

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. ทฤษฎีความพึงพอใจ
3. แนวคิดการดำเนินงานสหกรณ์
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2538 : 215) ให้ความหมายของ การบริการ ไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า ซึ่งถือเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถจับต้องได้

สุจิตรา ชานีวิทย์ภรณ์ (2535 : 1-2) ให้ความหมายของ การบริการ ไว้ว่า การบริการหมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะอาด สบาย ความปลอดภัย คุณสมบัติที่สำคัญของการบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลาย ๆ อย่าง บริการไม่มีบริการคงคลัง ไม่สามารถจัดเก็บขนส่งบริการได้ บริการไม่ได้เหมือนกัน สนิทหมดทุกอย่างหรือทุกกรณีและการกำหนดมาตรฐานของการบริการเป็นไปได้อย่างยากยิ่ง

สุขุม นวลสกุล (2538 : 16) ให้ความหมายของ การบริการ ไว้ว่า การบริการน่าจะ เป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจ เพราะคำว่าบริการนั้นหมายถึง การทำประโยชน์ให้คนอื่น มีความสุข ความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็น่าจะมีมีความสุขที่ตัวเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นถ้าตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเราคือบริการแล้วละก็ งานที่เราทำจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริง ๆ นั้นต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้ที่นำมาให้บริการเขาได้ ความเจริญของธุรกิจหรือองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ หรือสินค้าที่มีคุณภาพเลิศเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจกับคนในองค์กรก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้

คณีย์ เทียนพุด (2543 : 11) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การให้ทั้งรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและด้วยอัธยาศัยเป็นพื้นฐาน ซึ่งจะสามารถพิจารณาการให้ได้ใน 3 ลักษณะด้วยกัน คือ 1) ให้ด้วยความเต็มใจ 2) ให้ด้วยความโกรธ 3) ให้ด้วยเหตุผล ซึ่งสิ่งที่ลูกค้าต้องการก็คือการให้ด้วยเหตุผลและการให้บริการที่ดีจะต้องมีความเข้าใจในพฤติกรรมมนุษย์ โดยยึดถือความพอใจ ความต้องการของผู้รับบริการ (ลูกค้า) เป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ใหว่พริบและปฏิภาณอยู่ตลอดเวลา

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้ และผลที่ตามมาต้องส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการนั้น ๆ

2. ลักษณะสำคัญของการบริการ

สุจิตรา ชานีวิทย์ภรณ์ (2535 : 1-2) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของการบริการว่า ถ้าเราอุปมาอุปไมยว่าสินค้าคือรูปธรรม บริการนั้นคือนามธรรม ด้วยสาเหตุที่ว่าบริการหมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติ (performance) อันแสดงออกในรูปของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันชีวิต ซึ่งแน่นอนว่าไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้ ซึ่งคุณสมบัติของบริการมี 2 ประการ คือ

1) ผู้ใช้บริการมักมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลายอย่าง เช่น โรงแรม สถานเสริมความงาม โรงพยาบาล เป็นต้น

2) บริการไม่มีบริการคงคลัง เช่น สินค้าคงคลัง อันเนื่องมาจากลักษณะที่จับต้องไม่ได้ดังกล่าว อาจมีหลายท่านคิดว่าบริการคือบริการ ไม่น่าจะมีอะไรแตกต่างกันเลยในการให้บริการ เพราะหัวใจของการบริการคือความพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่เพียงอย่างเดียว แท้จริงแล้ว หาเป็นเช่นนั้นไม่

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538 : 215) กล่าวว่า การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1) ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามหาเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาได้ รับเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการซื้อ สิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

(1) สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความความสะดวกสบายให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น บริษัท ต้องมีสถานที่ที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดีหรืออาจมีเสียงดนตรีเบา ๆ ประกอบ

(2) บุคคล (people) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส พูดยาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

(3) เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็วเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

(4) วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

(5) สัญลักษณ์ (symbols) คือ ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อลูกค้าเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

(6) ราคา (price) การกำหนดราคาให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การบริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย ทำให้การบริการอยู่ในวงจำกัดเรื่องเวลา กลยุทธ์การให้บริการเพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดเรื่องเวลา โดยกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการ โดยรวดเร็ว เพื่อที่บริการจะได้มากขึ้นหรือใช้เครื่องมือต่าง ๆ เข้ามาช่วย

3) ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของบริการที่ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ และในแง่ของผู้ขายบริการ จะต้องมีการควบคุมคุณภาพซึ่งทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

(1) ตรวจสอบคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ โดยต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการบริการที่ดี

(2) ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้าการสำรวจข้อมูลของลูกค้าและการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้า ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

ดังนั้น การให้บริการมีความจำเป็นจะต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงการบริการที่ได้รับ มีความแตกต่างจากคู่แข่ง ได้รับบริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง สิ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างกันได้ คือ คุณภาพการให้บริการ โดยต้องเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่ต้องการ ดังนั้นคุณภาพบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

3. คุณภาพบริการ

มีผู้ให้ความหมายและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ไว้น่าสนใจ ดังนี้

