

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สถานการณ์ในโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งในด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบซึ่งกันและกัน ทั้งในทางบวกและลบ อย่างไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ในการพัฒนาประเทศให้ยั่งยืนและมั่นคงจึงจำเป็นต้องสร้างภูมิคุ้มกัน สร้างภูมิต้านทาน และสร้างความสมดุลในการพัฒนาแต่ละด้านให้เกิดขึ้น การสะสมทุนทางเศรษฐกิจ เพื่อนำไปสู่ความมั่งคั่งและมั่นคงของประเทศในอนาคตมีความจำเป็นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งทำให้ประเทศไทยต้องปรับตัวให้สามารถเชื่อมโยงเศรษฐกิจของประเทศเข้ากับระบบเศรษฐกิจโลก ได้อย่างรู้เท่าทันเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ชาติได้ สถานภาพการใช้ทุนที่ประเมินจากระดับประเทศส่วนหนึ่งจะสะท้อนถึงข้อเท็จจริงว่าการสะสมทุนในระดับชุมชนที่ยังมีน้อย และในการสะสมทุนในระดับครัวเรือนยังคงอยู่ในกลุ่มครัวเรือนที่มีรายได้สูง โดยที่ครัวเรือนรายได้ต่ำ ยังมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายและมีปัญหาหนี้สิน จึงยังขาดการสะสมทุนทั้งในรูปที่เป็น เงินออม หรือทั้งในรูปของสังหาริมทรัพย์และอสังหาริมทรัพย์ ดังนั้น ครัวเรือนในกลุ่มนี้ จึงยังไม่มีความพร้อมที่จะลงทุน นอกจากนี้ยังไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินที่หลากหลาย ทำให้การออมยังมีรูปแบบที่จำกัดอยู่ที่การฝากเงินกับสถาบันการเงินหรือในรูปแบบสหกรณ์เป็นหลัก (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2548, หน้า 23)

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2459 ที่รัฐบาลได้นำ “สหกรณ์” มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคม โดยมุ่งหวังให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดตั้งและดำเนินงานสหกรณ์ ในฐานะการเป็นองค์การของสมาชิก เพื่อสมาชิก โดยสมาชิก ซึ่งยึดมั่นในหลักและวิธีการสหกรณ์ ซึ่งเป็นหลักปฏิบัติที่สืบทอดเจตนารมณ์มาจากคุณค่าสหกรณ์ (cooperative values) การส่งเสริม สหกรณ์ของประเทศไทยที่ผ่านมามีลักษณะคล้ายคลึงกับหลาย ๆ ประเทศ ที่รัฐจำเป็นต้อง ให้การสนับสนุนและส่งเสริมในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ระบบสหกรณ์เกิดความเข้มแข็งเป็นปึกแผ่น และมีขีดความสามารถที่จะขับเคลื่อนภารกิจที่มีต่อสมาชิกสหกรณ์ตามความคาดหวัง จากการหนุนเสริมที่สำคัญ ได้แก่ การออกกฎหมาย การจัดตั้งหน่วยงานรัฐเพื่อการส่งเสริมการสหกรณ์ การอุดหนุนด้านเงินทุน ตลอดจนการสนับสนุนส่งเสริมด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสหกรณ์ ให้กับประชาชน ในประเทศไทยสหกรณ์ที่จดทะเบียนตามกฎหมายพระราชบัญญัติสหกรณ์ จำแนกได้ 7 ประเภท คือ 1) สหกรณ์การเกษตร 2) สหกรณ์ประมง 3) สหกรณ์นิคม 4) สหกรณ์ร้านค้า 5) สหกรณ์ออมทรัพย์ 6) สหกรณ์บริการ และ 7) สหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยองค์กรที่จัดตั้งขึ้นมาจากการรวมตัวของสมาชิกในหน่วยงานเดียวกัน โดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกออมเงิน และให้บริการเงินกู้ยืมแก่สมาชิกที่มีความจำเป็นเดือดร้อนทางการเงิน

สมาชิกส่วนใหญ่ของสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นชนชั้นกลางที่มีรายได้ประจำ การดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ค่อนข้างเป็นระบบปิดภายในเฉพาะของหน่วยงานนั้น จากสภาพสภาวะเศรษฐกิจของสหกรณ์ออมทรัพย์ที่ผ่านมากกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้ประเมินภาวะเศรษฐกิจทางการเงินของสหกรณ์ในรอบปี 2548 จำนวนทั้งสิ้น 5,926 แห่ง มีสมาชิก 8.9 ล้านคน มีทุนดำเนินงาน 721,886 ล้านบาท และสหกรณ์ที่ประสบปัญหาขาดทุนในการดำเนินงาน มีจำนวนทั้งสิ้น 1,387 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 23.4 ของสหกรณ์ทั้งหมด (กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2550, หน้า 5 – 7)

จากปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งของสหกรณ์ออมทรัพย์ที่ประสบปัญหาขาดทุนในการดำเนินงานการบริหารงานสหกรณ์ คือ ปัญหาประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งหากเปรียบเทียบกับภาคเอกชนและสหกรณ์โดยทั่วไปแล้ว ยังถือว่าประสิทธิภาพการบริหารงานของสหกรณ์ยังต้องได้รับการพัฒนาอยู่ สาเหตุที่สำคัญได้แก่ระบบการบริหารจัดการยังไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไป การใช้เทคนิคเครื่องมือการจัดการใหม่ ๆ ก็ยังไม่นิยมนักมากนัก และนอกจากนั้นวัฒนธรรมองค์กร ที่มีระบบการตัดสินใจ ที่มีขั้นตอนมาก จึงทำให้ล่าช้าไม่ทันกาลอยู่เสมอ และในแง่ของการบริหารจัดการถือว่ามีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร (วิทยากร เชียงกูล, 2550, หน้า 10 – 12) ในการบริหารจัดการนั้น มีความสำคัญและเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับสหกรณ์ออมทรัพย์ เนื่องจากสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นที่รวมกันของกลุ่มบุคคลจำนวนมาก และมีการดำเนินการหรือมีการทำงานในลักษณะของกลุ่มหรือการทำงานเป็นทีม ที่มีการรวบรวมทรัพยากรและความพยายามของทุกฝ่ายมาดำเนินกิจการร่วมกัน โดยมุ่งเน้นที่จะดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จตามปรัชญาของสหกรณ์ คือ การกินดี อยู่ดี มีสันติสุข ซึ่งไม่อาจจะกระทำให้สำเร็จได้โดยการกระทำของบุคคลใดหรือบุคคลหนึ่งโดยลำพัง หากมองในแง่ผู้บริหารสหกรณ์ออมทรัพย์ที่เป็นตัวแทนของมวลสมาชิก หน้าที่สำคัญในการบริหาร ก็คือ การจัดการเกี่ยวกับภายใน โดยจัดการให้คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ มีการประสานเข้าด้วยกันได้ และทำงานร่วมกันอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งมีการวางแผนอย่างรอบคอบรัดกุม เพื่อประกอบการตัดสินใจดำเนินการในสหกรณ์ ความสำเร็จ ความล้มเหลวของสหกรณ์ออมทรัพย์ย่อมขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการ จึงจำเป็นที่สหกรณ์จะต้องแสวงหาเครื่องมือการจัดการเพื่อช่วยในการพัฒนาระบบการทำงาน และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของสหกรณ์ (ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2551, สิงหาคม 18)

สำหรับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด ได้ถือกำเนิดและจดทะเบียนตามกฎหมายเมื่อวันที่ 17 มีนาคม พ.ศ. 2498 เป็นสหกรณ์ออมทรัพย์ครูแห่งแรกของประเทศไทย และเป็นสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งที่สองรองจากสหกรณ์ออมทรัพย์และเครดิตของพนักงานที่มีเงินเดือนของกระทรวงสหกรณ์ ปัจจุบันสหกรณ์ก่อตั้งมาแล้ว 55 ปี กิจการของสหกรณ์มีความเจริญก้าวหน้าขึ้นเป็นลำดับ ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2552 มีทุนเรือนหุ้น 3,299,852,170.00 บาท

(สามพันสองร้อยเก้าสิบเก้าล้านแปดแสนห้าหมื่นสองพันหนึ่งร้อยเจ็ดบาทถ้วน) มีกำไรสุทธิ 273,404,395.52 บาท (สองร้อยเจ็ดสิบสามล้านสี่แสนสี่พันสามร้อยเก้าสิบห้าบาทห้าสิบสองสตางค์) มีสมาชิกจำนวน 21,480 คน สหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด จัดเป็นสถาบันการเงิน ที่ให้บริการกับสมาชิกที่อยู่ในแวดวงการศึกษา โดยระบบสหกรณ์นั้นเป็นระบบที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกันโดยไม่หวังผลกำไรและสิ่งตอบแทน โดยกำไรที่ได้บางส่วนจะนำมาพัฒนางานสหกรณ์ เพื่อพัฒนาการบริการให้กับสมาชิก พัฒนาความรู้กับเจ้าหน้าที่ รวมถึงช่วยเหลือสหกรณ์ด้วยกัน และส่วนที่เหลือจะจ่ายคืนให้กับสมาชิกในรูปของเงินปันผล เงินเฉลี่ยคืน และตอบแทนสังคม ในด้านสวัสดิการต่าง ๆ หน้าที่หลักของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด คือ การให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ เช่น การออมทรัพย์ของสมาชิกทั้งรูปของการถือหุ้นรายเดือน การรับฝากเงินประเภทออมทรัพย์และออมทรัพย์พิเศษ การให้บริการสินเชื่อแก่สมาชิกทั้งในรูปของการกู้แบบฉุกเฉิน กู้แบบสามัญ และกู้แบบพิเศษ เมื่อพิจารณาจากโครงสร้างการบริหาร และการจัดการแล้ว พบว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด มีส่วนที่ต้องปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อประโยชน์ในด้านความเจริญเติบโตของสหกรณ์และผลที่เกิดกับสมาชิกโดยรวม จากเอกสารรายงานกิจการปี 2552 สหกรณ์มีทุนเรือนหุ้น เป็นเงิน 3,299,852,170.00 บาท (สามพันสองร้อยเก้าสิบเก้าล้านแปดแสนห้าหมื่นสองพันหนึ่งร้อยเจ็ดสิบบาทถ้วน) มีเงินรับฝาก เป็นเงิน 997,569,378.35 บาท (เก้าร้อยเก้าสิบเจ็ดล้านห้าแสนหกหมื่นเก้าพันสามร้อยเจ็ดสิบแปดบาทสามสิบห้าสตางค์) คิดอัตราส่วนเงินฝากต่อทุนเรือนหุ้นเท่ากับร้อยละ 30 แสดงให้เห็นว่า สมาชิกให้ความสำคัญกับการออมทรัพย์ไม่มากนัก ซึ่งอาจเป็นผลจากการขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีของสหกรณ์ไปสู่สมาชิก (สหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด, 2552, หน้า 2 – 5)

เนื่องจากผู้วิจัยเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด ได้ตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของกิจการสหกรณ์ออมทรัพย์ และจากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 โดยที่ผู้บังคับบัญชาต้องการทราบถึง การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด ที่ส่งผลต่อสมาชิกสหกรณ์ในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 เพื่อจะได้แสวงหาแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาในด้านการจัด สวัสดิการ การให้บริการ และการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจแก่สมาชิก และเป็นการช่วยส่งเสริมให้สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อันจะส่งผลให้เกิดผลดีแก่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด หน่วยงานทางการศึกษาและประเทศชาติ (สมเดช สีแสง, 2552, กุมภาพันธ์ 20)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นความจำเป็นที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเน้นการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและยกระดับมาตรฐานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด เน้นการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ การจัดหา

ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานและสร้างระบบการบริการที่ทันสมัย เพื่อให้ทัดเทียมกับสหกรณ์ออมทรัพย์หรือหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ตอบสนองความต้องการของสมาชิกผู้ใช้บริการ และให้ได้ชื่อว่าเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุดแห่งหนึ่ง หลักในการดำเนินงานดังกล่าวหากสร้างความไม่สะดวกและความไม่พึงพอใจแก่สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์แล้ว ก่อให้เกิดความยากที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายของการบริหารกิจการสหกรณ์ให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ได้ ซึ่งปัจจุบันจากลักษณะงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด ที่เน้นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินนโยบายด้านการบริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพไม่มากนักน้อยจะต้องมีการประมวลผล เพื่อให้ทราบถึงผลสำเร็จว่ามีผลมากน้อยเพียงใดและมีปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง เพื่อนำมาปรับปรุงวิธีการในการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัย มีความประสงค์ที่จะทราบถึงคุณภาพการดำเนินการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 ซึ่งเป็นสิ่งที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาความเข้มแข็งของสหกรณ์ออมทรัพย์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ อันจะเป็นประโยชน์ในการแก้ปัญหาด้านการดำเนินคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของสหกรณ์ออมทรัพย์ต่อไป

