

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด เป็นสหกรณ์ประเภทบริการ จัดตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมให้สมาชิกที่มีผลิตภัณฑ์ นำผลิตภัณฑ์ชุมชนเหล่านั้นซึ่งเป็นของสมาชิกรวมกันนำมาพัฒนาให้เป็นผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐาน และสามารถจัดลำดับมาตรฐานและขึ้นทะเบียนเป็นผลิตภัณฑ์ OTOP (หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์) แล้วนำไปจำหน่าย เมื่อจำหน่ายได้แล้วสมาชิกเจ้าของผลิตภัณฑ์ก็จะนำรายได้ 5 – 10% บำรุงสหกรณ์ เพื่อสร้างรายได้ให้สมาชิกตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด

การดำเนินงานของสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด ต้องบริการสมาชิกโดยไม่หวังผลกำไร ในการร่วมกันผลิตร่วมกันซื้อ ร่วมกันขาย ร่วมกันแก้ปัญหา เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกได้ช่วยเหลือตนเองให้เกิดประโยชน์มากที่สุดเป็นหลัก

สหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด ให้ความช่วยเหลือและบริการสมาชิก ดังนี้

1. สหกรณ์อาจทำการเป็นตัวแทนของสมาชิกในการผลิตผลิตภัณฑ์หรือในการซื้อสินค้า สิ่งของตามความประสงค์ของสมาชิก โดยเรียกค่าธรรมเนียมพอสมควร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามระเบียบซึ่งคณะกรรมการดำเนินการกำหนด

2. สหกรณ์อาจจัดหาวัสดุอุปกรณ์หรือวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตและสิ่งของอย่างอื่นซึ่งบรรดาสมาชิกมีความต้องการมาจัดจำหน่ายแก่สมาชิก ในการจัดซื้อแต่ละคราวนั้นให้สหกรณ์สอบถามความต้องการของบรรดาสมาชิกล่วงหน้า และจัดซื้อสิ่งของตามที่สมาชิกเหล่านั้นสั่งซื้อแล้วจัดจำหน่ายให้แก่สมาชิกโดยเร็ว

สมาชิกผู้ซื้อต้องชำระราคาสินค้าด้วยเงินสด ให้คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจกำหนดระเบียบการจัดหาสิ่งของมาจัดจำหน่ายแก่สมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด ค่าบริการ สหกรณ์จะเรียกเก็บค่าบริการจากสมาชิก เป็นค่าใช้จ่ายและบริการอื่น ๆ ตามระเบียบซึ่งคณะกรรมการดำเนินการกำหนด

3. สหกรณ์ อาจรับฝากเงินประเภทออมทรัพย์หรือประเภทฝากประจำจากสมาชิกหรือสหกรณ์อื่นได้ตามระเบียบของสหกรณ์ ข้อกำหนดเกี่ยวกับการฝาก ดอกเบี้ย การถอน เงินฝากและ

อื่น ๆ ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์ ที่ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์ ให้สหกรณ์ดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

4. การให้เงินกู้แก่สมาชิกรู้ ให้คณะกรรมการมีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยให้เงินกู้ได้ตามข้อบังคับนี้และตามระเบียบของสหกรณ์ ข้อกำหนดต่าง ๆ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เช่น หลักประกันสำหรับเงินกู้ ลำดับแห่งการให้เงินกู้ การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ การส่งเงินงวดชำระหนี้สำหรับเงินกู้ การควบคุมหลักประกัน การเรียกคืนเงินกู้และอื่น ๆ ให้เป็นไปตามกำหนดในระเบียบสหกรณ์ (ข้อบังคับสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด พ.ศ. 2546 : 4-5)

การดำเนินงานของสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด จัดตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2546 มีคณะกรรมการ 15 คน เป็นผู้บริหารสหกรณ์ ได้รับเลือกตั้งจากสมาชิกทั้งหมด จากการดำเนินงานพบปัญหาเบื้องต้นว่า งานไม่เป็นไปตามทิศทางที่กำหนด เนื่องจากสมาชิกบางคนยังไม่เข้าใจระบบสหกรณ์ การประสานงานไม่เป็นไปตามขั้นตอน จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษา เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงระบบการดำเนินงานและการให้บริการแก่สมาชิกของสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการแก่สมาชิก สหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

สมมติฐานของการวิจัย

ความพึงพอใจในการให้บริการของสมาชิกของสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษากับสมาชิกของสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นสมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 113 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 88 คน
3. ระยะเวลาในการวิจัย ระหว่างเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2549
4. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 4.1 ตัวแปรอิสระ (independent variable)
 - 4.1.1 เพศ
 - 4.1.2 อายุ
 - 4.1.3 ระดับการศึกษา
 - 4.1.4 รายได้ต่อเดือน
 - 4.1.5 อายุการเป็นสมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด
 - 4.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) คือ ความพึงพอใจในการให้บริการสมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมามีความสุข

การบริการ หมายถึง การให้ความสะดวก สบาย ความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

สหกรณ์ หมายถึง องค์การธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีคณะบุคคลผู้มีอาชีพอย่างเดียวกัน หรืออาศัยอยู่ในท้องถิ่นใกล้เคียงกันร่วมกันดำเนินกิจการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และมีการควบคุมกันแบบประชาธิปไตย และจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายว่าด้วยการสหกรณ์

การดำเนินงาน หมายถึง วิธีการทำงานอย่างต่อเนื่องเป็นขั้นเป็นตอนและเป็นระบบระเบียบ เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยมีการวางแผนการจัดองค์กร และการควบคุม

หลักการสหกรณ์ หมายถึง กฎเกณฑ์หรือข้อปฏิบัติที่สหกรณ์ถือเป็นแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความสำเร็จมี 7 ประการ คือ (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, 2544 ก : 2-3)

สมาชิกสหกรณ์ หมายถึง ผู้ลงชื่อขอจดทะเบียนสหกรณ์และผู้ที่มีชื่ออยู่ในบัญชีของผู้ที่จะเป็นสมาชิกสหกรณ์ รวมทั้งผู้ที่สมัครเป็นสมาชิกภายหลังที่สหกรณ์นั้น ๆ ได้จดทะเบียนแล้ว โดยถือว่าได้เป็นสมาชิกก็ต่อเมื่อได้ชำระค่าหุ้นตามข้อบังคับของสหกรณ์แล้ว

คณะกรรมการดำเนินการ หมายถึง ผู้บริหารงานในฐานะตัวแทนของสมาชิกที่ได้รับเลือกจากสมาชิกในที่ประชุมใหญ่ เพื่อทำหน้าที่ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสมาชิกและกำหนดนโยบายทั่วไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
2. ได้ข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่สมาชิกของสหกรณ์ เพื่อให้บริการที่ดีสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสหกรณ์และความต้องการของสมาชิกสหกรณ์
3. ได้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของสหกรณ์ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนไทย จำกัดต่อไป