

บทคัดย่อ

ชื่อภาคินพนธ์ : ประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์การเคหะแห่งชาติ จำกัด
 ชื่อผู้เขียน : นายมนตรี เนียมจีน
 ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
 ปีการศึกษา : 2544

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์การเคหะแห่งชาติ จำกัด มีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์การเคหะแห่งชาติ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์การเคหะแห่งชาติ จำกัด
3. เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ในอนาคต ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์การเคหะแห่งชาติ ซึ่งเป็นพนักงานการเคหะแห่งชาติ จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 120 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และ Excel ประมวลผลและคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าสถิติ t-test และ F-test

ผลการศึกษา

1. ประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์การเคหะแห่งชาติ จำกัด อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.03 โดยแยกเป็นรายด้านดังนี้
 - 1.1 ด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.09
 - 1.2 ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.84
 - 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.14

(2)

2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์การเคหะแห่งชาติ จำกัด ได้แก่ ระดับการศึกษา และการมีส่วนร่วมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ส่วน ปัจจัยที่ไม่มีผล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ของสมาชิก และความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์

ข้อเสนอแนะ

1. สหกรณ์ออมทรัพย์การเคหะแห่งชาติ ควรเร่งประกาศปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้แต่ละประเภท เมื่อสถาบันการเงินต่างๆประกาศปรับลดอัตราดอกเบี้ย ทั้งนี้ควรกำหนดระยะเวลาในการประกาศใช้หลังจากสถาบันการเงินต่างๆประกาศใช้แล้วกี่วัน สหกรณ์ควรเพิ่มศักยภาพทางด้านการประชาสัมพันธ์กิจการสหกรณ์ให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่สมาชิกในหลายทิศทางและครบถ้วนถึงสมาชิกทุกท่าน เพื่อให้สมาชิกได้รับทราบอย่างทั่วถึงโดยเร็ว

2. สหกรณ์ออมทรัพย์การเคหะแห่งชาติควรที่จะเผยแพร่ผลงานของสหกรณ์และสร้างแรงจูงใจให้สมาชิกลงสมัครรับเลือกตั้งเป็นกรรมการด้วยการให้ความรู้ให้โอกาสสมาชิกทุก ๆ หน่วยงาน ได้เข้าร่วมบริหารกิจการสหกรณ์ การประชุมใหญ่หรือการประชุมประจำปี สมาชิกมีโอกาสนำเสนอเรื่องเข้าที่ประชุมบ่อยครั้ง จะทำให้สมาชิก ไม่เข้าร่วมประชุมประจำปีของสหกรณ์ทุกครั้ง

3. ประสิทธิภาพ การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์การเคหะแห่งชาติภาพรวมอยู่ในระดับสูง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว และเสมอภาค ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ สหกรณ์ออมทรัพย์การเคหะแห่งชาติ จำกัด

ABSTRACT

Title of Research Paper : Service of the Saving Cooperative of the National Housing Authority Limited.
Author : Mr.Montri Neamjeen
Degree : Master of Arts (Social Development)
Year : 2001

Effectiveness of the Service of the Saving Cooperative of the National Housing Authority Limited.

The three main objectives of the study were

1. To find out the effectiveness of the service of the Saving Cooperative of the National Housing Authority (NHA) Limited.
2. To identify the factors affecting the work efficiency of the service offices these, and
3. To use the research results to improve the operation of the NHA Saving Cooperative in the future

The sample group consisted of 120 members of the NHA Saving Cooperative. These members were employees of the Nation Housing Authority. A questionnaire was used as the research instrument. The SPSS program and Excel were employed to analyze the data. Percentage and mean were used to describe the data, and t-test and F-test to test the hypotheses.

The findings were summed up as follows :

1. The effectiveness of the service of the NHA Saving Cooperative was found to be high ($\bar{x} = 3.03$)

(4)

1.1 The service system was found to be effective at a high level ($\bar{x} = 3.03$)

1.2 The service produres were found to be effective at a moderate level
($\bar{x} = 2.84$)

1.3 The service officers were found to be efficient at a high level ($\bar{x} = 3.14$)

2. The factors significantly affecting the effectiveness of the service of the NHA Saving Cooperative were the members' education and participation. In contrast, the factors that had no relationship with the effectiveness of the service of the NHA Saving Cooperative were sex, age, average monthly in come, work position, relationship among member, and satisfaction with the NHA Saving Cooperative.

Recommendations

1. The NHA Saving Cooperative should immediately reduce the interest rate of each type of loans when other financial institution reduce their interest rates. It should determine when it should reduce the interest rates after other financial institutions have done so (with in a certain days). It also should increase the effectiveness of the public relations so that the members can get detailed information speedily. Many channel should be used for this purpose.

2. The NHA Saving Cooperative should publicize its work and motivate the members to be candidates for the executive committee. The members should also be encouraged to attend the yearly meeting. They should be given an opportunity to present some problems and views at the meeting ; otherwise, marry do not want to attend every yearly meeting.

3. As a whole, the effectiveness of the service of the NHA Saving Cooperative was found to be at a high level. The member receive speedy services. They are treated equally. The officers are sincere.