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด ตามทัศนะของสมาชิกในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3
2. เพื่อเปรียบเทียบการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด ตามทัศนะของสมาชิกในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางราชการ ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ จะช่วยให้รู้ถึงทัศนะของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ออมทรัพย์ที่ให้บริการ และทำให้ได้รับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการและการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด เพื่อที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการเสริมสร้างปรับปรุงการดำเนินการของสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสนองความต้องการของสมาชิกให้ดียิ่งขึ้นและเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินการของระบบสหกรณ์ออมทรัพย์ให้หมดไป เพื่อที่จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องใช้เป็นข้อมูลในการเลือกที่จะทำการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและปรับปรุงส่งเสริมการพัฒนาต่อไปในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพชัดเจน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ศึกษาเฉพาะบุคคลที่เป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 ซึ่งได้มีการถือหุ้นกับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 3,007 คน แยกเป็นอำเภอต่าง ๆ 5 อำเภอ ได้แก่ 1) อำเภอดาคลี 2) อำเภอดงพญาไฟ 3) อำเภอท่าตะโก 4) อำเภอไพศาลี และ 5) อำเภอหนองบัว (สหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด, 2552, หน้า 9 – 10)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน (finite populations) ในการหากลุ่มตัวอย่างจะใช้การคำนวณจำนวนตัวอย่างโดยวิธีของ ยามาเน่ (Yamane) ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้มีค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ .05 (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, หน้า 117) ดังนั้นจากกลุ่มประชากรทั้งหมด 3,007 คน จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 353 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ สถานภาพของสมาชิกจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

2.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2.1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่า 25 ปี
- 2) 25 – 35 ปี
- 3) 36 – 45 ปี
- 4) มากกว่า 45 ปี

2.1.3 ระดับการศึกษา

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

2.1.4 สถานภาพทางราชการ

- 1) ข้าราชการครู
- 2) บุคลากรทางการศึกษา
- 3) ลูกจ้างประจำ

2.1.5 ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก

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

2.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท
- 2) 10,000 – 20,000 บาท
- 3) 20,001 – 30,000 บาท
- 4) มากกว่า 30,000 บาท

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ การดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครู นครสวรรค์ จำกัด 5 ด้าน ได้แก่

2.2.1 ความเป็นรูปธรรม

2.2.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้

2.2.3 การตอบสนองต่อลูกค้า

2.2.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

2.2.5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์ในการวิจัย ดังนี้

1. สหกรณ์ออมทรัพย์ หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด ซึ่งได้จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายของสหกรณ์

2. สมาชิก หมายถึง ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา และลูกจ้างประจำ ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 ผู้ลงชื่อขอจดทะเบียนสหกรณ์ และผู้ซึ่งมีชื่ออยู่ในบัญชีรายชื่อผู้จะเป็นสมาชิกของสหกรณ์ และได้ชำระค่าหุ้นตามจำนวนที่จะถือครบถ้วนแล้ว หรือผู้ได้รับเลือกเข้าเป็นสมาชิกตามข้อบังคับและได้ชำระค่าหุ้นตามจำนวนที่จะถือครบถ้วนแล้ว

3. พนักงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่าย หัวหน้าฝ่าย รองผู้จัดการ ผู้จัดการ ผู้ตรวจสอบกิจการ และกรรมการสหกรณ์

4. การดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ หมายถึง การให้บริการการรับฝากเงิน การให้เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน เงินกู้สามัญ และเงินกู้พิเศษ แก่สมาชิกหรือสหกรณ์อื่น ซึ่งได้มีการกำหนดดอกเบี้ยเงินฝาก ดอกเบี้ยเงินกู้ การควบคุมหลักประกัน และการเรียกคืนเงินกู้ โดยมีความมุ่งหมายแห่งเงินกู้เพื่อการอันจำเป็นหรือเพื่อประโยชน์ของสมาชิก

5. ทักษะของสมาชิก หมายถึง ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู นครสวรรค์ จำกัด ที่มีต่อคุณภาพการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

5.1 ความเป็นรูปธรรม หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของผู้ให้บริการที่ปรากฏ ให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทำให้สมาชิกรับรู้ได้อย่างชัดเจน สามารถสัมผัสได้ ได้แก่ ความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ การจัดสถานที่สำหรับ รองรับบริการมีเพียงพอ การจัดทำป้ายและผังแสดงขั้นตอนที่ชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวก แก่สมาชิกขณะรอรับบริการ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร แบบยื่นคำร้องต่าง ๆ มีความเหมาะสม และมีการนำอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ

5.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้อง แม่นยำ เหมาะสม ได้แก่ การให้บริการได้ตามระเบียบข้อบังคับ การดำเนินการเลือกตั้ง กรรมการสหกรณ์และผู้ตรวจสอบกิจการสหกรณ์ การปฏิบัติงานของกรรมการสหกรณ์ ผู้ตรวจสอบ กิจการสหกรณ์ และพนักงาน รวมถึงระบบการให้บริการมีความถูกต้องแม่นยำสามารถตรวจสอบได้ และการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ อัตราเงินปันผล อัตราเงินเฉลี่ยคืน จำนวนวงเงินกู้ และระยะเวลาการชำระเงินกู้มีความเหมาะสม

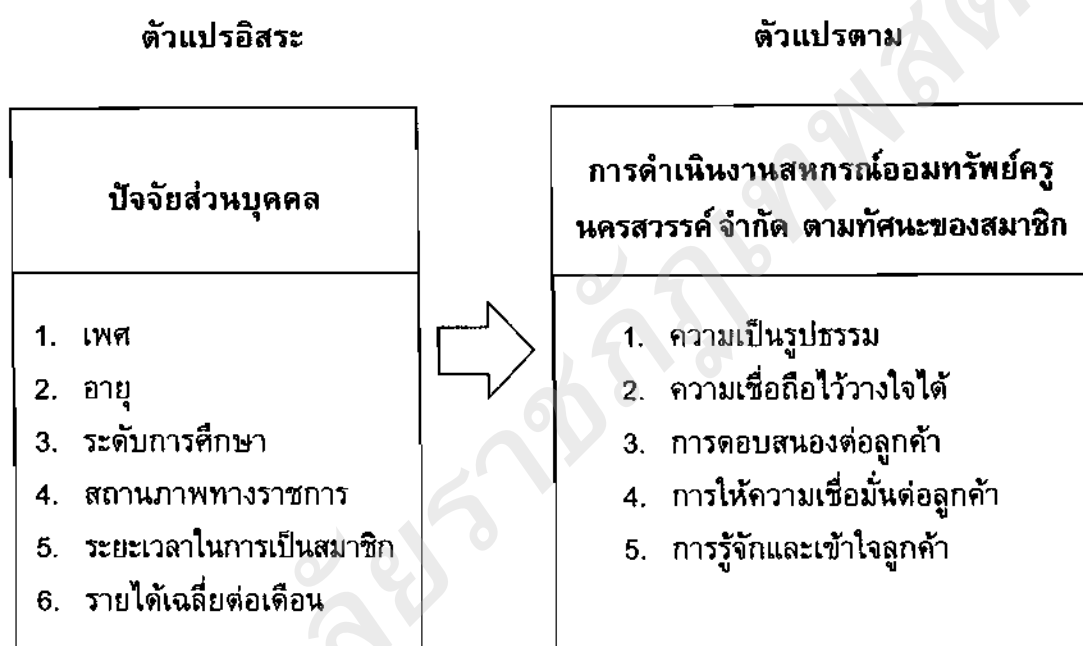
5.3 การตอบสนองต่อลูกค้า หมายถึง การจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่สมาชิก อย่างเหมาะสม มีความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ การแจ้งข้อมูลข่าวสารได้อย่าง ทันทั่วถึง การจัดตั้งศูนย์ประสานงานประจำหน่วยของสหกรณ์ และสวัสดิการให้ความช่วยเหลือ สมาชิก

5.4 ให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า หมายถึง การทำให้สมาชิกมีความมั่นใจ ไว้วางใจในการให้บริการ ได้แก่ การกำหนดระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ได้อย่าง ถูกต้องชัดเจน พนักงานมีความรู้ความสามารถ มีทักษะ ความชำนาญในการปฏิบัติงานและ การให้บริการ และการคำนึงถึงประโยชน์ของสมาชิกเป็นสำคัญ

5.5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง ความสามารถดูแลเอาใจ มีความ เสมอภาคในการให้บริการสมาชิกแต่ละคนเท่าเทียมกัน พนักงานให้บริการด้วยหน้าตายิ้มแย้ม แสดงกิริยาสุภาพ อภัยยาศัยดี และมีความพร้อมในการให้บริการ สหกรณ์มีช่วงเวลาเปิด - ปิด ทำการเหมาะสม และส่งเสริมและพัฒนาการออม การให้กู้ และจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่สมาชิก เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อย่างเหมาะสม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวคิดในการวิจัยเรื่อง การดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด ตามทัศนะของสมาชิกในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 โดยใช้หลักแนวคิดของ ซีแธมล์, พาราซูรามาน, และเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990, pp. 33 – 35)



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

การดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด ตามทัศนะของสมาชิกในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางราชการ ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน