

ปัจจุบันสหกรณ์ได้เข้ามามีบทบาทในสังคมเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นในหมู่ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ครู อาจารย์ ตลอดจนนิสิต นักศึกษา ต่างก็มีการจัดตั้งสหกรณ์ขึ้นในหน่วยงานของตน โดยมีวัตถุประสงค์หลัก ๆ คือ เพื่อที่จะสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ เพื่อให้สมาชิกมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และมีความสุข ซึ่งในบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เองก็มีการจัดตั้งสหกรณ์ขึ้นโดยมีผู้ให้ความสนใจสมัครเป็นสมาชิกเป็นจำนวนมาก แต่ทั้งนี้ก็ไม่ได้หมายความว่าสมาชิกมีความพอใจในบริการของสหกรณ์ เพราะบ่อยครั้งพบที่มีการร้องเรียนหรือมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการอยู่เป็นประจำ จึงทำให้มีความสนใจว่าสมาชิกมีความคาดหวังอะไรจากการให้บริการของสหกรณ์ และมีปัจจัยอะไรบ้างที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังดังกล่าว

ดังนั้น การศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อบริการสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความคาดหวังและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของสมาชิก ต่อการให้บริการของสหกรณ์ รวมไปถึงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการจากสหกรณ์

วิธีการศึกษาใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้สมาชิกสหกรณ์เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการจากสหกรณ์ ครอบคลุมปัจจัยกำหนดคุณภาพ 5 ด้าน คือ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และการเข้าถึงจิตใจ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนาบรรยายลักษณะข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง และใช้สถิติทดสอบทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ผลการศึกษา พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีระดับความคาดหวังในบริการของสหกรณ์สูง โดยที่สถานภาพส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการเป็นสมาชิก ไม่ได้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของสมาชิก สำหรับการศึกษเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการจากสหกรณ์ พบว่าบริการที่สมาชิกได้รับจริงแตกต่างจากบริการที่สมาชิกคาดหวัง และมีความสัมพันธ์กันในลักษณะ ถ้าสมาชิกมีความคาดหวังในบริการแตกต่างกัน ก็จะได้รับบริการจริงแตกต่างกัน ซึ่งสามารถสรุปในภาพรวมได้ว่า สมาชิกสหกรณ์มีความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการจากสหกรณ์แตกต่างกัน โดยอาจจะเป็นเพราะสมาชิกสหกรณ์ในฐานะเจ้าของและผู้ใช้บริการย่อมจะมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีที่สุดโดยไม่ได้คำนึงถึงสภาพความเป็นจริงและข้อจำกัดต่าง ๆ ของสหกรณ์

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใคร่ขอเสนอแนะให้สหกรณ์ออมทรัพย์บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไขในสองเรื่องหลัก ๆ คือ หนึ่ง บุคลากร เริ่มจากการสรรหาด้วยระบบคุณธรรม การพัฒนาฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และการรักษา โดยให้รางวัลสำหรับผู้ที่ประพฤติดี และลงโทษสำหรับผู้ประพฤติไม่ดี สอง ระบบงาน ควรมีการปรับปรุงระบบงาน ให้มีการตรวจสอบและมีการควบคุมภายในที่ดี มีการนำระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและมีระบบป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลมาใช้งาน