

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อบริการของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด” ได้มีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัยได้อย่างถูกต้อง โดยครอบคลุมเนื้อหาดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 สหกรณ์บริการ
- 2.3 สหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด
- 2.4 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2544) ให้นิยามถึง ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะทางอารมณ์หรือความรู้สึกทางบวกของบุคคล ที่เป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องกับสิ่งที่บุคคลคาดหวังเอาไว้ในสถานการณ์บริการ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อผู้ให้และรับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการสามารถกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ประเมินคุณภาพของการบริการ และบ่งชี้ถึงความสำเร็จของงานบริการรวมทั้งทำให้ผู้บริการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จากการพัฒนาบริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพอใจและใช้บริการต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (อ้างอิงในจิตตินันท์ เตชะคุปต์, 2544) ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการและคุณภาพบริการ

2. ราคา ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาที่ได้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความพอใจที่จะจ่าย ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคากับคุณภาพบริการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการ ได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ให้บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการการบริการตามมา

5. ผู้ให้บริการ บุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการควรคำนึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการผู้บริการให้เกิดความพึงพอใจได้

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

2.2 สหกรณ์บริการ

สหกรณ์บริการ คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 โดยมีประชาชนที่มีอาชีพอย่างเดียวกัน หรือหลากหลายอาชีพรวมกัน หรือที่ได้รับความเดือดร้อนในเรื่องเดียวกัน รวมตัวกันโดยยึดหลักการประหยัด การช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ รวมทั้งการส่งเสริมอาชีพเพื่อให้เกิดความมั่นคง และรักษาอาชีพดั้งเดิมที่ดีให้คงอยู่ต่อไป(กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2557)

2.2.1 วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสหกรณ์บริการ

สหกรณ์บริการมีหลายรูปแบบให้พิจารณา จึงขอสรุปวัตถุประสงค์อย่างกว้าง ๆ ดังนี้

- 1) ประกอบธุรกิจด้านการบริการที่ระบุไว้ตามรูปแบบของสหกรณ์
- 2) จัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการประกอบอาชีพ ตลอดจนเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นมาบริการแก่สมาชิกในราคายุติธรรม
- 3) รับฝากเงินจากสมาชิกเพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์
- 4) ให้เงินกู้ในส่วนที่เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ หรือจำเป็นแก่สมาชิก
- 5) รวบรวมผลิตภัณฑ์จากสมาชิก โดยจัดหาตลาดจำหน่ายให้
- 6) ช่วยเหลือสมาชิกด้านกฎหมายคดีความ
- 7) ส่งเสริมสวัสดิภาพของสมาชิกและครอบครัว
- 8) ส่งเสริมการช่วยตนเองและการร่วมมือกันช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก
- 9) ให้การศึกษาอบรมแก่สมาชิกเพื่อให้มีความรู้ทางสหกรณ์ และความรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ

2.2.2 วิธีการดำเนินงาน

สหกรณ์บริหารดำเนินงานโดยสมาชิก คือ เมื่อได้มีการจัดตั้งสหกรณ์บริการขึ้นแล้ว สมาชิกจะเลือกตั้งตัวแทนจากที่ประชุมใหญ่ให้เข้ามาบริหารงานในสหกรณ์ ตัวแทนสมาชิกนี้เรียกว่า “คณะกรรมการดำเนินการ ” ตาม พ.ร.บ. สหกรณ์ พ.ศ. 2542 กำหนดให้คณะกรรมการดำเนินการ ประกอบด้วยประธานกรรมการหนึ่งคน และกรรมการอื่นอีกไม่เกิน 14 คน คณะกรรมการดำเนินการ จะทำหน้าที่ดำเนินกิจการทั้งปวงของสหกรณ์และต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตาม กฎหมาย ข้อบังคับและมติของที่ประชุมใหญ่ตลอดจนในทางอันสมควรเพื่อให้เกิดผลดีแก่ สหกรณ์และสมาชิก เพื่อให้กิจการของสหกรณ์ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการดำเนินการ ควรจัดจ้างผู้จัดการที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินธุรกิจและซื่อสัตย์สุจริตมาเป็นผู้จัดการ นอกจากนี้ ผู้จัดการอาจจัดจ้างเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการดำเนินการ เพื่อช่วยเหลือกิจการสหกรณ์ในด้านต่าง ๆ ตามความเหมาะสมโดยคำนึงถึงปริมาณธุรกิจและการประหยัดเป็นสำคัญ

2.2.3 สิทธิและหน้าที่ของสมาชิก

สมาชิก สหกรณ์เป็นเจ้าของสหกรณ์ จึงมีหน้าที่ที่จะต้องให้ความร่วมมือ กับสหกรณ์ของตน เพื่อก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าแก่กิจการของสหกรณ์ ดังต่อไปนี้

- 1) เข้าร่วมประชุมใหญ่ด้วยตนเอง และแสดงความคิดเห็น เพื่อความเจริญรุ่งเรืองของสหกรณ์
- 2) เลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินการจากสมาชิกทั้งหมดที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้บริหารงานสหกรณ์แทนตน
- 3) ถือหุ้นในสหกรณ์และฝากเงินเพื่อเพิ่มทุนให้แก่สหกรณ์
- 4) อุดหนุนสหกรณ์อย่างสม่ำเสมอ
- 5) ควบคุมการดำเนินงานของสหกรณ์ให้เป็นไปตามนโยบาย
- 6) ศึกษาความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ ของสหกรณ์เพื่อช่วยปรับปรุงสหกรณ์
- 7) แนะนำชี้แจงให้ผู้สนใจเข้าใจเกี่ยวกับงานสหกรณ์
- 8) ร่วมมือทุกทางเพื่อให้เกิดความเจริญแก่สหกรณ์

2.3 สหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด

สหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัดเกิดขึ้นจากการรวมตัวกันของเกษตรกรในอำเภอภูซาง เพื่อขอจดทะเบียนจัดตั้งสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัดขึ้น เมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2554 เลขที่ 5600000125540 เป็นสหกรณ์ประเภท สหกรณ์บริการ ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 245 หมู่ 6 ตำบลเชียงแวง อำเภอภูซาง จังหวัดพะเยา ด้วยทุนจดทะเบียน 12 ล้านบาท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งเน้นรวบรวมผลผลิตยางพาราของเกษตรกรที่เป็นสมาชิกและประชาชนทั่วไป ทั้งในจังหวัดพะเยาและพื้นที่ใกล้เคียง โดยสหกรณ์มีหน้าที่หลักคือ การให้บริการในการรับซื้อและรวบรวมผลผลิตยางพาราแผ่นดิบจากสมาชิกและประชาชนเพียงอย่างเดียว แล้วนำไปขายต่อในราคาที่เหมาะสมต่อไป ปัจจุบันสหกรณ์มีสมาชิกทั้งหมด 315 คน ข้อมูล ณ วันที่ 25 สิงหาคม 2556 (ข้อมูลจากรายงานทุนเรือนหุ้นคงเหลือรายคน ของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา) มีขั้นตอนของการทำงาน คือ เมื่อสมาชิกนำยางพาราแผ่นดิบมาถึงสหกรณ์ ก็จะต้องมีการชั่งน้ำหนักของยางพาราแผ่นดิบ จากนั้นทำการตรวจสอบคุณภาพของยางพาราแผ่นดิบ ค่าความชื้นตามมาตรฐานที่กำหนด แล้วพนักงานจึงทำการประเมินราคาให้กับสมาชิก เพื่อให้สมาชิกไปปรับเงินกับฝ่ายการเงินต่อไป (วิยคาร์ตัน ไชยณรุณ ; 2556: สัมภาษณ์)

2.4 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นภาศิริ สะดา (2550) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำกัด พบว่า สมาชิกมีระดับความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้านบริการเงินฝาก ด้านบริการเงินกู้ และสมาชิกให้ระดับความพึงพอใจในด้าน บุคลากร โดยสมาชิกให้ความพึงพอใจในเรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวก สะอาดและเพียงพอต่อผู้มา ใช้บริการ การให้บริการอย่างเป็นกันเอง การให้คำแนะนำและการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่

ปิยธิดา ไชยปัญญา (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรเมือง ลำพูน ในการใช้สวัสดิการการรักษาพยาบาลของสหกรณ์การเกษตรเมืองลำพูน พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในความสะดวกของการใช้สวัสดิการฯ มาก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีการพูดจาสุภาพมีท่าที เป็นกันเอง ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการบริการตามลำดับ

อานิสรา โสภณะสุกรี (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อส่วนประสมทาง การตลาดของสหกรณ์ร้านค้าวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคใน ลักษณะต่าง ๆ ที่มีต่อสหกรณ์ร้านค้าเฉพาะกลุ่มสมาชิกสหกรณ์ร้านค้า จะใช้แบบสอบถามและการ หาข้อมูลจากงานวิจัย บทความ สถิติ ต่าง ๆ ทฤษฎีที่นำมาใช้คือ ส่วนประสมทางการตลาด ส่วนวิธี วิเคราะห์ที่ใช้คือ วิธีวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) จะใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ผล การศึกษาพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดทั้งสี่ด้านผู้บริโภคมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่ความ พึงพอใจในระดับย่อย คือ ด้านราคา การติดป้ายราคาอย่างชัดเจน

บุญสาวท พลฤทธิกันนธ์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ในการ ถือหุ้นสหกรณ์ออมทรัพย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกลงเป็นสมาชิกสหกรณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจ เลือกลงเป็นสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อแจ้งให้สมาชิกทราบ อยู่ตลอดการได้รับบริการที่ดี การได้รับผลตอบแทนที่ค่อนข้างสม่ำเสมอ การได้ผลตอบแทนที่สูง ความ สะดวกรวดเร็วในการกู้เงิน และด้านชื่อเสียงภาพลักษณ์

จิตภา ชุ่มสกุล (2546) ตลาดปลาสหกรณ์ประมงแม่กลอง เกิดจากการรวมตัวของสมาชิก ชาวประมง รวมกันผลักดันและก่อตั้งในรูปของสหกรณ์ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อ ยกระดับชีวิต และเป็นการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายสัตว์น้ำให้กับสมาชิกและชาวประมงท้องถิ่นและจังหวัด

ใกล้เคียง มีรูปแบบการดำเนินธุรกิจโดยไม่หวังผลกำไร ราคาสินค้าที่จำหน่ายมีการควบคุมเพื่อให้เกิดความยุติธรรมทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย ตลาดพลาสติกประมงแม่กลองมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องในทุกๆด้าน จนได้ชื่อว่าเป็นแหล่งศูนย์รวมสัตว์น้ำที่สำคัญที่ตลาดหนึ่งของประเทศ เป็นแหล่งกระจายรายได้และเป็นแหล่งสร้างงานและเป็นกลไกทำให้เกิดอุตสาหกรรมต่อเนื่องมากมาย ปัจจุบันจึงถือได้ว่าตลาดปลาเข้ามามีบทบาทที่สำคัญต่อชีวิตของชาวจังหวัดสมุทรสงครามและจังหวัดใกล้เคียงอย่างมาก

สิ่งที่สนับสนุนและเป็นตัวขับเคลื่อนให้ตลาดมีความเจริญเติบโต คือ ระบบบริหารจัดการต่างๆ ที่ถูกกระทำภายใต้ความตั้งใจจริงของสมาชิก โดยเริ่มจากสินค้าที่จำหน่ายต้องหลากหลายแต่ต้องแน่ใจว่าไม่มีสารฟอร์มาลินเจือปนและจะต้องจำหน่ายภายใต้กลไกของราคาที่มีความยุติธรรมทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พื้นที่บริเวณจัดจำหน่ายต้องมีอากาศถ่ายเทและต้องสะอาด กว้างขวางเอื้ออำนวยต่อการใช้บริการ พนักงานต้องมีประสบการณ์ รู้จริงในเรื่องงาน ขั้นตอนการให้บริการต้องรวดเร็ว ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ และมีมาตรฐานปลอดภัยเพียงพอ ลานจอดรถพื้นที่จัดจำหน่ายต้องมีแสงสว่างอย่างเพียงพอ มีการก่อสร้างบ่อบำบัดน้ำเสียอย่างถูกต้อง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved