

การพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด

SERVICE DEVELOPMENT OF CHULALONGKORN UNIVERSITY SAVINGS
COOPERATIVE LIMITED

ณัฐพัชร วรพงศ์พัชร¹, ชัยวิชญ์ ม่วงหมี่²
Ntapat Worapongpat¹ Chaiyawit Muangmee²

¹ ศูนย์ถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรมชุมชน ผู้ประกอบการ การท่องเที่ยว และการบริหารการศึกษา

E-mail dr.thiwat@gmail.com

² คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

E-mail dr.thiwat@gmail.com

¹ Center for Knowledge Transfer, Technology, Community Innovation, Entrepreneurship, Tourism
and Educational Administration E-mail dr.thiwat@gmail.com

² Faculty of Management Science Bansomdechornaya Rajabhat University

E-mail dr.thiwat@gmail.com

Received June 27,2022
Revised August 7,2022
Accepted August 11,2022

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้
คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การหาค่าร้อยละ (Percentage) และการหา
ค่าเฉลี่ย (Mean) ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมาก
ไปหาน้อย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ มีผลการประเมินสูงสุด รองลงมาคือ
ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ด้านมาตรฐานการ
ให้บริการ และด้านความปลอดภัย ตามลำดับ 2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออม
ทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด พบว่า มี 2 แนวทาง คือ แนวทางที่ 1) การพัฒนาเชิงระบบ
โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสมาชิก สามารถทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบ
ออนไลน์บนมือถือ ตู้เอทีเอ็ม และเคาน์เตอร์เซอร์วิสได้ แนวทางที่ 2) การเสริมคุณภาพการให้บริการ
มี 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการประเมินคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิก 2) ด้านการพัฒนาบุคลากร
3) ด้านข้อมูลข่าวสาร และ 4) ด้านสวัสดิการ

คำสำคัญ

คุณภาพการให้บริการ การพัฒนาสหกรณ์ สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำกัด

ABSTRACT

The objectives of this Research were 1) to study the service development of Chulalongkorn University Savings Cooperative Limited and 2) to study the service development guidelines of Chulalongkorn University Savings Cooperative Limited. The sample group used in this research was 100 members of Chulalongkorn University Savings Co., Ltd. The instrument used in this research for data collection was a questionnaire. The statistics used for data analysis percentage and mean. The findings were 1) The overall service quality for members of Chulalongkorn University Savings Cooperative Co., Ltd. was at a high level. When each aspect (out of five) was taken into consideration, 'the characteristics of service providers' earned the highest score, followed by 'communication', 'service quality standard credibility', 'service standard', and 'safety', respectively. 2) In terms of the service development guidelines of Chulalongkorn University Savings Cooperative Co., Ltd. it was found that there were two approaches. The first approach was systematic development, which could be used by offering modern technology to members that allowed them to make financial transactions through mobile banking ATMs, and counter services. The second approach was service quality enhancement, which consisted of four aspects: 1) service quality assessment for members 2) personnel development, 3) information, and 4) welfare.

Keywords

Service Quality, Cooperative Development, Chulalongkorn University Savings Cooperative Limited

ความสำคัญของปัญหา

ในภาวะที่ข้าราชการประสบปัญหาเกี่ยวกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น ผู้ที่มีรายได้น้อยได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถจะหารายได้เพิ่มให้เพียงพอกับรายจ่ายที่เพิ่มขึ้น และมักจะแก้ไขปัญหาด้วยการกู้ยืมเงิน จากนายทุนโดยยอมเสียดอกเบี้ยในอัตราสูง จึงก่อให้เกิดหนี้สินผูกพัน และก่อให้เกิดความเดือดร้อน แก่ตนเองและครอบครัว ภายหลังจากที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนดังกล่าว จึงร่วมกันแก้ไขปัญหาด้วยการรวมกลุ่มกัน จัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ขึ้นเพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อน โดยจัดให้มีเงินกู้เพื่อชำระหนี้เก่า และเพื่อการอันจำเป็นหรือมีประโยชน์ ตลอดจนการส่งเสริมการ ออมทรัพย์ในหมู่สมาชิกด้วยวิธีส่งเงินสะสมรายเดือน โดยมีเกณฑ์กำหนด ตามส่วนแห่งรายได้ อันเป็น การส่งเสริมสวัสดิการของข้าราชการให้ได้ผลดี และกว้างขวางมั่นคงกว่าเดิม ซึ่งการจัดตั้งสหกรณ์นี้ มิได้มุ่งเฉพาะการจัดให้กู้ยืมเพียงอย่างเดียว แต่มุ่งส่งเสริมให้สมาชิกสามารถสงวนส่วนหนึ่งของรายได้ ของตนไว้ด้วยวิธีการที่ปลอดภัย และได้รับประโยชน์ตามสมควรเป็นสำคัญ ทั้งยังส่งเสริมการช่วยเหลือ

ซึ่งกันและกันและช่วยตนเองในหมู่สมาชิกด้วย ซึ่งในประเทศไทยมีการแบ่งสหกรณ์ออกเป็น 7 ประเภท ได้แก่ สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์นิคม สหกรณ์ประมง สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์บริการ และสหกรณ์เครดิตยูเนียน

สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด เป็นองค์กรธุรกิจในรูปแบบของสหกรณ์ออมทรัพย์ จัดทะเบียนเป็นสหกรณ์ เมื่อวันที่ 13 มกราคม พ.ศ. 2504 เลขจดทะเบียนสหกรณ์ที่ 59/10988 ดำเนินธุรกิจภายใต้วิสัยทัศน์ "เป็นสหกรณ์ต้นแบบในการพัฒนา บริหารด้วยหลักธรรมมาภิบาล ยกระดับคุณภาพชีวิตสมาชิกอย่างยั่งยืนและเอื้ออาทรต่อสังคม" จัดตั้งขึ้นเพื่อให้ข้าราชการได้กู้ยืมเป็นการส่งเสริมสวัสดิการ โดยผู้บริหารมหาวิทยาลัยในขณะนั้น คือ ศาสตราจารย์ ศุภชัย วาณิชวัฒนา อดีตเลขาธิการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และศาสตราจารย์ ดร.สุขุม ศรีธัญรัตน์ เป็นผู้สนับสนุนให้ดำเนินการการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์และเครดิตสำหรับคนมีเงินเดือนขึ้นโดยมีความมุ่งหมายเพื่อประกอบธุรกิจในทางส่งเสริมการออมทรัพย์ในหมู่สมาชิกและช่วยให้สมาชิกพ้นจากหนี้สินซึ่งมีภาระหนักโดยจัดให้มีเงินกู้เพื่อชำระหนี้เก่า และเพื่อความจำเป็นอื่น ๆ หรือเพื่อทำสิ่งที่มีประโยชน์ตลอดจนการส่งเสริมการออมทรัพย์ในหมู่สมาชิกด้วยวิธีส่งเงินสะสมรายเดือน โดยมีเกณฑ์กำหนดตามส่วนของรายได้ขึ้นเป็นการส่งเสริมสวัสดิการของข้าราชการให้ได้ผลดีและกว้างขวางมั่นคงกว่าเดิม ซึ่งการจัดตั้งสหกรณ์นี้มีจุดมุ่งหมายจะจัดให้กู้ยืมเพียงอย่างเดียวแต่มุ่งส่งเสริมให้สมาชิกสามารถสงวนส่วนหนึ่งของรายได้ของตนไว้ด้วยวิธีที่ปลอดภัย และได้รับประโยชน์ตามสมควรเป็นสำคัญ

การดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด เพื่อส่งเสริมการออมของสมาชิกด้านการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของโครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีในการให้บริการสมาชิก พัฒนาการลงทุนทางการเงิน ให้บริการลงทุนทางการเงิน ตลอดจนการบริการและจัดสวัสดิการแก่สมาชิกมีลักษณะของการให้บริการทั้งฝากเงิน ถอนเงิน และกู้เงิน โดยประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมถึงตัวแทนหน่วยงาน การทำธุรกรรมสมาชิกจะต้องมาใช้บริการ ณ สหกรณ์ ซึ่งบางครั้งอาจเกิดความไม่สะดวก หรือไม่ได้รับการบริการที่ไม่ประทับใจ ขาดความเชื่อมั่นในการให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ เกิดความไม่มั่นใจในการทำธุรกรรมกับสหกรณ์ อาจส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ทั้งนี้องค์กรธุรกิจให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการสมาชิกหรือลูกค้าโดยเน้นการเข้าถึงง่าย ความสะดวก และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อสร้างส่วนแบ่งทางการตลาดที่สูงขึ้น พร้อมทั้งสร้างความรักและภักดีต่อองค์กร จึงมีความสนใจศึกษาสถานการณ์คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด และการหาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสมและทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงการเพิ่มสมรรถนะเชิงรุกในการให้บริการแก่สมาชิกที่สอดคล้องตามหลักการและอุดมการณ์ของสหกรณ์

ดังนั้นผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลไปประกอบการพิจารณาในการพัฒนาการให้บริการ รวมทั้งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ และสามารถใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการวางแผนการดำเนินงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด

วิธีการดำเนินวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากรและกลุ่มตัวอย่างของวัตถุประสงค์ที่ 1 คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์ จำกัด จำนวน 100 คน โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น ใช้การสุ่มตัวอย่างมีประชากรไม่ทราบจำนวน สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ปลายเปิด จะวิเคราะห์โดยการแยกแยะความเหมือน หรือความสอดคล้อง ความแตกต่างของเนื้อหา แล้วสรุปสาระสำคัญโดยเชิงพรรณนา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ และระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ฯ มีลักษณะแบบเลือกตอบ (Check List) และส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ฯ ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ด้านคุณลักษณะผู้ให้บริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ ด้านความปลอดภัย ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการป้องกันความเสี่ยง ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (Close Ended) ลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของ Likert Scale มีเกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนน 5 ระดับ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด เพื่อการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกได้ ดังนี้

- 3.1 ตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถาม
- 3.2 เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาข้อมูลที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด

3.3 ตรวจสอบแบบสอบถามว่าครบถ้วน ถูกต้องหรือไม่ และดำเนินการเก็บข้อมูลให้ครบตามจำนวนให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนมากที่สุดเพื่อให้การวิจัยในครั้งการมีความเที่ยงตรงและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.4 นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ และประมวลผลเพื่อหาค่าทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลตามสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequent) และหาค่าร้อยละ (Percentage) ในการรายงาน และอธิบายข้อมูลที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิด วิเคราะห์โดยการแยกแยะความเหมือนหรือความสอดคล้อง ความแตกต่างของเนื้อหา แล้วสรุปสาระสำคัญโดยเชิงบรรยาย เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ด้านตามวัตถุประสงค์ คือ ด้านที่ 1 การพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด และด้านที่ 2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด ดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.20 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.70 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 30,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.70 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 58.40 และมีระยะเวลาเป็นสมาชิกระหว่าง 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.80 คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรกคือ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความปลอดภัย ด้านการป้องกันความเสี่ยง มีรายละเอียดดังตารางดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด

ลำดับ	คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1	ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ	4.16	0.41	มาก
2	ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.13	0.49	มาก
3	ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	4.08	0.41	มาก
4	ด้านมาตรฐานการให้บริการ	4.00	0.43	มาก
5	ด้านความปลอดภัย	3.87	0.55	มาก
6	ด้านการป้องกันความเสี่ยง	3.74	0.59	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.05	0.36	มาก

2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด แบ่งออกเป็น 2 ประเด็นหลักดังนี้

2.1 การพัฒนาเชิงระบบ โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสมาชิก ซึ่งปัจจุบันสหกรณ์ออมทรัพย์หรือสถาบันการเงินต่างนำเทคโนโลยีที่สมาชิกสามารถเข้าถึงมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและทำธุรกรรม เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย เข้าถึงง่าย สามารถติดตามตรวจสอบสถานะและรับทราบข่าวสารข้อมูลหรือการประชาสัมพันธ์ได้ง่ายตลอดเวลา ลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ล่าช้า และเพิ่มสมรรถนะทางการทำธุรกรรมให้หลากหลาย สะดวก และปลอดภัย

2.2 การเสริมคุณภาพการให้บริการแบ่งออกเป็น 4 ประเด็นย่อยดังนี้

2.2.1 ด้านการประเมินคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิก สหกรณ์ควรดำเนินการประเมินคุณภาพการให้บริการเป็นประจำทุกปี หรือทุก 2 ปี เพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการ และทราบถึงความต้องการของสมาชิกตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

2.2.2 ด้านการพัฒนาบุคลากร สหกรณ์ควรดำเนินการเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมคุณภาพบุคลากรให้ทันต่อสถานการณ์ที่มีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะด้านจิตบริการ Service Mind เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการซึ่งจะทำให้ได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

2.2.3 ด้านข้อมูลข่าวสาร ควรให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิกในหลากหลายช่องทาง และควรประเมินช่องทางที่สมาชิกสามารถเข้าถึงหรือใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด

2.2.4 ด้านสวัสดิการ ควรเพิ่มการให้สวัสดิการแก่ครอบครัวสมาชิก กิจกรรมทางด้านผู้สูงอายุ กิจกรรมเสริมการเรียนรู้ของเด็กเล็ก เนื่องจากสมาชิกส่วนใหญ่มีภาระงานประจำ ทำให้ขาดโอกาสในการทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัว หากสหกรณ์สามารถเติมเต็มได้จะทำให้สร้างความประทับใจ ความรัก และความภักดีแก่องค์กรเพิ่มมากขึ้น

อภิปรายผล

1. คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 30,001 บาท มีสถานภาพสมรส และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกระหว่าง 5-10 ปี ส่วนใหญ่เห็นว่า คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด อยู่ในระดับมาก มีลำดับคุณภาพจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านคุณลักษณะของสหกรณ์ ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ และด้านความปลอดภัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการมีสถานะความเป็นเจ้าของสหกรณ์ คือ เป็นทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการเข้าใจบริบทของสมาชิกและสหกรณ์ ทำให้สามารถให้บริการได้อย่างตรงความต้องการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Schein (1992) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นตัวกำหนดแนวทางความร่วมมือเพื่อให้สมาชิกปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย การติดต่อประสานงานมีความสะดวกและปลอดภัย และมีช่องทางให้สมาชิกได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการทั้งขณะติดต่อประสานงาน หรือช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ จึงสามารถปรับปรุงพัฒนาได้อย่างทันที่ อีกทั้งการดำเนินกิจกรรมทุกประเภทของสหกรณ์ต้องได้รับความเห็นชอบจากสมาชิก ซึ่งหมายถึงสมาชิกจะมีบทบาทตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผลประโยชน์ ทำให้ตระหนักถึงการบริหารจัดการและร่วมพัฒนางานสหกรณ์ให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นและสอดคล้องกับสหกรณ์จังหวัดแพร่ (2559) ได้วิเคราะห์รูปแบบการบริหารจัดการสหกรณ์เชิงกลยุทธ์ของสหกรณ์พบว่ารูปแบบการมีส่วนร่วมของบุคลากรสหกรณ์เพื่อให้สหกรณ์ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ประกอบด้วย ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์ ร่วมรับผิดชอบ และร่วมติดตามและแก้ไข

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด สามารถสรุปได้ว่า สมาชิกที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิกที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับ ฎฎา เรื่องสินทรัพย์ (2553) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัท สแต็คส์ ชิฟแพ็ค (ประเทศไทย) จำกัดที่พบว่า สมาชิกที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ไม่แตกต่างกัน และผลการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด ของ นพคุณ เดชะผล (2558) ระบุว่า สมาชิกที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด เป็นบุคลากรทางด้านการศึกษาทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งมีความแตกต่างด้านความเชี่ยวชาญศาสตร์ที่หลากหลายแขนงวิชา อาจมีผลต่อการคิด วิธีการดำเนินงาน และวิธีการใช้ชีวิตที่แตกต่างกัน และส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด

ผลการศึกษาพบว่าแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัดสามารถแบ่งได้ 2 แนวทาง ได้แก่ แนวทางที่ 1 การพัฒนาเชิงระบบ โดยการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสมาชิก โดยสามารถทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบออนไลน์บนมือถือ คอมพิวเตอร์ และแคนเตอร์เซอร์วิสได้ เนื่องจากเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง การปรับใช้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์เป็นสิ่งจำเป็น เพื่อสร้างคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการทันสมัยเพื่อตรงส่วนแบ่งทางการตลาดหรือสร้างการตลาดเชิงรุก (Disruptive Technology) ประกอบกับปัจจุบันเทคโนโลยีสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบสารสนเทศหรือสมาร์โฟน ทำให้สังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงเป็น สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ซึ่งสร้างความสะดวก ปลอดภัยให้กับผู้ใช้บริการ และยังสามารถบริหารจัดการยอดเงินได้ตลอดเวลา สอดคล้องกับแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ (2539 อ่างใน ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557) อธิบายถึงวิธีการบริหารของรัฐให้ดีขึ้นจะต้องพัฒนาระบบบริการให้มีกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดันให้ลุกล่วงไปได้มากที่สุด โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริการในแง่ของผู้คนทำงานจะต้องมีการอบรมและพัฒนาความรู้และทักษะต่าง ๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้นส่งผลให้การผลิตสินค้าและบริการทำได้ดีขึ้น การปรับปรุงการให้บริการให้ทำได้รวดเร็ว สิ่งสำคัญที่สุดคือ ความไวของสิ่งต่าง ๆ อันเกิดจากเทคโนโลยีช่วยให้การทำงานสะดวก ง่าย ฉับไว และครบถ้วนถูกต้อง ทั้งนี้การพัฒนาระบบข้างต้นควรมีมาตรการในการป้องกันข้อมูล โดยอาจแบ่งเป็นลำดับขั้นสำคัญ เพื่อสามารถติดตามพัฒนาการได้อย่างตรงประเด็น เช่น ผู้บริหาร ควรติดตามในเชิงกลยุทธ์ โดยมุ่งเป้าพัฒนาระบบการบริหารจัดการเงินทุน ฝ่ายปฏิบัติการ ควรมุ่งเน้นการติดตาม

การทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งต้องอาศัยความสะดวกรวดเร็ว และอาจต้องเตรียมความพร้อมตลอดเวลา แนวทางที่ 2 การเสริมคุณภาพด้านการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการประเมินคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิก 2) ด้านการพัฒนาบุคลากร 3) ด้านข้อมูลข่าวสาร และ 4) ด้านสวัสดิการ ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรเป็นผู้ขับเคลื่อนพัฒนาระบบ จึงควรมีความรู้ความสามารถและเข้าถึงเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้การพัฒนาเป็นไปในทิศทางเดียวกันและทันต่อสถานการณ์อย่างทัดเทียมกัน รวมถึงเป็นผู้พัฒนาด้านข้อมูลข่าวสาร และการติดตามประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อคอยส่งเสริมและตรวจสอบการทำงานของระบบให้เป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพคุณ เดชะผล (2558) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด พบว่าสหกรณ์ควรพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อสามารถบริหารจัดการงานและพัฒนาการให้บริการได้โดยมีคุณภาพมากขึ้น รวมทั้งควรขยายงานบริการให้กว้างขึ้นเพื่อรองรับความต้องการที่หลากหลายของผู้มารับบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด ควรมีการวิเคราะห์ความพร้อมในการนำระบบมาใช้ในการพัฒนา ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ควรศึกษาความเป็นไปได้ ความคุ้มค่า และความเหมาะสมกับบริบทของสหกรณ์ เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดภายใต้หลักและวิธีการสหกรณ์

1.2 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด ควรทบทวนคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิกอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการทบทวนคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิกอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากปัจจุบันสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วส่งผลกระทบต่อ การดำเนินชีวิตของสมาชิก ซึ่งจะทำให้สหกรณ์ลดความเสี่ยงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างทันสถานการณ์

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบ (องค์ความรู้) ควรมีกิจกรรมรณรงค์ให้ความรู้ด้านการบริหารการเงิน การทำบัญชีรายรับรายจ่ายครัวเรือน ที่สำคัญ คือ พัฒนาระบบการให้บริการ สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการพัฒนาเชิงระบบที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสมาชิก การปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ โดยสามารถทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบออนไลน์บนมือถือ ตู้เอทีเอ็ม และเคาน์เตอร์ เซอร์วิสได้ เนื่องจากเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง โดยควรให้ความสำคัญกับการให้ความรู้ทักษะที่จำเป็น ระบบการใช้งานบุคลากรและสมาชิก สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับบุคลากรเป็นผู้ขับเคลื่อนพัฒนาระบบ จึงควรมีความรู้ความสามารถและเข้าถึงเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้การพัฒนาเป็นไปในทิศทางเดียวกันและทันต่อสถานการณ์อย่างทัดเทียมกัน รวมถึงเป็นผู้พัฒนาด้านข้อมูลข่าวสาร

เอกสารอ้างอิง

- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- นพคุณ เดชะผล. (2558). การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการสหกรณ์
การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภูผา เรืองสินทรัพย์. (2553). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
บริษัท สแต็ทส์ ชิพแพ็ค (ประเทศไทย) จำกัด. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานสหกรณ์จังหวัดแพร่. (2559). รูปแบบการจัดการสหกรณ์เชิงกลยุทธ์ของสหกรณ์.
สืบค้นจาก http://km.cpd.go.th/pdf-bin/pdf_1670361987.pdf.
- สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด. (2562). ประวัติสหกรณ์. สืบค้นจาก <http://www.co-saving.mju.ac.th>.
- Schein,. H. (1992). **Organizational Culture and Leadership**. (2nd ed). San Francisco: Jossey-Bas.

ประวัติแนบท้ายบทความ

	<p>Name and Surname: Ntapat Worapongpat Highest Education: Ph.D. , DBA. University or Agency: Center for Knowledge Transfer, Technology, Community Innovation, Entrepreneurship, Tourism and Educational Administration Field of Expertise: Business Administration, Education Administration Address: Rama 2 Road, Soi 100, Bang Nam Chuet Subdistrict Mueang Samut Sakhon District 74000</p>
	<p>Name and Surname: Chaiyawit Muangmee Highest Education: DBA. Doctor of Business Administration Eastern Asia University, 2013 Field of Expertise: Business Administration, Marketing, Advanced Research, Advanced Statistical Analysis Address: 1061 Soi Issaraphap 15, Itsaraphap Road Dhonburi, Bangkok Thailand 10600</p>