

บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์ : ประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์การเคหะแห่งชาติ จำกัด
ชื่อผู้เขียน : นายมนตรี เนียมจีน
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาศึกษา)
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 สหกรณ์ควรเพิ่มศักยภาพทางการประชาสัมพันธ์กิจการสหกรณ์ให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่สมาชิกในหลายทิศทางและครบถ้วนถึงสมาชิกทุกท่าน เพื่อให้สมาชิกได้รับทราบอย่างทั่วถึงโดยเร็ว

2. สหกรณ์ออมทรัพย์การเคหะแห่งชาติควรที่จะเผยแพร่ผลงานของสหกรณ์และสร้างแรงจูงใจให้สมาชิกลงสมัครรับเลือกตั้งเป็นกรรมการด้วยการให้ความรู้ให้โอกาสสมาชิกทุก ๆ หน่วยงาน ได้เข้าร่วมบริหารจัดการกิจการสหกรณ์ การประชุมใหญ่หรือการประชุมประจำปี สมาชิกมีโอกาสนำเสนอเรื่องเข้าที่ประชุมบ่อยครั้ง จะทำให้สมาชิก ไม่เข้าร่วมประชุมประจำปีของสหกรณ์ทุกครั้ง

3. ประสิทธิภาพ การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์การเคหะแห่งชาติภาพรวมอยู่ในระดับสูง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว และเสมอภาค ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ สหกรณ์ออมทรัพย์การเคหะแห่งชาติ จำกัด