

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการกองทุนหมู่บ้านของประชาชน บ้านห้วยมะนาว หมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ¹

FACTORS AFFECTING THE SATISFACTION OF THE VILLAGE FUND SERVICE OF BAN HUAI MANAO, VILLAGE No.6 NONG BUA YAI SUBDISTRICT, CHATTURAT DISTRICT, CHAIYAPHUM PROVINCE.

ทรงวุฒิ อ่อนขว้า²

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1.เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ กองทุนหมู่บ้าน 2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความพึงพอใจในการใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน 3.เพื่อศึกษาและหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน กรณีศึกษาประชาชน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้านห้วยมะนาว หมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 165 ราย วิเคราะห์สถิติพรรณนา ด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอ้างอิงวิเคราะห์ด้วย สถิติทดสอบแบบถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษา ดังนี้ ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการกองทุนหมู่บ้าน อยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความเอาใจใส่ รองลงมา คือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความเชื่อมั่น ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพและรายได้ ที่มีความแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของกองทุนหมู่บ้าน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการของกองทุนหมู่บ้าน พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง และด้านความเอาใจใส่ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ 1.ความพึงพอใจ 2.คุณภาพในการบริการ

Abstract

The purpose of this research is 1.To study the satisfaction of using the Village Fund 2. To study the comparison between personal factors and satisfaction in using village fund services 3.To study and determine the factors that affect people's satisfaction in using village funds. A sample group of 165 people

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการกองทุนหมู่บ้านของประชาชน บ้านห้วยมะนาว หมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดชัยภูมิ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

using Huai Manao Village Fund, Nong Bua Yai Sub-district, Chaturat District, Chaiyaphum Province, analyzed the statistics with frequency, average, standard deviation and multiple regression equation analysis. The results of the study are as follows: Overall, the highest level of opinion on village fund service quality was considered. The most average side was attention, followed by confidence response, hypothesis test, occupational factors and income were satisfactory. The statistically significant difference was 0.05; the quality of service was found to be satisfactory, reliability and attention were significantly affected by the level of satisfaction in using village funds.

Keywords 1.Satisfaction 2.Quality of Service

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 เป็นต้นมา มีการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียน สำหรับการลงทุนเพื่อพัฒนาอาชีพ สร้างงาน สร้างรายได้ เพิ่มรายได้ และลดรายจ่าย หรือสำหรับการส่งเสริมและพัฒนาไปสู่การสร้างสวัสดิภาพสวัสดิการ หรือประโยชน์ส่วนรวมอื่นใดให้แก่ประชาชนในหมู่บ้านหรือชุมชนเมือง บรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน เป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเร่งด่วนสำหรับประชาชนในหมู่บ้านหรือชุมชนเมือง โดยมีการรับฝากเงินจากสมาชิกและจัดหาทุนจากแหล่งเงินทุนอื่น เพื่อดำเนินการตามวัตถุประสงค์ พร้อมทั้งให้กู้ยืมเงินแก่กองทุนหมู่บ้านอื่น เพื่อประโยชน์ในการสร้างความเข้มแข็งให้แก่เศรษฐกิจของหมู่บ้านและชุมชนเมือง เพื่อลดการกู้ยืมเงินนอกระบบของประชาชน ส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชน ที่มีรายได้น้อยขาดเงินทุนหมุนเวียน ขาดหลักทรัพย์ในการค้ำประกันเงินกู้ ที่เป็นข้อจำกัดของประชาชนที่ไม่สามารถเข้าถึงการบริการทางการเงินในเชิงพาณิชย์ได้อย่างทั่วถึง ส่งเสริมการออมภาคประชาชนจากข้อกำหนดในการเป็นสมาชิกกองทุนฯ จำเป็นจะต้องมีการฝากเงินในลักษณะการออมทรัพย์และในลักษณะของหุ้นกู้ จัดสรรผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานกองทุนฯ ให้แก่สมาชิก รวมถึงการพัฒนาหมู่บ้านชุมชนจากดอกผลที่เกิดขึ้น นำกลับมาจัดสรรเป็นสาธารณประโยชน์ แก่หมู่บ้านชุมชน ซึ่งเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิต กระตุ้นเศรษฐกิจฐานราก ซึ่งเป็นพื้นฐานของเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ลดความเหลื่อมล้ำ แก้ไขปัญหาความยากจน เน้นการพึ่งพาตนเอง นำไปสู่การพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

การบริหารงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองจะถูกดำเนินงาน โดยคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ซึ่งมาจากสมาชิกของกองทุนฯ โดยวิธีการคัดเลือกตัวแทนสมาชิก เข้ามาทำหน้าที่ต่างๆในการบริหารกองทุนฯ ซึ่งมาจากคนในชุมชนนั้นๆ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานกองทุนฯ ประสบความสำเร็จตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ทำหน้าที่ตั้งแต่เตรียมความพร้อมกองทุนเพื่อรับเงินสนับสนุนกองทุนบริหารเงินกองทุนให้เป็นไปตามระเบียบ คัดลัดใจในการอนุมัติเงินกู้ ประเมินศักยภาพประเมินความสามารถในการใช้คืนเงินกู้ของสมาชิก บริหารความเสี่ยงกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อไม่ให้เกิดความ

เสียหายต่อกองทุน รวมทั้งการจัดสรรผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานกองทุน ให้เกิดประโยชน์ พร้อมทั้งเป็นธรรมสูงสุดต่อสมาชิกและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกองทุน

การดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านก็เปรียบเสมือนการดำเนินงานของธนาคารในหมู่บ้าน ชุมชน มีการรับฝาก ปล่อยกู้ การเก็บดอกเบี้ย การจัดสรรผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นให้แก่สมาชิก ซึ่งก็คือการบริการที่บริหารโดยคนในชุมชน เพื่อผลประโยชน์ของคนในชุมชน ตลอดระยะเวลาการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่ามีการร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการของกองทุนหมู่บ้าน ทั้งจากสมาชิกและประชาชนทั่วไป ในเรื่องคุณภาพการบริการกองทุนหมู่บ้าน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อกองทุน และพัฒนาปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน

ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน ในพื้นที่บ้านห้วยมะนาว หมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ทำการวิจัยในครั้งนี้ ไปปรับปรุง เสนอแนะ เพื่อทำให้เกิดการบริการในการดำเนินงานกองทุนที่เกิดความพึงพอใจสูงสุด รวมทั้งนำข้อมูลไปปรับปรุงการบริการของกองทุนหมู่บ้าน รวมทั้งวางแผนปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานกองทุนต่อไป

คำถามในการวิจัย

1. ปัจจัยคุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านห้วยมะนาว หมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับใด
2. ความพึงพอใจการใช้บริการกองทุนหมู่บ้านห้วยมะนาว หมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับใด
3. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของกองทุนหมู่บ้านห้วยมะนาว หมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ส่งผลต่อความพึงพอใจหรือไม่
4. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความพึงพอใจในการใช้บริการกองทุนหมู่บ้านห้วยมะนาว หมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ แตกต่างกันหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ กองทุนหมู่บ้านของประชาชน บ้านห้วยมะนาว หมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความพึงพอใจในการใช้บริการกองทุนหมู่บ้านของประชาชน บ้านห้วยมะนาว หมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ
3. เพื่อศึกษาและหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการกองทุนหมู่บ้านของประชาชน บ้านห้วยมะนาว หมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

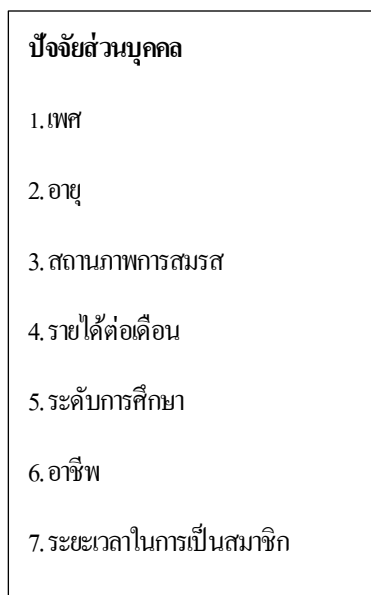
ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านการบริการของกองทุนหมู่บ้าน ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ค้นคว้าตำราต่างๆ เพื่อใช้ในการศึกษาปัญหา กำหนดกรอบแนวคิด หลักการทฤษฎี รวมทั้งการกำหนดประเด็นคำถามในการสร้างเครื่องมือในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิเคราะห์ และอภิปรายผลการศึกษาโดยศึกษาตามลำดับเนื้อหา ดังนี้

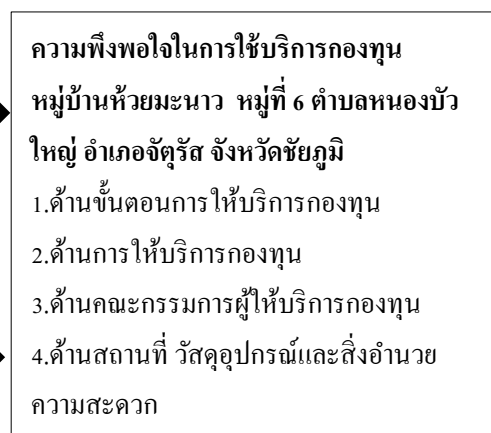
1. แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการ
2. แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ
3. แนวคิดนโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

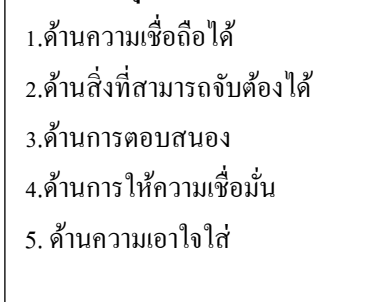
ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการกองทุนหมู่บ้านของประชาชน บ้านห้วยมะนาวหมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากร ในบ้านห้วยมะนาว หมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ทั้งเพศชายและหญิง จำนวน 278 คน(อ้างอิง ข้อมูล จปฐ.กรมการพัฒนาชุมชน :2565)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยการคำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane (1973) กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ด้วยค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 เมื่อแทนค่าในสูตรของ Taro Yamane แล้วได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 165 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบไปด้วย 2 ปัจจัย

1) ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 5 ข้อ

- 1.1) เพศ
- 1.2) อายุ
- 1.3) สถานภาพการสมรส
- 1.4) รายได้ต่อเดือน
- 1.5) ระดับการศึกษา
- 1.6) อาชีพ
- 1.7) ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก

2) ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน

- 2.1) ด้านความเชื่อถือได้
- 2.2) ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้
- 2.3) ด้านการตอบสนอง
- 2.4) ด้านการให้ความเชื่อมั่น
- 2.5) ด้านความเอาใจใส่

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

1) ความพึงพอใจในการใช้บริการกองทุนหมู่บ้านห้วยมะนาว แบ่งออกเป็น 4 ด้าน

- 1.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการกองทุน
- 1.2) ด้านการให้บริการกองทุน

1.3) ด้านคณะกรรมการผู้ให้บริการกองทุน

1.4) ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุน คือตัวแปรต้น จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของกองทุนหมู่บ้านห้วยมะนาว หมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งวัดจากคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ซึ่งเป็นตัวแปรต้น ต่อประชาชนที่ใช้บริการกองทุน แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวน 22 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กองทุนหมู่บ้านห้วยมะนาว หมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านห้วยมะนาว เพื่อการปรับปรุงพัฒนา กองทุนเพื่อการบริการที่ดียิ่งขึ้น เป็นข้อคำถามปลายเปิด

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถาม ได้ออกแบบสอบถามแบบมาตรา ส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

4.1 ความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แนวคิด สำนวนภาษา และการใช้ข้อความที่ถูกต้องเหมาะสม ผู้วิจัยได้ทำการปรึกษาและสอบถามความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามแล้ววิเคราะห์ผลการตรวจสอบด้วยวิธีการหาค่าความสอดคล้องระหว่างคำถามกับ วัตถุประสงค์ และนำผลการพิจารณาวิเคราะห์หาค่า IOC หรือค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม หรือวัตถุประสงค์ (Index of item objective congruence : IOC) แต่ละข้อจะต้องมีค่า 0.5 ขึ้นไป จึงจะถือเป็นที่ยอมรับได้ ซึ่งได้ค่า $IOC = 0.95$ ก่อนนำไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือกับกลุ่มทดสอบ

4.2 ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ (try-out) กับ ประชาชนที่เคยใช้บริการกองทุนหมู่บ้านในเขตอำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มี

ลักษณะใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูล จำนวน 30 ชุด โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่าถามที่มีค่า Cronbach's Coefficient Alpha 9 ต่ำกว่า 0.6 จะถูกตัดทิ้ง ผลการทดสอบ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) เท่ากับ 0.82 หรือมีค่าความเชื่อมั่น ที่ยอมรับได้ ร้อยละ 82 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่เชื่อถือได้ ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพในการเก็บข้อมูลโดยทำการแจกแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลมี จำนวน 165 คน ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษา โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของกองทุนหมู่บ้านห้วยมะนาวหมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

5.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ทำการส่งแบบประเมินชุดจริงที่ได้ตรวจสอบคุณภาพแล้วให้แก่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับนำมาวิเคราะห์ต่อไป

5.3 ตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำคะแนนที่ได้ทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบและมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

6.1) วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

1.1) วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

1.2) วิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรคุณภาพการบริการและความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชนบ้านห้วยมะนาวหมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาดำเนินการวิเคราะห์ หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวัดระดับตัวแปรพิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนนผู้ตอบแบบสอบถาม แล้วนำค่าเฉลี่ยดังกล่าวมาแปลผลกับระดับของคะแนนที่ได้จากการหาจำนวนชั้นที่เท่า ๆ กัน โดยการนำค่าคะแนนคำถามที่สูงที่สุดในแบบประเมินลบกับค่าคะแนนที่น้อยที่สุดในแบบประเมิน และนำมาหารด้วยจำนวนชั้น จากนั้นแบ่งกลุ่มออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	มีความพึงพอใจในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	มีความพึงพอใจในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

6.2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย

2.1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของกองทุนหมู่บ้านห้วยมะนาว หมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ แตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร ที่เป็นอิสระต่อกัน โดยตัวแปร เพศ ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติ t-Test ส่วนตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา อาชีพรายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ใช้สถิติ F-Test(ANOVA) ในกรณีเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม หากพบว่ามีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Different)

2.2) สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการของกองทุนหมู่บ้านห้วยมะนาว หมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ในการวิเคราะห์ โดยใช้สถิติแบบการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการกองทุนหมู่บ้านของประชาชน บ้านห้วยมะนาวหมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการกองทุนหมู่บ้าน บ้านห้วยมะนาวหมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ที่ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีปัจจัยส่วนบุคคลเป็น เพศหญิง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 มีอายุระหว่าง 60-69 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 สถานภาพสมรส 118 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 มีอาชีพ เกษตรกรรม 71 คน คิดเป็นร้อยละ 43 มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 มีรายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.1 และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้านมากกว่า 8 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการ พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยคุณภาพการบริการ ทั้ง 5 ด้าน (ด้านความเชื่อถือได้ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่) มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการกองทุน

หมู่บ้านของประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความเอาใจใส่ รองลงมา คือ ด้านการตอบสนอง และน้อยที่สุดมีสองด้าน คือ ด้านความเชื่อถือได้ กับด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการกองทุนหมู่บ้านห้วยมะนาวหมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ทั้ง 4 ด้าน (ด้านขั้นตอนการให้บริการกองทุน ด้านการให้บริการกองทุน ด้านคณะกรรมการผู้ให้บริการกองทุน ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก) พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกรองลงมา คือ ด้านการให้บริการกองทุน และน้อยที่สุด คือ ด้านคณะกรรมการผู้ให้บริการกองทุน

4. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของ กองทุนหมู่บ้านห้วยมะนาว หมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ แตกต่างกัน สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิกที่มีความแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของกองทุนหมู่บ้าน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพและรายได้ ที่มีความแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของกองทุนหมู่บ้าน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการของ กองทุนหมู่บ้านห้วยมะนาว หมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ สรุปได้ว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ , ด้านการตอบสนอง และด้านความเอาใจใส่ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการกองทุนหมู่บ้านห้วยมะนาว หมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้และด้านการให้ความเชื่อมั่น ไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการกองทุนหมู่บ้านห้วยมะนาว หมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการกองทุนหมู่บ้านของประชาชน บ้านห้วยมะนาวหมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1) ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ กองทุนหมู่บ้านของประชาชน บ้านห้วยมะนาว หมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ กองทุนหมู่บ้านของประชาชน บ้านห้วยมะนาว หมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัด

ชัยภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในคุณภาพการบริการว่าอยู่ในระดับที่ดีมากตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน ได้เป็นอย่างดี เห็นควรรักษาคุณภาพการบริการไว้ในระดับนี้ต่อไป

2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพและรายได้ ที่มีความแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของ กองทุนหมู่บ้านห้วยมะนาว หมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งเป็นปัจจัย 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกันเพราะอาชีพที่ต่างกันย่อมมีรายได้ที่แตกต่างกัน และมีความคาดหวังต่อการบริการที่มีความแตกต่างกัน คณะกรรมการกองทุนควรสังเกตพฤติกรรมและปรับปรุงการบริการให้เหมาะสม กับคนแต่ละอาชีพและรายได้ ว่าคาดหวังการตอบสนองการบริการเป็นเช่นไร เช่น กลุ่มข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาจต้องการการบริการที่สะดวกรวดเร็วทันสมัย เนื่องจากเป็นกลุ่มคนที่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้ และมีเวลาการทำงานที่ชัดเจน มีความต้องการการบริการที่รวดเร็ว คณะกรรมการกองทุนอาจปรับปรุงการบริการบางอย่างเพื่อตอบสนอง ได้แก่ การ ยื่นแบบฟอร์มต่างๆผ่านระบบออนไลน์ หรือการทำธุรกรรมต่างๆของกองทุนผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น

3) ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ , ด้านการตอบสนอง และด้านความเอาใจใส่ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการกองทุนหมู่บ้านห้วยมะนาว หมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ดังนี้

- ด้านความเชื่อถือได้ ควรปรับปรุงด้านการสื่อสารของคณะกรรมการและ ผู้รับบริการ การให้ข้อมูลต่างๆ การจัดสรรผลประโยชน์ จะต้องมีการเปิดเผยและชี้แจงให้แก่สมาชิกกองทุน ได้รับทราบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของคณะกรรมการกองทุน ทำให้ประชาชน ผู้ใช้บริการรู้สึกมั่นใจที่จะใช้บริการ

- ด้านการตอบสนอง คณะกรรมการกองทุนควรมีควรมีความกระตือรือร้นในการตอบสนองการบริการเพิ่มขึ้น การตรงต่อเวลา การกำหนดเวลาเปิดปิดในการทำธุรกรรมต่างๆอย่างชัดเจน การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเนื่องจากส่วนมากเป็นผู้สูงอายุ ที่ต้องการการบริการเป็นพิเศษ เช่นการกรอกแบบสอบถาม แบบคำขอต่างๆ คณะกรรมการควรให้การช่วยเหลือ เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว เป็นผลดีต่อผู้รับบริการท่านอื่นๆอีกด้วย

- ด้านความเอาใจใส่ คณะกรรมการต้องมีการให้บริการแก่สมาชิกอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม เรียงลำดับการบริการตามลำดับก่อนหลัง การให้การแนะนำขั้นตอนการบริการในด้านต่างๆอย่างชัดเจนแก่ผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1) การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเฉพาะกองทุนหมู่บ้าน บ้านห้วยมะนาวหมู่ที่ 6 ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิตำนั้น ดังนั้นในการการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาวิจัยในระดับที่กว้างขึ้น เช่นระดับตำบลหรือระดับอำเภอ ซึ่งการดำเนินการกองทุนหมู่บ้านจะมีอยู่ในทุกหมู่บ้าน

หรือศึกษาเปรียบเทียบกันระหว่างอำเภอ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการกองทุนหมู่บ้านของประชาชน ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการของกองทุนหมู่บ้านในการต่อไป

2) การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ซึ่งมีการปฏิบัติงานเชื่อมโยงกับหลายภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อให้ทราบปัจจัยที่จะสนับสนุนในการบริหารงาน เพื่อนำมาซึ่งการบูรณาการในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการกองทุนหมู่บ้านต่อไป

บรรณานุกรม

กุลชน ธนาพงศธร. (2539). "ประโยชน์และบริการ," เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. หน้า 303 - 304 . บทพฐี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

คณพัฒน์ กริณีกรและณัฐพล อัสสะรัตน์ (2556) อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อบุคลิกภาพแบรนด์ใน

กรณีผู้บริโภคที่มีระดับการปฏิสัมพันธ์กับธุรกิจบริการแตกต่างกัน คณะพาณิชยศาสตร์และการ

บัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ณัฐฐา เสวกวิหารี (2560) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาศิริ

ทศรัฐ จันยาง(2555) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัด

พระนครศรีอยุธยา

ธีรวรรณ รุ่งเรือง. 2552. การมีหัวใจบริการ.[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก

:<http://www.npu.ac.th/Genera/pdf/m7.pdf>.

น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ได้ศึกษาเรื่อง เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทย

บริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560

ปิยะนุช สุจิต (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัย

ราชภัฏสวนสุนันทา

พนิดา เพชรรัตน์ 2556 : คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงาน

สรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

พรพิมล คงฉิม :2554: การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม. เอช.อี - ดีแมก (ที) จำกัด

“พระราชบัญญัติกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ พ.ศ. 2547” (2547, 30 ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 121 ตอนพิเศษ 85 ก. หน้า 2-8.

พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

“ระเบียบคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติว่าด้วยการจัดตั้งและบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ พ.ศ. 2551” (2551, 22 กุมภาพันธ์). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 125 ตอนพิเศษ 38 ง. หน้า 3-4.

รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาล เปาโลรังสิต. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

วรรณวิลาส ทิพย์มลสวัสดิ์ (2561) คุณภาพด้านการบริการกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหาร จังหวัดเชียงใหม่ สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

วัตสนันท์ สุดประเสริฐ(2557) ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าบริษัท ชัมมิท สอนค้าอโต้ โมบิล จำกัด (สาขาบางนา)

ศิริขวัญ วิเชียรเพลิส (2558) รายงานการศึกษากองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ 2558 สำนักงบประมาณของรัฐสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง : 2559: ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง : 2559: ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

สภัทรพร อรรถควฒวณษย์ : 2562 : ความพ้งพอใจองนัศศึษาหญงที่มีต่อการบริหารจัดการหอพักภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร พระราชวังสนามจันทร์

สมฤดี ธรรมสุรติ, (2554) ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอส

Kardes, Cronley; and Cline. (2011). Consumer Behavior : Science And Practice. New York : John Wiley.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988) "SERVQUAL : A Multi-item

Retailing 64 (1) : 12-40. Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality." Journal of Retailing, 64, 12-40.