

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์เป็นองค์กรธุรกิจประเภทหนึ่ง จัดเป็นธุรกิจแบบพิเศษ คือ ดำเนินงานโดยยึดหลักความร่วมมือของมวลสมาชิก ตั้งอยู่บนพื้นฐานความสามัคคี และความสมัครใจตามระบอบประชาธิปไตย รักษาความยุติธรรม ช่วยดูแลกัน ควบคุม จัดสรร และปันส่วนกันอย่างเที่ยงธรรม แนวความคิดและอุดมการณ์ที่สำคัญ อันเป็นเป้าหมายของการจัดตั้งสหกรณ์ คือ การสร้างความตระหนักให้สมาชิกรู้จักอดออม อดทน รักความก้าวหน้า พร้อมทั้งจะช่วยเหลือตนเองและเพื่อนสมาชิก ซึ่งเป็นการแสดงความเสียสละและความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ซึ่งส่งผลให้สมาชิกทุกคนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น นั่นหมายความว่า หากการดำเนินงานของสหกรณ์ตรงความพึงพอใจของสมาชิก ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของกฎ ระเบียบแล้ว ย่อมจะช่วยพัฒนาบุคคลและองค์กรให้เจริญก้าวหน้าไปพร้อมกัน

ประเทศไทยเป็นประเทศที่นำเอาระบบสหกรณ์มาใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2459 ในปัจจุบันนี้สหกรณ์แบ่งออกเป็น 7 ประเภท คือ สหกรณ์การประมง สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์นิคม สหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์ และสหกรณ์เครดิตยูเนียน จากหนังสือชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย สหกรณ์เครดิตยูเนียนมีความเจริญก้าวหน้า พร้อมทั้งได้รับความนิยมนมากขึ้น มีพัฒนาการที่น่าสนใจ เป็นสหกรณ์สำหรับผู้ที่มีรายได้ประจำโดยทั่วไปที่ต้องการพึ่งตนเองด้วยการออมทรัพย์เป็นประจำ และช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยการให้กู้ยืมเมื่อเกิดความจำเป็น สหกรณ์เครดิตยูเนียนตั้งขึ้นทั่วไปในสถานที่ราชการ สำหรับข้าราชการพลเรือน ตำรวจ ทหาร และในรัฐวิสาหกิจ โรงงาน บริษัท สถานศึกษา หรือชุมชนต่าง ๆ (ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย, 2521)

สหกรณ์เครดิตยูเนียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 202 อาคาร 11 ตึกนาฏศิลป์ ชั้น 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ต. ช้างเผือก อ. เมือง จ. เชียงใหม่ 50300 ในเริ่มแรกเมื่อปี พ.ศ. 2524 สหกรณ์มีการดำเนินงานในรูปแบบของกลุ่มเครดิตยูเนียนมีจำนวนสมาชิกทั้งสิ้น 108 คน เงินสะสม 8,860 บาท ซึ่งสมาชิกของกลุ่มเครดิตยูเนียนประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นบุคลากรสังกัดวิทยาลัยครูเชียงใหม่เท่านั้น แต่ในปัจจุบันสมาชิกของสหกรณ์ประกอบด้วยสมาชิกซึ่งเป็นข้าราชการครู ข้าราชการพลเรือน ลูกจ้างประจำ พนักงานตามสัญญา และกลุ่มเครือญาติพี่น้องของสมาชิก ซึ่งเป็นผู้มีรายได้ประจำในแต่ละเดือน วัตถุประสงค์หลักในการเข้าเป็น

สมาชิก คือ การสะสม/ค่าหุ้น และการกู้ยืมเงินจากสหกรณ์ และการจัดสวัสดิการให้สมาชิกในรูปแบบกองทุนสมทบ ฉะนั้น เมื่อสมาชิกเข้ามาใช้บริการสหกรณ์แล้ว สหกรณ์มีนโยบายมุ่งหวังให้สมาชิกได้รับบริการที่ประทับใจและให้ได้รับผลประโยชน์สูงสุด

การดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำกัด ในปี พ.ศ. 2543 – 2546 ที่ผ่านมาสหกรณ์ มีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับ ซึ่งพิจารณาได้จากกำไรสุทธิของสหกรณ์ พบว่า ปี พ.ศ. 2543 สหกรณ์มีกำไรสุทธิ 1,356,384.94 บาท ปี พ.ศ. 2544 สหกรณ์มีกำไรสุทธิ 1,368,905.89 บาท ปี พ.ศ. 2545 สหกรณ์มีกำไรสุทธิ 1,395,985.15 บาท ปี พ.ศ. 2546 สหกรณ์มีกำไรสุทธิ 1,445,234.69 บาท แต่ในปี 2547 สหกรณ์มีกำไรสุทธิ 1,398,082.44 บาท ซึ่งลดลงจากปี พ.ศ. 2546 ร้อยละ 3.26 และหากพิจารณาเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของสหกรณ์ฯ ในปี พ.ศ. 2546 และ พ.ศ. 2547 จะพบว่า ในปี 2547 สหกรณ์มีกำไรลดลง ในขณะที่สินทรัพย์ ทุนเรือนหุ้น และจำนวนสมาชิกของสหกรณ์เพิ่มขึ้น โดยเพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 5.41, 11.19 และ 4.72 ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่า สหกรณ์มีสินทรัพย์เพื่อใช้ในการประกอบธุรกิจโดยรวมเพิ่มขึ้น แต่หากพิจารณาธุรกิจของสหกรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจทางด้านสินเชื่อ และเงินรับฝาก ซึ่งเป็นธุรกิจหลักของสหกรณ์ พบว่า การเพิ่มขึ้นของสินเชื่อ เพิ่มในอัตราร้อยละ 0.41 ซึ่งน้อยมากเมื่อเทียบกับการเพิ่มขึ้นของสินทรัพย์ นอกจากนี้ เงินรับฝากมีอัตราลดลงร้อยละ 7.94 ซึ่งอัตราการลดลงเป็นสัดส่วนค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับสินทรัพย์ที่เพิ่มขึ้น การที่เงินรับฝากลดลง จะส่งผลให้เงินทุนหมุนเวียนของสหกรณ์ลดลง การปล่อยสินเชื่อก็น้อยตามไปด้วย ส่งผลให้กำไรสุทธิลดลง นอกจากนี้ หากพิจารณาในด้านรายได้และค่าใช้จ่ายจะเห็นว่าอัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้ (เพิ่มร้อยละ 0.69) ไม่เป็นสัดส่วนที่เหมาะสมกับอัตราการเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่าย (เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.53) ซึ่งการเพิ่มขึ้นในอัตราที่ไม่เหมาะสม ก็ส่งผลให้กำไรสุทธิลดลงเช่นกัน (ตาราง 1)

ตาราง 1 ข้อมูลวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงการเจริญเติบโตของสหกรณ์ ปี 2546 - 2547

รายการ	ปี 2546	ปี 2547	เพิ่ม (+) / ลด (-)	การเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)
สินทรัพย์	38,429,948.64	40,507,515.01	2,077,566.37	5.41
หนี้สิน	9,522,810.68	8,506,197.61	- 1,016,613.07	- 10.67
ทุนเรือนหุ้น (มูลค่าหุ้นละ 10.00 บาท)	25,849,010.00	28,742,780.00	2,893,770.00	11.19
รวมทุนของสหกรณ์	28,907,137.96	32,001,317.40	3,094,179.44	10.70
เงินทุนเรือนหุ้น	26,341,400.00	28,742,780.00	2,401,380.00	9.12
เงินให้สมาชิกกู้	35,743,181.75	35,888,649.50	145,467.75	0.41
เงินรับฝาก	8,166,040.05	7,517,818.23	- 648,221.82	- 7.94
จำนวนสมาชิก (คน) (เข้าใหม่ 34 ราย ลาออก 9 ราย)	720	745	34	4.72
รายได้	2,929,788.96	2,949,899.89	20,110.93	0.69
ค่าใช้จ่าย	1,484,554.27	1,551,817.45	67,263.18	4.53
กำไรสุทธิ	1,445,234.69	1,398,082.44	- 47,152.25	- 3.26

ที่มา: สหกรณ์เครดิตยูเนียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำกัด (2547)

จากผลการประกอบการข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยเห็นว่าสหกรณ์ควรมีการปรับปรุงพัฒนาให้กิจการมีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น เพื่อให้มีการเจริญเติบโตและขยายองค์กร อันได้แก่ ธุรกิจสินเชื่อ และธุรกิจเงินรับฝาก ซึ่งเป็นธุรกิจหลักของสหกรณ์ตลอดจนการปันผลของสหกรณ์แก่สมาชิก ในการที่จะทำให้สหกรณ์สามารถเติบโตได้ในทิศทางบวก กล่าวคือ สหกรณ์ควรมีปริมาณจำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้นทุกปี ควรมีการกระตุ้นให้มีปริมาณเงินรับฝากที่สูงขึ้น ควรมีการกระตุ้นให้สมาชิกเพิ่มทุนเรือนหุ้น และให้มีการขยายตัวในธุรกิจด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจสินเชื่อ ซึ่งเป็นธุรกรรมหลักของสหกรณ์ ซึ่งการที่จะทำให้เกิดการกระตุ้นให้เกิดการขยายตัวในด้านต่าง ๆ

จะต้องได้รับความร่วมมือจากสมาชิกสหกรณ์ให้ทำธุรกรรมกับสหกรณ์มากขึ้น ไม่ว่าจะในด้านใดก็ตาม ทั้งนี้จะต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสม ซึ่งการกระตุ้นให้สมาชิกทำธุรกรรมกับสหกรณ์มากขึ้น การเข้าร่วมทำธุรกิจของสมาชิกมากหรือน้อย ปัจจัยหนึ่งได้แก่ ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อธุรกิจและการบริการของสหกรณ์ ฉะนั้น สหกรณ์ จะต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิกในด้านต่าง ๆ เพื่อสมาชิกจะใช้บริการสหกรณ์มากขึ้น

ในการศึกษาครั้งนี้ จึงมุ่งศึกษาสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการกับสหกรณ์ โดยศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการในปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาด ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาด รวมทั้งต้องการทราบถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ และความต้องการของสมาชิก ซึ่งจะเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและการวางแผนการเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่บกพร่องเพื่อพัฒนา การดำเนินงานของสหกรณ์ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการด้านส่วนผสมทางการตลาดของสหกรณ์เครดิตยูเนียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำกัด
2. ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการด้านส่วนผสมทางการตลาดของสหกรณ์เครดิตยูเนียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำกัด
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขในการใช้บริการสหกรณ์เครดิตยูเนียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำกัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยครั้งนี้ คาดว่าจะได้รับประโยชน์ คือ

1. เป็นข้อมูลพื้นฐานแก่คณะกรรมการดำเนินการ ในการกำหนดการวางแผนงานและกำหนดนโยบายการบริหารของสหกรณ์ ในธุรกิจสินเชื่อ ธุรกิจเงินฝาก และกระตุ้นให้สมาชิกเพิ่มทุนเรือนหุ้น

2. ทำให้ทราบความพึงพอใจที่สมาชิกมีต่อการให้บริการของสหกรณ์ เพื่อสหกรณ์ใช้เป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงการให้บริการแก่สมาชิก

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการด้านส่วนผสมทางการตลาดของสหกรณ์เครดิตยูเนียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำกัด เป็นการศึกษามุ่งเกี่ยวกับ

1. สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำกัด ที่ยังเป็นสมาชิกภาพในปี 2548 จำนวน 450 คน

2. ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านส่วนผสมทางการตลาดของสหกรณ์ได้แก่

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งสหกรณ์มีการดำเนินงานอยู่ 6 กิจกรรม ได้แก่ การสะสม/ค่าหุ้น การรับฝาก การให้เงินกู้ การค้าประกัน การจัดสวัสดิการ การให้บริการของพนักงาน/เจ้าหน้าที่ และความเหมาะสมของคณะกรรมการ

2.2 ด้านราคา ในรูปของอัตราดอกเบี้ย เงินปันผล และเงินเฉลี่ยคืน

2.3 ด้านสถานที่ สถานที่ตั้งและอาคารสำนักงานของสหกรณ์การจัดเก็บเอกสาร ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสัดส่วนและการตกแต่งภายใน ความสะดวกในการเข้ามาติดต่อกับสหกรณ์

2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

3. ศึกษาปัญหา แนวทางแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะจากสมาชิกในปัจจุบัน ด้านส่วนผสมทางการตลาด

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

สหกรณ์เครดิตยูเนียน หมายถึง สหกรณ์สมบูรณ์แบบประเภทหนึ่ง จัดตั้งในรูปแบบสมาชิกที่มีอยู่ในวงสัมพันธ์เดียวกัน ดำเนินการภายใต้หลักประชาธิปไตย คือ หนึ่งคนต่อหนึ่งเสียง สมาชิกจะสะสมทรัพย์ร่วมกัน เพื่อเป็นทุนดำเนินการให้สมาชิกที่มีความจำเป็น มีความเดือดร้อนกู้ยืมไปใช้ ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจะได้รับการจัดสรรสู่มวลสมาชิกในรูปของดอกเบี้ยและเงินปันผล (ชุมชนสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย, 2521: 22)

สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์เครดิตยูเนียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำกัด
สมาชิก หมายถึง สมาชิกสามัญสหกรณ์เครดิตยูเนียนมหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่ จำกัด

สมาชิกสามัญ หมายถึง ผู้ที่นายทะเบียนรับจดทะเบียน หรือ ผู้ที่ได้รับเลือกให้
เป็นสมาชิกตามข้อบังคับ ซึ่งต้องเป็นข้าราชการ ข้าราชการพลเรือน ลูกจ้างประจำ หรือ พนักงาน
ตามสัญญา ซึ่งได้รับเงินเดือนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

สมาชิกสมทบ หมายถึง ผู้ที่สมัครเข้าเป็นสมาชิกโดยสมัครใจ ซึ่งต้องเป็นบุคคล
ในครอบครัวของสมาชิกสามัญ หรือตามหลักเกณฑ์ที่สหกรณ์กำหนด

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์
พนักงาน หมายถึง ผู้ที่สหกรณ์ จ้างไว้ปฏิบัติงานประจำในตำแหน่งผู้จัดการ
และพนักงานตำแหน่งต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการในด้าน
ส่วนผสมทางการตลาด ของสหกรณ์เครดิตยูเนียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำกัด ได้แก่ ปัจจัย
ทางด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยทางด้านราคา ปัจจัยทางด้านสถานที่ และ ปัจจัยทางการส่งเสริม
การตลาด

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน
และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการสหกรณ์ หมายถึง ระดับความสามารถของ
การบริการสหกรณ์ที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิกหลังจากใช้บริการในปัจจัยด้านส่วนผสม
ทางการตลาด

ปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาด (4P's) หมายถึง ส่วนผสมทางการตลาดที่มีผล
ต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการตลาด ได้แก่ (1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (product) (2) ปัจจัย
ด้านราคา (3) ปัจจัยด้านสถานที่ (place) (4) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (promotion)

ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง การสะสม/ค่าหุ้น การรับฝาก (ออมทรัพย์พิเศษ
6 เดือน) การให้เงินกู้ (ประเภทสามัญ) การให้เงินกู้ (ประเภทลูกเงิน) การค้าประกัน การจัด
สวัสดิการ และการให้บริการของพนักงาน/เจ้าหน้าที่

ปัจจัยทางด้านราคา หมายถึง เงินปันผลและเงินเฉลี่ยคืนให้แก่สมาชิกที่ได้จาก
การสะสมหุ้น อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทสามัญและลูกเงินที่สหกรณ์เครดิตยูเนียนเรียกเก็บ และ
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก

ปัจจัยทางด้านสถานที่ หมายถึง สถานที่ตั้งและอาคารสำนักงานของสหกรณ์
เครดิตยูเนียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำกัด การจัดเก็บเอกสาร ความทันสมัยของวัสดุ
อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสัดส่วนและการตกแต่งภายใน ความสะดวกในการเข้า
มาติดต่อกับสหกรณ์

ปัจจัยทางการส่งเสริมการตลาด หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธุรกิจ
ของสหกรณ์อย่างเพียงพอ สม่ำเสมอ และรวดเร็วทันเหตุการณ์ การจัดรายการประชาสัมพันธ์ข้อมูล
ข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้าให้ลูกค้าได้ทราบ เช่น การจัดทำแผ่นพับ การจัดป้าย
ประชาสัมพันธ์

เงินฝากสะสม หมายถึง การฝากเงินในสหกรณ์ในรูปของเงินฝากออมทรัพย์
พิเศษ (6 เดือน) ซึ่งเป็นเงินฝากที่ไม่ได้กำหนดระยะเวลาในการรับฝาก จะฝากเมื่อใดก็ได้แต่ในการ
ถอนต้องไม่เกิน 1 ครั้งต่อเดือน หากเกิน 1 ครั้งต้องเสียค่าธรรมเนียม

เงินค้ำหูน หมายถึง การฝากเงินในสหกรณ์ในรูปของเงินค้ำหูน โดยจะต้องสะสม
สม่ำเสมอทุกเดือน

เงินกู้ หมายถึง เงินกู้ที่สมาชิกกู้จากสหกรณ์ อันได้แก่ เงินกู้สามัญ และ/หรือ
เงินกู้ฉุกเฉิน มีหน่วยบาท