

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จุดเริ่มต้นของการก่อกำเนิดของสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย โดยมีเป้าหมายที่จะให้แก่ข้าราชการต่าง ๆ ได้มีแหล่ง “เงินออม” และแหล่ง “เงินกู้” ในเวลาเดียวกันโดยอาศัยหลักการและวิธีการของสหกรณ์เข้ามาดำเนินการในรูปแบบของสหกรณ์ออมทรัพย์

สหกรณ์ออมทรัพย์ จึงเป็นสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในบรรดาในบรรดาสถาบันการเงินในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย สหกรณ์ออมทรัพย์จึงมีบทบาทเป็นสองสถาบัน คือ สหกรณ์และเป็นสถาบันการเงิน

สหกรณ์ได้เกิดขึ้นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2459 คือ สหกรณ์วัดจันทร์ไม่จำกัดสินใช้โดยจดทะเบียนเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2459 ตั้งอยู่ที่เมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ต่อมาภายหลังได้มีการแบ่งประเภทของสหกรณ์ออกตามวัตถุประสงค์ได้ 6 ประเภท คือสหกรณ์การเกษตร สหกรณ์นิคม สหกรณ์ประมง สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์บริการสำหรับสหกรณ์ที่กำหนด

แนวทางการส่งเสริมการออมทรัพย์และการให้บริการกู้ยืมแก่สมาชิกจัดให้อยู่ในประเภทของสหกรณ์ออมทรัพย์ และสหกรณ์ออมทรัพย์ที่จัดทำจดทะเบียนเป็นแห่งแรกในประเทศไทยคือสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัดสินใช้ เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2492 โดยข้าราชการในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นผู้ร่วมมือกันจัดตั้งขึ้น (เฉลิมพล คุณสัมพันธ์, 2539 ก, หน้า 5)

ต่อมาสหกรณ์แห่งที่สองได้ก่อจัดตั้งขึ้นในหมู่ข้าราชการครูที่จังหวัดนครสวรรค์ จดทะเบียนเมื่อ วันที่ 17 มีนาคม 2498 โดยใช้ชื่อว่า “สหกรณ์ครูนครสวรรค์ จำกัดสินใช้” และเป็นสหกรณ์ออมทรัพย์ครูแห่งแรกซึ่งได้ก่อตั้งขึ้น ต่อจากนั้นจึงได้มีบรรดาครูในจังหวัดอื่น ๆ เห็นเป็นประโยชน์และได้รับการส่งเสริมให้ก่อตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในจังหวัดต่าง ๆ อย่างแพร่หลายจนเกือบทั่วทุกจังหวัดในประเทศไทย (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2536, หน้า 38)

ในปี 2526 รัฐบาล ฯพณฯ พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ ได้เห็นความสำคัญของสหกรณ์ออมทรัพย์ ในการใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยให้เจริญก้าวหน้าขึ้น จึงได้ยกฐานะและบทบาทของสหกรณ์ออมทรัพย์ให้เป็นสถาบันการเงิน ตั้งแต่วันที่ 21 พฤศจิกายน 2526 โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังสมัยนั้นคือ นายสมหมาย ฮุนตระกูล (เฉลิมพล คุณสัมพันธ์, 2537, หน้า 251)

สหกรณ์เป็นองค์การธุรกิจและสังคม ที่มีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้แก่สมาชิกอยู่ดีกินดีมีสันติสุข โดยอาศัยการช่วยเหลือตัวเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการดำเนินงานสหกรณ์จึงเป็นทั้งสถาบันทางเศรษฐกิจและสถาบันทางสังคมเพราะสหกรณ์ได้มุ่งสร้างเฉพาะความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้แก่สมาชิกเท่านั้น แต่ในขณะเดียวกันก็มุ่งสร้างความมั่นคงให้แก่สังคมด้วย ดังนั้น สหกรณ์จึงเป็นสถาบันที่ทำหน้าที่หลาย ๆ อย่าง ซึ่งมีส่วนในการพัฒนาประเทศ (วรรณ รัตนวราหะ, 2544, หน้า 268)

ลักษณะของสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสถาบันการเงิน มีขอบข่ายการทำธุรกิจเป็นระบบปิด อยู่ภายในสมาชิกเท่านั้น เจ้าของกิจการและลูกค้าผู้ใช้บริการเป็นบุคคลเดียวกัน ปัจจัยเสริมในการบริการสหกรณ์ออมทรัพย์ให้มีประสิทธิภาพ คือ การพัฒนาบุคคลของสหกรณ์ให้มีคุณภาพความรู้ ให้ความร่วมมือกับกิจการของสหกรณ์ ปรับปรุงกฎหมายสหกรณ์ให้เอื้อประโยชน์ต่อการบริหารงานสหกรณ์ให้เกิดประโยชน์แก่สหกรณ์มากขึ้น พัฒนารูปแบบธุรกิจของสหกรณ์ให้กว้างขวาง เช่น ปรับปรุงรูปแบบการรับฝากเงิน โดยสร้างข้อผูกพันให้มีการออมระยะยาวเพิ่มมากขึ้นเพื่อรองรับผลกระทบจากปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลง และแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นในอนาคได้ และพัฒนาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ให้ทันสมัย (สุวิชัย ไชยเทพ, 2539, หน้า 171 - 172)

ในยุคปัจจุบันนี้โลกได้พัฒนาหมุนเวียนเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วมาก ทำให้เกิดการแข่งขันในเชิงธุรกิจและบริการกันอย่างรุนแรงมากขึ้นเพื่อที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์และความต้องการของลูกค้า ธุรกิจหรือกิจการใดที่มีเจ้าหน้าที่ที่มีศักยภาพและประสิทธิภาพสูง ย่อมจะส่งผลกำไรให้กิจการนั้น ธุรกิจนั้นประสบความสำเร็จ และสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสหกรณ์ที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับเงินเป็นสำคัญและผู้ใช้บริการในสหกรณ์ออมทรัพย์ก็คือ “สมาชิก” ซึ่งประกอบด้วยบุคคลที่หลากหลายทั้ง อายุ เพศ วัย ความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึก ความรู้ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์จะต้องสนองตอบความต้องการของสมาชิกและให้ได้ในทุกรูปแบบทุกสถานการณ์ การสร้างจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ในฐานะสถาบันการเงินเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ทุกคนทุกตำแหน่ง ทั้งเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและพัฒนางานในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมายอยู่ที่ความพึงพอใจความประทับใจและศรัทธาต่อสหกรณ์ (เฉลิมพล ดุลสัมพันธ์, 2539 ข, หน้า 145-147)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวประกอบกับผู้วิจัยมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้สหกรณ์ออมทรัพย์ว่าเป็นสิ่งสำคัญในกระบวนการอย่างหนึ่งในการพัฒนาองค์การ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรณีศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ทั้งนี้เนื่องจากผู้ทำการวิจัยได้เป็นสมาชิก

ของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) และมีสมาชิกบางส่วนเขียนหนังสือร้องเรียนถึง การบริการของสหกรณ์ในด้านต่าง ๆ ของการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) เป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้ทำวิจัยต้องการทราบว่าสมาชิกสหกรณ์มีการรับรู้คุณภาพ การให้บริการของสหกรณ์เพียงใดจึงจะสามารถทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจการให้บริการ เพื่อ นำผลที่ได้จากการศึกษานี้มาใช้ในการพัฒนาสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพการให้บริการอย่างมี คุณภาพ และเพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการว่าสหกรณ์มีคุณภาพการให้บริการเพียงใดเพื่อเป็น แนวทางในการสร้างคุณภาพในการให้บริการของสหกรณ์ที่มีต่อสมาชิกให้เพิ่มจากสภาพที่เป็นอยู่ และสามารถที่จะแก้ไขปัญหในส่วนต่าง ๆ มีคุณภาพที่น้อยให้เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งเพื่อเป็นแนวทาง ในการพัฒนาสำหรับผู้ให้ความสนใจในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ของสมาชิกสหกรณ์ต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของสมาชิกสหกรณ์ต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุงาน อายุของพนักงาน รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน และประเภทการให้บริการของสมาชิก

สมมติฐาน

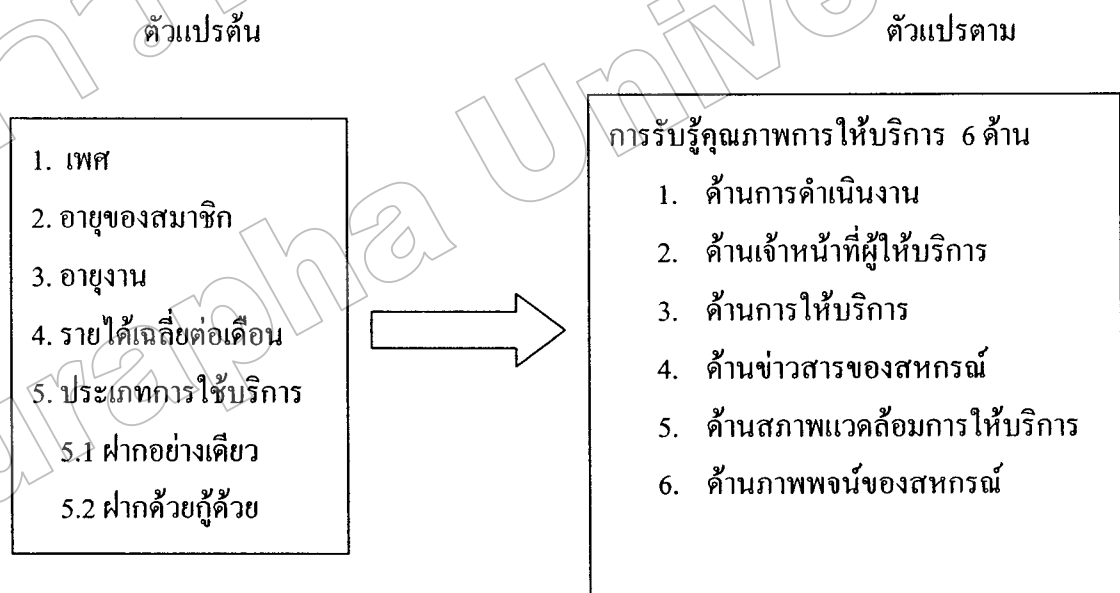
1. สมาชิกสหกรณ์ที่มีเพศต่างกันรับรู้คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน
2. สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุต่างกันรับรู้คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน
3. สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุงาน (ในบริษัทฯ โปรรเลคัมไทย จำกัด) ต่างกันรับรู้คุณภาพ การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน
4. สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันรับรู้คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน
5. สมาชิกสหกรณ์ที่มีประเภทการให้บริการต่างกันรับรู้คุณภาพการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ได้รับรู้ถึงระดับการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด
2. ได้รับรู้ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด
3. ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาเป็นข้อมูลประกอบการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีต่อสมาชิก

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยอาศัยหลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาประมวลเป็นกรอบแนวความคิดเพื่อศึกษาการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด

1. ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งข้อมูล ณ วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2549 มีจำนวน 393 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 197 คน

3. พื้นที่ศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ในจังหวัดระยอง

4. ตัวแปรในการศึกษา

4.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable) คือ ลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่ เพศ อายุของสมาชิก อาชีพ (ในบริษัทโพรแลคตัมไทย จำกัด) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทการใช้บริการ

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ การรับรู้คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ใน 6 ด้าน

4.2.1 ด้านการดำเนินงาน

4.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4.2.3 ด้านการบริการ

4.2.4 ด้านข่าวสารของสหกรณ์

4.2.5 ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ

4.2.6 ด้านภาพพจน์ของสหกรณ์

นิยามศัพท์เฉพาะ

การรับรู้คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การแสดงท่าทีต่อการรับรู้ของสมาชิกแต่ละคน ในการที่จะพิจารณาข้อเท็จจริงต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยการพูด การเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้และสภาพแวดล้อม ประสบการณ์เป็นส่วนประกอบในการพิจารณา ซึ่งการรับรู้นี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ถ้าหากมีหลักฐานข้อเท็จจริงปรากฏ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน

1. ด้านการดำเนินงาน ได้แก่ ความชัดเจนของระเบียบ ข้อบังคับ มติ หลักเกณฑ์การกู้ และขั้นตอนการกู้ เวลาเปิด-ปิดทำการของสหกรณ์ การติดต่อช่วยเหลือให้คำแนะนำของกรรมการ การติดต่อช่วยเหลือให้คำแนะนำของผู้ตรวจสอบกิจการ และการติดต่อช่วยเหลือให้คำแนะนำของผู้แทนสมาชิก

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ความสุภาพ อ่อนโยน เป็นกันเอง และการใช้ถ้อยคำสุภาพในการให้บริการ การแต่งกายสุภาพของเจ้าหน้าที่ การกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การสามารถในการตอบข้อสงสัยและการให้คำแนะนำช่วยเหลือความเอาใจใส่ และช่วยแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่เมื่อสมาชิกมีปัญหา จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

การบริการที่รวดเร็วถูกต้องเรียงลำดับและเสมอภาค การนำข้อเสนอแนะของสมาชิกไปปรับปรุงแก้ไข

3. ด้านการบริการ ได้แก่ จำนวนเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน จำนวนเงินกู้ เงินกู้สามัญ จำนวนเงินกู้พิเศษ การรับ-ฝากเงิน มีความรวดเร็ว การถอนเงินมีความรวดเร็วการหักเงินชำระหุ้นรายเดือน

4. ด้านข่าวสารสหกรณ์ ได้แก่ การจัดบอร์ด ป้ายประกาศข่าวสารใช้สื่อต่าง ๆ แจ้งข่าวสารของสหกรณ์แก่สมาชิกอย่างต่อเนื่อง การใช้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การให้คำแนะนำเพิ่มเติมเมื่อสมาชิกเข้าไปใช้บริการ สมาชิกมีการรับรู้ข่าวสารจากสหกรณ์อย่างต่อเนื่อง สมาชิกมีการรับรู้ข่าวสารจากกรรมการบริหารสหกรณ์อย่างต่อเนื่อง สมาชิกมีการรับรู้ข่าวสารจากผู้ตรวจสอบกิจการอย่างต่อเนื่อง สมาชิกมีการรับรู้ข่าวสารจากผู้แทนสมาชิกอย่างต่อเนื่อง

5. ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ได้แก่ สถานที่ตั้ง ความสะดวก ความสะอาดและจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อยของสหกรณ์มีที่นั่งรออย่างพอเพียง

6. ด้านภาพพจน์ของสหกรณ์ ได้แก่ ความทันสมัยในการนำเอาเทคโนโลยีมาให้บริการ ความเชื่อถือในการบริการของสหกรณ์ ความสะดวกและปลอดภัย ความมั่นคงในทางการเงินของสหกรณ์

สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด

สมาชิก หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบด้วยพนักงานที่ทำงานอยู่ในกลุ่ม อุเบะ กรุ๊ป มีบริษัทในกลุ่มดังนี้บริษัทคาโปรแลคตัมไทย จำกัด บริษัทอุเบะ จำกัด และบริษัทยางสังเคราะห์ไทย จำกัด

อายุงาน หมายถึง อายุการทำงานที่สมาชิกทำงานในกลุ่มบริษัทบริษัทคาโปรแลคตัมไทย จำกัด บริษัท อุเบะ จำกัด และบริษัท ยางสังเคราะห์ไทย จำกัด

ประเภทการให้บริการ หมายถึง การบริการของสหกรณ์ที่บริการต่อสมาชิกแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

1. ซื้อหุ้นอย่างเดียว หมายถึง สมาชิกที่ซื้อหุ้นอย่างเดียวไม่ใช้บริการอย่างอื่นของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด

2. ซื้อหุ้นด้วยกู้ด้วย หมายถึง สมาชิกของสหกรณ์ซื้อหุ้นของสหกรณ์ด้วยกู้เงินของสหกรณ์ด้วย