

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจไทยในปี พ.ศ.2539 – 2540 ได้ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อสถาบันการเงินไทยจนถึงขั้นถูกปิดกิจการ และการเปลี่ยนเจ้าของกิจการ รวมถึงการควบรวมของธุรกิจต่าง ๆ อีกทั้งยังคงมีความพยายามรวมสถาบันการเงินเข้าด้วยกัน เช่น การควบรวมกันของธนาคารทหารไทยกับธนาคารทีบีเอสไทยทงกับบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เพื่อแก้ไขปัญหานี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (non performing loans:NPL) จำนวนมากและให้ทันกับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอันจะเป็นการช่วยบรรเทาความเสี่ยงในระบบการเงิน รวมทั้งรองรับการแข่งขัน อันเนื่องมาจากการเปิดเสรีทางการเงินในอนาคต ในขณะที่สถาบันการเงินชั้นนำอย่างธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนประสบปัญหาทางการเงินดังกล่าวกลับเป็นโอกาสให้สหกรณ์ออมทรัพย์ซึ่งดำเนินธุรกิจเยี่ยงสถาบันการเงินมีวัตถุประสงค์ส่งเสริมการออมและให้เงินกู้แก่สมาชิกได้เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นด้านสินทรัพย์ ทุนเรือนหุ้น และเงินรับฝาก จะเห็นได้จากที่เงินให้กู้ยืมมีการปรับตัวเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ แม้ว่าในช่วงเวลาดังกล่าวสมาชิกจะมีปัญหาสภาพคล่องทางการเงิน และอัตราเพิ่มของรายได้ลดลง แต่สหกรณ์ออมทรัพย์ก็สามารถหาทางออกได้ด้วยการรักษาอัตราดอกเบี้ยเงินฝากให้อยู่ในระดับที่สูงกว่าสถาบันการเงินหลักอื่น ๆ ทั้งนี้เพื่อรักษาเงินออมเดิมไว้และรวมถึงการดึงเงินฝากของบุคคลภายนอกที่ไม่เป็นสมาชิกเข้าสู่ระบบสหกรณ์ให้เพิ่มขึ้นด้วย เพื่อนำมาขยายสินเชื่อหรือเงินให้กู้แก่สมาชิกและสหกรณ์อื่น (วันชัย ลพางกูร, 2548, หน้า 24)

ในช่วงหนึ่งทศวรรษที่ผ่านมา สหกรณ์ออมทรัพย์ได้มีการพัฒนาในเชิงธุรกิจ และมีความเจริญเติบโต รวมทั้งทุนดำเนินงานขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เป้าหมายทางยุทธศาสตร์การพัฒนาสหกรณ์ออมทรัพย์จะต้องมีใช้เฉพาะการพัฒนาคุณภาพทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และความคิดของสมาชิกสหกรณ์เท่านั้นแต่ยังคงมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาสหกรณ์ออมทรัพย์ให้เป็นแหล่งระดมเงินออมให้กับขบวนการสหกรณ์ประเภทต่าง ๆ พร้อมทั้งรวมพลังเพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายในการพัฒนาธุรกิจ และคุณภาพชีวิตของสมาชิกให้เข้มแข็งและเจริญก้าวหน้าด้วยหลักการและอุดมการณ์ของสหกรณ์ (ไพบุลย์ แก้วเพทาย, 2541, หน้า 17-18)

สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นองค์กรซึ่งจัดตั้งขึ้นด้วยหลักการประชาธิปไตยให้ประชาชนระดับรากหญ้ามีส่วนร่วมเป็นเจ้าของโดยการซื้อหุ้นอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกเดือน รวมทั้งสหกรณ์ยังให้บริการ รับฝากเงิน และให้บริการด้านสินเชื่อหรือเงินให้กู้แก่สมาชิกโดยทุนดำเนินงานส่วนใหญ่มาจากส่วนของทุนและเงินรับฝาก สหกรณ์ออมทรัพย์ได้รับผลกระทบจาก

ปัญหาเศรษฐกิจบ้างแต่ไม่มาก สหกรณ์จะต้องบริหารการเงินด้วยความระมัดระวัง เพื่อให้เป็นการเติบโตอย่างมีเสถียรภาพมั่นคงต่อไป (วันชัย ลพางกูร, 2548, หน้า 24)

สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เกิดขึ้นจากการรวมตัวของข้าราชการในสังกัด กองรบพิเศษ (พลร่มที่ 1) ซึ่งได้ตระหนักถึงความสำคัญของการออมทรัพย์ ในหมู่ข้าราชการที่สะสมเงินออมของคนไว้ ทั้งยังสามารถที่จะส่งผลในการพุงฐานะทางเศรษฐกิจของข้าราชการได้ด้วย สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นตั้งแต่วันที่ 14 มกราคม 2526 ซึ่งขณะนั้นมีชื่อว่า "สหกรณ์ออมทรัพย์ พลร่มป่าหวาย จำกัด" และปัจจุบันได้เปลี่ยนมาใช้ชื่อว่า "สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด" ซึ่งวัตถุประสงค์และการดำเนินงานของสหกรณ์แห่งนี้ได้ดำเนินไปตามกฎหมาย มีระเบียบข้อบังคับเช่นเดียวกับสหกรณ์ออมทรัพย์ทั่ว ๆ ไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลประโยชน์ย่อมตกอยู่กับสมาชิกทุกคนไม่มากก็น้อย ซึ่งเป็นไปตามหลักการของระบบสหกรณ์ (สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด, 2546, ไม่ปรากฏเลขหน้า)

ปี 2549 สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด มีสมาชิก 5,366 คน มีทรัพย์สินจากการดำเนินงานประมาณ 1,100 ล้านบาท ในแต่ละปีมีกำไรจากดำเนินงานไม่น้อยกว่า 47 ล้านบาท ในการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ ได้มีความเจริญก้าวหน้าและพัฒนาในด้านต่าง ๆ กล่าวคือ (สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด, 2549, ไม่ปรากฏเลขหน้า)

1. การระดมเงินทุนจากสมาชิกในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การบริการรับฝากเงินจากสมาชิก
2. การกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินต่าง ๆ เพื่อนำมาให้สมาชิกกู้ยืม
3. การให้บริการกู้ยืมเงินแก่สมาชิก เช่น กู้ฉุกเฉิน กู้สามัญ กู้พิเศษ ได้มีการขยายวงเงินเพิ่มขึ้นโดยมี ประเภทของการกู้ยืมเพิ่มขึ้น เช่น เงินกู้ยืมพิเศษ เป็นต้น
4. การจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่สมาชิกในแต่ละรูปแบบ เช่นทุนการศึกษาบุตร ฌาปนกิจสงเคราะห์แก่สมาชิก เป็นต้น

ในช่วงที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าสหกรณ์ออมทรัพย์ได้มีการพัฒนาเชิงธุรกิจและมีความเจริญเติบโตอย่างมากส่งผลให้มีการขยายตัวของทุนดำเนินงานเพิ่มขึ้น แต่การพัฒนาของสหกรณ์ออมทรัพย์กลับเติบโตอย่างไร้ทิศทาง และขาดเป้าหมายในการพัฒนาสู่อนาคต เนื่องจากการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ได้พบปัญหาในเรื่องการให้บริการที่ยังขาดประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในเรื่องของเจ้าหน้าที่บางคนยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับอย่างแท้จริง บางครั้งในการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ทำให้เกิดการผิดพลาด และทำให้สมาชิกเข้าใจผิด การให้บริการแก่สมาชิกล่าช้าทำให้สมาชิกต้องรอนาน นอกจากนั้นที่นึ่งสำหรับสมาชิกบางครั้งไม่เพียงพอเนื่องจากมีสมาชิกรมาติดต่อจำนวนมาก และในเรื่องของข้อมูลข่าวสารสมาชิกไม่ทราบข้อมูลข่าวสารที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งจากปัญหาดังกล่าว

ทำให้สมาชิกไปรายงานกับคณะกรรมการในการประชุมใหญ่ประจำปีทราบ ส่งผลกระทบต่อภาพพจน์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ทั้งระบบ และทำให้สมาชิกเกิดอคติที่ไม่ดีกับสหกรณ์ออมทรัพย์ ซึ่งการให้บริการที่ดีนั้นจะเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้สมาชิกเข้าใจวิธีการที่จะมาติดต่อกับสหกรณ์ และทำให้สมาชิกเกิดความศรัทธา มีความน่าเชื่อถือ และจะทำให้สร้างภาพพจน์ที่ดีกับตัวองค์กรได้อีกด้วย (สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด, 2547, ไม่ปรากฏเลขหน้า)

ดังนั้น ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นเสนอกับคณะกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ หรือผู้ที่มีหน้าที่นำไปประกอบการพิจารณาในการบริการจัดการวางแผนการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ ให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการของสมาชิกต่อไป

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคูณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ความสำคัญของงานวิจัย

ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด โดยเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินการและฝ่ายจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เพื่อใช้ในการปรับบทบาทวิธีการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ให้มีคุณภาพ และสนองความต้องการของสมาชิก รวมถึงใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ ในการแข่งขันกับธุรกิจสถาบันการเงินอื่น ๆ อีกทั้งนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด จำนวน 5,366 คน รวม 23 หน่วย

