

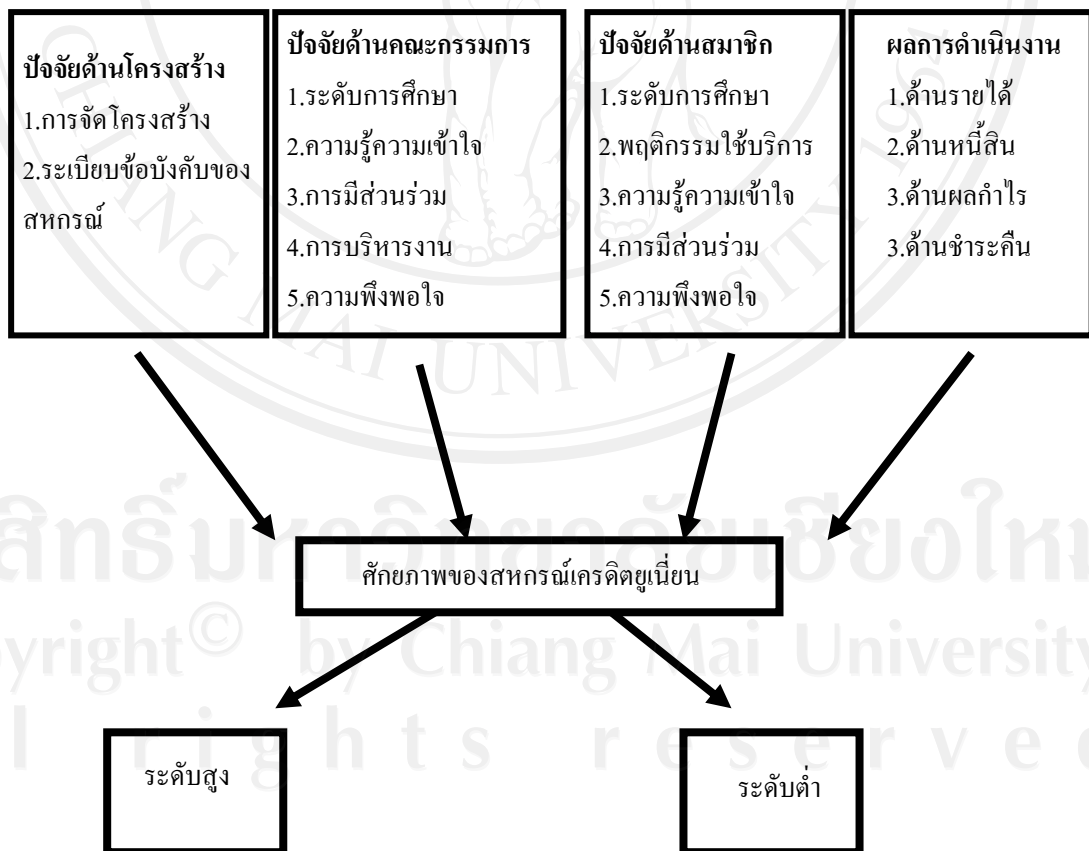
บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

3.1 กรอบแนวคิดของการศึกษา

การศึกษาศักยภาพของกลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียนนั้นมีกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดของการศึกษา

จากกรอบแนวคิดข้างต้นศักยภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียนนั้นประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ปัจจัย ได้แก่

ปัจจัยที่หนึ่ง ปัจจัยด้านโครงสร้าง

1) ปัจจัยด้านการจัดโครงสร้าง สหกรณ์เครดิตยูเนียนที่มีศักยภาพดีควรมีโครงสร้างการจัดองค์กรซึ่งประกอบไปด้วย ผู้จัดการฝ่ายการเงิน บัญชี และธุรการ คณะกรรมการพิจารณาเงินกู้ คณะกรรมการอำนวยการ คณะกรรมการให้การศึกษา คณะกรรมการการดำเนินการ และคณะผู้ตรวจสอบ

2) ปัจจัยเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์เครดิตยูเนียน การดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่มีศักยภาพดีต้องมีการวางกฎระเบียบในการดำเนินงานอย่างชัดเจน โดยคณะกรรมการและสมาชิกต้องมีส่วนร่วมในการออกกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆตลอดจนมีการควบคุมให้มีการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

ปัจจัยที่สอง ปัจจัยด้านคณะกรรมการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

1) ระดับการศึกษา สหกรณ์เครดิตยูเนียนที่มีคณะกรรมการที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีศักยภาพดีกว่าสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่คณะกรรมการมีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า

2) ความรู้ความเข้าใจ สหกรณ์เครดิตยูเนียนที่มีคณะกรรมการระดับความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานสูงจะมีศักยภาพดีกว่าสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่คณะกรรมการมีระดับความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานที่ต่ำกว่า

3) การมีส่วนร่วม สหกรณ์เครดิตยูเนียนที่มีคณะกรรมการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสูงจะมีศักยภาพดีกว่าสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่คณะกรรมการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการที่ต่ำกว่า

4) การบริหารสหกรณ์เครดิตยูเนียน เกี่ยวกับความเหมาะสมและความเพียงพอเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน เช่น เงินออมสมทบในปัจจุบัน จำนวนวงเงินสินเชื่อ รูปแบบการออมของสมาชิก หลักในการอนุมัติสินเชื่อ หนี้ค้างชำระ การจัดการปัญหาหนี้ค้างชำระ การจ่ายเงินปันผล การบำรุงสาธารณประโยชน์ และการจ่ายค่าตอบแทนของคณะกรรมการ สหกรณ์เครดิตยูเนียนที่มีคณะกรรมการมีระดับคะแนนมากจะมีศักยภาพดีกว่าสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่คณะกรรมการมีระดับคะแนนที่ต่ำกว่า

5) ความพึงพอใจในการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน สหกรณ์เครดิตยูเนียนที่คณะกรรมการมีความพึงพอใจในการดำเนินงานสูงจะมีศักยภาพดีกว่าสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่คณะกรรมการมีความพึงพอใจในการดำเนินงานที่ต่ำกว่า

ปัจจัยที่สาม ปัจจัยด้านสมาชิก

- 1) ระดับการศึกษา สหกรณ์เครดิตยูเนียนที่สมาชิกส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงจะมีศักยภาพดีกว่าสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่สมาชิกส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า
- 2) พฤติกรรมการใช้บริการ สหกรณ์เครดิตยูเนียนที่สมาชิกมีความถี่ในการใช้บริการมากจะมีศักยภาพดีกว่าสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่สมาชิกมีความถี่ในการใช้บริการที่ต่ำกว่า
- 3) ความรู้ความเข้าใจ สหกรณ์เครดิตยูเนียนที่สมาชิกมีระดับความรู้ความเข้าใจสูงจะมีศักยภาพดีกว่าสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่สมาชิกมีระดับความรู้ความเข้าใจที่ต่ำกว่า
- 4) การมีส่วนร่วม สหกรณ์เครดิตยูเนียนที่สมาชิกมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสูงจะมีศักยภาพดีกว่าสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่สมาชิกมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการน้อยกว่า
- 5) ความพึงพอใจในการใช้บริการ สหกรณ์เครดิตยูเนียนที่สมาชิกมีความพึงพอใจในการใช้บริการสูงจะมีศักยภาพดีกว่าสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่คณะกรรมการมีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ต่ำกว่า

ปัจจัยที่สี่ ปัจจัยด้านผลการดำเนินงาน

- 1) ด้านรายได้ สหกรณ์เครดิตยูเนียนที่มีศักยภาพดีควรมีรายได้จากการดำเนินงานที่ดีขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา
- 2) ด้านหนี้สิน หนี้สินของสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่มีศักยภาพดี ควรมีหนี้สินจากการดำเนินงานลดลงเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา
- 3) ด้านผลกำไร สหกรณ์เครดิตยูเนียนที่มีศักยภาพดีควรมีผลกำไรที่ดีขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิเคราะห์การดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในอำเภอฝางจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งมีสหกรณ์เครดิตยูเนียนอยู่สองแห่งคือของสหกรณ์เครดิตยูเนียนครูฝางพัฒนา จำกัด และสหกรณ์เครดิตยูเนียนคุณธรรมนันทารามรวมใจฝาง จำกัด โดยจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างสมาชิกจากคือ สหกรณ์เครดิตยูเนียนครูฝางพัฒนา จำกัด และสหกรณ์เครดิตยูเนียนคุณธรรมนันทารามรวมใจฝาง จำกัด จำนวน 372 คน โดยแบ่งเป็นสมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนครูฝางพัฒนา จำกัด จำนวน 300 คนและสมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนคุณธรรมนันทารามรวมใจฝาง จำกัด จำนวน 72 คน และเก็บข้อมูลจากคณะกรรมการทุกคนของ สหกรณ์เครดิตยูเนียนครูฝางพัฒนา จำกัดจำนวน15 คนและสหกรณ์เครดิตยูเนียนคุณธรรมนันทารามรวมใจฝาง จำกัด จำนวน 13 คน

โดยใช้การกำหนดคกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane ที่กำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังสูตรของ Taro Yamane (1967) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(E)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

E = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

(Yamane, T. 1967. Elementary Sampling Theory, USA: Prentice Hall)

$$\text{จาก } n = \frac{N}{1 + N(E)^2}$$

โดยที่ N = 5,315 คน(มาจากสหกรณ์ครูฝางฯ 4,498 คนและสหกรณ์นันทารามฯ 817 คน)

$$E = 0.05$$

$$\text{จะได้ } n = \frac{5,315}{1 + 5,315 (0.05)^2} = \frac{5,315}{14.2875} = 372 \text{ คน}$$

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ลำดับที่	ชื่อกลุ่ม	จำนวนสมาชิก(คน)	จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง(คน)	จำนวนคณะกรรมการ(คน)	จำนวนคณะกรรมการกลุ่มตัวอย่าง(คน)
1	ครูฝางพัฒนา	4,498	300	15	15
2	คุณธรรมนันทารามรวมใจฝาง	817	72	13	13

3.3 วิธีการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ในการวิเคราะห์โครงสร้างและการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน มีวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

3.3.1 การวิเคราะห์โครงสร้างด้านการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

1) ศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลด้าน โครงสร้างของสหกรณ์ในด้านรูปแบบการบริหารจัดการและการดำเนินงาน

2) ศึกษาเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์เครดิตยูเนียนทั้งระเบียบและข้อบังคับในการดำเนินงาน ระเบียบและข้อบังคับสำหรับคณะกรรมการ ตลอดจนระเบียบและข้อบังคับสำหรับสมาชิก

3.3.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียน สามารถจำแนกได้ ดังนี้

ก.ปัจจัยด้านโครงสร้าง โดยทำการศึกษาในประเด็นดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 การจัดโครงสร้างในการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ประเด็นที่ 2 ระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงคุณภาพและแปรผลออกมาในลักษณะของบทสรุปเพื่อทำการเปรียบเทียบระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนทั้งสองแห่ง

ข.ปัจจัยด้านคณะกรรมการ โดยทำการศึกษาในประเด็นดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ระดับการศึกษาของคณะกรรมการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำเสนออยู่ในรูปของความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และแปรผลออกมาในลักษณะของบทสรุปเพื่อทำการเปรียบเทียบระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนทั้งสองแห่ง

ประเด็นที่ 2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสหกรณ์เครดิตยูเนียนของคณะกรรมการสหกรณ์เครดิตยูเนียน ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับความรู้เรื่องการจัดตั้งสหกรณ์เครดิตยูเนียน การบริหารงาน การออกหุ้น คุณสมบัติและหน้าที่ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน คุณสมบัติและหน้าที่ของคณะกรรมการสหกรณ์เครดิตยูเนียน การชำระค่าหุ้น การรับฝากเงิน การกู้ยืมเงินและคืนเงินทุน อัตราดอกเบี้ยของสหกรณ์เครดิตยูเนียน รวมถึงวัตถุประสงค์ของการกู้ยืมเงิน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำเสนออยู่ในรูปของความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย เพื่อทำการเปรียบเทียบระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนทั้งสองแห่ง

สำหรับลักษณะคำถามจะเป็นการถามเพื่อให้คณะกรรมการสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนตอบเพียง ผิด หรือ ถูก โดยให้คะแนนดังนี้

ถ้าตอบ ถูกต้อง	ให้	1 คะแนน
ถ้าตอบ ผิด	ให้	0 คะแนน
และมีเกณฑ์การแปลผลคะแนนดังนี้		
คะแนนต่ำกว่า 5 คะแนน	แปลความว่า	มีความรู้ระดับน้อย
คะแนน 5 – 8 คะแนน	แปลความว่า	มีความรู้ระดับปานกลาง
คะแนน 9 – 12 คะแนน	แปลความว่า	มีความรู้ระดับดี
คะแนน 13 คะแนนขึ้นไป	แปลความว่า	มีความรู้ระดับดีมาก

ประเด็นที่ 3 การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ ส่วนร่วมของคณะกรรมการสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนในการออกระเบียบ บังคับ การรับสมาชิก การสำรวจและจัดทำข้อมูล การทำนิติกรรมสัญญา การเข้าร่วมประชุม การจัดทำระเบียบ การร่วมระดมทุน การให้คำแนะนำแก่สมาชิก การพิจารณาให้กู้ การติดต่อประสานงาน การเสนอปัญหาต่อที่ประชุม และการติดตามเร่งรัดหนี้สิน และใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำเสนออยู่ในรูปของความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย เพื่อทำการเปรียบเทียบระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนทั้งสองแห่ง โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบเพียง มี หรือ ไม่มี โดยให้คะแนนดังนี้

ถ้าตอบ มี	ให้	1 คะแนน
ถ้าตอบ ไม่มี	ให้	0 คะแนน
และมีเกณฑ์การแปลผลคะแนนดังนี้		
คะแนน 0 – 3 คะแนน	แปลความว่า	ไม่มีส่วนร่วม
คะแนน 4 – 6 คะแนน	แปลความว่า	มีส่วนร่วมน้อย
คะแนน 7 – 9 คะแนน	แปลความว่า	มีส่วนร่วมปานกลาง
คะแนน 9 คะแนนขึ้นไป	แปลความว่า	มีส่วนร่วมมาก

ประเด็นที่ 4 การบริหารสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน ประกอบด้วยคำถามเพื่อวัดความเหมาะสมและความเพียงพอเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน เช่น เงินออมสมทบในปัจจุบัน จำนวนวงเงินสินเชื่อ รูปแบบการออมของสมาชิก หลักในการอนุมัติสินเชื่อ หนี้ค้างชำระ การจัดการปัญหาหนี้ค้างชำระการจ่ายเงินปันผล การบำรุงสาธารณประโยชน์ และการจ่าย

คำตอบแทนของคณะกรรมการ และใช้สถิติวิเคราะห์แบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) นำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ยเลขคณิตและบทสรุปเพื่อวัดค่าศักยภาพและทำการเปรียบเทียบเกี่ยวกับความคิดเห็น โดยให้คณะกรรมการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนเลือกตอบตั้งแต่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย จนถึง น้อยที่สุด ซึ่งมีเกณฑ์การแปลผลคะแนนดังนี้

คะแนน 1.00 – 1.50 คะแนน	แปลความว่า	มีความเหมาะสมน้อยที่สุด
คะแนน 1.51 – 2.50 คะแนน	แปลความว่า	มีความเหมาะสมน้อย
คะแนน 2.51 – 3.50 คะแนน	แปลความว่า	มีความเหมาะสมปานกลาง
คะแนน 3.51 – 4.50 คะแนน	แปลความว่า	มีความเหมาะสมมาก
คะแนน 4.51 – 5.00 คะแนน	แปลความว่า	มีความเหมาะสมมากที่สุด

ประเด็นที่ 5 ความพึงพอใจของคณะกรรมการที่มีต่อการดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนียน เกี่ยวกับด้านความเหมาะสมในการแบ่งสรรส่วนงานในการดำเนินการขององค์กร ความเท่าเทียมของคณะกรรมการในการดำเนินบทบาทภายในองค์กร การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถให้แก่คณะกรรมการ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร ความเหมาะสมในการจัดการทรัพย์สินและหนี้สินขององค์กร และความเหมาะสมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กร และใช้สถิติวิเคราะห์แบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) นำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ยเลขคณิตและบทสรุปเพื่อวัดค่าศักยภาพและทำการเปรียบเทียบเกี่ยวกับความคิดเห็น โดยให้สมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนเลือกตอบตั้งแต่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย จนถึง น้อยที่สุด ซึ่งมีเกณฑ์การแปลผลคะแนนดังนี้

คะแนน 1.00 – 1.50 คะแนน	แปลความว่า	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนน 1.51 – 2.50 คะแนน	แปลความว่า	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 2.51 – 3.50 คะแนน	แปลความว่า	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 3.51 – 4.50 คะแนน	แปลความว่า	มีความพึงพอใจมาก
คะแนน 4.51 – 5.00 คะแนน	แปลความว่า	มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค.ปัจจัยด้านสมาชิก โดยทำการศึกษาในประเด็นดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ระดับการศึกษาของสมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงคุณภาพและแปรผลออกมาในลักษณะของบทสรุปเพื่อทำการเปรียบเทียบระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนทั้งสองแห่ง

ประเด็นที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียน ประกอบไปด้วยการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับ เวลาที่มาใช้บริการ จำนวนเงินที่มาใช้บริการ และวัตถุประสงค์การนำไปใช้ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) นำเสนออยู่ในรูปของความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) เพื่อทำการเปรียบเทียบระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนทั้งสองแห่ง

ประเด็นที่ 3 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสหกรณ์เครดิตยูเนียนของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน ได้แก่ ความรู้เรื่องการจัดตั้งสหกรณ์เครดิตยูเนียน การบริหารงาน การออกหุ้น คุณสมบัติและหน้าที่ของสมาชิก คุณสมบัติและหน้าที่ของคณะกรรมการ การชำระค่าหุ้น การฝากเงิน การกู้ยืมเงิน และคินเงินทุน อัตราดอกเบี้ยของสหกรณ์เครดิตยูเนียน รวมถึงวัตถุประสงค์ของการกู้ยืมเงิน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำเสนออยู่ในรูปของความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย เพื่อทำการเปรียบเทียบระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนทั้งสองแห่ง สำหรับลักษณะของคำถามจะเป็นการถามเพื่อให้สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนตอบเพียง ถูก หรือ ผิด โดยให้คะแนนดังนี้

ถ้าตอบ ถูกต้อง	ให้	1 คะแนน
ถ้าตอบ ผิด	ให้	0 คะแนน

และมีเกณฑ์การแปลผลคะแนนดังนี้

คะแนนต่ำกว่า 5 คะแนน	แปลความว่า	มีความรู้ระดับน้อย
คะแนน 5 – 8 คะแนน	แปลความว่า	มีความรู้ระดับปานกลาง
คะแนน 9 – 12 คะแนน	แปลความว่า	มีความรู้ระดับดี
คะแนน 13 คะแนนขึ้นไป	แปลความว่า	มีความรู้ระดับดีมาก

ประเด็นที่ 4 การมีส่วนร่วมของสมาชิกกับสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยจะศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประเมินผล การจัดตั้งและคัดเลือกคณะกรรมการ การลงมติให้กรรมการพ้นจากตำแหน่ง การแสดงความคิดเห็นในการเสนอปัญหา การตรวจสอบเอกสารต่างๆ การเข้าร่วมกำหนดนโยบาย และการใช้สิทธิออกเสียงลงมติต่างๆ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำเสนออยู่ในรูปของความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย เพื่อทำการเปรียบเทียบระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนทั้งสองแห่ง โดยให้สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนตอบเพียง มี หรือ ไม่มี โดยให้คะแนนดังนี้

ถ้าตอบ มี ให้ 1 คะแนน

ถ้าตอบ ไม่มี ให้ 0 คะแนน

และมีเกณฑ์การแปลผลคะแนนดังนี้

ไม่มีคะแนน	แปลความว่า	ไม่มีส่วนร่วม
คะแนน 1 – 3 คะแนน	แปลความว่า	มีส่วนร่วมน้อย
คะแนน 4 – 6 คะแนน	แปลความว่า	มีส่วนร่วมปานกลาง
คะแนน 7 คะแนน	แปลความว่า	มีส่วนร่วมมาก

ประเด็นที่ 5 ความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน เกี่ยวกับด้านความเหมาะสมของสถานที่ใช้ในการให้บริการด้านต่างๆแก่สมาชิก ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแต่ละประเภท ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ให้บริการแก่สมาชิกแต่ละราย ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ให้บริการแก่สมาชิกแต่ละราย และความเหมาะสมและความโปร่งใสในการบริการให้กับสมาชิกทุกคนอย่างเป็นธรรม และใช้สถิติวิเคราะห์แบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) นำเสนอในรูปของค่าเฉลี่ยเลขคณิตและบทสรุปเพื่อวัดค่าศักยภาพและทำการเปรียบเทียบเกี่ยวกับความคิดเห็น โดยให้สมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนเลือกตอบตั้งแต่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย จนถึง น้อยที่สุด ตามลักษณะแบบ Likert Scale โดยมีเกณฑ์การแปลผลคะแนนดังนี้

คะแนน 1.00 – 1.50 คะแนน	แปลความว่า	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนน 1.51 – 2.50 คะแนน	แปลความว่า	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 2.51 – 3.50 คะแนน	แปลความว่า	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 3.51 – 4.50 คะแนน	แปลความว่า	มีความพึงพอใจมาก
คะแนน 4.51 – 5.00 คะแนน	แปลความว่า	มีความพึงพอใจมากที่สุด

ง.ปัจจัยด้านผลการดำเนินงาน โดยทำการศึกษาในประเด็นดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ด้านรายได้ จะศึกษาจากรายงานงบการเงินของสหกรณ์เครดิตยูเนียนเพื่อหาค่าอัตราส่วนทางการเงิน คือค่าอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (Return On Asset: ROA)

ประเด็นที่ 2 ด้านหนี้สิน จะศึกษาจากรายงานงบการเงินของสหกรณ์เครดิตยูเนียนเพื่อหาค่าอัตราส่วนทางการเงิน คือค่าอัตราส่วนหนี้สิน (Debt Ratio)

ประเด็นที่ 3 ด้านผลกำไร จะศึกษาจากรายงานงบการเงินของสหกรณ์เครดิตยูเนียนเพื่อหาค่าอัตราส่วนทางการเงิน คือค่าอัตรากำไรจากการดำเนินงาน (Operation Income Margin: OIM)

โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) วิเคราะห์ข้อมูลจากงบการเงินเพื่อหาค่าอัตราส่วนทางการเงินต่างๆ และแปรผลออกมาในลักษณะของบทสรุปเพื่อทำการเปรียบเทียบระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนทั้งสองแห่ง ซึ่งสามารถหาอัตราส่วนทางการเงินต่างๆได้จาก

ด้านที่ 1 ด้านรายได้ วัดได้จากค่าอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (Return On Asset: ROA) ซึ่งสามารถคำนวณได้โดย

$$\text{อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (\%)} = \frac{\text{กำไรสุทธิ} \times 100}{\text{สินทรัพย์รวม}}$$

ด้านที่ 2 ด้านหนี้สิน วัดได้จากค่าอัตราส่วนแห่งหนี้ (Debt Ratio) ซึ่งสามารถคำนวณได้โดย

$$\text{อัตราส่วนแห่งหนี้(เท่า)} = \frac{\text{หนี้สินรวม}}{\text{สินทรัพย์รวม}}$$

ด้านที่ 3 ด้านผลกำไร วัดได้จากค่าอัตรากำไรจากการดำเนินงาน (Operation Income Margin: OIM) ซึ่งสามารถคำนวณได้โดย

$$\text{อัตรากำไรจากการดำเนินงาน(\%)} = \frac{\text{กำไรจากการดำเนินงาน} \times 100}{\text{ยอดขายได้สุทธิ}}$$

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาศึกษาภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครุปางพัฒนา จำกัด และสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุณธรรมนันทารวมใจฝาง จำกัด ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติจากแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามคณะกรรมการสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน โดยทำการศึกษากิจกรรมทุกคนของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครุปางพัฒนา จำกัด จำนวน 15 คนและสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุณธรรมนันทารวมใจฝาง จำกัด จำนวน 13 คน

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน โดยทำการศึกษาจากสมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครุปางพัฒนา จำกัด จำนวน 300 คนและสมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุณธรรมนันทารวมใจฝาง จำกัด จำนวน 72 คน