

การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการบริหารจัดการด้านสวัสดิการ
ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม*

**The Utilization of Technology and Innovation in Welfare Management for Members
of the Royal Forest Department Savings and Credit Cooperative Limited,
Ministry of Natural Resources and Environment**

กิตติศักดิ์ คุ่มแก้ว**

Kitisak Khumkaew

6614832073@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม วิธีการ ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการด้านสวัสดิการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยการวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ใช้วิธีการวิจัยเอกสารและวิจัยภาคสนาม โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 7 ราย ผลการวิจัยพบว่า 1) มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการสวัสดิการด้วยการให้บริการด้านสถานที่และจุดบริการ ระบบการประเมินความพึงพอใจ และระบบการติดตามผลหลังการให้บริการสมาชิก 2) วิธีการให้บริการ มีการเตรียมความพร้อมทุกขั้นตอนของการให้บริการ โดยมีสื่อประชาสัมพันธ์ดิจิทัล จุดบริการเรียกคิว และมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดรับบริการตามกลุ่มเป้าหมาย 3) ปัญหาและอุปสรรค คือ การขาดความรู้และความเข้าใจของสมาชิก (บางราย) เกี่ยวกับการใช้บริการระบบสวัสดิการออนไลน์ การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับสมาชิก และการประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่ทั่วถึงในพื้นที่ห่างไกล

คำสำคัญ: เทคโนโลยี ; นวัตกรรม ; สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด

Keyword: Technology ; Innovation ; Royal Forest Department Savings and Credit Cooperative Limited

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการบริหารจัดการด้านสวัสดิการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ กรมป่าไม้ จำกัด กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ในยุคแห่งการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมดิจิทัล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรทุกประเภท รวมถึงสหกรณ์ออมทรัพย์ทุกแห่ง ซึ่งต้องปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกที่มุ่งเน้นความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา สหกรณ์ออมทรัพย์หลายแห่งจึงเริ่มนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ โดยเฉพาะด้านสวัสดิการของสมาชิก ซึ่งเป็นภารกิจที่มีผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตของสมาชิก

สำหรับประเทศไทยได้ดำเนินการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยได้กำหนดกรอบและแนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0 และระบบราชการ 4.0 ซึ่งมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อทดแทนกระบวนการทำงานเดิมที่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ยาก เปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัลที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้อง พร้อมลดขั้นตอนการทำงาน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เปิดกว้างในการเชื่อมโยงข้อมูล และพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานภาครัฐ ให้ทันสมัยมากยิ่งขึ้น รัฐบาลจึงมีการพัฒนาปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งปรากฏในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 258 และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) ได้เน้นย้ำการพัฒนาระบบราชการที่มีความโปร่งใส ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาสหกรณ์ให้สามารถให้บริการสมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ นอกจากนี้ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2565 – 2570) ยังได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการขับเคลื่อนประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยเน้นการปรับระบบราชการสู่ภาครัฐอัจฉริยะ (Smart Government) ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งเปิดเผยข้อมูลภาครัฐและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน แนวทางดังกล่าวสามารถนำมาปรับใช้กับบริบทของสหกรณ์ได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะในการให้บริการด้านสวัสดิการแก่สมาชิกผ่านระบบดิจิทัล ทั้งนี้ พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 และข้อบังคับของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด พ.ศ. 2565 ได้กำหนดให้สหกรณ์มีหน้าที่ในการจัดระบบสวัสดิการที่เหมาะสมแก่สมาชิก ครอบครัวสมาชิก และสมาชิกสมทบ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล และสามารถต่อยอดการพัฒนาด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกัน แผนกลยุทธ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2568 – 2571) ได้กำหนดทิศทางการพัฒนาองค์กรอย่างชัดเจน โดยเน้นการเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงาน การบริการสมาชิก และการบริหารจัดการภายในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการเพิ่มคุณภาพการบริการ

สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด เป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการออม การให้สินเชื่อ และการสนับสนุนสวัสดิการแก่บุคลากรของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค อย่างไรก็ตาม สหกรณ์ฯ ยังคงเผชิญกับข้อจำกัดหลายประการ เช่น ระบบงานที่ยังพึ่งพาเอกสาร ความล่าช้าในการให้บริการ การสื่อสารที่ไม่ทั่วถึง และทรัพยากรบุคคลที่มีจำกัด ส่งผลให้การเข้าถึงสวัสดิการของสมาชิกบางกลุ่มยังไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร ด้วยเหตุนี้ การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ เช่น ระบบสวัสดิการสมาชิกออนไลน์ แอปพลิเคชันมือถือ การยืนยันตัวตนดิจิทัล การเชื่อมโยง

ฐานข้อมูล และระบบติดตามสถานการณ์ขอรับสิทธิของสมาชิก จึงถือเป็นทางเลือกสำคัญที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อน และส่งเสริมการให้บริการที่โปร่งใสและตรวจสอบได้

จากความเป็นมาดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด จึงมีความสนใจที่จะวิจัยศึกษาว่า การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม วิธีการ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการด้านสวัสดิการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปวิเคราะห์แนวปฏิบัติ และผลกระทบของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในด้านดังกล่าว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของสมาชิกในระยะยาว

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ และมีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (documentary research) โดยทำการเก็บข้อมูลจากเอกสาร ระเบียบข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับวิธีการบริหารจัดการด้านสวัสดิการของสมาชิก การยื่นเอกสารขอรับสวัสดิการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด รวมทั้งที่สืบค้นจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Internet)

2. การวิจัยภาคสนาม (field research) ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ผู้วิจัยจึงได้ทำการค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ในขณะที่สัมภาษณ์ใช้เครื่องบันทึกเสียงในการสนทนา บันทึกภาพ (กรณีผู้ให้สัมภาษณ์ให้การยินยอม)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ สมาชิก และสมาชิกสมทบของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567ก, หน้า 46) จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 7 คน ดังนี้

- | | |
|---|------------|
| 1. ประธานกรรมการ สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด | จำนวน 1 คน |
| 2. ผู้จัดการ สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด | จำนวน 1 คน |
| 3. รองผู้จัดการส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด | จำนวน 1 คน |
| 4. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด | จำนวน 1 คน |
| 5. หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการ สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด | จำนวน 1 คน |
| 6. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด | จำนวน 1 คน |
| 7. เจ้าหน้าที่สมาชิกสัมพันธ์ สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด | จำนวน 1 คน |

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือวิธีการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) ซึ่งลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว (สุภางค์ จันทวานิช, อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567ก, หน้า 53) โดยการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ซึ่งก่อนการเก็บข้อมูลแต่ละครั้ง ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและอาจมีการบันทึกเสียง โดยก่อนทำการสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ศึกษาค้นคว้าข้อมูลทั่วไป และรวบรวมเอกสารข้อมูลที่มีการวิจัยและมีการรายงาน บันทึกไว้โดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารหรือบทความทางวิชาการวารสารสิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 งานวิจัยหรืองานวิทยานิพนธ์ ซึ่งเป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ

1.3 เอกสารของทางราชการต่าง ๆ ซึ่งเป็นเอกสารที่ส่วนราชการได้จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เช่น นโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือการปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ซึ่งผู้วิจัยจะเก็บข้อมูล โดยวิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้งสิ้นจำนวน 7 คน โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งผู้วิจัยจะขออนุญาตสัมภาษณ์จดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงหรือภาพตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกครั้ง โดยใช้เวลาประมาณ 5 – 10 นาที

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกออกเป็นประเด็น ๆ

2. นำข้อมูลที่ได้รับการสัมภาษณ์ มาแยกเป็นประเด็นคำถาม แล้วนำมาประเด็นดังกล่าวมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์ในแต่ละคน ก่อนที่จะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์ผล

3. นำข้อมูลจากประเด็นต่าง ๆ ที่ได้ (จากข้อ 2.) มาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกัน เช่น แนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกัน และแตกต่างกันของเนื้อหาข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นั้น ก่อนจะนำข้อมูลที่ได้นั้นไปอภิปรายผล

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบ (จากข้อ 3.) มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัย สภาพปัญหาและอุปสรรคของการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการบริหารจัดการด้านสวัสดิการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด โดยใช้วิธีการนำเสนอผลการวิจัยรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

จากการวิจัยข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ประกอบกับการวิจัยเอกสาร ผู้ศึกษาวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัย เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมการให้บริการด้านสวัสดิการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจุบันสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการบริหารจัดการด้านสวัสดิการสมาชิก โดยการดำเนินงานของสหกรณ์ฯ จะยึดข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด เป็นแนวทางการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความถูกต้องและได้ประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กรและสมาชิก ซึ่งในแต่ละปีสหกรณ์ฯ มีการประชุมใหญ่สามัญประจำปี โดยมีผู้แทนสมาชิกเข้าร่วมประชุม เพื่อหารือ ทบทวน แก้ไขข้อบังคับและระเบียบฯ ทั้งนี้ เทคโนโลยีและนวัตกรรมการให้บริการด้านสวัสดิการสมาชิกที่สหกรณ์ฯ ดำเนินการมีดังนี้

1. ด้านการให้บริการสมาชิก

สหกรณ์ฯ ได้นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการด้านสวัสดิการและธุรกรรมต่าง ๆ อย่างครอบคลุมแก่สมาชิก โดยระบบบริการสมาชิกของสหกรณ์ฯ มีระบบการจัดการที่มีความเข้าใจง่าย การใช้งานระบบที่สะดวก ช่วยลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายของสมาชิก

2. ด้านสถานที่และจุดบริการสมาชิก

สหกรณ์ฯ มีการจัดสถานที่และพื้นที่ในการให้บริการสมาชิกอย่างเป็นระบบและชัดเจน เช่น จุดบริการเรียกคิว จุดประชาสัมพันธ์ บ้ายดิจิทัล และขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน โดยเน้นความเข้าใจง่าย และสะดวกต่อสมาชิก ทั้งนี้ หากสมาชิกที่เข้ามาติดต่อ ต้องการสอบถามและต้องการทดลองยื่นเอกสารสวัสดิการผ่านระบบออนไลน์ของสหกรณ์ฯ ก็จะมีเจ้าหน้าที่คอยให้การดูแลและแนะนำตลอดการบริการ

3. ด้านการบริหารจัดการ

สหกรณ์ฯ ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพเข้ามาบริหารจัดการ เช่น การเรียกคิวในการรอรับบริการของสมาชิก การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามาบริหารจัดการด้านระบบสวัสดิการออนไลน์ให้แก่สมาชิก ช่วยให้การดำเนินการเป็นระบบ ลดความสับสน และยังช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการสมาชิก

4. ด้านการประเมินความพึงพอใจ

เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ฯ มีการดูแลสมาชิกอย่างเป็นมิตร บริการด้วยความใส่ใจ มีการให้ข้อมูลเพิ่มเติมและแนะนำการใช้งานระบบออนไลน์ รวมถึงการอำนวยความสะดวกด้านการเดินทางกลับให้แก่สมาชิก อีกด้วย ทั้งนี้ สหกรณ์ฯ มีการให้สมาชิกประเมินความพึงพอใจผ่านระบบออนไลน์ เพื่อนำไปพัฒนาการบริการขององค์กร

5. ด้านการติดตามผลหลังการให้บริการ

สหกรณ์ฯ มีการติดตามผลหลังให้บริการแก่สมาชิกผู้รับบริการเมื่อสมาชิกกลับออกไปแล้วอย่างสมบูรณ์ (ครบวงจร) กล่าวคือ เมื่อสมาชิกได้เข้ามาใช้บริการที่สหกรณ์ฯ หรือรับบริการผ่านทางออนไลน์ก็ตาม และดำเนินการธุรกรรมต่าง ๆ ครบถ้วนแล้ว สหกรณ์ฯ จะดำเนินการติดตามผลการปฏิบัติงานกับสมาชิกรายนั้น ๆ เช่น การโทรศัพท์กลับไปสอบถามสมาชิก การส่งจดหมายหรือ SMS เพื่อชี้แจงข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีที่เอกสารไม่ครบถ้วน โดยทุกกระบวนการมีการจัดเก็บข้อมูลในระบบสารสนเทศอย่างเป็น

ระบบและสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ ซึ่งในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว จะยึดระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2565 ของสหกรณ์เป็นแนวปฏิบัติ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาวิธีการให้บริการด้านสวัสดิการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด

ผลการวิจัย พบว่า สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด มีวิธีการให้บริการด้านสวัสดิการสมาชิกของสหกรณ์ฯ โดยมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมการต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการบริการให้แก่สมาชิก ซึ่งวิธีการให้บริการด้านสวัสดิการสมาชิกของสหกรณ์ฯ โดยผู้วิจัยได้ยึดแนวคิดของ ปิยธิดา ตรีเดช และคณะ มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยระบบงานบริการ มีเป้าหมาย คือ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และประทับใจ ตั้งแต่ผู้มารับบริการเข้ามา จนกระทั่งกลับออกไปมีเป้าหมายและองค์ประกอบ ดังนี้

1. การเตรียมความพร้อมก่อนการให้บริการสมาชิก

สหกรณ์ฯ มีการจัดเตรียมบุคลากร อุปกรณ์ และระบบการเงินไว้อย่างครบถ้วนก่อนให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ทุกคนที่มีความเชี่ยวชาญและผ่านการอบรมเป็นประจำในแต่ละปี มีระบบการฝาก-ถอนเงิน และการยื่นขอรับสวัสดิการถูกสนับสนุนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย ใช้งานง่าย เป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจน และสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้

2. การจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

สหกรณ์ฯ จัดพื้นที่บริการให้แก่สมาชิกอย่างเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงง่าย เช่น มีจุดเรียกคิวแยกตามประเภทธุรกรรม พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องดื่ม อาหารว่าง และเครื่องมือสื่อสารสาธารณะ เพื่อเพิ่มความสะดวกและความพึงพอใจให้แก่สมาชิก

3. การให้บริการโดยบุคลากรที่มีมารยาทและความเอาใจใส่

สหกรณ์ฯ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพตามหลักมารยาทสากล สื่อสารอย่างเหมาะสม ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการที่สำนักงานหรือผ่านระบบออนไลน์ สมาชิกทุกคนได้รับความเอาใจใส่ตลอดกระบวนการ

4. การให้บริการที่ครอบคลุมสมาชิกทุกกลุ่ม

สหกรณ์ฯ ให้ความสำคัญกับการเข้าถึงของสมาชิกทุกระดับ รวมถึงสมาชิกกลุ่มพิเศษ เช่น พระภิกษุสงฆ์ หรือผู้พิการ โดยจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและการดูแลเฉพาะทางอย่างเหมาะสม

5. การให้บริการตามลำดับคิวและกระบวนการที่เป็นระบบ

สหกรณ์ฯ ให้บริการสมาชิกตามลำดับคิวด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ แต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสมและมีการติดตามสถานะการดำเนินการเพื่อสร้างความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการให้บริการ