คณีย์ เทียนพุด (2543 : 26) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง กระบวนการให้ได้มาซึ่งสินค้า ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่ไม่มีข้อผิดพลาดหรือบกพร่องเกิดขึ้นเลย อีกทั้งยังเป็นส่วนสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2543 : 234) ให้ความหมาย คุณภาพบริการ หมายถึง คุณสมบัติ คุณลักษณะทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการที่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) รับรู้ว่ามีความโดดเด่นตรงหรือเกินกว่าความคาดหวังเป็นที่น่าประทับใจ จากการที่ผู้รับบริการได้จ่ายเงินแลกเปลี่ยน สัมผัส มีประสบการณ์ ทดลองใช้ เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538 : 145) กล่าวว่า คุณภาพในการให้บริการ (service quality) เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่ต้องการ (what) เมื่อเขามีความต้องการ (when) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (where) ในรูปแบบที่ต้องการ (how)

พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman, et al., 1985 : 41 อ้างถึงใน คณีย์ เทียนพุด, 2543 : 35) กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มารับบริการ เมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้ามักจะพิจารณาจากตัวสินค้าและยึดถือผลที่สินค้าตอบสนองความต้องการเป็นสำคัญ ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิต แต่สำหรับคุณภาพของบริการแล้ว จะมีความแตกต่างกันออกไป เนื่องจากลักษณะของบริการ 4 ประการดังกล่าวคือ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถถูกแบ่งแยกและเก็บรักษาไม่ได้ ทำให้คุณภาพการบริการถูกประเมินทั้งจากกระบวนการให้บริการ (process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการบริการนั้น (outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (interaction) ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

การที่จะทำให้บริการประสบความสำเร็จได้นั้น พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman, et al., 1985 : 42) กล่าวว่าจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างสะอาดสวยงาม อุปกรณ์เครื่องมือพร้อมสำหรับให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ บุคลากรและวัสดุในการติดต่อสื่อสาร

2) ความเชื่อมั่นวางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ให้สัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ มาตรฐานการให้บริการไม่ตกต่ำ มีความสม่ำเสมอและความพร้อมที่จะให้บริการ

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที สะดวกรวดเร็ว และใช้เวลาในการให้บริการเหมาะสม

4) สมรรถนะของผู้ให้บริการ (competence) หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการบริการที่ให้และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้

5) ความมีอัธยาศัยไมตรี (courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติมีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสมต่อผู้ให้บริการ

6) ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจ เชื่อถือได้ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ

7) ความมั่นคงปลอดภัย (security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ

8) การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ ระเบียบขั้นตอนในการรับบริการไม่มากและซับซ้อนเกินไป ใช้เวลาน้อย และอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

9) การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจ และรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้รับบริการ

10) การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (understanding the customer) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการ

4. หลักของการให้บริการ

การบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น นั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงถึง ดังนี้

4.1 สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึง ผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนด ในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็น การให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ผู้รับบริการ ไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

4.2 ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพดี คือ ความพอใจของลูกค้าเป็น หลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็น หลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

4.3 ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการ ซึ่งจะตอบสนอง ความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบ ความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้ว ก็ยากที่จะทำ ให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4.4 เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรง ตามกำหนด เวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับ สถานการณ์ นอกจากส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและ สนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

4.5 ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้อง พิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการ เพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการ ให้บริการว่า จะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

ทฤษฎีความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ดิเรก กุทธิหรัย (2527 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวก ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

หลุยส์ จาปาเทศ (2533 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก ความพึงพอใจจะลดความเครียดที่มีอยู่ แต่ถ้าเมื่อใดความพึงพอใจนั้นไม่สามารถบรรลุได้ความเครียดที่มีอยู่ก็ไม่มีการลด เวลาที่นานออกไปอาจทำให้ความเครียดนั้นยิ่งเพิ่มขึ้นได้เสมอ หรือเรียกว่า อารมณ์สะสมและในมุมตรงกันข้ามในหลาย ๆ คน ความต้องการวุฒิภาวะจะเป็นตัวช่วยลดความเครียดได้เช่นกัน ทั้ง ๆ ที่เวลาผ่านไปจะเห็นได้ว่าเมื่อคนบรรลุความต้องการแล้วความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่นั่นมิได้หมายความว่าเขาจะพอใจตลอดไป เมื่อเวลาผ่านไปสักระยะหนึ่งความพึงพอใจนั้นก็ลดลงหรือหมดความหมายไปในที่สุด

วาร์ และคณะ (Ware, et al., 1978 อ้างถึงใน วันดี องค์กรนะสุข, 2545 : 25) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วย มีรูปแบบต่าง ๆ ที่นำไปสู่ความพึงพอใจได้ 7 ทิศทาง ดังนี้

- 1) มีศิลปะของการดูแล
- 2) มีสมรรถภาพในการปฏิบัติงานของพยาบาล
- 3) มีการให้ความสะดวกสบาย
- 4) มีสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ที่ให้การดูแลที่ดี
- 5) ไม่มีปัญหาการเงิน ซึ่งก็เป็นความสามารถในการใช้จ่ายเพื่อการรักษาพยาบาล
- 6) มีความสามารถและความพร้อมของผู้ให้บริการ
- 7) มีประสิทธิภาพและมีผลลัพธ์ของการดูแลที่ดี ซึ่งก็หมายถึง คุณภาพของการ

ให้บริการผู้ป่วย

2. ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

อเดย์ และแอนเดอร์เซน (1971 อ้างใน กมลรัตน์ ภิญญชานบัตร, 2546 : 41) ได้ชี้ถึงพื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาล และความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากการบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินบริการทางการแพทย์ ว่าได้มีการเข้าถึงประชาชน ความพึงพอใจ 6 ประเภท คือ

