

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

สหกรณ์คือการอยู่ร่วมกัน เพื่อส่งเสริมซึ่งกันและกันให้มีอาชีพและชีวิตที่รุ่งเรือง อีกด้านหนึ่งที่สำคัญก็คือ ทุกคนจะต้องมีชีวิตของตนและชีวิตของทุกคนนี้ต้องประกอบด้วยงานของคนที่มิจุดประสงค์ที่จะเลี้ยงตัว การเลี้ยงตัวนั้นก็หมายความว่า จะต้องมิทุกอย่าง นอกจากวิชาการในด้านอาชีพโดยตรง จะต้องมีความรู้หรือมีจิตใจที่จะช่วยกัน คือเป็นในด้านจิตใจในด้านที่จะเอื้อเฟื้อซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญมากของสหกรณ์ (พระราชดำรัสในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช พระราชทานแก่ สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์นิคม และสหกรณ์ประมงทั่วราชอาณาจักร ณ ศาลาดุสิตาลัย วันจันทร์ที่ 7 พฤษภาคม 2522)

กิจกรรมสหกรณ์ของประเทศไทยเกิดขึ้นครั้งแรก เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2459 ที่อำเภอพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก มีชื่อว่า “สหกรณ์วัดจันทร์ไม่จำกัดสินใช้” แต่สำหรับการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์และเครดิตสำหรับคนที่มียาได้ประจำเป็นเงินเดือน มีขึ้นเป็นแห่งแรกในหมู่ข้าราชการสหกรณ์และพนักงานธนาคารเพื่อสหกรณ์ โดยใช้ชื่อว่า “สหกรณ์ ข้าราชการจำกัดสินใช้” ซึ่งได้จดทะเบียนตามกฎหมายสหกรณ์เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2492 ปัจจุบันกิจการสหกรณ์ได้มีการจัดตั้งกันอย่างแพร่หลายไปทั่วประเทศ มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นทั้งจำนวนสหกรณ์และจำนวนสมาชิกมาโดยตลอดจนถึงปัจจุบัน (สมชาย เมธาวิกุลชัย. 2544 : 4)

ธุรกิจของสหกรณ์ออมทรัพย์มีลักษณะคล้ายกับธนาคารพาณิชย์ และบริษัทเงินทุนทั้งหลาย คือ การรับฝากเงิน การถือหุ้น และการให้สินเชื่อ แต่กิจการของสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสถาบันการเงินในอีกรูปแบบหนึ่ง กล่าวคือ มีกระแสเงินเข้าระยะยาว ได้แก่ ทุนเรือนหุ้นซึ่งสมาชิกจะต้องถือหุ้นกับสหกรณ์เพิ่มขึ้นเป็นประจำทุกเดือน และมีกระแสเงินเข้าระยะสั้น ได้แก่ เงินรับฝากจากสมาชิกและผลตอบแทนของเงินที่ให้บริการสินเชื่อแก่สมาชิก รวมทั้งผลประโยชน์ที่เกิดจากการให้บริการทางการเงินต่าง ๆ ของสหกรณ์ ที่ทำให้สมาชิกสามารถใช้เงินจนก่อให้เกิดประโยชน์ในรูปแบบของความอยู่ดีกินดีได้อย่างแท้จริง เพื่อที่จะให้การบริหารการเงินของสหกรณ์บรรลุวัตถุประสงค์ตามอุดมการณ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์จึงควรพิจารณาในเรื่องความสามารถในการบริหารงานเชิงธุรกิจอยู่เสมอ ซึ่งผลการดำเนินการต่าง ๆ ของสหกรณ์ย่อมมีส่วนเป็นผลกระทบต่อจำนวนสหกรณ์และจำนวนสมาชิกของสหกรณ์ที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบเศรษฐกิจได้ด้วย (สมชาย เมธาวิกุลชัย. 2544 : 7)

ในรอบบัญชีปี 2554 ถือเป็นเกียรติประวัติที่สหกรณ์จังหวัดเพชรบูรณ์ได้คัดเลือกให้สหกรณ์ออมทรัพย์ครูจังหวัดเพชรบูรณ์ จำกัด เข้าโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสหกรณ์ระดับประเทศ (CQA : Cooperative Quality Award) เป็นผลทำให้กรมส่งเสริมสหกรณ์กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ประกาศผลการจัดระดับมาตรฐานสหกรณ์ ประจำปี 2554 ตามตัวชี้วัดของกรมส่งเสริมสหกรณ์ให้สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับ “ดีเลิศ” จึงเป็นเครื่องประกันและยืนยันการบริหารการจัดการงานได้ในระดับหนึ่งว่า ถ้าผู้นำที่ดี มีคุณธรรมจริยธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต คิดเพื่อส่วนรวม มีความรู้ความสามารถ คิดกว้าง มองไกล ย่อมนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ นำความภาคภูมิใจมาสู่สมาชิกทุกคน (สันติชัย บัวทอง. 2554 : 2)

ในการนี้สหกรณ์ออมทรัพย์ครูจังหวัดเพชรบูรณ์ จำกัด จึงเพิ่มหน่วยบริการสาขา 2 ที่ อำเภอหล่มสัก และสาขา 3 ที่ อำเภอบึงสามพัน เพื่อให้บริการอย่างทั่วถึง ให้สมาชิกทุกคนได้รับบริการที่ดีสะดวกลดภาระค่าใช้จ่ายเดินทาง ไม่เสียงานประจำ การบริการให้สมาชิกผู้ได้ถูกง่าย ลดขั้นตอนและขยายเขตงานกู้เงินสูงสุด (สันติชัย บัวทอง. 2554 : 5)

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ จำกัด สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้เปิดทำการเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2554 โดยมีพื้นที่รับผิดชอบ 4 อำเภอ คือ อำเภอบึงสามพัน อำเภอวิเชียรบุรี อำเภอหนองไผ่ และอำเภอศรีเทพ หากนับระยะเวลาจนถึงปัจจุบัน (เดือนมิถุนายน 2555) จะมีระยะเวลาดำเนินการเพียง 1 ปี 3 เดือน เท่านั้น มีจำนวนสมาชิก 2,256 คน สมาชิกมาใช้บริการในระยะเวลา 9 เดือน (มีนาคม – พฤศจิกายน 2554) เฉลี่ย 897 คน ต่อเดือน ในขณะที่มีบุคลากรของสหกรณ์เพียง 4 คน คิดเป็น 1 : 564 คน ที่กล่าวมานี้สื่อให้เห็นว่าการให้บริการอาจประสบปัญหาอุปสรรคทั้งต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมทั้งยังไม่มีผลงานการศึกษาหรืองานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ มาก่อนเลย

จากเหตุผลดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจจะวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อนำผลการวิจัยไปนำเสนอแก่ผู้บริหารและใช้เป็นแนวทางในการวางกรอบการปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิกจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

### สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับปานกลาง

2. สมาชิกจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ แตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

#### 1. ด้านเนื้อหาและพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

#### 2. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ สมาชิกที่มารับการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 2,256 คน (สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์. 2554 : 30)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สมาชิกที่มารับการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 340 คน โดยการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727)

#### 3. ด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้แก่

3.1.1 เพศ

3.1.2 อายุ

3.1.3 รายได้ต่อเดือน

3.1.4 ระยะเวลาการเป็นสมาชิก

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ คุณภาพการให้บริการสมาชิกของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ใน 5 ด้าน ได้แก่

3.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรม

3.2.2 ด้านความเชื่อถือได้

3.2.3 ด้านความรับผิดชอบ

3.2.4 ด้านความมั่นใจ

3.2.5 ด้านการร่วมรู้สึก

4. ด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยตั้งแต่วันที่ 20 เดือนกันยายน ถึง วันที่ 10 เดือนมกราคม พ.ศ. 2556

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สหกรณ์ออมทรัพย์ครู หมายถึง หน่วยงานองค์การที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่ สมาชิกขององค์การในงานวิจัยนี้ หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

2. สมาชิก หมายถึง บุคคลที่เป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

3. ความพึงพอใจต่อการรับบริการ หมายถึง ทศนคติของสมาชิกที่มาขอรับบริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

4. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการด้านต่าง ๆ ที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอวังสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ จัดให้เพื่อสนองตอบความพึงพอใจของ สมาชิกสหกรณ์ใน 5 ด้าน ได้แก่

4.1 ด้านความเป็นรูปธรรม หมายถึง ความสะดวกสบายซึ่งสามารถสัมผัสได้ เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ บุคคลและวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น สถานที่ตั้ง ที่จอดรถ อุปกรณ์เครื่องเขียน บัตรคิว ห้องน้ำ ป้ายบอกทาง ถังน้ำดื่ม เป็นต้น

4.2 ด้านความน่าเชื่อถือได้ หมายถึง คำสัญญาที่ให้ในการบริการ สามารถเชื่อถือได้และมีความถูกต้องแม่นยำ เช่น เอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ

4.3 ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือสมาชิกและจัดการ บริการให้ตามที่ได้สัญญาไว้ เช่น ความตรงต่อเวลา

4.4 ด้านความมั่นใจ หมายถึง บุคลากรมีความรู้และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้สมาชิกเชื่อใจและมั่นใจในการรับบริการ

4.5 ด้านการร่วมรู้สึก หมายถึง พฤติกรรมการดูแลเอาใจใส่ที่ผู้ให้บริการมีต่อสมาชิก

4.6 ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงความรู้สึกที่มีการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบต่อคุณภาพการให้บริการของสมาชิกที่มาขอรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อสนเทศที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ จะใช้เป็นข้อมูลนำเสนอฝ่ายบริหารเพื่อพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบูรณ์ สาขา 3 อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ให้สามารถเพิ่มพูนคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกได้ดียิ่งขึ้นต่อไป