

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทยได้จัดขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2492 จนถึงปัจจุบันมีการดำเนินงานมากกว่า 55 ปี สภาวะเศรษฐกิจและการเงินเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก มีสภาวะสถาบันการเงินเพิ่มพูนขึ้นอย่างมาก ทั้งลักษณะและจำนวนอัตราดอกเบี้ยแปรผันขึ้นสูง จนกระทั่งมีการประกาศเป็นทางการให้สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสถาบันการเงินเมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2526 และสหกรณ์ออมทรัพย์ได้มีการปรับตัวให้เข้ากับสภาวะการณ์ สามารถเข้าอยู่ในระบบตลาดทางการเงินได้ โดยเฉพาะสภาวะปัจจุบันจะเห็นได้ว่าสถาบันการเงินในระบบทั้งหมดจะหันมาให้บริการลูกค้ารายย่อยมากขึ้น และเมื่อภาวะอัตราดอกเบี้ยลดลง เงินก็ไหลเข้าสู่ระบบสหกรณ์มาก โดยเฉพาะในระบบ สหกรณ์ออมทรัพย์ (บรรจง อภิรมย์ และ สุรินทร์ ม่วงทอง 2533 : 137) นับตั้งแต่กลางปี พ.ศ. 2540 ประเทศไทยประสบภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรงที่สุด ก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชนทั่วไป แนวทางการแก้ปัญหาวิกฤติของประเทศมีสองแนวทางหลักคือ แนวทางเศรษฐกิจ ทุนนิยม และแนวทางเศรษฐกิจพึ่งตนเอง หรือเศรษฐกิจเพียงพอ และทฤษฎีใหม่ ซึ่งสหกรณ์เป็นองค์การที่มีแนวทางแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคม ตามแนวคิดทางเศรษฐกิจทุนนิยมและเศรษฐกิจแบบพอเพียงไปพร้อม ๆ กัน จึงน่าจะเป็นกระบวนการที่ใช้แก้ปัญหาของประเทศไทยได้เป็นอย่างดี

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครศรีธรรมราช จำกัด ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2503 โดยมี นายศรีวิทย์ มุศตารักษ์ ศึกษาธิการจังหวัดนครศรีธรรมราชรับนโยบายมาจากกระทรวงศึกษาธิการ และได้ปรึกษากับข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการในจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเห็นตรงกันในการที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักสหกรณ์ เพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดียิ่งขึ้น จึงได้ก่อตั้งและขอจดทะเบียนต่อกระทรวงพัฒนาการแห่งชาติ (กระทรวงเกษตรและสหกรณ์) ได้ชื่อว่า “สหกรณ์ออมทรัพย์นครศรีธรรมราช จำกัดสินไช้” มีสมาชิก 623 คน ทุนดำเนินงาน 19,750.00 บาท และได้อาศัยสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเป็นที่ดำเนินการ มีเจ้าหน้าที่ 3 คน มีคณะกรรมการดำเนินงานซึ่งเลือกมาจากศึกษาธิการอำเภอ จำนวน 13 คน

พ.ศ. 2506 สหกรณ์มีทุนดำเนินงานมากขึ้นจึงจัดจ้างเจ้าหน้าที่สหกรณ์ 1 คน ต่อมาในปี 2512 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “สหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครศรีธรรมราช จำกัด” พ.ศ. 2516

ได้จัดจ้างเจ้าหน้าที่สหกรณ์ฯ เพิ่มเป็น 10 คน มีนายจำรูญ นาคเทวัญ เป็นผู้จัดการ พ.ศ. 2523 นายจำรูญ นาคเทวัญ ได้ออกจากสหกรณ์ฯ จึงได้จัดจ้างนายเสริม มุสิกวัตร เป็นผู้จัดการแทน การดำเนินงานของสหกรณ์ฯ ได้เจริญรุดหน้าขึ้นเป็นลำดับ ทั้งทุนดำเนินงานและจำนวนสมาชิกที่เพิ่มมากขึ้น จนในปี พ.ศ. 2525 ได้รับงบประมาณจัดซื้อที่ดินและอาคารเป็นของตนเอง งบประมาณ 3 ล้านบาท ณ อาคารปัจจุบัน เลขที่ 626 ถนนราชดำเนิน ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช และในปี พ.ศ. 2530 ได้เปลี่ยนผู้จัดการเป็น นายสุบรรณ เทพทอง จนกระทั่ง พ.ศ. 2534 ได้เปลี่ยนผู้จัดการเป็น นางครุณี ขุฑ์ทะกะพันธ์ และปี พ.ศ. 2545 นางครุณี ขุฑ์ทะกะพันธ์ เกษียณอายุ คณะกรรมการดำเนินการมีมติจัดจ้าง นายวินัย ศรีเปารยะ เป็นผู้จัดการ มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 30 คน มีสมาชิก ณ วันสิ้นปีทางบัญชี 2547 จำนวน 17,069 คน มีสินทรัพย์ 5,567,214,949.07 บาท มีคณะกรรมการดำเนินการจำนวน 15 คน โดยมี นายสุรณ พานชาติ เป็นประธานกรรมการดำเนินการ ได้กำไรสุทธิ 206,619,688.21 บาท (สหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครศรีธรรมราช จำกัด 2547 : ไม่มีเลขหน้า)

แม้สหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครศรีธรรมราช จำกัด จะเติบโตพัฒนาทั้งทุนดำเนินงาน สมาชิกและกิจกรรมการบริการ แต่สหกรณ์ฯ ยังต้องปรับและเสริมหากกลยุทธ์เพื่อให้สามารถแข่งขันในยุคการแข่งขันโดยเสรี ภาพพจน์ของสหกรณ์เป็นเรื่องสำคัญ องค์การที่มีชื่อเสียงดีและได้รับความเชื่อถือจากลูกค้าย่อมมีผู้มาใช้บริการมากกว่าองค์การที่มีชื่อเสียงด้อยกว่า ภาพพจน์ขององค์การจะเป็นสิ่งที่ลูกค้าได้เห็น ได้ยินและมีประสบการณ์เกี่ยวกับองค์การนั้น ซึ่งในกรณีของ สหกรณ์ฯ ภาพพจน์ของสหกรณ์ฯ มาจากตัวอาคาร อุปกรณ์ การให้บริการ บุคลากร ไปจนถึงข่าวคราวที่ผ่านทางสื่อมวลชนที่เกี่ยวกับสหกรณ์ฯ นั่นเอง

ในยุคการสื่อสารไร้พรมแดนสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครศรีธรรมราช จำกัดได้เร่งการพัฒนาเพื่อการสร้างภาพพจน์ของสหกรณ์ฯ ให้ดีขึ้น ที่ทำการของสหกรณ์ฯ ที่เคยมีปัญหาที่จอดรถไม่มีพื้นที่บริการลูกค้าอย่างเพียงพอหรือทำงานกันอย่างแออัด ก็ได้รับการปรับปรุงหรือสร้างขึ้นมาใหม่ เพื่อให้การบริการที่คล่องตัวมากขึ้นกว่าเดิม ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานก็ได้มีการปรับปรุงให้ทันสมัยยิ่งขึ้น แต่ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อภาพพจน์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครศรีธรรมราช จำกัดมากที่สุดก็คือ บุคลากรของสหกรณ์ฯ ในที่นี้ก็คือ กรรมการผู้จัดการ ผู้ตรวจสอบกิจการ ลงมาถึงเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการทุกระดับ

การศึกษาภาพพจน์ของสหกรณ์ฯ ถือเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นวิธีการที่จะได้รับข้อมูลจากทัศนคติของสมาชิกที่เป็นลูกค้า อีกทั้งเป็นแนวทางในการดำเนินการด้านการวางแผนกลยุทธ์ในการส่งเสริมการจัดการและการดำเนินกิจการของสหกรณ์ฯ ไปสู่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม ซึ่งผลที่สหกรณ์ฯ ได้นำมาปรับปรุงก็จะเป็นการรักษาลูกค้าและเพิ่มธุรกิจให้กับสหกรณ์

เพื่อที่จะดึงเงินออกจากสมาชิก เพื่อลดการกั๊กยืมจากบุคคลภายนอกนำมาให้บริการเงินกู้แก่สมาชิก โดยไม่ต้องให้สมาชิกออกไปใช้บริการจากสถาบันการเงินอื่น ๆ หรือบุคคลภายนอก ทำให้สมาชิกต้องเสียค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาให้สมาชิกที่เป็นลูกค้ามีความเจริญก้าวหน้า

ดังนั้น ในการศึกษาเรื่องภาพพจน์การบริการสมาชิกที่เป็นลูกค้าของสหกรณ์ออมทรัพย์ ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครศรีธรรมราช จำกัด เพื่อทราบถึงการรับรู้ในเชิงภาพพจน์ที่สมาชิกมีต่อสหกรณ์ ฯ ทางด้านคุณภาพในการให้บริการด้านความมั่นคง และความน่าเชื่อถือโดยรวมทั้งทางด้านบทบาททางสังคมอันเป็นแนวทางส่วนหนึ่งในการปรับปรุงบริการของสหกรณ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกที่เป็นลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจ ในการใช้บริการมากขึ้น จึงเป็นมูลเหตุจูงใจให้ศึกษาภาพพจน์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครศรีธรรมราช จำกัด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงภาพพจน์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครศรีธรรมราช จำกัด ในแนวคิดของสมาชิกและศึกษาถึงภาพพจน์ที่พึงประสงค์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครศรีธรรมราช จำกัด
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อภาพพจน์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครศรีธรรมราช จำกัด

สมมติฐานของการวิจัย

1. สมาชิกที่เป็นลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน จะมองภาพพจน์สหกรณ์แตกต่างกัน
2. สมาชิกที่เป็นลูกค้าที่มีความถี่ในการกู้เงินต่างกัน จะมองภาพพจน์สหกรณ์แตกต่างกัน
3. สมาชิกที่เป็นลูกค้าที่มีรายได้ต่างกัน จะมองภาพพจน์สหกรณ์แตกต่างกัน
4. สมาชิกที่เป็นลูกค้าที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน จะมองภาพพจน์สหกรณ์แตกต่างกัน
5. สมาชิกที่เป็นลูกค้าที่มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิกต่างกัน จะมองภาพพจน์สหกรณ์แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเนื้อหาจะครอบคลุมถึงการศึกษภาพพจน์ขององค์การด้านคณะกรรมการดำเนินการด้านเจ้าหน้าที่และด้านการให้บริการ

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัยคือศึกษาเฉพาะพื้นที่การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู นครศรีธรรมราช จำกัด ตามข้อบังคับเท่านั้น

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้แทนสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู นครศรีธรรมราช จำกัด ที่มาใช้บริการของสหกรณ์ฯ ทุกสังกัดในสถานศึกษาและหน่วยงานการศึกษาที่ไม่สังกัดสถานศึกษาของรัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2547 จำนวน 797 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้แทนสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู นครศรีธรรมราช จำกัด ที่เป็นลูกค้ามาใช้บริการของสหกรณ์ฯ ทุกสังกัดในสถานศึกษาและหน่วยงานการศึกษาที่ไม่สังกัดสถานศึกษาของรัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2547 ทั้ง 4 เขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 267 คน แยกได้ดังนี้

- 1) เขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 จำนวน 88 คน
- 2) เขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2 จำนวน 69 คน
- 3) เขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3 จำนวน 71 คน
- 4) เขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 จำนวน 39 คน

4. ตัวแปร

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ ความถี่ในการกู้เงิน รายได้ หน่วยงานที่สังกัดระยะเวลาการเป็นสมาชิก

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ภาพพจน์สหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครศรีธรรมราช จำกัด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

- เพศ
- ความดีในการกู้เงิน
- รายได้
- หน่วยงานที่สังกัด
- ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก

ตัวแปรตาม

1. การมีส่วนร่วมของสมาชิก

- การเข้าร่วมประชุมใหญ่สามัญประจำปี
- การใช้สิทธิออกเสียงเลือกตั้ง
- การฝากเงิน
- การกู้เงิน

2. การรับรู้เกี่ยวกับลักษณะองค์การ

- ความมั่นคงของฐานะทางเศรษฐกิจขององค์การ
- ความก้าวหน้าในการบริหารงานขององค์การ
- ความพอเพียงและทันสมัยของอุปกรณ์/ขบวนการ

3. การดำเนินงานขององค์การ

- การให้บริการด้านต่าง ๆ
- ความพร้อมของพนักงาน
- ความสะดวกสบายในการติดต่อและใช้บริการของสถานที่

4. ทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ ฯ

- ด้านคณะกรรมการ
- ด้านเจ้าหน้าที่
- ด้านการให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ภาพพจน์สหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครศรีธรรมราช จำกัด หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นในจิตใจ ความประทับใจที่มีต่อสหกรณ์เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของสมาชิก การรับรู้เกี่ยวกับลักษณะองค์การ การดำเนินงานขององค์การ และภาพพจน์ของสหกรณ์ ฯ ซึ่งผลมาจากความรู้ ความเข้าใจของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครศรีธรรมราช จำกัด

ลูกค้า หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครศรีธรรมราช จำกัด

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครศรีธรรมราช จำกัด

การมีส่วนร่วมของสมาชิก หมายถึง การที่สมาชิกมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่สหกรณ์จัดขึ้น ได้แก่ การเข้าร่วมประชุมใหญ่สามัญประจำปี การใช้สิทธิออกเสียงเลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินการ การฝากเงิน และการกู้เงินกับสหกรณ์ การให้ทุนการศึกษา การพิจารณา กำหนดวงเงินกู้ยืมประจำปี

ความพึงพอใจของสมาชิก หมายถึง ความพอใจของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ในด้าน สถานที่ ด้านคณะกรรมการดำเนินการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านการให้บริการ

การรับรู้เกี่ยวกับลักษณะองค์กร หมายถึง การที่สมาชิกรับรู้เกี่ยวกับความมั่นคงของฐานะทางเศรษฐกิจขององค์กร ความสะดวกสบายในการติดต่อและใช้บริการ สถานที่ ความพอเพียง และทันสมัยของอุปกรณ์

การให้บริการ หมายถึง ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ความก้าวหน้า และการพัฒนาเทคโนโลยี และการกำหนดผลประโยชน์ให้สมาชิก เป็นต้น

ด้านคณะกรรมการดำเนินการ หมายถึง ความซื่อสัตย์ ความรู้ ความสามารถ ความกระตือรือร้น ความมีมนุษยสัมพันธ์ การอุทิศเวลาให้สหกรณ์ และการให้บริการสมาชิก โดยเสมอภาค

ด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความซื่อสัตย์ ความรู้ ความสามารถ ความกระตือรือร้น ความมีมนุษยสัมพันธ์ การอุทิศเวลาให้สหกรณ์ และการให้บริการสมาชิกโดยเสมอภาค

ด้านการให้บริการ หมายถึง ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ความก้าวหน้าและการพัฒนาเทคโนโลยี และการกำหนดผลประโยชน์ให้สมาชิก เป็นต้น

ระบบการให้บริการ หมายถึง การกำหนดช่วงเวลาให้บริการ ขั้นตอนในการขอรับบริการ เป็นต้น

กระบวนการให้บริการ หมายถึง การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ขั้นตอนในการปฏิบัติการในการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นถูกต้องภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

ความก้าวหน้าและการพัฒนาเทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ในการให้บริการสมาชิก การจัดทำใบฝาก-ถอนเงินให้ทันสมัย การพัฒนาการให้บริการ การให้ การศึกษาอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ

การจัดสวัสดิการและผลประโยชน์ให้แก่สมาชิก หมายถึง การกำหนดอัตราดอกเบี้ย เงินกู้และเงินฝาก การให้เงินปันผล การให้เงินเฉลี่ยคืน และการกำหนดดวงเงินกู้ประเภทต่าง ๆ เป็นต้น

สังกัดของอาชีพครู หมายถึง สมาชิกที่รับราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างประจำ และครูโรงเรียนเอกชน

รายได้ หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ 10,000 บาทลงมา 10,001 - 15,000 บาท 15,001 - 20,000 บาท 20,001 - 25,000 บาท และ 25,001 บาทขึ้นไป

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับภาพพจน์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครศรีธรรมราช จำกัด
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อภาพพจน์ของสหกรณ์ฯ ในทัศนะของสมาชิกผู้รับบริการ
3. ทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับภาพพจน์ของสมาชิกผู้มารับบริการ เพื่อประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงภาพพจน์สหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครศรีธรรมราช จำกัด ต่อไป