

การวัดผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด

THE ORGANIZATIONAL PERFORMANCE MEASUREMENT OF BURIRAM
TEACHER SAVING AND CREDIT CO – OPERATIVE, LIMITED

ผู้วิจัย : วาริ กาลิทธิ

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.จูรีพร จันทร์พาณิชย์
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ต่อการให้บริการ และศึกษาปัญหาการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด โดยศึกษาจากสมาชิกสหกรณ์คณะกรรมการการดำเนินงาน และเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด จำนวน 456 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นเครื่องมือวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลภาพ (Balanced Scorecards) โดยจะวัดผลการดำเนินงานใน 4 ด้านคือ ด้านลูกค้าใช้แบบสอบถามวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการปฏิบัติงานภายใน ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม ใช้แบบสอบถามทัศนคติของคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ โดยแบบสอบถามที่ใช้ มี 2 ลักษณะคือ แบบสำรวจรายการ (Check List) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และด้านการเงินใช้สูตรการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ด้านลูกค้า (ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด) ด้านบุคลากรในการให้บริการ และด้านเวลาและความเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด จำแนกตามลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุการเป็นสมาชิก ระดับการศึกษา และต้นสังกัดที่ทำงาน โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลการวิเคราะห์ด้านการปฏิบัติงานภายใน โดยภาพรวมบุคลากรมีทัศนคติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามลักษณะทางประชากรพบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีทัศนคติอยู่ในระดับมาก ยกเว้นผู้ที่มีตำแหน่งงานอื่น ๆ มีทัศนคติในด้านการปฏิบัติงานภายใน อยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการวิเคราะห์ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม โดยภาพรวมบุคลากรมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามลักษณะทางประชากรพบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง แต่บุคลากรที่เป็นเพศชาย ผู้ที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และมีอายุระหว่าง 41-50 ปี ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท และผู้ที่มีตำแหน่งงานเป็นคณะกรรมการดำเนินงานขอมิทัศนคติในด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ในระดับมาก

4. ผลการวิเคราะห์ด้านการเงิน

4.1 อัตราส่วนค่าใช้จ่ายและรายได้สหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด โดยภาพรวมพบว่ามีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นทุกปี แสดงให้เห็นถึงการไม่มีประสิทธิภาพในการใช้จ่ายส่วนอัตราส่วนกำไรมีแนวโน้มลดลง

4.2 อัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อหนี้หมุนเวียนของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด โดยภาพรวมพบว่ามีสภาพคล่องลดลง และอาจส่งผลกระทบต่อชำระหนี้ระยะสั้นในอนาคตได้

4.3 อัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด โดยภาพรวมพบว่าได้นำสินทรัพย์ที่มีอยู่ไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานค่อนข้างไม่มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดรายได้ต่ำ

4.4 อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด โดยภาพรวมพบว่ามีสินทรัพย์ในอัตราส่วนที่ค่อนข้างต่ำในการสร้างผลตอบแทน

4.5 อัตราส่วนผลตอบแทนต่อหุ้นของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด โดยภาพรวมพบว่าอัตราผลตอบแทนต่อหุ้นมีแนวโน้มลดลง

4.6 อัตราส่วนหนี้ต่อสินทรัพย์รวมของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด โดยภาพรวมพบที่ใช้แหล่งเงินทุนภายนอกในการดำเนินงานในอัตราส่วนเพิ่มมากขึ้น

4.7 สรุปการดำเนินงาน และฐานะการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด พบว่าการดำเนินงานมีประสิทธิภาพพอสมควร มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง โดยมีทุนดำเนินงานและผลกำไรสุทธิเพิ่มขึ้นทุกปีอย่างต่อเนื่อง

ABSTRACT

This research aimed to study the performance of Buriram Teacher Saving and Credit Co-operative, Limited, to compare the satisfaction of members towards the services and to study problems happened while it was performing. The members, board, and all officers which were totally about 456 persons were the target of researching. The Balanced Scorecards was the equipment used for researching. There were four issues of researching. First, for the members, the questionnaire was used for collecting. For the co-operative performance and the development of the officers, the questionnaire was used to collect details from the board and all officers. The questionnaire was divided into two parts; Check List and Rating Scale. And for money status, the ratio analysis was used to manage it. Statistics used to analyze the data were percentage, mean and standard deviation.