- 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (convenience) ซึ่งแยกออกเป็น
 - (1) การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
 - (2) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (coordination) ซึ่งแยก

ออกเป็น

- (1) ผู้ป่วยได้รับบริการทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย
- (2) แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยทั้งร่างกายและจิตใจ

(3) แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา

3) ความพึงพอใจต่ออخصาสัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (courtesy) ได้แก่ การแสดงอخصาสัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย

4) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (medical information) แยกข้อมูลออกเป็น 2 ประเภท

(1) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย (information about what was wrong)

(2) ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาผู้ป่วย (information about treatment) เช่น การปฏิบัติงานของผู้ป่วย การใช้ยา เป็นต้น

5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ (quality of care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาล

6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (out-of pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย

3. การวัดความพึงพอใจในการบริการ

นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์ (2541 : 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ (satisfactory service) คือ ความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้ป่วยนั้นจะเป็นใคร

2) การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและความต้องการของผู้ป่วย

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) คือ ความเพียงพอในในด้านสถานที่ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)

5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือ การพัฒนางานบริการ ด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

แนวคิดการดำเนินงานสหกรณ์

หลักการสหกรณ์ ซึ่งเป็นแนวทางสำหรับสหกรณ์ต่าง ๆ ในการนำคุณค่าของสหกรณ์ไปสู่การปฏิบัติ 7 ข้อ ดังนี้

1. การเปิดรับสมาชิกโดยทั่วไปตามความสมัครใจ สหกรณ์เป็นองค์กรแห่งความสมัครใจ เปิดรับบุคคลทั่วไปที่สามารถใช้บริการสหกรณ์ได้และเต็มใจจะรับผิดชอบในฐานะสมาชิก เข้าเป็นสมาชิกโดยปราศจากการกีดกันทางเพศ ฐานะทางสังคม เชื้อชาติ การเมือง หรือศาสนา

2. การควบคุมโดยสมาชิกตามแนวทางประชาธิปไตย สหกรณ์เป็นองค์กรประชาธิปไตยที่มีการควบคุมโดยสมาชิก ซึ่งมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจ บุคคลที่ได้รับการเลือกตั้งจากที่ประชุมใหญ่ต้องรับผิดชอบต่อสมาชิก มีสิทธิในการออกเสียงเท่าเทียมกัน (สมาชิกหนึ่งคนหนึ่งเสียง)

3. การมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจโดยสมาชิก สมาชิกมีส่วนร่วมในการลงทุน (ถือหุ้น) ในสหกรณ์ของตนเองอย่างเสมอภาคกันและมีส่วนร่วมในการควบคุมการใช้เงินทุน รวมทั้งสมาชิกมีสิทธิที่จะได้รับผลตอบแทนในอัตราที่จำกัดตามเงินลงทุน (หุ้น) ในกรณีที่สหกรณ์มีกำไรตามเงื่อนไขของการเป็นสมาชิก

4. มีการปกครองตนเองและมีอิสระ สหกรณ์เป็นองค์กรที่พึ่งพาตนเองและปกครองตนเอง โดยมีการควบคุมจากมวลสมาชิก หากสหกรณ์จะต้องมีข้อตกลงผูกพันกับองค์กรอื่นใด ซึ่งรวมถึงหน่วยงานของรัฐบาลด้วย หรือจะต้องเพิ่มเงินลงทุน โดยอาศัยแหล่งเงินทุนภายนอกสหกรณ์ สหกรณ์จะต้องกระทำการดังกล่าวภายใต้เงื่อนไขที่มั่นใจได้ว่ามวลสมาชิกจะยังดำรงไว้ซึ่งอำนาจในการควบคุมสหกรณ์ ตามแนวทางประชาธิปไตยและสหกรณ์ยังคงดำรงความเป็นอิสระ

5. การให้การศึกษา การฝึกอบรมและข่าวสาร สหกรณ์พึงให้การศึกษาและการฝึกอบรมแก่สมาชิก ผู้แทนสมาชิก ที่ได้รับการเลือกตั้ง ผู้จัดการและพนักงาน เพื่อให้บุคลากรเหล่านี้สามารถมีส่วนช่วยพัฒนาสหกรณ์ของตนเอง และพึงให้ข้อมูลข่าวสารแก่สาธารณชนในเรื่องของคุณลักษณะและประโยชน์ของสหกรณ์

6. การร่วมมือระหว่างสหกรณ์ สหกรณ์จะสามารถให้บริการแก่สมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ขบวนการสหกรณ์ได้ โดยร่วมมือกันในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ ระดับภูมิภาคและระดับนานาชาติ

7. ความห่วงใยต่อชุมชน สหกรณ์พึงดำเนินกิจการต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาชุมชนให้มีความเจริญยิ่งขึ้น ตามนโยบายที่สมาชิกเห็นชอบ

วิธีการสหกรณ์ คือ การนำหลักการสหกรณ์มาใช้ในทางปฏิบัติ ซึ่งสหกรณ์แต่ละประเภทจะมีวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกันไป เช่น การจัดตั้ง การระดมทุน การบริหารงาน การดำเนินธุรกิจ และการส่งเสริมประโยชน์ทางเศรษฐกิจของสมาชิก โดยกำหนดวิธีปฏิบัติไว้ในข้อบังคับสหกรณ์

1. แนวความคิดทฤษฎีและบทบาทในการส่งเสริมสหกรณ์ในประเทศไทย

1.1 ทฤษฎีบทบาท

นักวิชาการหลายท่านได้สรุปความหมายและคำนิยามเกี่ยวกับบทบาทไว้พอสรุปได้ ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 459) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บทบาท หมายถึง การทำตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ เช่น บทบาทของพ่อแม่ บทบาทของครู

เลวินสัน (Levinson, 1971 : 284 อ้างถึงใน วรรณะ เสนทองและคณะ, 2544 : 30) ได้สรุปความหมายของบทบาทไว้ 2 ประการ คือ

1) บทบาท หมายถึง ปทัสถาน ความมุ่งหวัง ข้อห้าม ความรับผิดชอบ ซึ่งผูกพันอยู่กับตำแหน่งทางสังคมที่กำหนดให้ บทบาทตามความหมายนี้มุ่งไปถึงหน้าที่อันควรทำ

2) บทบาท หมายถึง ความเห็นของบุคคล ผู้ดำรงตำแหน่งที่คิดและกระทำ เมื่อดำรงตำแหน่งนั้น ๆ บทบาท หมายถึง การกระทำของบุคคลแต่ละคนที่กระทำ โดยให้สัมพันธ์กับโครงสร้างทางสังคม หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ แนวทางอันบุคคลพึงกระทำเมื่อตนดำรงตำแหน่งนั้น ๆ

สรุปความหมายของบทบาทแล้ว บทบาทเป็นแบบแผนของพฤติกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ ตามสิทธิ อำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบของสถานภาพทางสังคมนั้น เพื่อให้บุคคลได้ปฏิบัติหน้าที่อันควรพึงกระทำ ภายใต้สถานภาพและขอบเขต

1.2 บทบาทความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับสหกรณ์

วรรณะ เสนทอง และคณะ (2544 : 32) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของภาครัฐในการพัฒนาสหกรณ์ โดยเฉพาะประเทศไทยที่สมาชิกสหกรณ์ยังอยู่ภาคการเกษตร ซึ่งมี

ฐานะทางเศรษฐกิจที่ด้อยกว่าสาขาอื่น จึงยังคงมีความจำเป็นที่รัฐจะต้องเข้ามามีบทบาทกำหนดนโยบายส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ ดังนี้

1) ปรับปรุงสถาบันเกษตรกรให้มีความเป็นเอกภาพ โดยกำหนดนโยบายที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของสถาบันการเกษตร

2) ขบวนการสหกรณ์สามารถช่วยตนเองและดำเนินงานได้อย่างอิสระ ซึ่งนโยบายของรัฐควรกำหนดในลักษณะที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถของขบวนการสหกรณ์ ทำให้สหกรณ์สามารถตัดสินใจได้อย่างอิสระ โดยลดข้อกำหนดด้านกฎหมายและกฎเกณฑ์ข้อบังคับของทางราชการ ที่เข้าไปสอดแทรกในการดำเนินงานของสหกรณ์

3) ขบวนการสหกรณ์มีบทบาทในการพัฒนาด้านสังคม วัฒนธรรม การศึกษา การมีส่วนร่วมทางการเมืองควบคู่กับการพัฒนาเศรษฐกิจ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของสมาชิกสหกรณ์ และเพิ่มบทบาทของสหกรณ์ในการพัฒนาชุมชนทั้งในชนบทและเมือง

วอลโก (Volk, 1963 : 62 อ้างถึงใน วรณะ เสนทอง, 2544 : 36) กล่าวว่า บทบาทความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับสหกรณ์เป็นจุดสำคัญที่ตัดสินลักษณะอันแท้จริงของสหกรณ์ โดยเฉพาะเกี่ยวกับลักษณะที่ว่าสหกรณ์สามารถธำรงสถานภาพการช่วยตนเองและมีความเป็นอิสระ หรือมีลักษณะอ่อนแอ หยุคนิ่งและต้องถูกดูแลและชี้นำทิศทางโดยรัฐหรือไม่

วอลโก มีความเห็นว่า สหกรณ์นั้นควรอยู่ภายใต้การควบคุมเพียงชั่วคราวตามระดับความเจริญก้าวหน้าของสหกรณ์เป็นขั้น ๆ และควรคลายความสัมพันธ์กับรัฐลงและเป็นอิสระมากขึ้นเป็นลำดับ ตามทฤษฎีวิวัฒนาการสหกรณ์ของวอลโก ในระยะเริ่มแรกสหกรณ์จะมีลักษณะเป็นสหกรณ์สวัสดิการ (welfare cooperative) ตามเส้นทางวิวัฒนาการไปที่ละน้อยในแนวคิด พอจะคาดคิดได้ว่า เมื่อสมาชิกมีความเข้าใจในเรื่องสหกรณ์มากขึ้น ความเกี่ยวข้องของรัฐบาลจะลดน้อยลงจนถึงจุดต่ำสุด ซึ่งประเทศด้อยพัฒนาสหกรณ์สวัสดิการอาจจำเป็นต้องมีการควบคุมของรัฐบาลมากที่สุด เมื่อประเทศพัฒนาขึ้นด้วยบทบาทการควบคุมของรัฐบาลจะลดลง และสมาชิกจะมีบทบาทมากขึ้น ดังนั้นในระบบเศรษฐกิจที่พัฒนาแล้ว สหกรณ์จึงควรเป็นอิสระ ซึ่งเรียกสหกรณ์ที่มีอิสระแท้จริงและพึ่งตนเองได้นี้ว่า “สหกรณ์เศรษฐกิจ” (economic cooperative)

2. บทบาท หน้าที่ในการส่งเสริมสหกรณ์หลังการปรับโครงสร้างกรมส่งเสริมสหกรณ์

กฎกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. 2545 ได้แบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยให้กรมส่งเสริมสหกรณ์มีบทบาทและภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริม เผยแพร่ ให้ความรู้เกี่ยวกับอุดมการณ์สหกรณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์ให้แก่บุคลากรสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกรและประชาชนทั่วไป ส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาระบบสหกรณ์ให้มีความเข้มแข็ง โดยการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในการเพิ่มขีดความสามารถในด้านการบริหารจัดการ การดำเนินธุรกิจอย่างมี

ประสิทธิภาพและมีการเชื่อมโยงธุรกิจสหกรณ์สู่ระดับสากล เพื่อให้สมาชิกสหกรณ์มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2545 : ไม่มีเลขหน้า)

2.1 อำนาจหน้าที่

2.1.1 ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ กฎหมายว่าด้วยการจัดที่ดินเพื่อการครองชีพเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการนิคมสหกรณ์และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.1.2 ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย เพื่อพัฒนาระบบสหกรณ์

2.1.3 ส่งเสริม เผยแพร่และให้ความรู้เกี่ยวกับอุดมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์ให้แก่บุคลากรสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร และประชาชนทั่วไป

2.1.4 ส่งเสริม สนับสนุน และคุ้มครองระบบสหกรณ์

2.1.5 ศึกษา วิเคราะห์ เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสหกรณ์ให้กับคณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์แห่งชาติ

2.1.6 ศึกษา วิเคราะห์ ความต้องการของตลาดสินค้าสหกรณ์และสร้างเครือข่ายการเชื่อมโยงธุรกิจระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์ สหกรณ์กับเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2.1.7 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนด ให้เป็นอำนาจ หน้าที่ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมายและได้แบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ตามกฎกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. 2545 โดยแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ดังต่อไปนี้

2.1.7.1 ราชการบริหารส่วนกลาง

- 1) สำนักงานเลขานุการ
- 2) กองการเจ้าหน้าที่
- 3) กองคลัง
- 4) กองแผนงาน
- 5) ศูนย์สารสนเทศ
- 6) สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์พื้นที่ 1
- 7) สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์พื้นที่ 2
- 8) สำนักจัดตั้งและส่งเสริมสหกรณ์
- 9) สำนักพัฒนาธุรกิจสหกรณ์
- 10) สำนักพัฒนาระบบการบริหารจัดการสหกรณ์
- 11) สำนักพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์

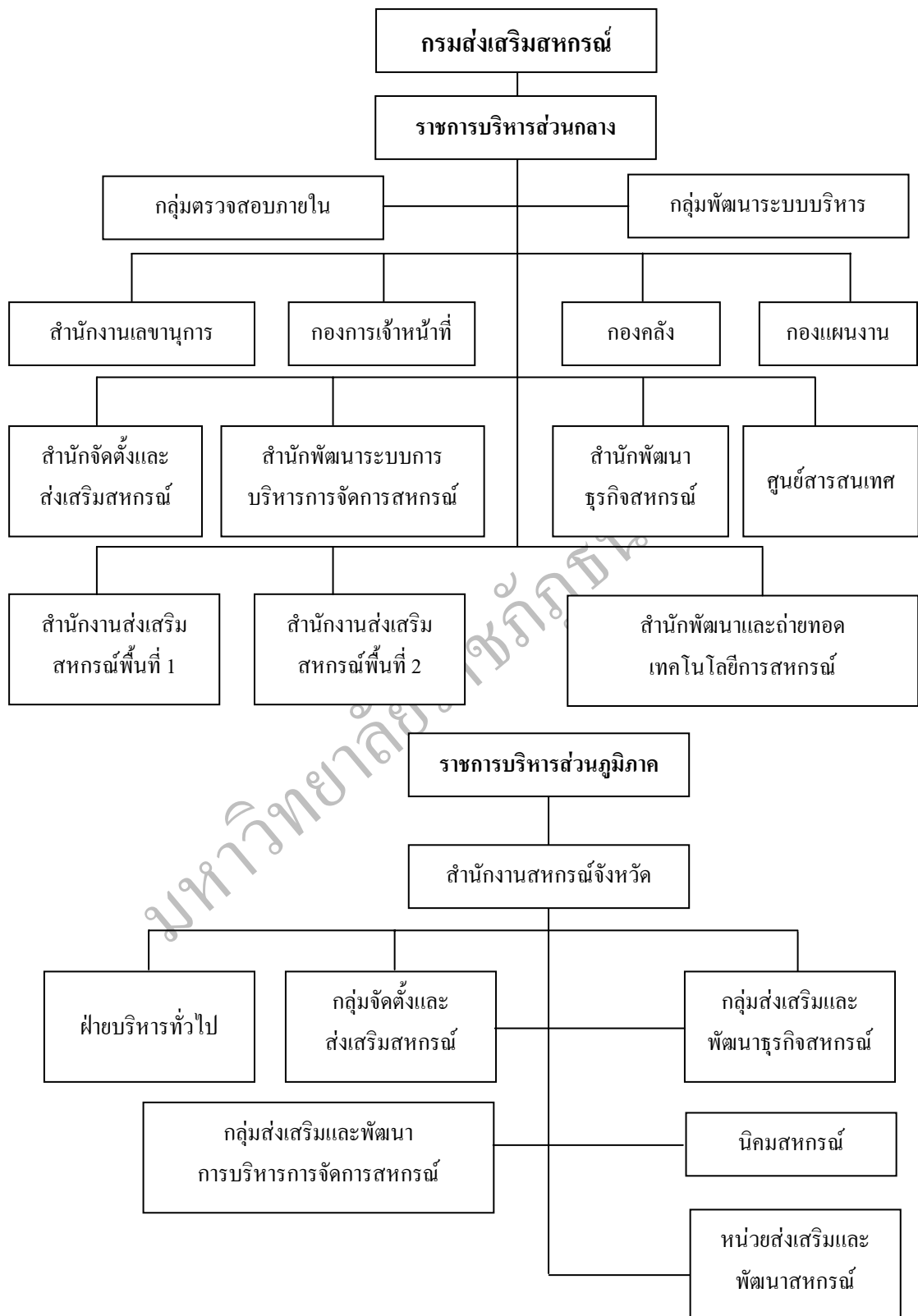
2.1.7.2 ราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานสหกรณ์จังหวัด โดยให้สำนักงานสหกรณ์จังหวัด มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- 1) ดำเนินตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ กฎหมายว่าด้วยการจัดที่ดิน เพื่อการครองชีพและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 2) ส่งเสริมและพัฒนางานสหกรณ์ทุกประเภทและกลุ่มเกษตรกร
- 3) ส่งเสริม เผยแพร่และให้ความรู้เกี่ยวกับอุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์ให้แก่บุคลากรสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกรและประชาชนทั่วไป
- 4) ส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจของกลุ่มเกษตรกรและสหกรณ์
- 5) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งได้แสดงดังภาพประกอบที่ 2.1

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี



ภาพที่ 2.1 แผนภูมิการแบ่งส่วนราชการของกรมส่งเสริมสหกรณ์หลังการปรับโครงสร้าง
ที่มา : กรมส่งเสริมสหกรณ์. 2545 : ไม่มีเลขหน้า

กรมส่งเสริมสหกรณ์ได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างกรมส่งเสริมสหกรณ์ และชี้แจงให้ข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์เข้าใจและรับทราบในบทบาท และหน้าที่ในการส่งเสริมสหกรณ์ หลังการปรับโครงสร้างกรมส่งเสริมสหกรณ์ จากเดิมที่เคยมีสำนักงานสหกรณ์อำเภอ ปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ และได้เปลี่ยนมาเป็นหน่วยส่งเสริมสหกรณ์เคลื่อนที่ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานส่งเสริมสหกรณ์ หรือกลุ่มเกษตรกรต่าง ๆ โดยมีแนวทางการปฏิบัติงานตามโครงสร้างใหม่ ดังต่อไปนี้ (กรมส่งเสริมสหกรณ์. 2545 : ไม่มีเลขหน้า)

- 1) ส่งเสริม เผยแพร่และให้ความรู้เกี่ยวกับอุดมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์ให้แก่บุคลากรสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกรและประชาชนทั่วไป
- 2) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยการแนะนำ ส่งเสริมให้สหกรณ์หรือกลุ่มต่าง ๆ บริหารงานภายใต้กรอบของกฎหมายที่กำหนดไว้
- 3) ส่งเสริมและพัฒนา กลุ่มเกษตรกร ให้เป็นสหกรณ์ โดยการแนะนำ ส่งเสริม เผยแพร่และให้ความรู้เกี่ยวกับอุดมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์แก่กลุ่มเกษตรกรต่าง ๆ เพื่อให้มีการพัฒนาเป็นรูปแบบการบริหารงานในระบบสหกรณ์
- 4) ส่งเสริมให้สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรเข้มแข็ง โดยให้สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรมีส่วนร่วมในการพัฒนาตนเอง สามารถวางแผนได้ด้วยตนเอง ดำเนินการได้ด้วยตนเองและแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง
- 5) ส่งเสริมและพัฒนาการดำเนินงานของสหกรณ์ ระบบการบริหาร การจัดการและการพัฒนาธุรกิจของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร รวมทั้งดำเนินการจัดตั้งสหกรณ์ ซึ่งการปฏิบัติงานจะเป็นการประสานงานกับกลุ่มจัดตั้งและส่งเสริมสหกรณ์ กลุ่มส่งเสริมพัฒนาธุรกิจสหกรณ์ กลุ่มส่งเสริมและการบริหารการจัดการสหกรณ์
- 6) ปฏิบัติงานกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมคะเน จารุชาติ (2544) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของสมาชิกกลุ่มสตรีสหกรณ์ที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต : กรณีศึกษาสมาชิกกลุ่มสตรีสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุดรดิตถ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสมาชิกกลุ่มสตรีสหกรณ์การเกษตรที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม 2) ปัญหา

และอุปสรรคในการดำเนินกิจกรรมของกลุ่มสตรีสหกรณ์ 3) แนวทางการแก้ไขปัญหาคำเนินกิจกรรมของกลุ่มสตรีสหกรณ์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด คือ ข้อมูลจากสมาชิกกลุ่มสตรีสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดอุดรดิตถ์ 7 กลุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 125 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

จากการศึกษา พบว่า สมาชิกกลุ่มสตรีสหกรณ์มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนอยู่ในช่วง 3 – 4 คน มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกลุ่มสตรีสหกรณ์อยู่ในช่วง 3 – 4 ปี สมาชิกมีรายได้รวมทั้งสิ้นอยู่ในช่วง 30,001 – 60,000 บาท/ครัวเรือน/ปี มีรายจ่ายรวมทั้งสิ้นอยู่ในช่วง 45,001 – 50,000 บาท/ครัวเรือน/ปี มีรายได้สุทธิเฉลี่ย 4,597.52 บาท/ครัวเรือน/ปี

ผลจากการศึกษากิจกรรมการมีส่วนร่วม พบว่า กิจกรรมด้านเศรษฐกิจ สมาชิกกลุ่มสตรีสหกรณ์มีส่วนร่วมในเรื่องกิจกรรมการผลิตในระดับมาก กิจกรรมด้านสังคมและวัฒนธรรม สมาชิกกลุ่มสตรีสหกรณ์มีส่วนร่วมในระดับมาก ในเรื่องของการปฏิบัติกิจกรรมทางศาสนาและลดอบายมุข กิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม และกิจกรรมการพัฒนาชุมชน กิจกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีส่วนร่วมในระดับปานกลาง ในส่วนกิจกรรมด้านการศึกษาอบรมสมาชิกกลุ่มสตรีสหกรณ์มีส่วนร่วม ในระดับปานกลาง ในเรื่องของกิจกรรมการศึกษาอบรมหลักและวิธีการสหกรณ์ การศึกษาอบรมวิชาชีพ การศึกษาอบรมด้านสาธารณสุข

ผลจากการศึกษาการพัฒนาคุณภาพชีวิต พบว่า การพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านเศรษฐกิจ สมาชิกกลุ่มสตรีสหกรณ์ มีรายได้จากกิจกรรมกลุ่มสตรีอยู่ในช่วงต่ำกว่า 30,001 บาท/คน/ปี มีการออม จำนวน 90 คน ไม่มีการออม จำนวน 35 คน สมาชิกมีเงินออมอยู่ในช่วงต่ำกว่า 2,001 บาท/คน/ปี มีการเปลี่ยนแปลงการออมทรัพย์เพิ่มขึ้น 40 คน ในเรื่องส่วนของการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านสังคม ด้านสุขอนามัย ด้านการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มสตรีสหกรณ์กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านเศรษฐกิจ พบว่า การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการผลิต การมีส่วนร่วมปฏิบัติกิจกรรมทางศาสนาและลดอบายมุข การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.204 0.206 และ 0.209 ตามลำดับ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการศึกษาอบรมวิชาชีพ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.239

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มสตรีสหกรณ์กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านสังคมและวัฒนธรรม พบว่า การมีส่วนร่วมในกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

0.215 และในเรื่องของการมีส่วนร่วมปฏิบัติกิจกรรมทางศาสนาและลดอบายมุข การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาชุมชน และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.540 0.425 และ 0.393 ตามลำดับ

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มสตรีสหกรณ์กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านสุขอนามัย พบว่า การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการผลิต การมีส่วนร่วมในกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.220 0.198 และ 0.200 ตามลำดับ และในเรื่องของการมีส่วนร่วมปฏิบัติกิจกรรมทางศาสนาและลดอบายมุข การมีส่วนร่วมกิจกรรมการศึกษาอบรมวิชาชีพ และการมีส่วนร่วมกิจกรรมการศึกษาอบรมด้านสาธารณสุข มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.338 0.302 และ 0.432 ตามลำดับ

ชมลวรรณ อมรเดชาพล (2545) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสหกรณ์การเกษตร ภายใต้รูปแบบการส่งเสริมสหกรณ์ใหม่ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงความพึงพอใจของสหกรณ์ ที่มีต่อการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ตามรูปแบบใหม่ ในลักษณะของหน่วยเคลื่อนที่ตามโครงสร้างใหม่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ 2) ศึกษาถึงความพึงพอใจของสหกรณ์ที่มีต่อกิจกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ตามโครงสร้างใหม่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ตัวแทนที่ดำรงตำแหน่งประธานสหกรณ์และผู้จัดการสหกรณ์ของสหกรณ์การเกษตร ระดับอำเภอทั่วประเทศ ที่สามารถตรวจสอบบัญชีได้ทั้งสิ้น จำนวน 426 ชุด เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามซึ่งมีระดับความเชื่อมั่น 0.78 ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยการแสดงในรูปค่าร้อยละและค่ามัชฌิมเลขคณิต

ผลของการวิจัย พบว่า สหกรณ์การเกษตรทุกขนาดมีความพึงพอใจระดับมากต่อการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ในลักษณะของหน่วยเคลื่อนที่ แต่ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ยังมีความต้องการได้รับบริการแบบใกล้ชิดเช่นเดิม ดังนั้น เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ต้องปรับปรุงการให้บริการด้วยความใกล้ชิด ในลักษณะที่สามารถติดต่อได้อย่างทันทั่วทั้ง

สำหรับความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการ ผลการวิจัย พบว่า สหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่พิเศษ มีความพึงพอใจระดับมาก ต่อการได้รับบริการส่งเสริม สหกรณ์ด้านบริหารงานสหกรณ์ และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ต่อการได้รับบริการส่งเสริมสหกรณ์ ด้านการดำเนินธุรกิจสหกรณ์ การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารในด้านต่าง ๆ และการติดต่อประสานงานถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงพัฒนาด้านอาชีพ

ทั้งสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่และขนาดเล็ก มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ต่อการได้รับบริการส่งเสริมสหกรณ์ ด้านบริหารงานสหกรณ์ ด้านการดำเนินธุรกิจสหกรณ์ การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารในด้านต่าง ๆ และการติดต่อประสานงานถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงพัฒนาด้านอาชีพ

สหกรณ์การเกษตรขนาดกลาง มีความพึงพอใจระดับมาก ในทุกกิจกรรมของการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนสหกรณ์การเกษตรขนาดเล็ก มีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการได้รับบริการส่งเสริมสหกรณ์ ด้านบริหารงานสหกรณ์ ด้านการดำเนินธุรกิจสหกรณ์ การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารในด้านต่าง ๆ ยกเว้นการติดต่อประสานงานถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงพัฒนาด้านอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ผลการวิจัยด้านกิจกรรมให้บริการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารในด้านต่าง ๆ และการติดต่อประสานงานถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงพัฒนาด้านอาชีพ พบว่า สหกรณ์มีความพึงพอใจปานกลางเกือบน้อยและมีบางสหกรณ์ที่ไม่ได้รับบริการ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถให้มีความพร้อมในการให้บริการด้านการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวด้านการผลิต การตลาดโดยมีเครือข่ายเชื่อมโยง รวมถึงการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง เพื่อช่วยสนับสนุนและแก้ปัญหาในเรื่องการถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงพัฒนาด้านอาชีพ ทั้งนี้ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกรมฯ กับสหกรณ์และจัดให้มีระบบตรวจสอบและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และไม่ก่อให้เกิดปัญหาแก่สหกรณ์ ภายใต้อารมณ์แบบการส่งเสริมสหกรณ์ใหม่ของกรมส่งเสริมสหกรณ์

รณรงค์ วิริยะมานะธรรม (2548) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการดำเนินงานกิจกรรมสหกรณ์ร้านค้าในโรงเรียนมะค่าวิทยา อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อพัฒนาการดำเนินงานกิจกรรมสหกรณ์ร้านค้าในโรงเรียนมะค่าวิทยา อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ตามกรอบการศึกษาค้นคว้า 2 ด้าน คือ การดำเนินงานด้านการดำเนินธุรกิจ และการดำเนินงานด้านการบริการ โดยใช้การวิจัยปฏิบัติการ (action research) 2 วงรอบ แต่ละวงรอบประกอบด้วยการวางแผน (planning) การปฏิบัติ (action) การสังเกต (observation) และการสะท้อนผล (reflection) กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า จำนวน 7 คน กลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 14 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง แบบสังเกต และแบบบันทึกกิจกรรม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (triangulation technique) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีบรรยาย

ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า สภาพปัญหาก่อนการพัฒนาเกี่ยวกับการดำเนินงาน กิจกรรมสหกรณ์ร้านค้า โรงเรียนมะค่าวิทยา อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า การดำเนินงานกิจกรรมสหกรณ์ร้านค้าในโรงเรียนมะค่าวิทยา มีการดำเนินงานโดยคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งมาปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละปีการศึกษา ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงทุกปี คณะกรรมการที่
ไ
ด้
รับ
แต่งตั้งขาดความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการ สหกรณ์ร้านค้าไม่ได้รับการปรับปรุงและพัฒนา ทำให้การดำเนินงานขาดประสิทธิภาพ ทั้งการดำเนินธุรกิจและการบริการ จึงได้ดำเนินการพัฒนา
ในวงรอบที่ 1 โดยใช้กลยุทธ์การประชุมปฏิบัติการและการนิเทศติดตามการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงาน พบว่า การประชุมปฏิบัติการทำให้ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจเพิ่มขึ้น เกี่ยวกับการดำเนินงานกิจกรรมสหกรณ์ตามกรอบการศึกษาค้นคว้าทั้ง 2 ด้าน คือ การดำเนินงานด้านการดำเนินธุรกิจและการดำเนินงานด้านการบริหาร โดยการดำเนินงานด้านการดำเนินธุรกิจที่ได้ปฏิบัติบรรลุเป้าหมายและเป็นที่ยอมรับของสมาชิกสหกรณ์ ได้แก่ การขาย การบัญชีและการบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว การกำหนดเวลาเปิด – ปิดสหกรณ์ และการจัดช่องบริการจำหน่ายสินค้าตามลำดับก่อนหลัง ส่วนกิจกรรมที่ไม่ได้ปฏิบัติ ได้แก่ การซื้อ การควบคุมและคลังสินค้า การให้ความรู้ เรื่อง สหกรณ์แก่สมาชิก การจัดสวัสดิการแก่สมาชิกและการประชาสัมพันธ์ จึงดำเนินการพัฒนาต่อไปโดยใช้กลยุทธ์ การนิเทศติดตามการดำเนินงาน โดยดำเนินการนิเทศทุกสัปดาห์ ผลการดำเนินงาน พบว่า ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าได้ปฏิบัติการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับของสมาชิกสหกรณ์ ได้แก่ การซื้อ การควบคุม และคลังสินค้า การให้ความรู้เรื่องสหกรณ์แก่สมาชิก การจัดสวัสดิการแก่สมาชิกและการประชาสัมพันธ์

โดยสรุป การพัฒนาการดำเนินงานกิจกรรมสหกรณ์ร้านค้า โดยใช้กลยุทธ์การประชุมปฏิบัติการและการนิเทศติดตามการดำเนินงาน ทำให้พบว่าการทำงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหากขาดกลยุทธ์ใดกลยุทธ์หนึ่ง เพราะทั้งสองกลยุทธ์มีส่วนที่เอื้ออำนวยและถ่ายโยงการเรียนรู้ถึงกัน ส่งผลให้ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าสามารถดำเนินงานกิจกรรมสหกรณ์ร้านค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