

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

กิจการสหกรณ์ในประเทศไทย เริ่มเมื่อปี พ.ศ.2457 โดยกระทรวงคลังมหาสมบัติ ได้เชิญ เซอร์ เบอร์นาร์ด อัมเตอร์ ซึ่งเป็นหัวหน้าธนาคารแห่งมัทราช ประเทศอินเดีย ให้มาสำรวจปัญหาเกี่ยวกับเงินทุนของชาวนาไทย และได้สรุปผลจากการสำรวจเสนอแนะให้รัฐบาล สมัยนั้นตั้งธนาคารให้กู้ยืมแห่งชาติขึ้นและทำการให้กู้ยืม โดยมีที่ดินและหลักทรัพย์เป็นการค้ำประกันเงินกู้และการกู้ยืมให้ผ่านทางสมาคมเงินกู้ พระวรวงศ์เธอกรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ซึ่งเป็นบิดาของสหกรณ์แห่งประเทศไทยได้ทรงจัดตั้งสหกรณ์ขึ้นและบัญญัติคำว่า “สหกรณ์” ขึ้น โดยเป็นนายทะเบียนสหกรณ์พระองค์แรกของประเทศไทย สหกรณ์แห่งแรกได้จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2459 เป็นสหกรณ์ประเภทหาทุนในระยะแรก เป็นการดำเนินงานสหกรณ์ขนาดเล็กและมีเงินทุนให้กู้ยืมเพียง 500,000 บาท เท่านั้น สหกรณ์แห่งแรกนี้ใช้ชื่อว่า “สหกรณ์วัดจันทร์ ไม่จำกัด สินใจ” ตั้งอยู่ที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ได้จดทะเบียนเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2459 และเจริญเติบโตตลอดมาอย่างช้าๆ ในปลายปี 2470 มีสหกรณ์ประเภทเดียวกันนี้ เกิดขึ้น 31 ราย ในท้องที่เพียง 3 จังหวัด คือ พิษณุโลก ลพบุรี และอยุธยา รัฐบาลสมัยนั้น ได้ตระหนักเห็นผลสำคัญของกิจการสหกรณ์ จึงได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2471 ขึ้น เพื่อเป็นการคุ้มครองสหกรณ์โดยเฉพาะ จนทำให้กิจการสหกรณ์ขยายตัวอย่าง กว้างขวาง (เฉลิมพล คุณสัมพันธ์. 2539 : 5)

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ เริ่มก่อตั้งเมื่อปีพุทธศักราช 2519 โดยอธิบดีกรมตำรวจ ในสมัยนั้นได้พิจารณาแล้วเห็นว่าข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่โดยเฉพาะข้าราชการตำรวจชั้นผู้น้อยมีรายได้น้อยไม่สามารถเก็บออมทรัพย์ไว้ด้วยตนเองได้ เมื่อมีเหตุจำเป็นต้องใช้จ่ายก็ต้องเสียดอกเบี้ยแพง ก่อให้เกิดความเดือดร้อนและหลุดพ้นจากหนี้สินยาก จำเป็นต้องหาทางแก้ไขช่วยเหลือให้ข้าราชการตำรวจหลุดพ้นจากภาวะความเดือดร้อนดังกล่าว โดยหาทางส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจสามารถเก็บออมเงินของตนไว้บางส่วนเพื่อประโยชน์ที่จะได้มีเงินออมไว้ หรือให้ได้รับความช่วยเหลือกู้เงินอัตราดอกเบี้ยต่ำ เพื่อใช้จ่ายในคราวจำเป็นและเห็นว่า “สหกรณ์ออมทรัพย์” เป็นหนทางเดียวที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ จึงได้มีคำสั่ง กรมตำรวจ ที่ 1379/2519 ลงวันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2519 ให้หน่วยราชการในระดับกองบังคับการขึ้นไป

ทุกหน่วยในราชการบริหารส่วนกลางและทุกกองกำกับการในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
ดำเนินการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ขึ้น โดยให้ถือว่าการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นนโยบาย
ของกรมตำรวจและอนุญาตให้สมุห์บัญชีทุกแห่งดำเนินการหักเงินค่าหุ้นรายเดือน เงินชำระหนี้
ตลอดจนค่าธรรมเนียมแรกเข้าจากเงินเดือนของข้าราชการตำรวจที่สมัครเข้าเป็นสมาชิกและ
นำส่งให้แก่สหกรณ์ได้

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จัดตั้งขึ้นตามนโยบายของกรม
ตำรวจ เมื่อวันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2519 เพื่อส่งเสริมฐานะทางเศรษฐกิจของสมาชิกโดย
วิธีการร่วมกันดำเนินธุรกิจเพื่อประโยชน์ร่วมกัน สมาชิกประกอบด้วย ข้าราชการตำรวจใน
สังกัดจังหวัดร้อยเอ็ด ตลอดจนลูกจ้างประจำในสังกัดสถานี ซึ่งสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ
จังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด มีวัตถุประสงค์ คือ ส่งเสริมการออมทรัพย์ในรูปแบบการซื้อหุ้น รับฝาก
เงินจากสมาชิกทั้งประเภทเงินฝากประจำและเงินฝากออมทรัพย์ โดยให้ดอกเบี้ยในอัตรา
เดียวกันกับธนาคารพาณิชย์ และให้บริการค้ำเงินกู้ 2 ประเภท คือ เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินและ
เงินกู้สามัญ ปัจจุบันมีสมาชิก จำนวน 2,715 คน

สภาวะการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็วที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
การแข่งขันของสถาบันการเงินยิ่งทวีความเข้มข้นมากขึ้น กิจกรรมใดที่มีเจ้าหน้าที่ที่มีศักยภาพ
และประสิทธิภาพสูงย่อมจะส่งผลต่อการประสบความสำเร็จ และสร้างกำไรให้กิจการนั้น
(เฉลิมพล คุลยสัมพันธ์. 2539 : 145-147) สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ดจำกัด
ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการทั้งด้านการกู้ยืมเงินและการฝากเงิน มีระบบการบริหาร
จัดการคล้ายกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไปแต่มีข้อแตกต่างคือผู้ใช้บริการเป็นสมาชิกและเป็นเจ้าของ
ร่วมกัน

สภาพปัญหาที่สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ประสบอยู่ใน
ปัจจุบันคือ การขึ้นความประสงค์ขอลาออกของสมาชิกเนื่องจากการย้ายเพื่อไปดำรงตำแหน่ง
สังกัดใหม่และการลาออกเพราะเป็นลูกค้ำของธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่นซึ่งมีการ
ให้บริการเงินกู้ในวงเงินที่สูงกว่า มีขั้นตอนการบริการที่สะดวกรวดเร็วกว่า จากรายงานกิจการ
ประจำปีของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด พบว่า ช่วงระหว่าง
ปีงบประมาณ 2549 มีสมาชิกลาออก จำนวน 85 คน ช่วงระหว่างปีงบประมาณ 2550
มีสมาชิกลาออก จำนวน 71 คน และช่วงระหว่างปีงบประมาณ 2551 มีสมาชิกลาออก
จำนวน 82 คน นอกจากนี้สหกรณ์

ยังได้รับหนังสือร้องเรียนจากสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สหกรณ์บางราย (สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด. 2552 : 5) จากกรณี ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ยังไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์สูงสุดในการให้บริการแก่สมาชิก

ดังนั้น การบริหารจัดการกิจการสหกรณ์ จะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกได้ในระดับอันเป็นที่พึงพอใจ ทั้งทางด้านบริการที่ให้แก่สมาชิก และด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานของสหกรณ์ ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นสมาชิกสหกรณ์และเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษายาว ในด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านข่าวสารของสหกรณ์ และด้านสภาพแวดล้อม สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด อยู่ในระดับมากน้อยเพียงใดรวมถึง ข้อเสนอแนะของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ เพื่อนำผลการศึกษาและข้อมูลที่ได้เสนอต่อ คณะกรรมการฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการ ใช้เป็นข้อสนเทศในการบริหารจัดการ ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำถามการศึกษา

1. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำแนกโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับใด
2. สมาชิกมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำแนกตามสถานภาพของสมาชิก ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และชั้นยศ อยู่ในระดับใด
3. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด มีข้อเสนอแนะที่เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการของสหกรณ์แก่สมาชิกได้อย่างไร

วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด เกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อ

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำกัด โดยภาพรวมและรายด้าน

2. ศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำกัด ตามสถานภาพของสมาชิก ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และชั้นยศ

3. ศึกษาข้อเสนอแนะของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการศึกษานี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ในครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทำการศึกษา ดังนี้

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ปีงบประมาณ 2552

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ที่ใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำนวน 350 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณตามสูตรทาร์โร ยามาเน่ เลือกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ ทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด กำหนดขอบเขตเนื้อหาการศึกษาโดยวิธีการศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาปรับใช้ทำการศึกษา แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการให้บริการ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านข่าวสารของสหกรณ์
4. ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ

4. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา ดำเนินการศึกษา ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2552 ถึงวันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2553

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ชอบใจ พอใจ หรือประทับใจที่เกิดขึ้นจากผู้รับบริการ ได้รับการบริการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของตนเอง

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ หมายถึง สภาพความรู้สึกที่ดี ชอบใจ พอใจ หรือประทับใจของสมาชิกผู้มารับบริการซึ่งได้รับจากการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

ด้านการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกชอบใจ พอใจ หรือที่ประทับใจของสมาชิกสหกรณ์ที่เกิดจากการได้รับการบริการตามกิจกรรมของสหกรณ์ โดยพิจารณาจาก ขั้นตอนการบริการ ระยะเวลา เงินกู้ยืม เงินหุ้น การช่วยเหลือสาธารณะ และการสงเคราะห์แก่สมาชิก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง สภาพความรู้สึกชอบใจ พอใจหรือประทับใจของสมาชิกผู้มาใช้บริการของสหกรณ์ซึ่งได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจาก ความเสมอภาค กิริยา วาจา มารยาท ความสามารถ ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และความเหมาะสมกับปริมาณงาน

ด้านข่าวสารของสหกรณ์ หมายถึง สภาพความรู้สึกชอบใจ พอใจหรือประทับใจของสมาชิกต่อการได้รับข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์ผ่านสื่อต่างๆ โดยพิจารณาจาก วิธีการนำเสนอข่าวและความต่อเนื่อง เช่น การใช้สื่อ การให้คำแนะนำ

ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ หมายถึง สภาพความรู้สึกชอบใจ พอใจหรือประทับใจของสมาชิกต่อสภาพแวดล้อมของสหกรณ์ โดยพิจารณาจาก สถานที่ตั้ง การคมนาคม ความสะอาด สะดวก และการจัดระเบียบสำนักงาน

สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

สมาชิก หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ประกอบด้วยข้าราชการตำรวจ ชั้นสัญญาบัตร ชั้นประทวน ลูกจ้างประจำสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด เจ้าหน้าที่และลูกจ้างสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้

1. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด
2. ได้ทราบถึงข้อเสนอแนะของสมาชิกสหกรณ์ ที่เป็นแนวทางในการให้บริการของสหกรณ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก
3. นำข้อมูลที่ได้ไปเป็นข้อเสนอเทศให้กับสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดการ วางแผน พัฒนา ปรับปรุงการให้บริการแก่สมาชิกให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น