The research has shown that :

1. For the members, on the services of the co-operative, most members were satisfied but for the place. Some of them pointed out the medium level.

The comparison of satisfaction of members towards the services of the co-operative, divided by gender, duration of being members, education background and company or school, found that wasn't any different at the .05 level.

2. For the performance, all officers were pleased and the research found that all officers were most satisfied except some officers assessed the performance at medium level.

3. For the development of all officers, most of them showed only the medium level on it but male officers participants who were between 31 -40 and 41 – 50, samples who got a master degree and the board of management showed the satisfaction in highest degree.

4. For money analysis, the research found that :

The expenditure was increased every year. This means they spent inefficiently. Moreover, the profit of the co-operative seemed to decrease.

The ratio between the budget and the debt, the researcher found that there was a terrible sign which might cause the payment of the members in the future.

For the ratio of the money and all its properties, it was found that the co-operative managed them inefficiently and caused the low income.

For the ratio of profit on properties, it was found that the co-operative had few properties in managing for higher income.

For the ratio between the gain and share, it was found that all share holder would have less money than the past.

For the ratio between the debt and the properties, it was found that the co-operative used outside capital for performance more than the past.

For the conclusion and the money status of the co-operative, it was found that the performance was on the satisfied level. The status was firm and the profit increased every year.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นองค์กรธุรกิจ ประเภทสถาบันการเงินอื่นที่ไม่ใช่ธนาคาร จัดตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์ และการให้กู้ยืมเงินของสมาชิก เพื่อความจำเป็นอื่น ๆ มักจัดตั้งในกลุ่มคนที่ทำงานในหน่วยงานหรือผู้มีรายได้อื่นๆ ได้ประจำโดยเฉพาะในวงราชการ ซึ่งบทบาทสำคัญของสหกรณ์ออมทรัพย์คือการส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักประหยัดคอดออม และเป็นแหล่งเงินกู้ให้แก่สมาชิกเมื่อเกิดความจำเป็น โดยยึดหลักการช่วยเหลือตนเองและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

สหกรณ์ออมทรัพย์ดำเนินงาน โดยคณะกรรมการดำเนินงาน ซึ่งเป็นสมาชิกของสหกรณ์ที่ได้รับเลือกในที่ประชุมใหญ่ของสหกรณ์ หน้าที่ของคณะกรรมการดำเนินงานคือการกำหนดนโยบายในการบริหารงาน และจัดหาจัดจ้างผู้จัดการ ให้ปฏิบัติงานในสหกรณ์ภายใต้การควบคุมดูแลของคณะกรรมการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานของสหกรณ์เกิดประโยชน์สูงสุดการดำเนินการดังกล่าวจะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ถ้าไม่ได้รับความร่วมมือจากสมาชิกในฐานะที่เป็นเจ้าของร่วมกัน การมีระบบการดำเนินงาน และวิธีการบริหารองค์กร เพื่อประโยชน์ของสมาชิกเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งทั้ง 3 ส่วนนี้จะต้องดำเนินการให้ดำเนินการให้สัมพันธ์ซึ่งกันและกัน (วรศักดิ์ ทูมมานนท์.อ้างถึงใน สอน โสพรรณ. 2544: 2)

สหกรณ์ออมทรัพย์ศรีภูมิมีบทบาทสำคัญในการช่วยแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจของครูได้ซึ่งสภาพปัจจุบันของครูส่วนใหญ่จะประสบปัญหาทางเศรษฐกิจ เนื่องจากมีรายได้อื่นๆ จากเงินเดือนเป็นหลัก แม้ว่าครูจะได้รับสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์อื่นๆ อีกก็ตาม รายได้ก็ยังไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องหาแหล่งเงินกู้เพื่อแก้ปัญหาค่าใช้จ่าย แหล่งเงินกู้หลักของครูนอกจากธนาคารแล้วสหกรณ์ออมทรัพย์ครูก็เป็นแหล่งเงินกู้ที่สำคัญแห่งหนึ่ง เพราะเป็นสถาบันการเงินที่มีครูเป็นสมาชิกร่วมกันและดำเนินการเพื่อประโยชน์ของสมาชิกร่วมกันสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด จดทะเบียนจัดตั้งเมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2504 สมาชิกได้แก่ผู้ประกอบอาชีพครูและผู้ที่เคยประกอบอาชีพครูในเขตพื้นที่จังหวัดบุรีรัมย์ วัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์ของข้าราชการครูและช่วยเหลือเพื่อนครูที่ได้รับความเดือดร้อน สำนักงานตั้งอยู่ที่ 36/100 อินจันทร์ณรงค์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ปัจจุบันมีสมาชิกจำนวน 15,222 คนมีทรัพย์สินรวมมูลค่ากว่า 2

พันล้านบาท การดำเนินกิจการของสหกรณ์กระทำ โดยคณะกรรมการดำเนินงานของสหกรณ์ จำนวน 14 คน ซึ่งปัญหาการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาส่วนหนึ่ง คือ สภาพคล่องทางการเงิน ที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้ เนื่องจากสภาพเหตุการณ์และปัญหาในบ้านเมือง ซึ่งส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินงานของสหกรณ์

ผลการตรวจสอบกิจการปี พ.ศ. 2548 ของคณะผู้ตรวจสอบกิจการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด (รายงานกิจการประจำปี. 2548 : 16-17) พบว่าเอกสารทางบัญชีบางรายการไม่สมบูรณ์ ค่าใช้จ่ายและค่าสาธารณูปโภคสูงเกินจริง การลงนามในสัญญาเพื่อค้ำประกันยังไม่เรียบร้อย การประชาสัมพันธ์ข่าวสารแก่สมาชิกไม่ชัดเจน และสภาพปัญหาการขึ้นกู้เงินสามัญที่ต้องใช้เวลานาน ผลการตรวจสอบดังกล่าวเกิดจากผลการดำเนินงานทางด้านการเงิน การปฏิบัติงานภายใน และการเรียนรู้และนวัตกรรมของสหกรณ์ครูบุรีรัมย์ จำกัด ไม่ดีพอ ซึ่งอาจจะส่งผลถึงความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการในอนาคต โดยคณะผู้ตรวจสอบกิจการได้เสนอแนะการปรับปรุงสภาพปัญหาต่อคณะกรรมการดำเนินงานเพื่อพัฒนากิจการ

จากบทบาทของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด ที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตทางด้านเศรษฐกิจของครู และผลการตรวจสอบกิจการข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด โดยกวรวัดผลการดำเนินงานได้ใช้เทคนิคการปฏิบัติงานแบบคลุยภาพ ซึ่งจะสามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานได้ทั้ง 4 ด้านอย่างสมดุล ผลการวิจัยที่ได้รับจะช่วยให้การพัฒนากิจการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด
3. เพื่อศึกษาปัญหาการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการศึกษาการบริหารงานของคณะกรรมการและผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด ในครั้งนี้ คาดว่าจะเกิดประโยชน์ดังนี้

1. ทำให้ทราบผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด
2. ทำให้ทราบข้อมูลเปรียบเทียบเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิก ต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์
3. ทำให้ทราบปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู

บุรีรัมย์ จำกัด

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวัดผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด วัดโดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า เครื่องมือวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecards) ใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความพึงพอใจของสมาชิก ตัวแปรที่ใช้ศึกษาด้านความพึงพอใจของสมาชิก ได้แก่ ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด ในด้านเวลาและความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้ความสะดวกในการมารับบริการด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่
2. ด้านการปฏิบัติงานภายในองค์กร ได้แก่ ทักษะของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานในสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด
3. ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร ได้แก่ การพัฒนาวิธีการให้บริการสมาชิก และการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ
4. ด้านการเงิน ได้แก่ อัตราส่วนทางการเงิน

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด จำนวน 15,222 คน เจ้าหน้าที่จำนวน 35 คน และคณะกรรมการดำเนินงานจำนวน 15 คน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ

1. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด จำนวน 406 คน โดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน ซึ่งการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางของยามานะ (Yamane)
2. เจ้าหน้าที่จำนวน 35 คน ใช้ประชากรในการศึกษา
3. คณะกรรมการดำเนินงานของจำนวน 15 คน ใช้ประชากรในการศึกษา

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

ลักษณะทางประชากรของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ การเป็นสมาชิก ระดับการศึกษา ต้นสังกัดที่ทำงาน

ตัวแปรตาม

ตัวแปรพึ่งพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด

ผลการวิจัย

การวัดผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด โดยใช้เครื่องมือวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ ผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ด้านลูกค้า (ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายได้ พบว่าด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านเวลาและความรวดเร็วมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด จำแนกตามต้นสังกัดที่ทำงาน โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลการวิเคราะห์ด้านการปฏิบัติงานภายใน โดยภาพรวมบุคลากรมีทัศนคติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามลักษณะทางประชากรพบว่า ผู้ที่มีตำแหน่งงานอื่น ๆ มีทัศนคติในด้านการปฏิบัติงานภายใน อยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการวิเคราะห์ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม โดยภาพรวมบุคลากรมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามลักษณะทางประชากรพบว่า ผู้ที่เป็นเพศชาย ผู้ที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และมีอายุระหว่าง 41-50 ปี ผู้ที่มีตำแหน่งงานเป็นคณะกรรมการดำเนินงาน ทัศนคติในด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมอยู่ในระดับมาก

4. ผลการวิเคราะห์ด้านการเงิน

อัตราส่วนค่าใช้จ่ายและรายได้ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด โดยภาพรวมพบว่ามีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นทุกปี แสดงให้เห็นถึงการมีประสิทธิภาพในการใช้จ่าย ส่วนอัตราส่วนกำไร มีแนวโน้มลดลง

อัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อหนี้สินหมุนเวียนของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด โดยภาพรวมพบว่ามีสภาพว่ามีสภาพคล่องลดลง และอาจส่งผลกระทบต่อชำระหนี้ระยะสั้นในอนาคตได้

อัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด โดยภาพรวมพบว่าได้นำสินทรัพย์ที่มีอยู่ไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานค่อนข้างไม่มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดรายได้น้อย

อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด โดยภาพรวมพบว่าได้นำสินทรัพย์ที่มีอยู่ไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานค่อนข้างไม่มี

อัตราส่วนผลตอบแทนต่อหุ้นของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด โดยภาพรวมพบว่าอัตราผลตอบแทนต่อหุ้นมีแนวโน้มลดลง

อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์รวมของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด โดยภาพรวมพบว่าสหกรณ์ใช้แหล่งเงินทุนภายนอกในการดำเนินงานในอัตราส่วนเพิ่มมากขึ้น

สรุปการดำเนินงาน และฐานะการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด พบว่า โดยภาพรวมการดำเนินงานมีประสิทธิภาพพอสมควร มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง โดยมีทุนดำเนินงาน และผลกำไรสุทธิเพิ่มขึ้นทุกปีอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผล การวัดผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด โดยใช้เครื่องมือวัดผลการปฏิบัติแบบคุณภาพ ซึ่งจะวิเคราะห์สหกรณ์ใน 4 ด้านคือ ด้านลูกค้า ด้านการปฏิบัติงานภายใน ด้านการเรียนรู้แบบนวัตกรรม และด้านการเงิน ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายดังนี้

1. ด้านลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเรียงตามข้อ พบว่าด้านการให้บริการ ด้านบุคลากรในการให้บริการ ด้านเวลาและความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สืบเนื่องจากสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด มีแผนพัฒนาด้านการบริการ โดยจัดให้มีการพัฒนาบริการสมาชิกที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ในลักษณะของการบริการยุคใหม่ที่คำนึงถึงความพึงพอใจของสมาชิกเป็นสำคัญ และดำเนินการกำหนดมาตรฐานการใช้บริการ ส่วนในด้านอาคารสถานที่ สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เกิดจากสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด มีแผนพัฒนาสำนักงาน ซึ่งขณะนี้กำลังดำเนินการก่อสร้างอาคารสำนักงานหลังใหม่ยังไม่แล้วเสร็จ และได้เช่าอาคารพาณิชย์เป็นสำนักงานที่ทำการชั่วคราวในปัจจุบัน จึงอาจจะมีผลต่อระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด จำแนกตามเพศ อายุการเป็นสมาชิก ระดับการศึกษา และต้นสังกัดที่ทำงาน โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สมาชิกที่มีลักษณะทาง

ประชากรต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สอนง กาญจนการุณ (2548 : 54 – 62) ที่ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด พบว่าความเห็นของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด โดยภาพรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สมาชิกที่มีความแตกต่างในเรื่องเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ ให้ความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

2. ด้านการปฏิบัติงานภายใน ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของคณะกรรมการดำเนินงานและ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด โดยภาพรวมบุคลากรมีทัศนคติ ในการปฏิบัติงานภายในของคณะกรรมการดำเนินงาน และเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้อง กับการศึกษาปัญหาพิเศษของ สอน โสมแพน (2544 : 80-85) ที่ศึกษาเรื่อง การวัดผลการดำเนินงาน ขององค์กร ด้วยเทคนิค Balanced scorecard กรณีศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด พบว่าเจ้าหน้าที่มีเจตคติต่อการปฏิบัติงานภายในองค์กรอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาตามลักษณะทาง ประชากรพบว่า ผู้ที่มีตำแหน่งงานอื่น ๆ ในสหกรณ์ มีทัศนคติในด้านการปฏิบัติงานภายใน อยู่ใน ระดับปานกลาง ทั้งนี้ระดับทัศนคติของผู้ที่มีตำแหน่งงานอื่น ๆ ในการปฏิบัติงานภายใน อยู่ในระดับ ปานกลาง ทั้งนี้ระดับทัศนคติของผู้ที่มีตำแหน่งงานอื่น ๆ ในสหกรณ์ อาจเกิดจากองค์ประกอบที่ทำให้ เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน 11 ประการที่กล่าวถึงในการศึกษาของ เฮร์เบอร์ก และคณะ (Herzberg and others, 1959 : อ้างถึงใน สอนง กาญจนการุณ, 2548 : 28) โดยศึกษาจากนักบินและ วิศวกร จำนวน 200 คน เพื่อหาว่าอะไรเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ในการทำงาน พบว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจมี 5 ประการ ได้แก่ การได้รับความสำเร็จ การ ยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้า ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิด ความไม่พึงพอใจมี 11 ประการ ได้แก่ เงินเดือน โอกาสความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาฐานะของอาชีพ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การ นิเทศงาน นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยและชีวิตส่วนตัว

3. ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของคณะกรรมการดำเนินงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด โดยภาพรวมบุคลากรมี ทัศนคติด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ในด้านการเรียนรู้นั้นได้มี แผนพัฒนาบุคลากรระยะ 5 ปีในแผนพัฒนาบุคลากรปี 2548 สหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด ได้ให้ ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรแต่ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก แผนพัฒนาด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร ส่วนในด้านนวัตกรรมใหม่ ๆ ได้มีการ พัฒนาขึ้นตามลำดับ แต่อาจจะยังไม่สามารถสนองความต้องการของลูกค้าได้ถึงระดับที่ดี จึงสะท้อน

กลับมาถึงทัศนคติของคณะกรรมการดำเนินงานและเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด

4. ด้านการเงิน

4.1 อัตราส่วนค่าใช้จ่ายและรายได้ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด พบว่ามีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นทุกปี เมื่อตรวจสอบงบประมาณรายจ่ายประจำปีพบว่ามีรายการค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมขึ้นมาหลายรายการ และเป็นเงินจำนวนมาก เช่น เงินชดเชย ค่าสวัสดิการ โครงการสงเคราะห์สมาชิกเสียชีวิต (กสส.) จึงส่งผลให้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นและรายได้ลดลง

4.2 อัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อหนี้สินหมุนเวียนของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด พบว่ามีหนี้สินที่เกิดจากเงินเบิกเกินบัญชีเป็นจำนวนมากใน 2 ปีหลัง รวมทั้งมีเงินกู้ยืมระยะสั้น และมีหนี้สินหมุนเวียนอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้นส่งผลให้สภาพคล่องลดลง และอาจส่งผลต่อการชำระหนี้ระยะสั้นในอนาคตได้

4.3 อัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด พบว่าได้นำสินทรัพย์ที่มีอยู่ไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานค่อนข้างไม่มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดรายได้ต่ำ อาจเนื่องมาจากสินทรัพย์ที่มีอยู่เป็นสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เช่น โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น จึงส่งผลหมุนเวียนสินทรัพย์ลดลง

4.4 อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด สินทรัพย์ของเพิ่มขึ้นเป็นทรัพย์สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ จึงทำให้อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ค่อนข้างต่ำ

4.5 อัตราส่วนผลตอบแทนต่อหุ้นของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด ลดลงทุกปี แต่กำไรสุทธิมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณาการจัดสรรกำไรสุทธิประจำปีพบว่า มีการจัดสรรในส่วนของโบนัสกรรมการและเจ้าหน้าที่ ทูนาสาธารณประโยชน์ได้แก่ ทูนาสำรอง ทูนารักษาปันผล ทูนาสาธารณประโยชน์เพิ่มขึ้นทุกปี รวมทั้งในปี พ.ศ. 2548 มีการอนุมัติเงินจัดสรรสำหรับขยายกิจการ เพิ่มเติมขึ้นมาอีกหนึ่งรายการ จึงทำให้การจัดสรรผลตอบแทนต่อหุ้น และเงินเฉลี่ยคืนสมาชิกมีอัตราส่วนที่น้อยลง

4.6 อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์รวมของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด จากการที่มีสินทรัพย์เพิ่มขึ้นแต่เป็นสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และก่อให้เกิดรายได้ในอัตราส่วนที่ต่ำ จึงทำให้ต้องใช้แหล่งเงินทุนภายนอกในการดำเนินงานในอัตราส่วนเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการวัดผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด ในครั้งนี้ทำให้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ด้านอาคารและสถานที่ ควรมีการปรับปรุงให้มีที่จอดรถให้เพียงพอกับสมาชิก ปรับปรุงสถานที่ให้ร่มรื่นมีบริเวณให้สมาชิกนั่งพักรับการบริการที่เพียงพอ และควรจัดทำป้ายบอกช่องบริการที่ชัดเจนและมีสัดส่วน

ควรมีการจัดทำแผนเชิงปฏิบัติการในเรื่องการพัฒนาบุคลากรและนวัตกรรมร่วมกัน
ทั้งองค์กร

ควรจัดให้มีการฝึกอบรมทักษะเฉพาะด้านให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้มีความชำนาญ ตำแหน่งที่มีจำนวนมาก และส่งเสริมเจ้าหน้าที่ให้ได้รับการศึกษาต่อ

ด้านการเงิน ควรมีมาตรการควบคุมค่าใช้จ่ายของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด ให้รัดกุมโดยเพิ่มจำนวนครั้งในการตรวจสอบภายใน เนื่องจากสหกรณ์มีแผนพัฒนาในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านอาคารสถานที่ ด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ อาจทำให้สภาพคล่องทางการเงินลดลง

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด ควรนำหลักการปฏิบัติงานแบบคุณภาพไปใช้ในการดำเนินงาน เพราะทำให้ผู้บริการสามารถเห็นภาพของผลการดำเนินงานที่ชัดเจน ทั้งด้านการเงินและด้านการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 ควรทำวิจัยความต้องการของคณะกรรมการดำเนินงานและเจ้าหน้าที่ต่อการเรียนรู้ และนวัตกรรมของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด เพื่อให้ทราบปัญหาและนำมาวางแผนปรับปรุงในด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

สนอง กาญจนการุณ. (2548). ความคิดเห็นของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด. การศึกษาปัญหาพิเศษ. บช.ม. (บริหารธุรกิจ). มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สอน โสมแพน. (2544). การวัดผลการดำเนินงานขององค์กร ด้วยเทคนิค **Balanced Scorecard**
กรณีศึกษา : สหกรณ์ออมทรัพย์ครูร้อยเอ็ด จำกัด. การศึกษาปัญหาพิเศษ. บช.ม.
(บริหารธุรกิจ). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.