

**ความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ
ของบุคลากรกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี¹**
**THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE EFFICIENCY ON SATISF ACTION
OF SERVICE STAFF IN THAI WOMEN EMPOWERMENT FUNDS
OF BANMI DISTRICT, LOPBURI PROVINCE**

อทิตตยา ผลเพิ่ม²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ สตรีผู้ขอรับการสนับสนุนเงินทุนหมุนเวียนจากกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอบ้านหมี่ ทั้ง 21 ตำบล และเทศบาลเมืองบ้านหมี่ รวมทั้งหมด 22 ตำบล รวมจำนวนทั้งสิ้น 447 คน ใช้สถิติเชิงพรรณนา ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบ สมมติฐาน และรายงานผล ด้วยสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการประสานงานของการบริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในระดับสูงมาก 2) ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในระดับสูงมาก 3) ความพึงพอใจที่มีผลประสิทธิภาพการให้ บริการของบุคลากรของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีปัจจัย ประสิทธิภาพการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ในส่วนของผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แสดงให้เห็นว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ที่มีความแม่นยำในการพยากรณ์ (Adjusted R Square) หรือที่มีผลต่อตัวแปรตาม 64.5% ส่วนที่เหลืออีก 35.5% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการทำนาย (Std. Error of the Estimate) เท่ากับ .19397

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการให้บริการ/ความพึงพอใจ

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี

² นักศึกษาระดับปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดลพบุรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

This study has a purpose 1) to study the satisfaction of service staff in Thai Women Empowerment Funds in Ban Mi District, Lopburi Province. 2) to study the efficiency of the service provided by the personnel of the Thai Women Empowerment Funds in Ban Mi District, Lopburi Province. 3) Examine the satisfaction that affects the service efficiency of the personnel of the Thai Women Empowerment Funds in Ban Mi District, Lopburi Province. This research is quantitative and utilizes a survey as the data collection tool. The study sample consists of women who applied for revolving funds from the Thai Women Empowerment Funds in Ban Mi District, Lopburi Province totaling 22 sub-districts, with a total of 212 persons. Statistical analysis was conducted using descriptive statistics, means, standard deviations, t-tests, hypotheses testing, and reporting results through a correlation analysis using multiple regression.

The results of the research showed that: 1) Overall, the satisfaction of members of the Thai Women Empowerment Funds in Ban Mi District, Lopburi Province is very high. When considering individual aspects, the highest average satisfaction is in the area of service coordination. It is rated as very highly satisfied. 2) The efficiency of service provided by the personnel of the Thai Women Empowerment Funds in Ban Mi District, Lopburi Province, is very high overall. When considering individual aspects, the highest average satisfaction is in the area of providing adequate service. It is rated as very highly satisfied. 3) Satisfaction affecting the service efficiency of the personnel of the Thai Women Empowerment Funds in Ban Mi District, Lopburi Province, has a statistically significant positive correlation at the 0.05 level. When considering individual aspects, there are four aspects that affect service efficiency: equality in service, prompt and timely service, adequate service, and advanced service, all of which affect the satisfaction of the members of the Thai Women Empowerment Funds in Ban Mi District, Lopburi Province. The multiple regression analysis, it is shown that There is at least 1 independent variable that has predictive accuracy (Adjusted R Square) or has an effect on the dependent variable 64.5%, while the remaining 35.5% is due to the influence of other variables. The standard error of the prediction (Std. Error of the Estimate) is equal to .19397.

Keywords: Service Efficiency / Satisfaction

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ยุคโลกาภิวัตน์เป็นยุคที่เทคโนโลยีมีความเจริญก้าวหน้า การติดต่อสื่อสารระหว่างกันสามารถทำได้ง่าย การคมนาคมที่มีความสะดวกทำให้ผู้คนสามารถเดินทางได้รวดเร็วมากขึ้น จึงส่งผลให้ในยุคโลกาภิวัตน์นี้มีการแข่งขันที่สูงมากขึ้นทั้งในภาคเอกชนหรือแม้แต่ภาครัฐเอง ในปัจจุบันองค์การภาครัฐจึงได้เริ่มหันมาให้ความสนใจในการมุ่งการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจและเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการในการใช้บริการให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการขององค์การภาครัฐ และเพื่อส่งเสริมให้การดำเนินงานขององค์การภาครัฐบรรลุเป้าหมาย ภารกิจขององค์การที่ตั้งไว้

ความพึงพอใจนั้นเป็นสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจของแต่ละบุคคลซึ่งไม่สามารถที่จะแสดงออกมาให้บุคคลอื่นเห็นได้อย่างชัดเจน แต่บุคคลภายนอกสามารถรับรู้และสัมผัสได้จากการสังเกต หรือการสอบถาม เพื่อให้ได้รับรู้ถึงความพึงพอใจของบุคคลนั้น ๆ ได้ ซึ่งคำตอบหรือผลที่ได้นี้นั้นอาจจะตรงหรือไม่ตรงตามสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจของผู้ถูกประเมินก็ได้ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในขณะนั้น การวัดความพึงพอใจจึงถือว่าเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้สามารถรับรู้ถึงสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจของผู้ถูกประเมินให้แสดงออกมาว่ามีความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับหรือสิ่งกระตุ้นมากน้อยเพียงใด โดย Aday & Andersen (1978) ได้กล่าวถึงทฤษฎีพื้นฐานของความพึงพอใจนั้นมี 6 ประเภท ที่สามารถสร้างให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ให้บริการได้รับจากบริการ ดังนี้ 1 ความสะดวกจากการบริการ (Convenience) 2 การประสานงานในการใช้บริการ (Co-ordination) 3 ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) 4 อธิยาศัยความใส่ใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) 5 คุณภาพของบริการ (Quality of Care) 6 ราคาที่จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output-off-pocket cost) ซึ่งการสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการทั้ง 6 ประเภทได้นั้นล้วนแต่เป็นผลมาจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

การบริการที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานหรือกระบวนการในการปฏิบัติงานของบุคคล กลุ่มบุคคลเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมายหรือเกิดผลสำเร็จ โดยที่ Millet (1954 : 4) ได้เสนอหลักเกณฑ์ในการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีอยู่ 5 ประการด้วยกัน คือ 1 ความเท่าเทียมกัน (Equitable service) คือ การบริหารให้บริการที่มีมาจากความคิดที่ว่า คนทุกคนเกิดมาล้วนเสมอกัน 2. ความรวดเร็ว ทันเวลา (Timely service) คือ การให้บริการที่คำนึงถึงความตรงเวลาและรวดเร็วต่อเหตุการณ์ของผู้ใช้บริการ 3. ความเพียงพอ (Ample service) คือ การให้บริการจะต้องมีลักษณะจำนวน สถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม 4. ความต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ และ 5. ความก้าวหน้า (Progressive service) คือ การให้บริการที่มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำหน้าที่ให้มากขึ้น

กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีเป็นกองทุนมีเพื่อให้บริการด้านเงินทุนแก่สตรีและองค์กรสตรี โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญในการดำเนินงานอยู่ 4 ข้อด้วยกัน คือ 1. เครื่องมือที่ช่วยให้สตรีเข้าถึงแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำ โดยวัตถุประสงค์ในการให้กู้ยืมเพื่อใช้ในการลงทุนให้สตรีมีอาชีพ มีงาน มีรายได้ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความมั่นคงในด้านการเงินแก่ตัวผู้กู้ยืมหรือกลุ่มองค์กรของสตรี 2. เครื่องมือในการเพิ่มแนวทางในการปรับปรุงความสามารถ คุณภาพชีวิต และการแก้ไขปัญหาของสตรี รวมถึงใช้ในการทำให้สตรีมีสวัสดิการเพื่อใช้ในการปกป้องและดูแลสิทธิของสตรีกลุ่มองค์กรของสตรีและผู้ด้อยโอกาสอื่น ๆ 3. เครื่องมือที่ใช้สนับสนุนพัฒนาการดำเนินงานในด้านการพัฒนาบทบาทสตรีทั้งทางด้านภาวะผู้นำ ความรู้ความสามารถ และยังใช้เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงทางด้านสังคมให้แก่สตรีและกลุ่มองค์กรของสตรี และ 4. เป็นเครื่องมือในการส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการขจัดปัญหาและเสริมศักยภาพของสตรีหรือองค์กรของสตรีตามที่คณะทำงานขับเคลื่อนหรือคณะทำงานพิจารณาเห็นเหมาะสม

ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงการให้บริการแก่กลุ่มสตรีหรือองค์กรสตรีได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำถามในการวิจัย

1. ความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรีเป็นอย่างไร
2. ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรีเป็นอย่างไร
3. ประสิทธิภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี หรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

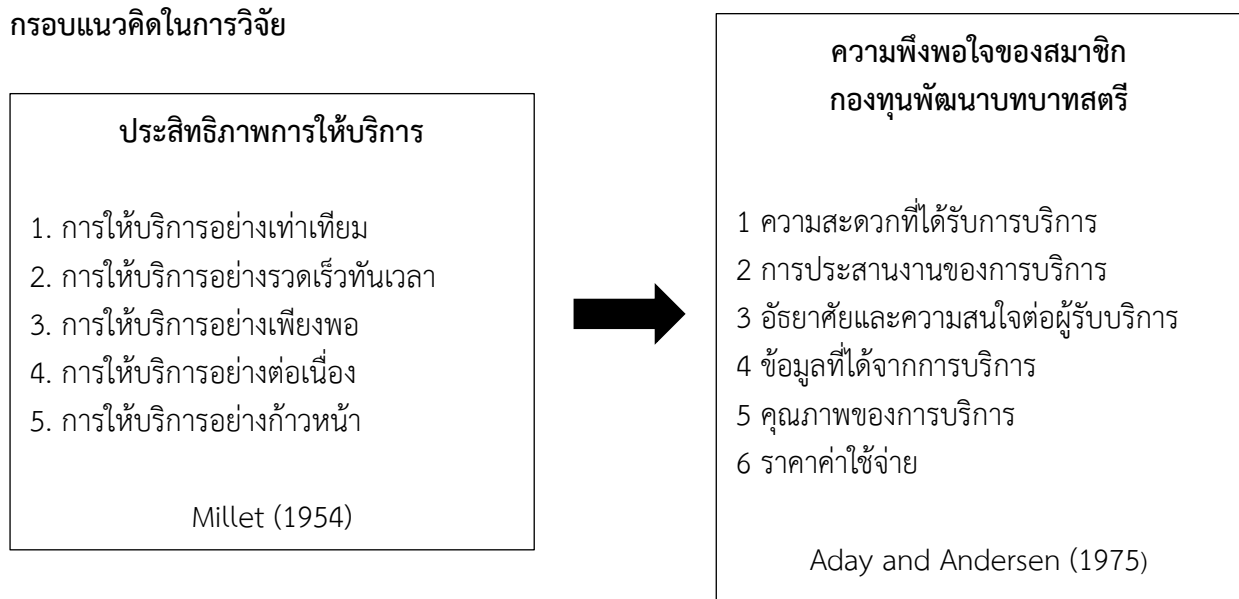
Penchansky and Thomas (1981 อ้างถึงใน สโรชา โชคดี 2563 : 24) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง การเข้าถึงบริการในระดับการให้บริการแบ่งได้ 5 ประเภทดังนี้ 1. ความเพียงพอของการบริการ (Availability) คือ บริการที่มีเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า 2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ลูกค้าเข้าไปใช้ได้สะดวก 3. สิ่งอำนวยความสะดวก (Accommodation) คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ 4. ความสามารถของลูกค้าที่จะชำระค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ (Affordability) 5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

Aday and Anderson (1978 : 28 อ้างถึงใน นัฐชัย ต้นเนียม 2561 : 30 - 31) ได้อธิบายถึง ความพึงพอใจและความรู้สึกที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการได้ว่าสามารถเข้าถึงผู้รับบริการและช่วยทำให้เกิดเป็นความพึงพอใจนั้น สามารถวัดได้ดังนี้ 1. ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) 2. การประสานงานของการบริการ (Co-Ordination) 3. อธิปไตยและความสนใจต่อผู้รับบริการ (Courtesy) คือ การแสดงอัธยาศัยดี ความสนทนกันเองความสนใจ เอาใจใส่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม กิริยามารยาทดี ให้คำแนะนำและให้บริการที่ดี เต็มใจให้การช่วยเหลือ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีท่าทางเป็นมิตร 4. ข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information) คือ การได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง การอธิบายขั้นตอนการรับบริการ รวมทั้งการใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่ายเพื่ออธิบายเรื่องต่าง ๆ ให้ทราบ 5. คุณภาพบริการของการบริการ (Quality of care) คือ การให้บริการที่มีความผิดพลาดน้อย การได้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนด การมีความพร้อมในการช่วยเหลือได้ทันที เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน การมั่นใจได้ว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการและมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการ 6. ราคาค่าใช้จ่าย (Output - Off - Pocket Cost) คือ การเสียค่าใช้จ่ายในการอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ รวมถึงความคุ้มค่าเงินที่ได้รับจากการบริการ

Millet (1954 : 4 อ้างถึงใน นันทพร อารมณฺ์ขึ้น 2558 : 12) ได้เสนอหลักเกณฑ์วัดประสิทธิภาพ 5 ข้อ ดังนี้ 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service) หมายถึง การบริหารงานที่มีฐานคิดที่ว่า บุคคลล้วนเกิดมาเสมอภาคกัน ไม่มีการเลือกการให้บริการ บุคคลทุกคนได้รับการบริการแบบเท่าเทียมกันและได้รับการดูแลในรูปแบบของปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการเดียวกันในการให้บริการ 2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการที่ค้ำนึ่งถึงเวลาและความรวดเร็วต่อเหตุการณ์ ถ้าไม่ทันต่อความต้องการ ผลการทำงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล ซึ่งจะส่งผลถึงความพึงพอใจของบุคคล 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมี จำนวน ลักษณะ สถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมด้วยความเท่าเทียม ถ้าจำนวน ลักษณะและสถานที่ให้บริการที่ไม่เพียงพอ จะสร้างความไม่เท่าเทียมแก่ผู้มาใช้บริการ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการที่มีอย่างสม่ำเสมอโดยค้ำนึ่งถึงผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นสำคัญ ไม่ใช่ค้ำนึ่งถึงเพียงแต่ความสะดวกของหน่วยงาน และควรมีการจัดอบรมเพื่อซ้กซ้อมความพร้อม ความเข้าใจอยู่เสมอ 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการให้บริการให้มีความเหมาะสมกระชับ เพื่อประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น หรือความสามารถที่จะทำงานได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Katz and Kahn (1978 อ้างถึงใน นันทพร อารมณฺ์ขึ้น 2558 : 14) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือ การวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้จะทำให้ทราบถึง ประสิทธิภาพ แต่การวัดประสิทธิภาพอาจจะคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงขององค์การ ในการวัดนั้นจะต้องรวมปัจจัยต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความผูกพันซึ่งมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์การด้วย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ สตรีผู้ขอรับการสนับสนุนเงินทุนหมุนเวียนจากกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอบ้านหมี่ ทั้ง 21 ตำบล และเทศบาลเมืองบ้านหมี่ รวมทั้งหมด 22 ตำบล รวมจำนวนทั้งสิ้น 447 คน การกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ คำนวณได้จำนวนกลุ่ม

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการนำค่าทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

6.2.1 การศึกษาอิทธิพลใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี

6.2.2 การหาความสัมพันธ์ของพีอาร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของกลุ่มตัวอย่าง 212 คน สรุปได้ว่า

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นขอรับเงินทุนสนับสนุนประเภทเงินทุนหมุนเวียนจากกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี จำนวน 212 คน เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 5,001 – 10,000 บาท

2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับ สูงมาก เมื่อพิจารณารายด้าน สามารถเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้ดังนี้ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอ้อยาศัยและความสนใจต่อผู้รับบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการ ด้านราคาค่าใช้จ่าย ด้านคุณภาพของการบริการ ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับ สูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สรุปผลได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้น อายุ สถานภาพ และระยะเวลาในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการทดสอบสมมติฐานจากสมมติฐานการวิจัย ปัจจัยประสิทธิภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี พบว่า

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีเพียง 4 ด้านที่มีผลต่อความพึงใจของสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี

ด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ สรุปได้ว่า ปัจจัยประสิทธิภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงใจ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการประสานงานของการบริการ สรุปได้ว่า ปัจจัยประสิทธิภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงใจ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านอัธยาศัยและความสนใจต่อผู้รับบริการ สรุปได้ว่า ปัจจัยประสิทธิภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงใจ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา

ด้านอัธยาศัยและความสนใจต่อผู้รับบริการ สรุปได้ว่า ปัจจัยประสิทธิภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงใจ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านคุณภาพของการบริการ สรุปได้ว่า ปัจจัยประสิทธิภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงใจ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม

ด้านราคาค่าใช้จ่าย สรุปได้ว่า ปัจจัยประสิทธิภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงใจ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

และทดสอบความสัมพันธ์ด้านประสิทธิภาพการให้บริการทุกด้าน สรุปได้ว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ($r = .804$, Sig. = .000) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลักและยอมรับสมมติฐานรอง

ผลการศึกษาโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ที่มีความแม่นยำในการพยากรณ์ (Adjusted R Square) หรือที่มีผลต่อตัวแปรตาม 64.5% ส่วนที่เหลืออีก 35.5% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการทำนาย (Std. Error of the Estimate) เท่ากับ .19397

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ผู้ศึกษาขอเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาไว้ดังนี้

1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม องค์กรควรให้บุคลากรในองค์กรให้บริการบริการแก่สมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติและให้บริการโดยเป็นไปตามลำดับ ซึ่งจะส่งผลให้สมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

1.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา องค์กรควรให้บริการแก่สมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีด้วยความรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกองทุน การกระชับไม่ซับซ้อนในขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้สมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

1.3 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า องค์การควรปรับปรุงเอกสารคู่มือ แผ่นพับเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีให้เข้าถึงต่อความเข้าใจและเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้สมาชิกสามารถเข้าถึงกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีได้สะดวกมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่สมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีและองค์การสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2 ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

2.1 ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี

2.2 การศึกษาครั้งนี้ วัดความพึงพอใจในการใช้บริการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี (กลุ่มตัวอย่างสมาชิกผู้ขอรับเงินทุนสนับสนุนประเภทเงินทุนหมุนเวียน กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี) ไม่อาจสะท้อนภาพรวมความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรีได้ ควรเพิ่ม กลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของสมาชิกทั้งหมด

2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบกับพื้นที่อื่น ๆ เพื่อนำผลการศึกษามาสร้างแนวทางในให้บริการที่มีประสิทธิภาพแก่กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี

3 ข้อเสนอแนะเชิงบริหารหรือเชิงปฏิบัติการ

ด้านความต่อเนื่อง องค์การควรสนับสนุนให้บุคลากรดำเนินติดต่อกับสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีถึงขั้นตอนของการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีได้รับการประชาสัมพันธ์มาตรการต่างๆ และสามารถเข้าถึงบริการของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอบ้านหมี่ได้อย่างสะดวก รวมทั้งการให้ความสำคัญด้านการให้บริการอย่างเพียงพอในส่วนของ การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้สามารถรองรับต่อการรับบริการของสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและส่งผลให้สมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีมีความพึงพอใจ และท้ายที่สุดสิ่งที่องค์การจะได้รับคือผลสำเร็จของการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี

4 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

4.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี เพื่อให้เกิดแนวทางในการสร้างความพึงพอใจแก่สมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีเพิ่มมากยิ่งขึ้น

4.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกผู้ขอรับเงินทุนสนับสนุนประเภทเงินทุนหมุนเวียน กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ในการวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มกลุ่มประชากรกลุ่มตัวอย่างในกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี

4.3 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้การศึกษาค้นคว้าในเชิงปริมาณ ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาค้นคว้าในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ขวัญชนก บวกเอี้ยว. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมลพิษทางกลิ่น ของฟาร์มสุกรที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน : กรณีศึกษาอำเภอสามปราณ จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

- ขวัญฤทัย สิ้นธุรส. (2564). แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- คณัฐสนันท์ เฉลิมแสน. (2556). การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้าของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- จรรยา ชาวประทุม. (2561). การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการก่อสร้าง (ต่อเนื่อง). วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิตและเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ชมพูชัช อินทศรี. (2565). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบ การให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชุตติกาญจน์ ไจมา. (2564). คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- ชัยวุฒิ เทโพธิ์. (2563). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 14(1), 251-265.
- ฐิตารีย์ กุลละวณิชย์. (2559). การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในสถานที่จอดรถของโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐพล ฉัตรพงศ์ไพบูลย์. (2560). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 1 ขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- นัฐชัย ตันเนียม. (2561). นวัตกรรมบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- นันทพร อารมณฺ์ชื่น. (2558). ประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มีผล ต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของพนักงาน บริษัท MOCAP ในการใช้สิทธิประกันสังคม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นริศรา แก้วมณี. (2560). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษากรณี สำนักทะเบียนอำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- ปยุตยาพร พิเศษวิเศษ. (2556). กลยุทธ์การตลาดบริการและกระบวนการตัดสินใจที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- ประไพ คงเพชร. (2560). การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อ การบริการสุขภาพของโรงพยาบาลผู้สูงอายุบางขุนเทียน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประไพพิศ เลียบสือตระกูล และคณะ. (2560). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปี งบประมาณ 2560 (รายงานการวิจัย), มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

- พัฒนา ณ สงขลา. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดนครนายกที่มีต่อโครงการจังหวัดอัจฉริยะ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- มนต์จรัส วัชรสิงห์. (2556). จิตบริการและแรงจูงใจในการทำงานที่พยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- รุ่งอรุณ ธนะโชติ. (2558). ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อคุณภาพบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สรโรชา โชติ. (2563). การปรับตัว และความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสิน จังหวัดกำแพงเพชรในภาวะวิกฤตโควิด-19. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สุริยะ สามิบัติ. (2563). การคัดเลือกโครงการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย โดยใช้กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- สิทธิคุณ สิทธิวงศ์. (2560). การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการเพื่อพัฒนาศักยภาพความพึงพอใจในการรักษาฐานลูกค้าเดิม ของบริษัท ปีที-โปร จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสกสิทธิ์ ทองมาก. (2560). การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ยื่นวีซ่า ประเทศอิตาลีด้วยตัวแบบคุณภาพการบริการ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- เสาวลักษณ์ ดีมีน. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์.
- อภิฤดี พิมพ์ดี. (2556). การบริการตามหลักมาตรฐานสากลและการบริการตามหลักพรหมวิหาร 4 ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะ กรณีศึกษา สถาบันมะเร็งแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อริยาภรณ์ ตั้งศรีธนาวงศ์. (2558). การรับรู้คุณภาพการบริการท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนานาชาติ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาวิทาลัย
- Aday, L. N., and Andersen, R. (1978). Theoretical and Methodological Issues In sociological Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care. *Social Science and Medicine*. 12-28.
- Barnard, C. I. (1996). *The Function of Executive*. Cambridge : Harvard University Press.
- Charles k. Ayo et al. (2016). E-banking users' behaviour: e-service quality, attitude, and customer satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*.
- Cherrington, D.J. (1991). *Organization behavior: The management of individual and organization performance* (2nd ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Cullen, Rowena. (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. *Library Trends*.
- Emerson, Harrington. (1931). *The Twelve Principles of Efficiency*. New York : The Engineering Magazine.
- Harrington, H. (1996). James and James S. Harrington. *High performance benchmarking – 20 steps to success*. New York: McGraw-Hill.
- Justin Paul et al. (2016). Impact of service quality on customer satisfaction in private and public sector banks. *International Journal of Bank Marketing*.

- Karim, M. F. M., Ibrahim, M., & Sarkawi, S. (2014). The relations between the DeLone and McLean model with application usage of EMIS success in school. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 8(5), 181-183.
- Katz, D., & Kahn, R.L. (1978). *The Social Psychology of Organization* (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. 11th ed., New Jersey: The Prentice Hall International.
- Kotler, P. and Keller, P. (2009). *Marketing management* (13thed). NJ : Prentice-Hall
- Millett, J.D. (1954). *Management in the publicService: the quest for effective performance*. New York: McGraw- Hill Book Company.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, Millett, J.D. (1954). *Management in the publicService: the quest for effective performance*. New York: McGraw- Hill Book Company
- Penchansky, R., and Thomas, W. J. (1981). "The concept of access definition and relationship to consumer satisfaction". *Medical Care*, 19,2. 127-140.
- Olujemisi A. Oyedemi. (2015). "ICT and Effective School Management : Administrators' Perspective." *Proceedings of the World Congress on Engineering 2015, London, U.K., July 1 - 3,*
- Peterson, Elmore and E. Grosvenor Plowman. (1953). *Business Organization and Management*. Homewood, Ill. : Richard D. Irwin.
- Roland, T. R, Anthony, J. Z., & Timothy, L. K. (1996). *Services Marketing*. New York : Harper Collins.
- Ryan, T. A. and Smith, P. C. (1954). *Principle of Industrial Psychology*. New York: Holt, Rinchart and Winson.
- Shelly, D. F. (1995). *Tackling family member compensation*. American Printer.
- Simon, H. A. (1960). *Administrative Behavior*. 3rd ed. New York : The free Press.
- Subhash, Chand, Brajendra, M. S., Hukum, C.V. (2014). "A study on farmers' satisfaction with delivery of veterinary services." *Indian J. Anim. Res.*,48, 1.67-70.
- V. A. (1990). *An empirical examination of relationships in an extended service quality model*. Marketing Science Instiute, Cambridge, M.A.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- Vroom, V. H. (1990). *Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal* Boston: Harvard Business School Press.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003) *Services Marketing: Integrating Customer*