6. การดูแลความพึงพอใจของสมาชิก

สหกรณ์ฯ มีเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง พร้อมการกล่าวทักทาย กล่าวลา แนะนำข้อมูลเพิ่มเติม และการดูแลด้านการเดินทางกลับให้แก่สมาชิก ทั้งหมดสะท้อนถึงความตั้งใจจริงในการให้บริการอย่างครบวงจร อีกทั้งยังมีระบบประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการผ่านช่องทางระบบออนไลน์

7. การให้บริการหลังจากการติดต่อรับบริการแล้ว (บริการต่อเนื่อง)

สหกรณ์ฯ มีการติดตามสมาชิกหลังรับบริการ เช่น โทรศัพท์กลับ ส่งจดหมาย หรือ SMS เพื่อแจ้งสถานะเพิ่มเติม โดยเฉพาะในกรณีที่มีปัญหาเอกสาร หรือการยื่นออนไลน์ยังไม่เสร็จสมบูรณ์ ทั้งนี้ สมาชิกสามารถตรวจสอบสถานะได้ด้วยตนเองผ่านระบบของสหกรณ์ฯ

8. การจัดการด้านความสะอาดและความเรียบร้อยของพื้นที่บริการ

สหกรณ์ฯ มีเจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาดและความเป็นระเบียบของพื้นที่บริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการจัดเก็บอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้พร้อมใช้งานทั้งก่อนและหลังการให้บริการในแต่ละวัน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านสวัสดิการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด

ผลการวิจัย พบว่า สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด พบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านสวัสดิการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด ดังนี้

1. ความรู้และความเข้าใจของสมาชิกเกี่ยวกับระบบการให้บริการด้านสวัสดิการ

สมาชิกบางรายยังขาดความรู้หรือความเข้าใจในการใช้บริการด้านระบบสวัสดิการ โดยเฉพาะการใช้ระบบออนไลน์ของสหกรณ์ฯ เช่น การยื่นขอรับสวัสดิการผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน เนื่องจากบางรายไม่สะดวกในการใช้งานเทคโนโลยี หรืออาศัยอยู่ในพื้นที่ที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุม ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงบริการที่พัฒนาด้วยนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับสมาชิก

การรับสารของสมาชิกบางรายยังไม่ชัดเจนหรือคลาดเคลื่อนจากข้อมูลที่เจ้าหน้าที่สื่อสาร เช่น กรณีที่เจ้าหน้าที่แนะนำวิธีการเตรียมเอกสารในการยื่นขอรับสวัสดิการ แต่สมาชิกเข้าใจผิดหรือปฏิบัติไม่ตรงตามคำแนะนำ ส่งผลให้เอกสารไม่ครบถ้วนและเกิดกระบวนการล่าช้าในการดำเนินงาน

3. การประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่ทั่วถึง

ระบบการให้บริการสวัสดิการผ่านช่องทางออนไลน์ยังไม่ได้มีการรับรู้จากสมาชิกทุกกลุ่ม โดยเฉพาะสมาชิกบางรายที่ยังไม่ทราบว่าสามารถยื่นขอรับบริการผ่านระบบออนไลน์ได้ จึงยังคงใช้วิธีการแบบเดิม เช่น การส่งเอกสารผ่านทางไปรษณีย์ ทำให้ไม่สามารถใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีที่สหกรณ์ฯ จัดเตรียมไว้ได้อย่างเต็มที่

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการบริหารด้านสวัสดิการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการให้บริการด้านสวัสดิการแก่สมาชิกอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมตั้งแต่การเตรียมการให้บริการ การบริหารจัดการภายในการดำเนินงานจริง ตลอดจนการติดตามผลหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรม

สะท้อนถึงการปรับตัวของสหกรณ์ฯ ในการใช้ระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยและเข้าถึงง่าย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการแก่สมาชิก เช่น ระบบออนไลน์ในการยื่นขอรับสวัสดิการ หรือการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลที่ใช้งานง่าย การใช้ระบบเรียกคิวอิเล็กทรอนิกส์ การจัดการเอกสาร การแจ้งเตือนสมาชิกผ่านระบบ SMS, LINE Official Account หรือการยื่นเอกสารผ่านเว็บไซต์ ซึ่งช่วยลดภาระงานซ้ำซ้อน และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการแก่สมาชิก การจัดการข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ และการประเมินความพึงพอใจผ่านช่องทางดิจิทัล สะท้อนให้เห็นถึงการบูรณาการเทคโนโลยีในการให้บริการแบบครบวงจร ดังผลการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า “...การนำนวัตกรรมมาพัฒนาและบริหารจัดการองค์กร

โดยเฉพาะเรื่องบริการสมาชิก สามารถช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานขององค์กร และยังอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกได้เป็นอย่างมาก...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, 2568) ซึ่งมีความคิดเห็นเช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 กล่าวว่า “...สหกรณ์ฯ นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยมาบริหารจัดการองค์กร โดยเฉพาะเรื่องบริการสมาชิก เช่น การทำธุรกรรม การยื่นสวัสดิการสมาชิก เป็นต้น ทั้งนี้ สามารถช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกได้เป็นอย่างมาก...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, 2568) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ O'Sullivan and Dooley (2009, อ้างถึงในสุขุม เกลยทรัพย์ และคณะ, 2555, หน้า 196) กล่าวว่า นวัตกรรม คือ กระบวนการในการสร้างความเปลี่ยนแปลงทั้งเล็กและใหญ่ เปลี่ยนแปลงโดยสิ้นเชิงหรือบางส่วน เปลี่ยนแปลงในตัวสินค้า กระบวนการ และบริการ ซึ่งนำไปสู่การนำเสนอสิ่งใหม่สำหรับองค์กรในการเพิ่มมูลค่าแก่ลูกค้าและความรู้ขององค์กร และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2567, หน้า 3) ที่ได้กล่าวโดยสรุปว่า นวัตกรรม คือ การเปลี่ยนแปลงด้วยวิธีการใหม่ ๆ ที่เป็นไป ในทางบวก และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

1.2 ด้านสถานที่หรือจุดให้บริการสมาชิก

สหกรณ์ฯ มีการจัดโครงสร้างพื้นที่บริการสมาชิกที่เป็นระบบ มีการแบ่งพื้นที่ชัดเจน เช่น จุดบริการเรียกคิว จุดประชาสัมพันธ์ หรือป้ายดิจิทัล มีเจ้าหน้าที่ดูแลสมาชิกอย่างใกล้ชิดด้วยความใส่ใจ รวมถึงการมีระบบติดตามผลการบริการ แสดงถึงการวางระบบบริการที่มีประสิทธิภาพ ลดปัญหาความแออัดหรือความสับสนในพื้นที่บริการ ซึ่งช่วยให้การให้บริการดำเนินไปอย่างราบรื่นและโปร่งใส ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปิยธิดา ตรีเดช และคณะ (2552, หน้า 115 - 117) ซึ่งได้อธิบายว่า ระบบงานบริการ มีเป้าหมายคือ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และประทับใจ ตั้งแต่ผู้มารับบริการเข้ามา จนกระทั่งกลับออกไป

1.3 การติดตามผลหลังการให้บริการสมาชิก

สหกรณ์ฯ มีการติดตามผลหลังการให้บริการสมาชิก ซึ่งเป็นจุดเด่นที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อกระบวนการให้บริการแบบครบวงจร โดยการสื่อสารเพิ่มเติมหลังการให้บริการ เช่น โทรศัพท์กลับไปสอบถามสมาชิกที่มารับบริการหรือส่ง SMS เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดและยืนยันความสมบูรณ์ของการดำเนินการ เป็นการเสริมสร้างความมั่นใจและสร้างความผูกพันระหว่างสมาชิกกับสหกรณ์ฯ ดังผลการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 กล่าวว่า “...สหกรณ์ฯ จัดระบบการติดตามสมาชิกที่มาใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง เช่น การติดตามผลการดำเนินงานหลังจากที่สมาชิกทำธุรกรรมแล้วเสร็จ หรือหากสมาชิกรายใด ขาดเอกสารก็จะมีระบบคอยติดตามอยู่ต่อเนื่อง จึงช่วยให้การดำเนินงานสะดวกและรวดเร็ว สมาชิกได้รับผลประโยชน์อย่างคุ้มค่า...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, 2568) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปิยธิดา ตรีเดช และคณะ (2552, หน้า 115 - 117) ได้อธิบายว่า ระบบงานบริการ มีเป้าหมายคือ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และประทับใจ ตั้งแต่ผู้มารับบริการเข้ามา จนกระทั่งกลับออกไป สิ่งที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งก็คือ “งานทุกงานเป็นงานบริการ” ซึ่งจะมีผู้รับบริการ (Customer) เสมอ ดังนั้น เมื่อจะพิจารณางานหนึ่งงานใด ต้องระบุผู้รับบริการ ให้ชัดเจนทุกครั้ง และเป้าหมายของงานบริการทุกงาน คือ ให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด หรือ เกิดความประทับใจในการมารับบริการครั้งนั้น

2. วิธีการให้บริการด้านสวัสดิการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด มีวิธีการให้บริการด้านสวัสดิการแก่สมาชิกที่ครอบคลุมรอบด้าน โดยเน้นทั้งด้านโครงสร้าง ระบบงาน และประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ ซึ่งสามารถอธิบายได้ในประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

2.1 การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรและระบบบริการ

สะท้อนให้เห็นถึงการวางแผนที่ดีของสหกรณ์ฯ โดยมีการจัดสรรทรัพยากรทั้งในด้านบุคลากร อุปกรณ์ และเทคโนโลยีอย่างครบถ้วน มีบุคลากรที่ผ่านการอบรมอย่างต่อเนื่อง ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังมีการออกแบบสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีการจัดพื้นที่ให้บริการที่เป็นสัดส่วน พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสมให้แก่สมาชิกผู้มารับบริการ เช่น มีจุดบริการแยกตามประเภทธุรกรรม และจุดบริการอาหารว่างหรือเครื่องดื่มเบื้องต้น ดังผลการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 กล่าวว่า “...สหกรณ์ฯ มีการบริหารจัดการด้านบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เช่น การฝึกอบรมให้ความรู้ในตำแหน่งงาน การสลับตำแหน่งงานให้บุคลากรเรียนรู้ เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลให้มีการพัฒนาบุคลากรขององค์กรอยู่เสมอ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, 2568) ซึ่งมีความคิดเห็นเช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 กล่าวว่า “...สหกรณ์ฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร เพื่อที่จะปฏิบัติงานกับสมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ประทับใจต่อการบริการสมาชิก...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, 2568) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปิยธิดา ตรีเดช และคณะ (2552, หน้า 1) ได้อธิบายว่า การบริหารจัดการหมายถึง กระบวนการร่วมกันระหว่างผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานในอันที่จะทำให้งานสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นหน้าที่ของผู้บริหารในอันจะกระทำการใด ๆ ให้มีการร่วมมือกันทำงานอย่างเต็มที่ และเต็มความสามารถ โดยใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม และให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยผ่านการวางแผนงาน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การนำการปฏิบัติงาน (Leading) และการควบคุมงาน (Controlling)

2.2 บุคลากรให้บริการด้วยความใส่ใจและเข้าถึงบริการของสมาชิกทุกกลุ่ม

บุคลากรของสหกรณ์ฯ มีการให้บริการด้วยความสุภาพ ใส่ใจ ไม่เลือกปฏิบัติและให้ความเท่าเทียมกันทุกระดับ เป็นสิ่งที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกเน้นความเป็นธรรมชาติและให้บริการด้วยจิตสำนึก ให้ความสำคัญกับความเท่าเทียมกับสมาชิกทุกกลุ่ม เช่น การอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกทั่วไป พระภิกษุหรือผู้พิการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉราภรณ์ ชวงษ์ (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด พบว่า 1. คุณภาพการให้บริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสมาชิกเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 5 ด้าน ดังนี้ ด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด, ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก, ด้านมาตรฐานการให้บริการอยู่ในระดับมาก, ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก และด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.3 การให้บริการสมาชิกตามระบบลำดับคิวอย่างมีประสิทธิภาพ

การนำระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาพัฒนาองค์กร โดยมีการจัดระบบคิวอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ช่วยลดความสับสน เพิ่มความโปร่งใส สร้างความน่าเชื่อถือของการให้บริการแก่สมาชิก สะท้อนถึงการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังผลการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6 กล่าวว่า “...สหกรณ์ฯ นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาให้บริการสมาชิกอย่างมีระบบ เช่น การให้สมาชิกได้ใช้ระบบบัตรคิวอิเล็กทรอนิกส์ในการดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ซึ่งช่วยสร้างความน่าเชื่อถือ และความสะดวกให้กับสมาชิก...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, 2568) ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ สุขุม เฉลยทรัพย์ และคณะ (2555, หน้า 14-15) ได้อธิบายว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีด้านยุทธศาสตร์ที่สำคัญแห่งยุคปัจจุบันและอนาคต เพราะมีความสามารถในการเพิ่ม

ประสิทธิภาพและสมรรถภาพในเกือบทุก ๆ ด้าน โดยก่อให้เกิดการลดต้นทุนหรือค่าใช้จ่าย ช่วยเพิ่มคุณภาพของงาน การสร้างกระบวนการหรือกรรมวิธีใหม่ ๆ แก่ผู้ใช้” และยังเป็นไปตามแนวคิดของ ศิระนันท์ คีวะพัทธ์ (2552, หน้า 163-164 อ้างถึงในวิโรจน์ ก่อสกุล, 2567ข, หน้า 5) ได้อธิบายว่า “นวัตกรรม เป็นสิ่งสำคัญในการรักษาชีวิตขององค์กรและรักษาความได้เปรียบเชิงแข่งขัน องค์กรจึงต้องมีการพัฒนาต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม การสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมต้องมีวิญญานและโอกาสทางพันธมิตรด้วยการแสดงวิสัยทัศน์ การยุทธศาสตร์ต่อกัน การมอบอำนาจและการให้รางวัลกับความคิด”

2.4 การใส่ใจในความพึงพอใจของสมาชิก

มีระบบการประเมินความพึงพอใจ (ระบบออนไลน์) ที่เปิดโอกาสให้สมาชิกได้แสดงความคิดเห็น ซึ่งสามารถสะท้อนความคิดเห็นได้ แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของสหกรณ์ฯ ในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรสุตา สุขสม (2564) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด พบว่า สมาชิกที่มาใช้บริการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด มีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีระดับความคาดหวังน้อยกว่าระดับการรับรู้ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อสมาชิกและด้านความเอาใจใส่ ส่วนด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่สมาชิกมีระดับความคาดหวังเท่ากับระดับการรับรู้ ซึ่งหากพิจารณาในประเด็นย่อยของด้านความน่าเชื่อถือมีประเด็นในเรื่องเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ มีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้ และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่สมาชิกประเด็นในเรื่องเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ ผลผลิตของสหกรณ์และมีความสามารถในการให้บริการ และเรื่องเจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิกเป็นอย่างดีโดยสม่ำเสมอ มีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้ เช่นกัน นั่นคือสมาชิกไม่พึงพอใจในการบริการซึ่งสหกรณ์ควรปรับปรุงการให้บริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของสมาชิกต่อไป

2.5 การให้บริการต่อเนื่องหลังจากได้รับบริการแล้ว

การติดตามผล เช่น โทรกลับหรือส่ง SMS เพื่อแจ้งสถานะการดำเนินการ สะท้อนถึงความเอาใจใส่ในกระบวนการแบบ *End-to-End Service* และเสริมสร้างความเชื่อมั่นในระบบบริการของสหกรณ์ฯ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แก้วใจ นิงใจเย็น (2556) ได้ศึกษา *แนวปฏิบัติที่ดีของการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์: กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และมหาวิทยาลัย* พบว่า สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด สหกรณ์ออมทรัพย์การสื่อสารแห่งประเทศไทย จำกัด และสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด มีแนวปฏิบัติในด้านการบริหารจัดการตามแผนงาน มุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสมาชิก กำหนดแนวทางการควบคุมภายในการจัดการเงินที่เป็นระบบ ประเมินติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ฝ่ายบริหารปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ มีธรรมาภิบาล พนักงานมีความซื่อสัตย์ มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการไม่มีการแสวงหาผลประโยชน์จากตำแหน่งหน้าที่ พนักงานมีความซื่อสัตย์ ใช้และพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการที่ทั่วถึง สมาชิกมีส่วนร่วมและหมั่นเรียนรู้การดำเนินงานต่าง ๆ คัดเลือกผู้ตรวจสอบกิจการมีความรู้ความสามารถมีแนวทางการตรวจสอบที่สร้างสรรค์ ให้คำแนะนำที่ดี ถูกต้อง เพื่อประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

2.6 การจัดการด้านความสะอาดและความเรียบร้อยของพื้นที่

การดูแลรักษาความสะอาดอย่างต่อเนื่องเป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร และสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมกับการให้บริการ ถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมการทำงาน (Workplace Environment Management)

3. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านสวัสดิการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด

การให้บริการด้านสวัสดิการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด แม้จะมีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการปรับปรุงระบบบริการ แต่ยังพบปัญหาและอุปสรรคในด้านการเข้าถึงการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ใน 3 ประเด็นสำคัญ ดังนี้

3.1 ความรู้และความเข้าใจของสมาชิกเกี่ยวกับระบบการให้บริการ

ปัญหานี้ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาระบบบริการที่ทันสมัยเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ หากสมาชิกยังขาดทักษะด้านเทคโนโลยีหรือไม่ได้รับความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบออนไลน์ เช่น การยื่นขอรับสวัสดิการผ่านแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ของสหกรณ์ฯ สมาชิกบางรายอาจประสบปัญหาจากการไม่มีอุปกรณ์สมาร์ทโฟน หรืออยู่ในพื้นที่ที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุม ส่งผลให้ประสิทธิภาพของนวัตกรรมที่นำมาใช้อาจไม่ครอบคลุมสมาชิกทุกกลุ่มอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุระพร เจริญงามทรัพย์ (2559) ได้ศึกษา การพัฒนาองค์การและคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี พบว่า แนวทางพัฒนาองค์การและคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี (1) ด้านการพัฒนาองค์การ ควรจะต้องมีการปรับโครงสร้าง (Structure) กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ กำหนดกลยุทธ์ (Strategy) ในการให้บริการเชิงรุก จัดระบบ (System) การบริหารและปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม พัฒนาทักษะ (Skill) ของบุคลากรและพัฒนาทีมงาน (Staff) โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมพัฒนารูปแบบวิธีหรือลักษณะเฉพาะ (Style) ในการปฏิบัติงานที่เน้นคุณภาพ และสร้างค่านิยมร่วม (Share value)

3.2 ปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับสมาชิก

การที่สมาชิกบางรายไม่สามารถเข้าใจข้อมูลที่รับได้จากเจ้าหน้าที่ได้อย่างชัดเจน ส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดในการเตรียมเอกสารหรือขั้นตอนในการขอรับสวัสดิการ เช่น ส่งเอกสารไม่ครบ หรือกรอกข้อมูลผิดพลาด ซึ่งนำไปสู่ความล่าช้าในการให้บริการ สะท้อนว่าการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ยังขาดความเป็นระบบ หรือยังไม่เหมาะสมกับความเข้าใจของผู้รับบริการบางกลุ่ม ควรมีการปรับปรุงวิธีการสื่อสาร เช่น ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีภาพหรือวิดีโอสาธิต และการทวนข้อมูลซ้ำจึงเป็นสิ่งที่ควรให้ความสำคัญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบริการ

3.3 การประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่ทั่วถึง

แม้สหกรณ์ฯ จะมีระบบบริการออนไลน์ที่สามารถยื่นขอสวัสดิการได้อย่างสะดวก แต่สมาชิกบางกลุ่มยังไม่ทราบข้อมูลนี้ หรือยังคงใช้วิธีเดิม เช่น การส่งเอกสารทางไปรษณีย์หรือมารับบริการด้วยตนเอง ซึ่งอาจสะท้อนถึงข้อจำกัดของการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ครอบคลุมทุกช่องทางหรือไม่ตรงกับลักษณะการรับข้อมูลของกลุ่มสมาชิกบางส่วน โดยเฉพาะผู้สูงอายุหรือสมาชิกในพื้นที่ห่างไกล ดังผลการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7 กล่าวว่า "...สมาชิกของสหกรณ์ฯ ในพื้นที่ห่างไกลบางราย มักจะขาดโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีการใช้บริการในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ของสหกรณ์ฯ โดยการส่งเอกสารทางไปรษณีย์หรือเดินทางมาใช้บริการด้วยตนเองที่สหกรณ์ฯ อาจส่งผลให้สมาชิกเสียเวลาและเสียค่าใช้จ่าย ..." (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7, 2568) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุระพร เจริญงามทรัพย์ (2559) ได้ศึกษา การพัฒนาองค์การและคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี พบว่า ในแต่ละด้านมีการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องตามระเบียบ มีบริการที่ดี การบริหารงานมีความน่าเชื่อถือ สมาชิกมี

ความไว้วางใจ มั่นใจในการดำเนินงาน สำหรับปัญหาที่สำคัญ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึงและเจ้าหน้าที่ยังขาดความเป็นมืออาชีพในการบริการ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการบริหารจัดการด้านสวัสดิการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านการส่งเสริมความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีของสมาชิก ควรจัดกิจกรรมฝึกอบรม หรือการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เพื่อให้สมาชิกโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ หรือผู้ที่ไม่ถนัดด้านเทคโนโลยี สามารถเรียนรู้การใช้ระบบบริการออนไลน์ เช่น การยื่นขอรับสวัสดิการผ่านแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ของสหกรณ์ฯ ได้
2. ด้านการเสริมสร้างศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดอบรมเพิ่มเติมด้านการสื่อสารเชิงบริการ การอธิบายขั้นตอนและวิธีการด้านการส่งเอกสารที่เข้าใจง่าย รวมถึงพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถสนับสนุนสมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งช่องทางปกติและช่องทางออนไลน์
3. การพัฒนาและปรับปรุงระบบดิจิทัล ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบดิจิทัลของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด ให้ทันสมัยและเข้าถึงได้ง่ายสำหรับทุกกลุ่มสมาชิก โดยเฉพาะสมาชิกที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีควรให้ความสำคัญกับการออกแบบที่ใช้งานง่ายและรองรับหลายอุปกรณ์
4. ด้านการติดตามและประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรมีระบบประเมินความพึงพอใจที่สมาชิกสามารถแสดงความคิดเห็นได้หลังการรับบริการ พร้อมทั้งมีการวิเคราะห์ผลการประเมินเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงระบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกในระยะยาว
5. การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เช่น สถาบันการเงินหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถช่วยให้สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด สามารถนำเสนอบริการที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการบริหารจัดการด้านสวัสดิการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อให้ทราบรายละเอียดข้อมูลเชิงลึกในภาพรวมขององค์กรทั้งหมด และเพื่อให้ได้ข้อมูลชัดเจนมากขึ้น
2. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการบริหารจัดการด้านสวัสดิการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เอกสารอ้างอิง

- แก้วใจ นิ่งใจเย็น. (2556). แนวปฏิบัติที่ดีของการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ : กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และมหาวิทยาลัย. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปิยธิดา ตริเดช และคณะ. (2552). *หลักการบริหารจัดการ* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บริษัท เอส.พี.เอ็น. การพิมพ์ จำกัด.
- พรสุตา สุขสม. (2564). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567ก). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารแบบวิถีวิถีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567ข). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารแบบวิถีวิถีการและนวัตกรรมในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด. (2562). *ประวัติสหกรณ์ฯ*. ค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2568, จาก https://www.025798899.com/organization_history.php?pid=4
- สุขุม เฉลยทรัพย์ และคณะ. (2555). *เอกสารประกอบการเรียน เทคโนโลยีสารสนเทศ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.
- สุระพร เจริญงามทรัพย์. (2559). การพัฒนาองค์การและคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัจฉราภรณ์ ชูวงศ์. (2559). คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1. (2568). ตำแหน่ง ประธานกรรมการ สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด. สัมภาษณ์. กรกฎาคม, วันที่ 1.
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2. (2568). ตำแหน่ง ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด. สัมภาษณ์. กรกฎาคม, วันที่ 1.
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3. (2568). ตำแหน่ง รองผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด. สัมภาษณ์. กรกฎาคม, วันที่ 2.
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4. (2568). ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด. สัมภาษณ์. กรกฎาคม, วันที่ 2.
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5. (2568). ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการ สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด. สัมภาษณ์. กรกฎาคม, วันที่ 3.
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6. (2568). ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด. สัมภาษณ์. กรกฎาคม, วันที่ 4.
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7. (2568). ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สมาชิกสัมพันธ์ สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด. สัมภาษณ์. กรกฎาคม, วันที่ 4.