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวนประชากรที่แน่นอน (finite population) การหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจึงใช้สูตรของยามานะ (สุวรรณา ชูโชติ, 2541, หน้า 56) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และให้มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ได้ขนาดตัวอย่าง 372 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ สถานภาพของสมาชิกได้แก่

2.1.1 อายุ

- 1) ต่ำกว่า 25 ปี
- 2) 25 – 30 ปี
- 3) 31 – 40 ปี
- 4) 41 - 50 ปี
- 5) สูงกว่า 50 ปีขึ้นไป

2.1.2 ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.3 ระดับตำแหน่งงาน

- 1) ลูกจ้าง
- 2) ส.ต.-จ.ส.อ.
- 3) ร.ต.-พ.อ.
- 4) สูงกว่า พ.อ.

2.1.4 รายได้ต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท
- 2) 5,000 – 10,000 บาท
- 3) 10,001 – 15,000 บาท
- 4) 15,001 – 20,000 บาท
- 5) 20,001 – 30,000 บาท
- 6) สูงกว่า 30,000 บาท

2.1.5 ประสบการณ์ในการทำงาน

- 1) ต่ำกว่า 5 ปี
- 2) 5 – 10 ปี
- 3) 11 – 15 ปี

4) สูงกว่า 15 ปีขึ้นไป

2.1.6 ระยะเวลาการเป็นสมาชิก

1) ต่ำกว่า 10 ปี

2) 10 – 15 ปี

3) 16 – 20 ปี

4) สูงกว่า 20 ปี ขึ้นไป

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด มีดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ
2. การตอบสนอง
3. บริการอย่างมีความสามารถ
4. การเข้าถึง
5. อภัยภัยไมตรี
6. การติดต่อสื่อสาร
7. ความเชื่อถือไว้ใจได้
8. ความปลอดภัย
9. เข้าใจ และรู้จักลูกค้า
10. บริการที่เป็นรูปธรรม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สหกรณ์ออมทรัพย์ หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด
2. สมาชิก หมายถึง คณะกรรมการ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ สมาชิกนอกหน่วย
ที่สมัครเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด
3. การบริการ หมายถึง การให้บริการสมาชิก ซึ่งเกิดจากความสามารถของสหกรณ์
ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ที่จะตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิก
โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการให้บริการใน 10 ด้าน ดังนี้
 - 3.1 ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ หมายถึง การให้บริการลูกค้าจะ
เกี่ยวข้องกับผลงานและความพร้อมในการให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ความมั่นใจที่
สัมพันธ์กับผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจที่จะมาขอรับบริการ และ
หมายถึงองค์กรนั้นรักษาสัญญาที่รับปากกับลูกค้าไว้ เช่น การออกใบเสร็จเรียกเก็บเงินที่มีความ
ถูกต้อง การเก็บข้อมูลถูกต้อง ให้บริการตามเวลาที่กำหนด เป็นต้น

3.2 การตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจ ความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า โดยสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันที ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกสบายจากการได้รับบริการ และจะต้องบริการอย่างรวดเร็วไม่ต้องรอนาน เพื่อให้บริการมีประสิทธิภาพ เช่น การส่งสำเนาใบเสร็จทันที โทรศัพท์ทักลูกค้าอย่างรวดเร็ว ให้บริการรวดเร็วทันใจ ให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการกับทุกคนอย่างเสมอภาค เป็นต้น

3.3 บริการอย่างมีความสามารถ หมายถึง ความสามารถที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการมาติดต่อขอใช้บริการ โดยเกี่ยวข้องกับ ความรู้ความชำนาญของผู้ให้บริการที่จะต้องไปติดต่อกับลูกค้า ความรู้และความชำนาญของผู้ให้บริการที่จะสนับสนุนงานบริการ เป็นต้น

3.4 การเข้าถึง หมายถึง ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้เมื่อต้องการ และมีความคล่องตัว เช่น การติดต่องานบริการทางโทรศัพท์ที่ได้โดยง่าย ช่วงเวลาารับบริการไม่ยาวนานเกินไป มีเวลาเปิด ปิดให้บริการที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกไม่ต้องเสียเวลาในการค้นหา เป็นต้น

3.5 อัจฉริยะไมตรี หมายถึง คุณลักษณะของพนักงานที่จะติดต่อกับลูกค้าด้วย อัจฉริยะอันดี มีความสุภาพ ให้เกียรติ และคำนึงถึงความรู้สึกของลูกค้า เช่น การไหว้ การทักทาย การขอโทษ การบอกลา รวมทั้งภาษาในการสนทนา เป็นต้น ซึ่งเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ทำทางที่กระตือรือร้น เมื่อรวมกับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีของพนักงานบริการ

3.6 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การสร้างความเข้าใจให้กับลูกค้า พร้อมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า สามารถที่จะอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย โดยการติดต่อสื่อสาร และยังเกี่ยวข้องกับการอธิบายรายละเอียดวิธีการใช้บริการ อธิบายว่าลูกค้าต้องจ่ายมากแค่ไหนสำหรับบริการนั้น ๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับการสนองตอบในบริการเป็นอย่างดี เป็นต้น

3.7 ความเชื่อถือไว้ใจได้ หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ของผู้ที่ให้หน้าบริการซึ่งควรจะต้องทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจ เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจในบริการ เช่น ให้ความสนใจในตัวลูกค้า รักษาความลับของลูกค้า ความเชื่อมั่นที่ลูกค้ามีต่อองค์กร ซึ่งจะพิจารณาจากชื่อเสียง ความซื่อสัตย์ ความโปร่งใสในการดำเนินงาน เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามสัญญา ตรงตามวัตถุประสงค์ภายในเวลาที่เหมาะสม

3.8 ความปลอดภัย หมายถึง บริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจในขณะที่ลูกค้าใช้บริการ เช่น ความปลอดภัยทางร่างกาย ความมั่นคงทางการเงิน เป็นต้น

3.9 เข้าใจ และรู้จักลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการดูแลลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค และให้การดูแลลูกค้าตามความต้องการของแต่ละคนที่แตกต่างกันไปโดยต้องมีความเอื้ออาทร และพยายามเข้าใจความต้องการของลูกค้า

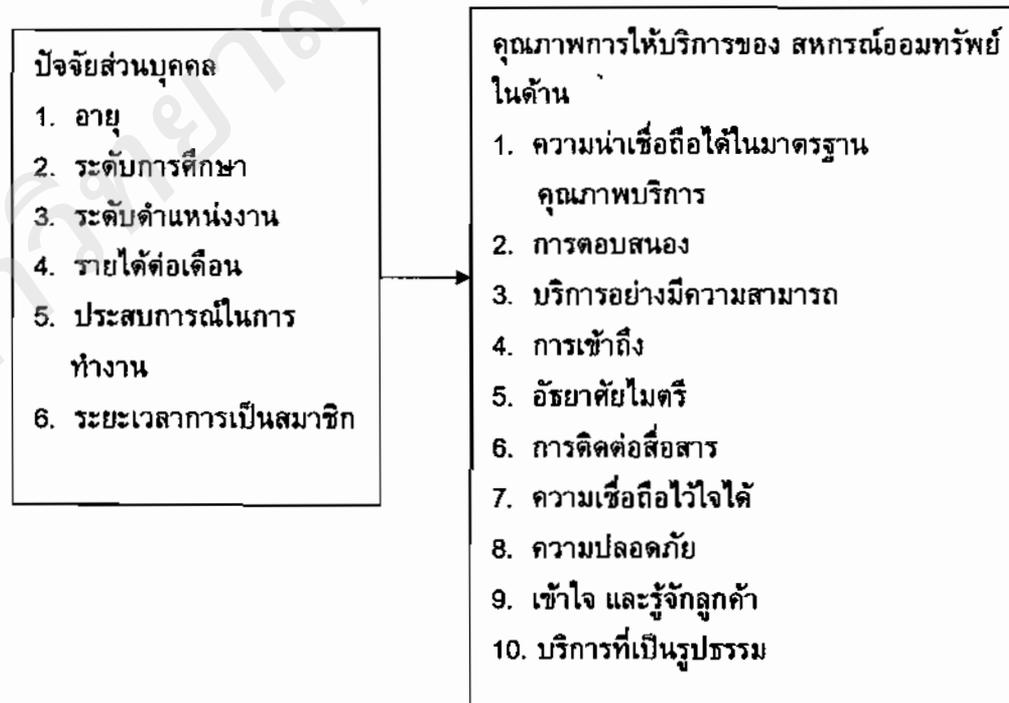
3.10 บริการที่เป็นรูปธรรม หมายถึง ความสะดวกในการให้บริการที่มอบแก่ผู้รับ เป็นปัจจัยที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้ ซึ่งประกอบด้วย สิ่งอำนวยความสะดวก การตกแต่งภายใน และภายนอกต่าง ๆ ความพร้อมของเครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ เป็นต้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ตามแนวคิดคุณภาพการให้บริการ ของวีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 271-273)

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด แตกต่างกันเมื่อจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี