ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด [1]

MENBER'S SATISFACTION TOWARDS SERVICE EFFICIENCY OF LOPBURI TEACHER SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE LIMITED

ศราวุธ ดิษบรรจง[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด 2.เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด 3.เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการครูที่เป็นสมาชิกสามัญสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำนวน 386 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1.ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาค มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับสูงมาก 2.ประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเวลา มีระดับประสิทธิภาพมากที่สุดอยู่ในระดับสูงมาก 3.ประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ,สมาชิกสหกรณ์,ประสิทธิภาพการให้บริการ

Abstract

The purposes of this research were 1. to study the member's satisfaction towards service efficiency of Lopburi teacher savings and credit cooperative limited; 2. to investigate the service efficiency of Lopburi teacher savings and credit cooperative limited; and 3. to examine the service efficiency towards the member's satisfaction of Lopburi teacher savings and credit cooperative limited.

[1]บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

[2] นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดจังหวัดลพบุรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

The questionnaire was implemented in the research instrument. The sample were 386 government teachers having been ordinary members of Lopburi teacher savings and credit cooperative limited. The statistics was analyzed by frequency, mean, standard deviation, Pearson product moment correlation coefficient, and multiple regression analysis.

The results of the study were as follow: 1. The member's satisfaction towards service efficiency of Lopburi teacher savings and credit cooperative limited was overall at a very high level. Considering with each aspect, the equality was the most satisfaction at a very high level; 2. The service efficiency of Lopburi teacher savings and credit cooperative limited was overall at a very high level. Considering with each aspect, the time was the most efficiency at a very high level; and 3. The service efficiency including the work quality, task quantity, time, and expenditure has positively related to the member's satisfaction of Lopburi teacher savings and credit cooperative limited at statistical significance of 0.05.

Keywords : Satisfaction, Member of Cooperative, Service Efficiency

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัญหาสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้บุคคลมีผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจเป็นอย่างมากการกู้ยืมเงินจึงเป็นกิจกรรมหนึ่งที่พบเห็นกันบ่อยมากในชีวิตประจำวัน แต่ละหน่วยงานจึงมีความพยายามรวมตัวกันเพื่อจัดตั้งองค์กรไว้เป็นศูนย์กลางของการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกขององค์กร หน่วยงานต่าง ๆ จึงได้มีการจัดตั้งองค์กรกันอย่างแพร่หลายในนามของ “สหกรณ์” หรือที่เรียกกันในทางนิตินัยว่า “สหกรณ์ออมทรัพย์” สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นหนึ่งในสถาบันการเงินที่มีความมั่นคงสูง มีวัตถุประสงค์หลัก 2 ประการ 1.ส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักออมทรัพย์โดยการถือหุ้นและฝากเงินไว้กับสหกรณ์อย่างสม่ำเสมอและได้รับประโยชน์ตอบแทนจากการออมทรัพย์ตามสมควร และ2.จัดให้มีเงินกู้สำหรับสมาชิกที่มีความประสงค์ตามข้อกำหนดอันสมควร เช่น เพื่อชำระหนี้เก่าที่เป็นภาระหนักหรือเพื่อการจำเป็นหรือประโยชน์ต่อสมาชิก การให้บริการที่มีประสิทธิภาพจะทำให้องค์การสามารถสร้างความแตกต่างจากองค์การอื่นและยังเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจต่อการใช้บริการ ทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด เป็นหนึ่งในสหกรณ์ออมทรัพย์ที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการส่งเสริมการออมทรัพย์ในหมู่สมาชิกและช่วยเหลือให้สมาชิกได้รับเงินกู้ตามความต้องการอันจำเป็น เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมแก่สมาชิก

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น การให้บริการจึงเป็นขบวนการสำคัญของสหกรณ์ที่มีส่วนในการพัฒนาให้สหกรณ์เจริญก้าวหน้า ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อ

ประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการบริหารจัดการและเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการต่อไป

คำถามการวิจัย

1.ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด เป็นอย่างไร

2.ประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัดเป็นอย่างไร

3.ประสิทธิภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัดหรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1.เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

2.เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

3.เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ผู้วิจัยจึงได้ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร ตำรา หนังสือ บทความ แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วรวบรวมรายละเอียด สาระสำคัญ โดยใช้แนวคิด ดังต่อไปนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Miller (1992: 79 - 92 อ้างถึงใน กัญญาภัทร เลาห์กมล, 2563: 12) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1.การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน โดยมีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ลูกค้าจะได้รับการบริการเท่าเทียมกันทุกคน ในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการบริการ ลูกค้าจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานเดียวกัน

2.การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

3.การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การให้บริการต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

4.การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก จนกว่าจะบรรลุผล

5.การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การบริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Anderson and Fornell (1994: 53 – 66 อ้างถึงใน กัญญาภัทร เลาห์กมล, 2563: 15) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยแบ่งออกเป็น 2 นัย คือ

1.ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์หนึ่ง”

2.ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลักให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายอย่างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะหนึ่ง”

จากการศึกษาความหมายสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

แนวคิดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ

John D. Millet (1954, p. 4 อ้างถึงใน พัชรกันย์ เมธาอัครเกียรติ, 2561: 17) ได้ให้ทัศนะที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มวลมนุษย์และให้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

Ryan & Smith (1954: 276 อ้างถึงใน บัญชา อุดง, 2564: 9) กล่าวถึง ประสิทธิภาพของบุคคลไว้ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงานซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นนอกจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน

Peterson and Plowman (1953 อ้างถึงใน บัญชา อุดง, 2564: 16) ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ไว้ 4 ข้อ ด้วยกัน คือ

1.คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

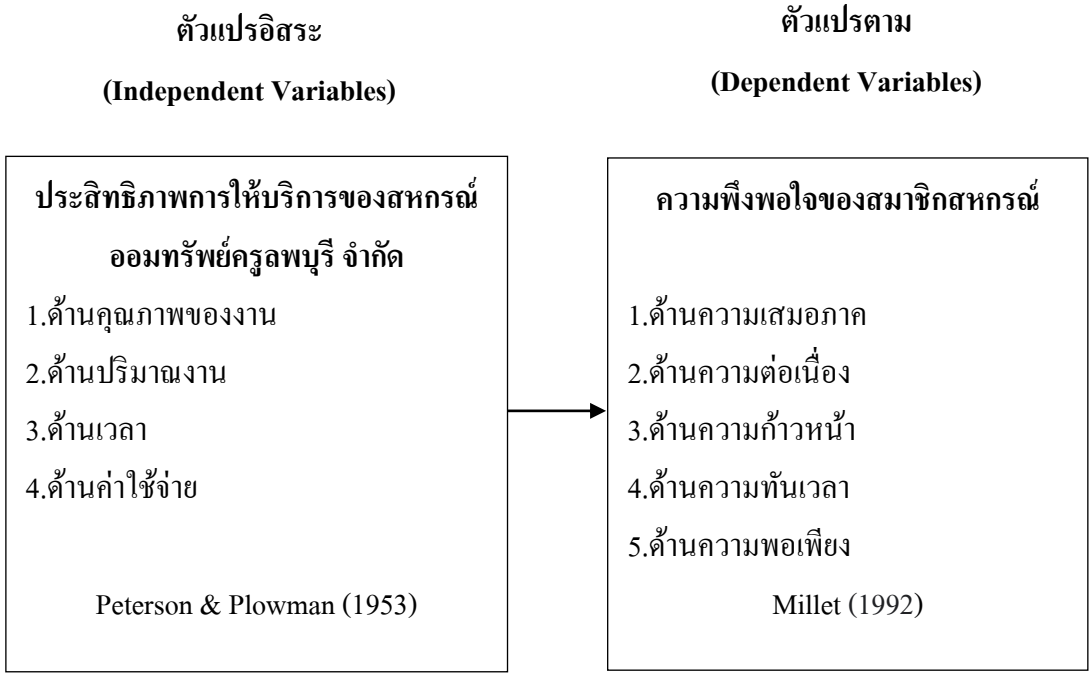
2.ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3.เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4.ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือ ต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

จากแนวคิดประสิทธิภาพในการให้บริการข้างต้น ผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประกอบไปด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สำคัญ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความรวดเร็ว ความสามารถในการสื่อสารและความพึงพอใจในบริการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ของหน่วยงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด นี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ ผ่านแบบสอบถาม สำหรับ

เก็บรวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้การดำเนินการวิจัยไปสู่คำตอบตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการครูที่เป็นสมาชิกสามัญสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำนวน 10,587 คน ผู้วิจัยจึงได้กำหนด ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1973, p.125 อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ์, 2561, หน้า 79) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ 386 คน

2.ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ได้แก่ ด้านความเสมอภาค ด้านความต่อเนื่อง ด้านความก้าวหน้า ด้านความทันเวลาและด้านความพอเพียง

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่าย

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

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แบบสอบถามลักษณะ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 25 ข้อ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 20 ข้อ ประกอบด้วย (ตัวแปรย่อยของตัวแปรต้น อย่างละ 5 ข้อ)

4.การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ หลังจากผู้วิจัยสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับการวิจัยแล้วและนำไปทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) เพื่อหาค่าทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

4.1 การหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากการตรวจสอบเอกสาร แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความถูกต้องในเชิงของเนื้อหา (Content Validity) ก่อนนำไปทดลองใช้

4.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 30 ราย โดยข้อมูลคำถาม จำนวน 45 ข้อ ก่อนเก็บข้อมูลก่อนกลุ่มตัวอย่างจริง โดยใช้เทคนิคการวัดความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Internal Consistency Method) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha จะยอมรับการทดทอบเมื่อได้ค่า Alpha มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 25561) เพื่อตรวจสอบความแม่นยำและความเหมาะสมของแบบสอบถาม เพื่อสามารถสื่อสารให้ผู้ตอบอบบสอบถามเข้าใจตรงกัน

5.การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท โดยผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการครูที่เป็นสมาชิกสามัญสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำนวน 386 คน

5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัดจากเอกสารรายงาน ตลอดจนรายงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง และจากวารสารของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากอินเตอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและการวิเคราะห์สรุปผล

6.การวิเคราะห์ข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้จากการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามครบแล้ว นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง แล้วนำไปประมวลผลการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งแยกการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นการใช้ค่าทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

6.2.1 การศึกษาอิทธิพลใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ระหว่างตัวแปรประสิทธิภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

6.2.2 เพื่อหาความสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ระหว่างประสิทธิภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด มีผลการศึกษา ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของกลุ่มตัวอย่าง 387 คน สรุปได้ว่า จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการครูที่เป็นสมาชิกสามัญสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จำนวน 387 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยอยู่ในระดับ 20,001 – 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้ดังนี้ ด้านความเสมอภาค ด้านความพอเพียง ด้านความต่อเนื่อง ด้านความก้าวหน้าและด้านความทันเวลา ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้ดังนี้ ด้านเวลา ด้านคุณภาพของงาน ด้านค่าใช้จ่ายและด้านปริมาณงาน ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยใช้สูตรของเพียรสัน (Pearson Product Moment Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด กับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยของประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย มีผลต่อความพึงพอใจของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด มีผลการวิเคราะห์เป็นรายด้าน ดังนี้

- ด้านความเสมอภาค สรุปได้ว่า ปัจจัยของประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านเวลา ด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณงาน มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด
- ด้านความต่อเนื่อง สรุปได้ว่า ปัจจัยของประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลาและด้านคุณภาพของงาน มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด
- ด้านความก้าวหน้า สรุปได้ว่า ปัจจัยของประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านเวลา ด้านคุณภาพของงานและด้านปริมาณงาน มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด
- ด้านความทันเวลา สรุปได้ว่า ปัจจัยของประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงานและด้านเวลา มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด
- ด้านความพอเพียง สรุปได้ว่า ปัจจัยของประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านค่าใช้จ่ายและด้านเวลา มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด

และทดสอบความสัมพันธ์ด้านประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี ทุกด้าน สรุปได้ว่า ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่าย มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในภาพรวม

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (r = .759 , sig = 0.00) ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลักและยอมรับสมมติฐานรอง

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ระหว่างตัวแปรประสิทธิภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด พบว่า มี 4 ปัจจัยสามารถทำนายความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ได้ร้อยละ 65.8% (Adjusted R2 = .658) และมีค่า p-value = .000 โดยปัจจัยประสิทธิภาพการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ไว้ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.ควรเพิ่มการฝึกอบรมในการพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับเรื่องการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างคุณภาพการบริการเพื่อจะช่วยผลักดันให้องค์การประสบความสำเร็จ

2.ควรกำหนดแผนพัฒนาหรือยุทธศาสตร์การให้บริการเพื่อสร้างคุณภาพการบริการขององค์การให้สามารถบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับสมาชิกผู้มารับบริการ

ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ

1.ควรมีกระบวนการพัฒนาการให้บริการและให้ความสำคัญกับสมาชิกเป็นหลักและสังเกตุอยู่เสมอว่าเมื่อสมาชิกเข้ามาใช้บริการมีสิ่งใดเป็นอุปสรรคขณะสมาชิกอยู่ในกระบวนการบริการบ้าง ซึ่งจะทำให้ทราบปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาให้สมาชิกได้สะดวกมากขึ้น

2.ควรปรับปรุงการบริการให้เป็นลักษณะเชิงลุก โดยเพิ่มความชัดเจนในรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการ พร้อมอธิบายเงื่อนไขการใช้บริการอย่างครบถ้วนเพื่อสร้างความชัดเจนให้กับสมาชิกมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด ในด้านปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มาใช้ใน

การพัฒนาการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัดให้เกิดประสิทธิผลในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1.การศึกษาครั้งนี้ มีขอบเขตมุ่งศึกษาเฉพาะประเด็น “ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด” ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาประเด็นนี้ กับสหกรณ์ออมทรัพย์ของหน่วยงานอื่น

2.ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัดในเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะจง กลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ทราบข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

Anderson & Fornell. (1994). **Customer satisfaction, market share and profitability: Findings from Sweden**. Journal of Marketing.

Chaplin, J. P. (1968). **Dictionary of psychology**. London : Penguin book.

Harrington Emerson. (1913). **The twelve principles of efficiency**. New York: Engineering Magazine.

Herbert A Simon. (1960). **Administrative Behavior**. New York : The McMillen Company.

Hornby. (2000). Advance learner's dictionary (6th ed.). London, England: Oxford University.

Hilgard, Ennest R. (1997). **Introduction of Psychogy**. New York : Harcourt Brace and Word.

Kotler, Philip. (1994). **Marketing Management**. 8 th ed. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice Hall.

Maslow, A. H. (1970). **Motivation and Personality**. New York : Harper and Row.

Maynard, W.Shelly. (1975). **Responding to Social Change**. Pensylvania: Dowden Hutchision & Press.

John D. Millet. (1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw Hill Book Company.

Miller. (1992). **Coping with chronic illness overcoming powerlessness**. Philadelphia : F.A. Davis Company.

Morse. (1958). **Satisfaction in White Collar Job.** University of Michigan:University of Michigan Press.

Oliver, R. L. (1980). **A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions**. Journal of Marketing Research.

Peterson & Plowman. (1953). **Business Organization and Management**. Homewood, Ill. : Richard D. Irwin.

Ryan, T.A. and Smith, P.C. (1954). **Principle of Industrial Psychology**. New York : The Mcnanla Press Company.

Yamane. (1973). **Statistics: an introductory analysis**. New York: New York: Harper & Row.

กัลยา วินิชย์บัญชา. (2561).**สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 10)**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัญญาภัทร เลาห์กมล. (2563).**ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักการขนส่งพัสดุภัณฑ์**. วิทยานิพนธ์วิสวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

กาญจนา คำพุฒิ .(2562).**ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด**, วารสารสิรินธรปริทรรศน์.

กรรณิการ์ รุจิวรโชติ. (2563). **การศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ**.รายงานการวิจัย, สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.

กรณ์พงษ์ โกศลนิรัติวงษ์. (2565).**ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7**. วารสารรัชต์ภาคย์คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

กิตติชัย ลาภวุฒิโรจน์. (2558).**ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากร เทศบาลเมืองวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว**.งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ไกร ฤทธิ์คำรพ. (2558).**ความพึงพอใจของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตต่อการให้บริการสินเชื่อองค์กรชุมชนธนาคารออมสิน: ศึกษาเฉพาะกรณีในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น**,วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์. 5(2):125-135.

ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์.(2565). **การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลรายวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจโดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้ แบบใช้ปัญหาเป็นฐานสำหรับสำหรับผู้เรียนระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ**. วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

ณีรนุช บุญตั้ง. (2560). **ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตร บางซ้าย จำกัด**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ , มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร.

ดวงพร ริบแจ่ม. (2557). **การพัฒนาชุดกิจกรรมคำภาษาต่างประเทศที่ใช้ในภาษาไทย ชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 3 โรงเรียนส่วนบุญโญปถัมภ์ จังหวัดลำพูน**, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

ธรรมนูญ บุญชาโด. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด**. วารสารประจำเดือน มกราคม – มิถุนายน 2561, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด.

บัญชา อุดง.(2564). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการในเชิงพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี**.วารสารรัชต์ภาคย์คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

พัชรี พันธุ์แตงไทย. (2564). **แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

พัชรกันย์ เมธาอัครเกียรติ. (2561). **ปัจจัยการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน**.วารสารสาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ไพอีซิล เจ๊ะอาแซ. (2562). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการตั้งด่านตรวจจุดสกัด จุดตรวจของเจ้าหน้าทรี่ รัฐในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้: กรณีศึกษาอำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

มหาวิทยาลัยรามคำแหง, บัณฑิตวิทยาลัย. (2561). **คู่มือการจัดทำดุษฎีนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์และการศึกษาอิสระ (พิมพ์ครั้งที่ 3 แก้ไขปรับปรุง)**. กรุงเทพฯสำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ยุทธ ไกยวรรณ์. (2561). **หลักสถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 5)**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

วาทิตต์ เรียมริมมะดัน. (2556). **ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา**. โครงงานวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

วณวัน จันทร. (2563). **ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์การเคหะแห่งชาติ จำกัด**. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการเงินและ การธนาคาร,มหาวิทยาลัยรามคาแหง.

สันติ์ ศรียา. (2559). **ประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน**.วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

สิทธิศักดิ์ เจริญผล. (2556). **ประสิทธิภาพการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสุรินทร์**.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.

สกุลตรา กฤชเทียมเมฆ. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายผลิต บริษัท พีแซท คัสสัน ประเทศไทย จำกัด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สมพงศ์ รัตนนุพงศ์. (2558). **คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM**. สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิตภาควิชาสังคม สงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อทิตยา วิมลเมือง. (2562) . **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์**.รายงานการวิจัย,มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.