำความสะอาด ผงซักฟอก สุขภัณฑ์ทำความสะอาด เป็นต้น)					
1. การกำหนดราคาสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย					
2. คุณภาพของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย					
3. ปริมาณสินค้าที่สหกรณ์จัดจำหน่าย					
4. สินค้าที่จำหน่ายในสหกรณ์ตรงกับความต้องการ					
5. สินค้าล้ำสมัยค้างสต็อก					
6. ชนิดของสินค้าที่มีให้เลือกซื้อหลากหลาย					
7. สินค้ามีการแยกเป็นหมวดหมู่					
8. บริการส่งสินค้าถึงรถยนต์					
9. ความสะดวกที่ได้รับการซื้อสินค้าและใช้บริการ					
10. ความสะดวกในการชำระเงินและรับทอนเงิน					
ประเภทเครื่องใช้ภายในสำนักงาน					
1. การกำหนดราคาสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย					
2. คุณภาพของสินค้าที่สหกรณ์นำมาจำหน่าย					
3. ปริมาณสินค้าที่สหกรณ์จัดจำหน่าย					
4. สินค้าที่จำหน่ายในสหกรณ์ตรงกับความต้องการ					
5. สินค้าล้ำสมัยค้างสต็อก					
6. ชนิดของสินค้าที่มีให้เลือกซื้อหลากหลาย					
7. สินค้ามีการแยกเป็นหมวดหมู่					
8. บริการส่งสินค้าถึงรถยนต์					
9. ความสะดวกที่ได้รับการซื้อสินค้าและใช้บริการ					
10. ความสะดวกในการชำระเงินและรับทอนเงิน					

ข้อคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านการบริหารของคณะกรรมการดำเนินการ					
1. การบริหารงานของคณะกรรมการฯ					
2. การแก้ปัญหาของสหกรณ์					
3. การบริหารงานในการกำกับดูแลฝ่ายจัดการ พนักงานเจ้าหน้าที่					
4. นโยบายการให้บริการด้านสินค้าและบริการต่าง ๆ					
5. การรับฟังคำวิจารณ์ของสมาชิก					
6. เวลาเปิด – ปิดของสหกรณ์					
7. การกำหนดอัตราเงินปันผลปีที่ผ่านมา 4%					
8. การกำหนดเงินเฉลี่ยคืนปีที่ผ่านมา 3%					
ด้านบริการของฝ่ายจัดการและพนักงาน					
1. ผู้จัดการบริหารงานมีประสิทธิภาพ					
2. อัตราค่าสิ่งของฝ่ายจัดการเหมาะสม					
3. ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์					
4. เตรียมสินค้าและบริการต่าง ๆ ไว้บริการสมาชิก					
5. การปฏิบัติงานในหน้าที่ของพนักงาน					
6. การรับ – จ่ายเงินสด					
7. การประชาสัมพันธ์					
8. พนักงานขายสินค้าให้คำแนะนำได้ดี					
9. การจูงใจให้ซื้อสินค้า					
10. พนักงานมีกริยามารยาทสุภาพ กระตือรือร้นในการให้บริการ แก่สมาชิก และความเป็นกันเอง					
11. พนักงานมีการสังเกต หรือมีการสำรวจ หรือมีการฟัง ความคิดเห็นจากสมาชิกเพื่อนำสิ่งบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไข					
12. บรรยากาศในร้านค้าเป็นกันเอง					
13. พนักงานสหกรณ์จัดสินค้าดูดี เป็นระเบียบ					
14. การติดป้ายราคาชัดเจน มองเห็นได้สะดวก					
15. การเปลี่ยนแปลงราคาสินค้าในร้านสหกรณ์ในแต่ละครั้ง					

ข้อคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
16. การจัดสถานที่ให้บริการสมาชิก					
17. อุปกรณ์เครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องบันทึกเงินสด เพียงพอในช่วงเร่งด่วน					
18. ตะกร้า สำหรับใส่สินค้าเพียงพอและสะอาด ด้านสถานที่					
1. บริเวณสำนักงานสหกรณ์และห้องที่ใช้ต้อนรับสมาชิกที่มา ติดต่อธุรกิจมีความสะอาด สะดวกสบาย					
2. ท่าเลที่ตั้งสหกรณ์					
3. ความสะดวกในการเลือกซื้อสินค้า					
4. ความสะดวกในการจอดรถ					
5. ทางเดินซื้อสินค้าในร้านสหกรณ์					
6. อากาศในร้านสหกรณ์ รวมทั้งแอร์คอนดิชั่น					
7. แสงสว่างในร้านสหกรณ์					
ด้านการตรวจสอบกิจการ					
1. ความสามารถในการตรวจสอบกิจการของผู้ตรวจสอบกิจการ					
2. การควบคุมดูแลของคณะกรรมการดำเนินการ					
3. ความสามารถในการตรวจสอบกิจการของสมาชิก					
4. ความสามารถในการตรวจสอบกิจการของผู้จัดการสหกรณ์					
ด้านบริการอื่น ๆ					
1. การให้บริการรับชำระเงินผ่านบัตรเครดิตเซอร์วิส จำกัด					
2. การจัดทำธุรกิจบริการรับทำพระราชบัญญัติรถยนต์					
3. การให้บริการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพแก่สมาชิก					
4. การให้บริการห่อของขวัญในโอกาสวันปีใหม่ หรือวันสำคัญอื่น ๆ					

ข้อคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านความเชื่อมั่นต่อสหกรณ์					
1. คณะกรรมการดำเนินการมีความสามารถในการบริหารสหกรณ์					
2. ทุนดำเนินงานของสหกรณ์เพียงพอต่อการบริหารงาน					
3. พนักงานสหกรณ์มีความสามารถในการทำธุรกิจสหกรณ์					
4. สหกรณ์ได้เผยแพร่ข้อมูลงานความดี เช่น บริจาคสิ่งของ เพื่อสาธารณกุศล มอบทุนการศึกษา ทำบุญ ฯลฯ ในโอกาสอันควร					
5. ผลการดำเนินงานของสหกรณ์					
6. กำไรสุทธิของสหกรณ์					
ด้านประโยชน์ของสมาชิกที่ได้จากสหกรณ์					
1. การเป็นสมาชิกสหกรณ์ทำให้รู้จักช่วยตนเองและร่วมมือกับสมาชิก					
2. การเป็นสมาชิกสหกรณ์ทำให้มีรายได้สูงขึ้น (เช่น สามารถนำสินค้ามาฝากขายกับสหกรณ์ หรือการบริการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพแก่สมาชิก ช่วยทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น)					
3. การเป็นสมาชิกสหกรณ์ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย (เช่น ซื้อสินค้าราคาถูก และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปซื้อสินค้าข้างนอก)					
4. การเป็นสมาชิกทำให้สามารถซื้อสินค้าในราคาถูกกว่าป้าย (เช่น การมอบส่วนลด 3% ของยอดขาย 100 บาท)					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

4.1 ปัญหา

ด้านการบริการของสหกรณ์

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

ด้านการบริหารงานของสหกรณ์

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

4.2 ข้อเสนอแนะ

ด้านการบริการของสหกรณ์

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

ด้านการบริหารงานของสหกรณ์

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....



ภาคผนวก ก.

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ สกุล	นางนันทา สารทอง
วันเดือนปีเกิด	5 พฤษภาคม 2510
ภูมิลำเนา	นราธิวาส
ประวัติการศึกษา	ปี พ.ศ. 2530 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคนราธิวาส ปี พ.ศ. 2532 ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาเอกบัญชี (บชบ.) วิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
ประวัติการทำงาน	ปี พ.ศ. 2533 ตำแหน่ง นักวิชาการสหกรณ์ 3 สำนักงานสหกรณ์จังหวัดเพชรบูรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ ปี พ.ศ. 2535 ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี 4 กองคลัง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ปี พ.ศ. 2543 ตำแหน่ง หัวหน้างานเงินทุนหมุนเวียน ฝ่ายงบประมาณ กองคลัง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ปี พ.ศ. 2546 ถึงปัจจุบัน ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบัญชีและการเงินกองทุน ส่วนบริหารเงินทุน สำนักพัฒนาระบบการบริหารการจัดการสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์