

**แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด ***
**Services Development Guidelines of Maejo University
Thrift and Credit Cooperative Limited**

นัยนา โพธาวงค์, พรศักดิ์ โพธิ์อุโมงค์, ประเสริฐ จรรยาสุภาพ,
นันทพรดี นิตยพงศ์ชัย และพิมพ์ชนก สังข์แก้ว
Naiyana Pothawong, Pornsak Potiumong, Prasert Janyasupab,
Nantapat Nittayapongchai and Phimchanok Sangkaew.
คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
Faculty of Economics, Maejo University, Chiang-Mai Thailand
Corresponding Author, Email: naiyana.mju@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร่วมกับการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ มีผลการประเมินสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการ

* ได้รับบทความ: 8 มิถุนายน 2563; แก้ไขบทความ: 7 กันยายน 2563; ตอบรับตีพิมพ์: 8 กันยายน 2563



ให้บริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ และด้านความปลอดภัย ตามลำดับ และพบว่า สมาชิกที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิกที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่มีความแตกต่างกัน

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด พบว่า มี 2 แนวทาง คือ แนวทางที่ 1 การพัฒนาเชิงระบบ โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสมาชิก สามารถทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบออนไลน์บนมือถือ ตู้เอทีเอ็ม และเคาน์เตอร์เซอร์วิสได้ แนวทางที่ 2 การเสริมคุณภาพการให้บริการ มี 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการประเมินคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิก 2) ด้านการพัฒนาบุคลากร 3) ด้านข้อมูลข่าวสาร และ 4) ด้านสวัสดิการ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; การพัฒนาสหกรณ์; สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด

Abstract

This study had an objective to study the service quality and service development guidelines of Maejo University Thrift and Credit Cooperative Limited. Questionnaires, in-depth interviews, and focus group discussions were used to collect the study data. Percentage, mean, standard deviation, t test, and analysis of variance were used in the data analysis.

The study results showed that the cooperative had very good overall service quality. Characteristics of customer service employees obtained the highest scored, while the other aspects: communication, reliability, customer service standard, and safety, received lower scores respectively. Furthermore, cooperative's members with differences in their ages, educational achievements, incomes, and ages of membership, had significantly different opinions at the 95% significance level upon the quality of the



cooperative's service. However, gender differences had not significantly resulted in different opinions among the members.

For service development guidelines of the cooperative, 2 guidelines were applied. The first guideline - System Development, was to use modern service technologies – mobile transaction, ATM, and counter service, to serve the cooperative's members. The other guideline - Service Enhancement, was to improve 4 involving aspects of the cooperative's service which were 1) service evaluation, 2) personnel development, 3) communication with members, and 4) members' welfare.

Keywords: quality services, service providers, MJU Thrift Cooperative Limited

1. บทนำ

สหกรณ์เป็นองค์กรของประชาชนที่ทำหน้าที่ทางเศรษฐกิจและสังคม เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาประชากรให้มีวิถีชีวิตที่ดีขึ้นเนื่องจากสหกรณ์เป็นแหล่งสะสมทุน แหล่งผลิต แหล่งพัฒนา และแหล่งฝึกฝนอาชีพให้แก่สมาชิก รวมทั้งเป็นตัวกลางที่คอยประสานงานระหว่างรัฐบาลกับประชาชน สามารถเข้าถึงประชาชนได้มาก สามารถรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยหลักการแล้วสหกรณ์ต่างมีเป้าหมายในการดำเนินงานคือ ต้องการยกระดับความเป็นอยู่ของสมาชิกให้อยู่ดีกินดี เมื่อสมาชิกสหกรณ์มีเศรษฐกิจที่ดีย่อมส่งผลให้สังคมมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ซึ่งการดำเนินงานของสหกรณ์จะดำเนินงานภายใต้อุดมการณ์สหกรณ์คือ ช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อันจะนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแต่ละสหกรณ์ที่ได้กำหนดไว้ โดยมีสมาชิกของสหกรณ์เป็นตัวแปรที่สำคัญ การดำเนินงานของสหกรณ์จึงเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญไม่น้อยต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและความเจริญของประเทศ ในขณะที่ภาครัฐบาลก็สามารถที่จะให้การสนับสนุนเพื่อเสริมประสิทธิภาพและศักยภาพในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ให้กับสหกรณ์ (สมาน สุภักควาณิช และนัยนา โพธิวงค์, 2547)

สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด เป็นองค์กรธุรกิจในรูปแบบของสหกรณ์ จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ. 2533 โดยการรวมตัวกันของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่มองเห็นถึงประโยชน์ของการรวมกลุ่มข้าราชการและลูกจ้างประจำ ดำเนินการตามหลักการและอุดมการณ์ของสหกรณ์ มุ่งเน้นการช่วยเหลือตนเองและการช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้สมาชิก



มีความอยู่ดี กินดี และมีความสุข โดยเน้นหลักการมีส่วนร่วม และความเป็นอิสระในการตัดสินใจ มีการดำเนินธุรกิจในลักษณะของการส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมโดยการถือหุ้น และการรับฝากเงิน ได้แก่ ฝากออมทรัพย์ ฝากออมทรัพย์พิเศษ ฝากประจำ และให้เงินกู้เพื่อช่วยเหลือสมาชิก ได้แก่ กู้ฉุกเฉิน กู้สามัญ และกู้พิเศษ อีกทั้งยังให้สหกรณ์ภายนอกกู้เพื่อทำธุรกิจ ซึ่งเมื่อสิ้นปีสหกรณ์จะมีผลตอบแทนในลักษณะของเงินปันผลและเงินเฉลี่ยคืนให้กับสมาชิกตามสัดส่วนการทำธุรกิจของสมาชิก (สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด, 2562)

การดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด ดำเนินการภายในเฉพาะกลุ่มบุคลากรของมหาวิทยาลัย มีลักษณะของการให้บริการทั้งฝากเงิน ถอนเงิน และกู้เงิน โดยประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมถึงตัวแทนหน่วยงาน การทำธุรกรรมสมาชิกจะต้องมาใช้บริการ ณ สหกรณ์ ซึ่งบางครั้งอาจเกิดความไม่สะดวก หรือไม่ได้รับการบริการที่เหมาะสม ไม่ประทับใจ ขาดความเชื่อมั่นในการให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ เกิดความไม่มั่นใจในการทำธุรกรรมกับสหกรณ์ อาจส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ ซึ่งปัจจุบันองค์กรธุรกิจให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการสมาชิกหรือลูกค้าโดยเน้นการเข้าถึงง่าย ความสะดวก และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อสร้างส่วนแบ่งทางการตลาดที่สูงขึ้น และสร้างความรักและภักดีต่อองค์กร ผู้วิจัยในฐานะสมาชิกของสหกรณ์ฯ จึงมีความสนใจศึกษาสถานการณ์คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด และหาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสมและทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงการเพิ่มสมรรถนะเชิงรุกในการให้บริการแก่สมาชิกที่สอดคล้องตามหลักการและอุดมการณ์ของสหกรณ์

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด

3. วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของวัตถุประสงค์ที่ 1 คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด จำนวน 1,498 คน (สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด, 2563)



โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายเพราะกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะคล้ายกันมีโอกาสในการถูกเลือกเท่ากัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ใช้หลักการกำหนดขนาดตัวอย่างแบบทราบค่าจำนวนประชากร โดยใช้สูตรสำหรับคำนวณของ Taro Yamane (1967) ใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ ร้อยละ 5 ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 316 คน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของวัตถุประสงค์ที่ 2 ประชากรแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ซึ่งแต่ละกลุ่มมีลักษณะคล้ายคลึงกัน จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 7 คน คณะกรรมการดำเนินงานสหกรณ์ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 8 คน และสมาชิกสหกรณ์ฯ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 8 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire Online) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) และแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ดังนี้

2.1 แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire Online) เป็นแบบสอบถามเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ และระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ฯ ซึ่งมีลักษณะแบบเลือกตอบ (Check List) และส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ฯ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ด้านคุณลักษณะผู้ให้บริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (Close Ended) ลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของ Likert Scale มีเกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนน 5 ระดับ โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ สมาชิก

2.2 การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เป็นการจัดเวทีสนทนากลุ่มเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ฯ เพื่อหาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ฯ โดยการป้อนคำถามเพื่อให้ผู้เข้าร่วมสนทนาได้แสดงความคิดเห็นร่วมกัน และมีข้อสรุปจากประเด็นคำถามร่วมกัน โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ สมาชิก และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสหกรณ์

2.3 การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ฯ เพื่อหาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ โดยการสัมภาษณ์ประเด็นคำถามและสรุปเนื้อหาสำคัญ โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์



3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในด้านความตรงตามเนื้อหา ความครอบคลุมของเนื้อหา และความถูกต้องชัดเจนของภาษา และใช้ดัชนี IOC ในการให้คะแนน ซึ่งมีค่าดัชนีเท่ากับ 0.76 จากนั้นจึงทำการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับสมาชิก จำนวน 30 คน และนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนใช้จริง ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพจะใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) และหาข้อสรุปจากผู้ทรงคุณวุฒิ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกได้ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร รายงาน และสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบในการศึกษา และเป็นทฤษฎีรองรับผลงานวิจัย

4.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) แบ่งเป็น ดังนี้

4.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณ โดยแบบสอบถาม (Questionnaire) นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด

4.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพ โดยการใช้การสนทนากลุ่ม (Focus Group) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 2 ส่วนดังนี้

5.1 การใช้สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) เป็นการอธิบายข้อมูลทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล และคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D) โดยใช้การวิเคราะห์ t-test และ f-test เพื่อหาความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด

5.2 การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการนำเนื้อหาที่ได้จากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) มาวิเคราะห์เนื้อหา และสร้างข้อสรุป โดยเชื่อมโยงกับงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง



4. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ด้านตามวัตถุประสงค์ คือ ด้านที่ 1 คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด และด้านที่ 2 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 316 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

2. คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรกคือ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความปลอดภัย (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด

ลำดับ	คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1	ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	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



เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า ช่วงอายุต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยด้านความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P < 0.001$) ส่วนด้านอื่นไม่มีความแตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ พบว่า สมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านระยะเวลาการเป็นสมาชิก พบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ดังตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

คุณภาพการให้บริการ	ปัจจัยส่วนบุคคล									
	เพศ		อายุ		ระดับการศึกษา		รายได้		ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	
	t	p	F	P	F	p	F	p	F	p
1. ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	-1.898	.059	6.316	.000***	11.887	.000***	9.651	.000***	11.138	.000***
2. ด้านคุณลักษณะผู้ให้บริการ	-.124	.901	2.367	.053	3.356	.036*	2.908	.022*	2.820	.039*
3. ด้านมาตรฐานการให้บริการ	-1.403	.162	1.083	.365	4.261	.015*	4.716	.001**	5.308	.001**
4. ด้านความปลอดภัย	-.082	.935	1.128	.348	7.250	.001**	4.042	.003*	5.962	.001**
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร	-.451	.652	1.1872	.115	4.991	.007*	3.842	.005*	5.513	.001**

หมายเหตุ * ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 , ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 , *** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ < 0.001

2. แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด

ผลจากการจัดเวทีสนทนากลุ่มจำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสหกรณ์ และกลุ่มสมาชิกสหกรณ์ฯ และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ สามารถสรุปผลเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด ได้ 2 แนวทาง ดังนี้



2.1 การพัฒนาเชิงระบบ โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสมาชิก ผลจากการสนทนากลุ่มสมาชิกสหกรณ์ และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานสหกรณ์ และการสัมภาษณ์เชิงลึกคณะกรรมการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ สรุปได้ว่า สหกรณ์ฯ ควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการสมาชิก ซึ่งปัจจุบันสหกรณ์ออมทรัพย์หรือสถาบันการเงินต่างนำเทคโนโลยีที่สมาชิกสามารถเข้าถึงมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและทำธุรกรรมเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ปลอดภัย เข้าถึงง่าย สามารถติดตามตรวจสอบสถานภาพและรับทราบข่าวสารข้อมูลหรือการประชาสัมพันธ์ได้ง่ายตลอดเวลา ซึ่งจากการสัมภาษณ์คณะกรรมการดำเนินงานสหกรณ์ พบว่า สหกรณ์มีนโยบายในการนำระบบบริการสมาชิกแบบออนไลน์มาใช้ในการบริหารงานเพื่อยกระดับการบริหารจัดการงานสหกรณ์ และเพื่อพัฒนาการทำธุรกรรมทุกอย่างผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งคณะกรรมการดำเนินงานสหกรณ์อยู่ระหว่างการศึกษาระบบปฏิบัติการและการพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อให้สอดคล้องต่อการให้บริการของสมาชิกให้มากขึ้น สามารถทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบออนไลน์บนมือถือ ตู้เอทีเอ็ม และเคาน์เตอร์เซอร์วิสได้ โดยพิจารณาถึงข้อดี ข้อเสีย และความคุ้มค่าของระบบโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของสมาชิกมากที่สุด และเมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2562 คณะกรรมการดำเนินงานได้ไปศึกษาดูงานด้านระบบโปรแกรมบัญชีสหกรณ์ ณ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ โดยมีแนวทางคือ พัฒนาต่อยอดจากฐานข้อมูลเดิมที่ใช้อยู่ หรือจัดซื้อระบบใหม่ ทั้งนี้ระบบควรประกอบด้วย 1) การให้บริการฝากเงิน ถอนเงิน และโอนเงิน 2) การให้บริการตรวจสอบข้อมูลของสมาชิก เช่น ทุนเรือนหุ้น เงินกู้ การเป็นผู้ค้ำประกัน ยอดคงเหลือผู้ค้ำประกัน หรือสามารถกู้หรือทำธุรกรรมอื่นได้หรือไม่ 3) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการ และ 4) การทำธุรกรรมผ่านระบบ ทั้งนี้ทางกลุ่มคณะกรรมการดำเนินงานสหกรณ์เจ้าหน้าที่สหกรณ์ และกลุ่มสมาชิกสหกรณ์ เห็นว่าผลของการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการสมาชิก จะทำให้สหกรณ์ลดความเสี่ยงด้านการให้บริการ การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ล่าช้า และเพิ่มสมรรถนะทางด้านการทำธุรกรรมให้หลากหลาย สะดวก และปลอดภัย ซึ่งถือเป็นการทำธุรกรรมเชิงรุกของสหกรณ์ ทั้งยังส่งผลถึงสมาชิกที่อยู่ ณ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ และชุมพร ให้ได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น และยังแสดงถึงการบริหารจัดการองค์กรและการควบคุมภายในที่ดีของสหกรณ์



2.2 การเสริมคุณภาพการให้บริการ ผลจากการสนทนากลุ่มสมาชิกสหกรณ์ และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานสหกรณ์ และการสัมภาษณ์เชิงลึกคณะกรรมการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ สามารถสรุปเป็นแนวทางการเสริมคุณภาพด้านการให้บริการ 4 ด้าน ดังนี้

2.2.1 ด้านการประเมินคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิก สหกรณ์ควรดำเนินการประเมินคุณภาพการให้บริการเป็นประจำทุกปี หรือทุก 2 ปี เพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการ และทราบถึงความต้องการของสมาชิกตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

2.2.2 ด้านการพัฒนาบุคลากร สหกรณ์ควรดำเนินการเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมคุณภาพบุคลากรให้ทันต่อสถานการณ์ที่มีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะด้าน service mind เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการซึ่งจะทำให้ได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

2.2.3 ด้านข้อมูลข่าวสาร ควรให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิกในหลากหลายช่องทาง และควรประเมินช่องทางที่สมาชิกสามารถเข้าถึงหรือใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด

2.2.4 ด้านสวัสดิการ ควรเพิ่มการให้สวัสดิการแก่ครอบครัวสมาชิก เช่น กิจกรรมทางด้านผู้สูงอายุ กิจกรรมเสริมการเรียนรู้ของเด็กเล็ก เนื่องจากสมาชิกส่วนใหญ่มีภาระงานประจำ ทำให้ขาดโอกาสในการทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัว หากสหกรณ์สามารถเพิ่มเติมได้ จะทำให้สร้างความประทับใจ ความรัก และความภักดีแก่องค์กรเพิ่มมากขึ้น

5. อภิปรายผลการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด

ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 30,001 บาท มีสถานภาพสมรส และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกระหว่าง 5-10 ปี ส่วนใหญ่เห็นว่า คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด อยู่ในระดับมาก มีลำดับคุณภาพจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ และด้านความปลอดภัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการมีสถานะความเป็นเจ้าของสหกรณ์ คือ เป็นทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการจึงเข้าใจบริบทของสมาชิก



และสหกรณ์ เข้าถึงหลักการและวิธีการสหกรณ์ ทำให้สามารถบริการได้อย่างตรงความต้องการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Schein (1992) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นตัวกำหนดแนวทางความร่วมมือเพื่อให้สมาชิกปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ประกอบกับสหกรณ์ฯ จัดตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัยการติดต่อประสานงานจึงมีความสะดวกและปลอดภัย และมีช่องทางให้สมาชิกได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการทั้งขณะติดต่อประสานงาน หรือช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ จึงสามารถปรับปรุงพัฒนาได้อย่างทันท่วงที อีกทั้งการดำเนินกิจกรรมทุกประเภทของสหกรณ์จะต้องได้รับความเห็นชอบจากสมาชิก ซึ่งหมายถึงสมาชิกจะมีบทบาทตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผลประโยชน์ ทำให้ตระหนักในการบริหารจัดการและร่วมพัฒนางานสหกรณ์ให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น สอดคล้อง สหกรณ์จังหวัดแพร่ (2559) ได้วิเคราะห์รูปแบบการบริหารจัดการสหกรณ์เชิงกลยุทธ์ของสหกรณ์ และพบว่ารูปแบบการมีส่วนร่วมของบุคลากรสหกรณ์เพื่อให้สหกรณ์ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ประกอบด้วย ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์ ร่วมรับผิดชอบ และร่วมติดตามและแก้ไข

ผลการวิเคราะห์ค่าความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด สามารถสรุปได้ว่า สมาชิกที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิกที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับ ภูผา เรื่องสินทรัพย์ (2553) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัท สเด็ทส์ ซิฟแพ็ค (ประเทศไทย) ที่พบว่า สมาชิกที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ไม่แตกต่างกัน และผลการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฎิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด ของ นพคุณ เดชะผล (2558) ที่พบว่า สมาชิกที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด เป็นบุคลากรทางด้านการศึกษาทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งมีความแตกต่างด้านความเชี่ยวชาญศาสตร์ที่หลากหลายแขนงวิชา อาจมีผลต่อวิธีการคิด วิธีการดำเนินงาน และวิถีการใช้ชีวิตที่ต่างต่างกัน และส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ต่างต่างกัน



2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด สามารถจำแนกได้ 2 แนวทาง ได้แก่ แนวทางที่ 1 การพัฒนาเชิงระบบ โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสมาชิก โดยสามารถทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบออนไลน์ บนมือถือ ตู้เอทีเอ็ม และเคาน์เตอร์เซอร์วิสได้ ทั้งนี้เนื่องจากเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง การปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์เป็นสิ่งจำเป็น เพื่อสร้างคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการที่ทันสมัยเพื่อตรงส่วนแบ่งทางการตลาดหรือสร้างการตลาดเชิงรุก (disruptive technology) ประกอบกับปัจจุบันเทคโนโลยีสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบสารสนเทศหรือสมาร์ทโฟน ทำให้สังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงเป็น สังคมไม่ใช้เงินสด (cashless society) ซึ่งสร้างความสะดวก ปลอดภัยให้กับผู้ใช้บริการ และยังสามารถบริหารจัดการยอดเงินได้ตลอดเวลา สอดคล้องกับแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ (2539 อ้างใน ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557) วิธีการบริหารของรัฐให้ดีขึ้นจะต้องพัฒนาระบบบริการให้มีกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดันให้ลุล่วงไปได้มากที่สุด โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริการในแง่ของบุคลากรจะต้องมีการอบรมและพัฒนาความรู้และทักษะต่าง ๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้นส่งผลให้การผลิตสินค้าและบริการทำได้ดีขึ้น การปรับปรุงการให้บริการให้ทำได้รวดเร็ว สิ่งสำคัญที่สุดคือความไวของสิ่งต่าง ๆ อันเกิดจากเทคโนโลยี ช่วยให้การงานสะดวก ง่าย ฉับไว และครบถ้วนถูกต้อง ทั้งนี้การพัฒนาระบบข้างต้นควรมีมาตรการในการป้องกันข้อมูล โดยอาจแบ่งเป็นลำดับขั้นสำคัญ เพื่อสามารถติดตามพัฒนาการได้อย่างตรงประเด็น เช่น ผู้บริหาร ควรติดตามในเชิงกลยุทธ์ โดยมุ่งเป้าพัฒนาระบบการบริหารจัดการเงินทุน ฝ่ายปฏิบัติการ ควรมุ่งเน้นการติดตามการทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งต้องอาศัยความสะดวกรวดเร็ว และอาจต้อง standby ตลอดเวลา แนวทางที่ 2 การเสริมคุณภาพด้านการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการประเมินคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิก 2) ด้านการพัฒนาบุคลากร 3) ด้านข้อมูลข่าวสาร และ 4) ด้านสวัสดิการ ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรเป็นผู้ขับเคลื่อนพัฒนาระบบ จึงควรมีความรู้ความสามารถและเข้าถึงเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การพัฒนาเป็นไปในทิศทางเดียวกันและทันต่อสถานการณ์อย่างทัดเทียมกัน รวมถึงเป็นผู้พัฒนาด้านข้อมูลข่าวสาร และการติดตามประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อคอยส่งเสริมและตรวจสอบการทำงานของระบบให้เป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ นพคุณ เดชะผล (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด มีข้อสรุปว่าสหกรณ์ควรพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อสามารถบริหารจัดการงานและ



พัฒนาการให้บริการได้โดยมีคุณภาพมากขึ้น รวมทั้งควรขยายงานบริการให้กว้างขึ้นเพื่อรองรับความต้องการที่หลากหลายของผู้มารับบริการ

6. ข้อเสนอแนะ

1. สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด ควรมีการวิเคราะห์ความพร้อมในการนำระบบมาใช้ในการพัฒนา โดยการศึกษาความเป็นไปได้ ความคุ้มค่า และความเหมาะสมกับบริบทของสหกรณ์ เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดภายใต้หลักและวิธีการสหกรณ์

2. สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด ควรทบทวนคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิกอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากปัจจุบันสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของสมาชิก ซึ่งจะทำให้สหกรณ์ลดความเสี่ยงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างทันสถานการณ์

เอกสารอ้างอิง

- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). การศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นพคุณ เดชะผล. (2558). การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภูผา เรืองสินทรัพย์. (2553). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัท สแแต่ท์ส ชิพแพ็ค (ประเทศไทย) จำกัด. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด. (2562). ประวัติสหกรณ์. สืบค้นเมื่อ 23 พฤศจิกายน 2562, จาก <http://www.co-saving.mju.ac.th>
- สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด. (2563). รายงานประจำปี 2562. พิมพ์ครั้งที่ 1. เชียงใหม่: สำนักพิมพ์ สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.



สมาน สุภักควาณิชย์ และ นัยนา โพธาวงศ์. (2547). โครงการการวิจัยเพื่อพัฒนาความร่วมมือทางธุรกิจสหกรณ์ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

สำนักงานสหกรณ์จังหวัดแพร่. (2559). รูปแบบการจัดการสหกรณ์เชิงกลยุทธ์ของสหกรณ์. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2563, 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.

Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*, 2 nd Edition, New York: Harper and Row.