

## T 155215

งานวิจัยนี้วัตถุประสงค์เพื่อสร้างแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของในงานบริการในมิติต่างๆ ซึ่งได้ทำการรวบรวมเครื่องมือ วิธีการในการปรับปรุงคุณภาพ และนำไปประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการจนก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยได้เลือกสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัดเป็นองค์กรกรณีศึกษา

ในการดำเนินงานวิจัยนี้ได้พัฒนาแบบจำลองของปัจจัยคุณภาพ จากนั้นจึงได้รวบรวมและสร้างแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพในแต่ละปัจจัยคุณภาพ โดยอาศัยประยุกต์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาวรรณกรรมและทฤษฎี การสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานจริงในองค์กรกรณีศึกษา และพิจารณาจาก Best Practices ขององค์กรที่อื่นๆ และได้สร้างวิธีการในการคัดเลือกปัจจัยคุณภาพมาทำการวิเคราะห์และดำเนินการแก้ไข ซึ่งในองค์กรกรณีศึกษานี้ได้มีปัจจัยคุณภาพที่ผ่านการคัดเลือกมาทำการแก้ไข 4 ปัจจัย ส่วนปัจจัยคุณภาพอื่นๆก็ได้สร้างแนวทางการปรับปรุงแก้ไขเช่นกัน แต่ยังมีได้นำไปปฏิบัติใช้จริงในองค์กรกรณีศึกษา หลังจากการปรับปรุงโดยใช้แนวทางที่สามารถปฏิบัติได้ในระยะเวลาของงานวิจัยซึ่งได้แก่ แผนผังแสดงขั้นตอนการบริการ การจัดวางเครื่องเขียนแบบฟอร์มบรรยากาศและความสะอาดเรียบร้อยภายในสหกรณ์ ข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจนเข้าถึงได้โดยง่าย ได้ผลดังต่อไปนี้ สำหรับแนวทางการแก้ไขที่ได้ และประเมินผลจากผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 70.79 ในการปรับปรุงขั้นตอนการกู้ยืมขององค์กรกรณีศึกษา พบว่าหากนำแนวทางที่พัฒนาขึ้นไปปฏิบัติแล้วจะสามารถปรับลดเวลาในการกู้ยืมได้จาก 33 วันเหลือ 19 วัน

สำหรับแนวทางการปรับปรุงคุณภาพอื่นๆที่ได้สร้างขึ้นแต่ยังมีได้นำไปปฏิบัติใช้จริง ได้ถูกประเมินโดยเจ้าหน้าที่สหกรณ์ทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความยาก-ง่ายในการนำไปปฏิบัติ ด้านประโยชน์ต่อองค์กรกรณีศึกษา ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการนำไปปฏิบัติ และด้านความคุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง พบว่าแนวทางที่จัดทำขึ้นร้อยละ 82.35 มีระดับความง่ายปานกลางถึงง่ายมาก ทุกๆแนวทางล้วนมีประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพสหกรณ์ฯ แนวทางโดยรวม ร้อยละ 76.47 ต้องอาศัยระยะเวลาในการดำเนินการปฏิบัติพอสมควร และทุกๆแนวทางที่จัดทำขึ้นล้วนมีความคุ้มค่าอยู่ในระดับคุ้มค่าถึงคุ้มค่ามาก

## **TE 155215**

This research develops a model of service quality dimensions and guidelines for improving quality in each dimension. The guidelines are developed using information from literature survey, interview of the case study organization, and best practices in the business sector. This research uses Chulalongkorn University Savings Cooperative Limited as a case study. This research presents the methodology to prioritize the dimensions of service that the organization should focus on and select 4 of them to implement by creating process flow map, improving the access of information, improving working environment and improving the prompt of equipment. The results from the evaluation by the customers shows that 70.79% of the customers have increased the satisfaction level. For the responsiveness dimension, the developed guideline can decrease the process time from 33 days to 19 days.

Other suggested guidelines such as FAQ, S.Q.S, standard development are evaluated by the management and employees in four dimensions which are the ease of implementation, the benefits to the organization, the implementation time, and the worth in investment. The results show that an average of the sample 82.35% found the ease of implementation in easy to moderate level. Every guideline is found to provide benefits for improving quality. 76.47% of the sample found that the guidelines need time to implement but all guidelines are worth the investment.