

การพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด
SERVICE DEVELOPMENT OF CHULALONGKORN UNIVERSITY
SAVINGS COOPERATIVE LIMITED

ณฐาพัชร วรพงศ์พัชร¹, ไพรวลัย ชาติขำ², จิรนนท์ใหญ่ ล้ายอง³
Ntapat Worapongpat¹, Praiwan chattamni², Jeeranun Yailumyong³

ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2565

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด และ 2.เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ผลการวิจัย พบว่า

1.ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการให้บริการด้านมาตรฐานการให้บริการ และด้านความปลอดภัยกับสมาชิก 2.ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศไม่มีความแตกต่างกัน 3.ควรมีแนวทางการพัฒนาการให้บริการมุ่งเน้น การพัฒนาเชิงระบบ โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสมาชิก สามารถทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบออนไลน์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ เครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (เครื่องเอทีเอ็ม) และเคาน์เตอร์เซอร์วิสได้ แนวทางที่

¹ปร.ด.(การบริหารการศึกษา) อาจารย์ ดร. สถาบันนวัตกรรมทางการศึกษา

Ph.D. (Educational Administration) Instructor Dr. Institute of Educational Innovation

²บธ.บ.(บริหารธุรกิจ-สาขาวิชาการจัดการสมัยใหม่) สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติมาฮาชัย

BA. (Business Administration - Modern Management), Mahachai Institute of Automotive Technology

³บธ.ม.(บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

M.B.A. (Business Administration), Bangkok Thonburi University

Corresponding author; Email: dr.thiwat@gmail.com

(Received: 27 April 2022; Revised: 6 May 2022; Accepted: 23 May 2022;)

การเสริมคุณภาพการให้บริการ มี 4 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านการประเมินคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิก 2.ด้านการพัฒนาบุคลากร 3.ด้านข้อมูลข่าวสาร และ 4.ด้านสวัสดิการ

คำสำคัญ : 1. การพัฒนาการให้บริการ 2. การพัฒนาสหกรณ์ 3. สหกรณ์ออมทรัพย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด

ABSTRACT

The objectives of this article were 1.to study service development of Chulalongkorn University Savings Cooperative Limited and 2.to study service development guidelines of Chulalongkorn University Savings Cooperative Limited. Sap Chulalongkorn University Co., Ltd. of 100 people. The instrument used in this research and data collection was a questionnaire. Data were analyzed by descriptive statistics. It was found that

1.Communication in terms of reliability in service quality standards Service standards and safety with members 2.As for personal gender factors There should be no difference. 3.There should be a guideline for service development that focuses on systematic development by using modern technology to serve members Able to conduct financial transactions via online systems on mobile phones, ATMs, and counter services. There are four approaches to enhancing service quality, namely 1. quality assessment of services to members 2. personnel development 3. information and 4. welfare

Keyword : 1. Service Development 2. Service Providers 3. Chulalongkorn University Savings Cooperative Limited

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

สหกรณ์เป็นองค์กรของประชาชนที่ทำหน้าที่ทางเศรษฐกิจและสังคม เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาประชากรให้มีชีวิตที่ดีขึ้นเนื่องจากสหกรณ์เป็นแหล่งสะสมทุน แหล่งผลิต แหล่งพัฒนา และแหล่งฝึกฝนอาชีพให้แก่สมาชิก รวมทั้งเป็นตัวกลางที่คอยประสานงานระหว่างรัฐบาลกับประชาชนสามารถเข้าถึงประชาชนได้มาก สามารถรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยหลักการแล้วสหกรณ์ต่างมีเป้าหมายในการดำเนินงานคือ ต้องการยกระดับความเป็นอยู่ของสมาชิกให้อยู่ดีกินดี เมื่อสมาชิกสหกรณ์มีเศรษฐกิจที่ดีย่อมส่งผลให้สังคมมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ซึ่งการดำเนินงานของสหกรณ์จะดำเนินงานภายใต้อุดมการณ์สหกรณ์คือ ช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อันจะนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแต่ละสหกรณ์ที่ได้กำหนดไว้ โดยมีสมาชิกของสหกรณ์เป็นตัวแปรที่สำคัญ การดำเนินงานของสหกรณ์จึงเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญไม่น้อยต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและความเจริญของประเทศ ในขณะที่ภาครัฐบาลก็สามารถที่จะให้การสนับสนุนเพื่อเสริมประสิทธิภาพและศักยภาพในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ให้กับสหกรณ์ (สมาน สุภักดิ์ และนิยนา โพธิวงศ์, 2547)

การดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด เพื่อส่งเสริมการออมของสมาชิก พัฒนาการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล พัฒนาระบบเทคโนโลยีในการให้บริการสมาชิก พัฒนาการลงทุนทางการเงิน ให้บริการลงทุนทางการเงิน ให้บริการและจัดสวัสดิการแก่สมาชิกมีลักษณะของการให้บริการทั้งฝากเงิน ถอนเงิน และกู้เงิน โดยประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมถึงตัวแทนหน่วยงาน การทำธุรกรรมสมาชิกจะต้องมาใช้บริการ ณ สหกรณ์ ซึ่งบางครั้งอาจเกิดความไม่สะดวก หรือไม่ได้รับการบริการที่เหมาะสม ไม่ประทับใจ ขาดความเชื่อมั่นในการให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ เกิดความไม่มั่นใจในการทำธุรกรรมกับสหกรณ์ อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ซึ่งปัจจุบันองค์กรธุรกิจให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการสมาชิกหรือลูกค้าโดยเน้นการเข้าถึงง่าย ความสะดวก และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อสร้างส่วนแบ่งทางการตลาดที่สูงขึ้น และสร้างความรักและภักดีต่อองค์กร ผู้วิจัยในฐานะสมาชิกของสหกรณ์ฯ จึงมีความสนใจศึกษาสถานการณ์คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด และหาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสมและทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

ดังนั้นผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นนำเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินการ หรือผู้ที่มีหน้าที่นำไปประกอบการพิจารณาในการพัฒนาการให้บริการ รวมทั้งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ และสามารถใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการวางแผนการดำเนินงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด

2.2 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย จำกัด

3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

- 3.1 ทราบสภาพการพัฒนากการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด
- 3.2 ได้แนวทางการพัฒนากการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์จำนวน 100 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายเพราะกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะคล้ายกันมีโอกาสในการถูกเลือกเท่ากัน โดยประชากรแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 คน คณะกรรมการดำเนินงานสหกรณ์ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 คน และสมาชิกสหกรณ์ฯ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 94 คน จะวิเคราะห์โดยการแยกแยะความเหมือน หรือความสอดคล้อง ความแตกต่างของเนื้อหา แล้วสรุปสาระสำคัญโดยเชิงพรรณนา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน และคำถามปลายปิด (Close Ended) ลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของ Likert Scale มีเกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนน 5 ระดับ

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในด้านความตรงตามเนื้อหา ใช้ดัชนี IOC ในการให้คะแนน ซึ่งมีค่าดัชนีเท่ากับ 0.76 ทำการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) จำนวน 30 คน และนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนใช้จริง ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพจะใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) และหาข้อสรุปจากผู้ทรงคุณวุฒิ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลการพัฒนากการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด เพื่อการวิจัยครั้งนี้ ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลจากแหล่งสื่ออิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวข้อง จากเอกสารสิ่งพิมพ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทยข้อมูลปฐมภูมิ จำนวน 100 คน ตรวจสอบแบบสอบถามว่าครบถ้วน ถูกต้องหรือไม่ และดำเนินการเก็บข้อมูลให้ครบตามจำนวนให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนมากที่สุดเพื่อให้การวิจัยครั้งนี้มีความเที่ยงตรงและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ และประมวลผลเพื่อหาค่าทางสถิติ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequent) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

5. ผลการวิจัย

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

1. การพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 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

1.2 คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรกคือ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความปลอดภัย

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด

ลำดับ	คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปรผล
1	ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการ	4.08	0.41	มาก
2	ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ	4.16	0.41	มาก
3	ด้านมาตรฐานการให้บริการ	4.00	0.43	มาก
4	ด้านความปลอดภัย	3.87	0.55	มาก
5	ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.13	0.49	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.05	0.36	มาก

2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด

2.1 การพัฒนาเชิงระบบ โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสมาชิก ซึ่งปัจจุบันสหกรณ์ออมทรัพย์หรือสถาบันการเงินต่างนำเทคโนโลยีที่สมาชิกสามารถเข้าถึงมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและทำธุรกรรม เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ปลอดภัย เข้าถึงง่าย สามารถติดตามตรวจสอบสถานะภาพและรับทราบข่าวสารข้อมูลหรือการประชาสัมพันธ์ได้ง่ายตลอดเวลา ลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ล่าช้า และเพิ่มสมรรถนะทางด้านการทำธุรกรรมให้หลากหลาย สะดวก และปลอดภัย

2.2 การเสริมคุณภาพการให้บริการ

2.2.1 ด้านการประเมินคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิก สหกรณ์ควรดำเนินการประเมินคุณภาพการให้บริการเป็นประจำทุกปี หรือทุก 2 ปี เพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการ และทราบถึงความต้องการของสมาชิกตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

2.2.2 ด้านการพัฒนาบุคลากร สหกรณ์ควรดำเนินการเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมคุณภาพบุคลากรให้ทันต่อสถานการณ์ที่มีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะด้านการบริการด้วยความจริงใจ (Service Mind) เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการซึ่งจะทำให้ได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

2.2.3 ด้านข้อมูลข่าวสาร ควรให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิกในหลากหลายช่องทาง และควรประเมินช่องทางที่สมาชิกสามารถเข้าถึงหรือใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด

2.2.4 ด้านสวัสดิการ ควรเพิ่มการให้สวัสดิการแก่ครอบครัวสมาชิก เช่น กิจกรรมทางด้านผู้สูงอายุ กิจกรรมเสริมการเรียนรู้ของเด็กเล็ก เนื่องจากสมาชิกส่วนใหญ่มีภาระงานประจำ ทำให้ขาดโอกาสในการทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัว หากสหกรณ์สามารถเติมเต็มได้จะทำให้สร้างความประทับใจ ความรัก และความภักดีแก่องค์กรเพิ่มมากขึ้น

6. สรุปผลการวิจัย

แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด

การพัฒนาเชิงระบบ โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสมาชิก ซึ่งปัจจุบันสหกรณ์ออมทรัพย์หรือสถาบันการเงินต่างนำเทคโนโลยีที่สมาชิกสามารถเข้าถึงมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและทำธุรกรรม เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ปลอดภัย เข้าถึงง่าย สามารถติดตามตรวจสอบสถานะภาพและรับทราบข่าวสารข้อมูลหรือการประชาสัมพันธ์ได้ง่ายตลอดเวลา ลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ล่าช้า และเพิ่มสมรรถนะทางด้านการทำธุรกรรมให้หลากหลาย สะดวก และปลอดภัย การเสริมคุณภาพการให้บริการ

ด้านการประเมินคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิก สหกรณ์ควรดำเนินการประเมินคุณภาพการให้บริการเป็นประจำทุกปี หรือทุก 2 ปี เพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการ และทราบถึงความต้องการของสมาชิกตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

ด้านการพัฒนาบุคลากร สหกรณ์ควรดำเนินการเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมคุณภาพบุคลากรให้ทันต่อสถานการณ์ที่มีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะด้านการบริการด้วยความจริงใจ (Service Mind) เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการซึ่งจะทำให้ได้เปรียบในการแข่งขัน

ด้านข้อมูลข่าวสาร ควรให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิกในหลากหลายช่องทาง และควรประเมินช่องทางที่สมาชิกสามารถเข้าถึงหรือใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด

ด้านสวัสดิการ ควรเพิ่มการให้สวัสดิการแก่ครอบครัวสมาชิก เช่น กิจกรรมทางด้านผู้สูงอายุ กิจกรรมเสริมการเรียนรู้ของเด็กเล็ก เนื่องจากสมาชิกส่วนใหญ่มีภาระงานประจำ ทำให้ขาดโอกาสในการทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัว หากสหกรณ์สามารถเพิ่มเติมได้จะทำให้สร้างความประทับใจ ความรัก และความภักดีแก่องค์กรเพิ่มมากขึ้น

7. อภิปรายผลการวิจัย

1. การพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด อยู่ในระดับมาก มีลำดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ และด้านความปลอดภัย สอดคล้องกับแนวคิดของ (Schein, 1992) อีกทั้งการดำเนินกิจกรรมทุกประเภทของสหกรณ์จะต้องได้รับความเห็นชอบจากสมาชิก ซึ่งหมายถึงสมาชิกจะมีบทบาทตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผลประโยชน์ ทำให้ตระหนักในการบริหารจัดการและร่วมพัฒนางานสหกรณ์ให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น สอดคล้องกับ (สหกรณ์จังหวัดแพร่, 2559) ได้วิเคราะห์รูปแบบการบริหารจัดการสหกรณ์เชิงกลยุทธ์ของสหกรณ์

ผลการวิเคราะห์ค่าความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสมาชิกที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิกที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับ (ภูผา เรื่องสินทรัพย์, 2553) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัท สแแต่ท์ส์ ชิพแพ็ค (ประเทศไทย) ที่พบว่าสมาชิกที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ไม่แตกต่างกัน และผลการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฎิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด ของ (นพคุณ เดชะผล, 2558) ที่พบว่า สมาชิกที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ไม่แตกต่างกัน

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด สามารถจำแนกได้ 2 แนวทาง ได้แก่ การพัฒนาเชิงระบบ โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสมาชิก โดยสามารถทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบออนไลน์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ เครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (เครื่องเอทีเอ็ม) และเคาน์เตอร์เซอร์วิสได้ ทั้งนี้เนื่องจากเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง การปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์เป็นสิ่งจำเป็น เพื่อสร้างคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการที่ทันสมัยเพื่อตรงส่วนแบ่งทางการตลาดหรือสร้างการตลาดเชิงรุก (disruptive technology) สังคมไม่ใช้เงินสด (cashless society) ซึ่งสร้างความสะดวก ปลอดภัยให้กับผู้ใช้บริการ และยังสามารถบริหารจัดการยอดเงินได้ตลอดเวลา สอดคล้องกับแนวคิดของ (ธงชัย สันติวงษ์ 2539 อ้างใน ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557) ควรมุ่งเน้นการติดตามการทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งต้องอาศัยความสะดวกรวดเร็ว และอาจต้องเตรียมพร้อมตลอดเวลา แนวทางที่ 2 การเสริมคุณภาพด้านการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านการประเมินคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิก 2.ด้านการพัฒนาบุคลากร 3.ด้านข้อมูลข่าวสาร และ 4.ด้านสวัสดิการ รวมถึงเป็นผู้พัฒนาด้านข้อมูลข่าวสาร และการติดตามประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อคอยส่งเสริมและตรวจสอบการทำงานของระบบให้เป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ (นพคุณ เดชะผล, 2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฎิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด มีข้อสรุปว่าสหกรณ์ควรพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อสามารถบริหารจัดการงานและพัฒนาการให้บริการได้โดยมีคุณภาพมากขึ้น รวมทั้งควรขยายงานบริการให้กว้างขึ้นเพื่อรองรับความต้องการที่หลากหลายของผู้มารับบริการ

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด ควรมีการวิเคราะห์ความพร้อมในการนำระบบมาใช้ในการพัฒนา โดยการศึกษาความเป็นไปได้ ความคุ้มค่า และความเหมาะสมกับบริบทของสหกรณ์ เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดภายใต้หลักและวิธีการสหกรณ์

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด ควรทบทวนคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิกอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากปัจจุบันสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของสมาชิก ซึ่งจะทำให้สหกรณ์ลดความเสี่ยงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างทันสถานการณ์

8.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ศึกษาในเรื่องของตัวบุคลากรที่จะพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยรวมถึงข้อมูลประชาสัมพันธ์ การวางแผนทางการเงินสำหรับอัตรานโยบายปฏิบัติให้สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์

9. บรรณานุกรม

- สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด จาก <http://www.savings.chula.ac.th>
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). การศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฟ่อ จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา
- สมาน สุภักดิ์ และ นัยนา โพธิ์วงศ์. (2547). โครงการการวิจัยเพื่อพัฒนาความร่วมมือทางธุรกิจ สหกรณ์ในเขตอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่. รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
- นพคุณ เดชะผล. (2558). การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ภูผา เรืองสินทรัพย์. (2553). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท สแต็คส์ ชิฟแพ็ค (ประเทศไทย) จำกัด. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด. (2562). จาก <http://www.co-saving.mju.ac.th>
- สำนักงานสหกรณ์จังหวัดแพร่. (2559). รูปแบบการจัดการสหกรณ์เชิงกลยุทธ์ของสหกรณ์. จาก http://km.cpd.go.th/pdf-bin/pdf_1670361987.pdf
- Schein, E.H. (1992). Organization Cultural and Leadership. 2 nd Edition, Jossey-Bass, San Francisco, CA.

10. คำขอบคุณ

วิจัยและบทความนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ทางคณะผู้จัดทำต้องขอขอบคุณสถาบันนวัตกรรมที่ได้มอบทุนในการวิจัยครั้งนี้