

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นครราชสีมาต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นครราชสีมา จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	สถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ t

2. ลำดับขั้นตอนการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครมหาสารคาม
ต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครมหาสารคาม จำกัด ผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 เพศ		
1.1. ชาย	234	60.9
1.2 หญิง	150	39.1
รวม	384	100
2. รายได้ต่อเดือน		
2.1 ต่ำกว่า 25,000 บาท	261	68
2.2 25,001 บาท ขึ้นไป	123	32
รวม	384	100

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.9 รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 39.1 และส่วนใหญ่มียรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 68 รองลงมามีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ

วิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กลุ่มมหาสารคามต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กลุ่มมหาสารคาม จำกัด

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กลุ่มมหาสารคามต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กลุ่มมหาสารคาม จำกัด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กลุ่มมหาสารคาม จำกัด	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.15	0.59	มาก
2. ด้านการจัดการสำนักงาน	3.99	0.60	มาก
3. ด้านการจัดระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติ	3.95	0.54	มาก
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.68	0.73	มาก
รวม	3.94	0.62	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กลุ่มมหาสารคามต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กลุ่มมหาสารคาม จำกัด โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า มีความพึงพอใจในการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมากคือ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านการจัดการสำนักงาน ด้านการจัดระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติและ ทีมการประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 3 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์
 ออมทรัพย์ศรีนครินทร์ ต่อการให้บริการของออมทรัพย์ศรีนครินทร์ จำกัด
 ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจในการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครินทร์ จำกัด ด้านการปฏิบัติหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสมีอัธยาศัยดี	4.16	.70	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการติดต่อขอใช้บริการ	4.18	.66	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยเท่าเทียมกัน	4.07	.73	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.08	.76	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วตามเวลาที่นัดหมาย	4.12	.69	มาก
6. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่เหมาะสม	4.31	.67	มาก
รวม	4.15	.59	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครินทร์ ต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครินทร์ จำกัด จำแนกเป็นรายชื่อความพึงพอใจด้านการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่าทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่เหมาะสม (ข้อ 6) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการติดต่อขอใช้บริการ (ข้อ 2) และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสมีอัธยาศัยดี (ข้อ 1)

ตารางที่ 4 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์
ออมทรัพย์ครูมหาสารคามต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม
จำกัด ด้านการจัดสำนักงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ครูมหาสารคาม จำกัด ด้านการจัดการสำนักงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งสำนักงานเหมาะสม	4.45	.59	มาก
2. สำนักงานมีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.07	.69	มาก
3. สำนักงานจัดสถานที่บริการอย่างเพียงพอ	4.10	.64	มาก
4. สำนักงานสะอาด เป็นระเบียบ สะอาด	4.17	.61	มาก
5. การจัดโต๊ะทำงานมีระเบียบ สะอาด	4.05	.62	มาก
6. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่อ่านหนังสือพิมพ์ ที่วาง เอกสาร ที่นั่งรอมีเพียงพอ	3.88	.73	มาก
7. ห้องสุขาสะอาด สะดวก พอเพียง	3.50	.88	ปานกลาง
8. สถานที่จอดรถมีเพียงพอ	3.59	.96	มาก
รวม	3.99	.60	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู
มหาสารคามต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ด้านการจัดการ
สำนักงาน พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า มีระดับ
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 7 ข้อ เรียงลำดับจาก ค่าเฉลี่ยมาก ไปน้อย คือ สถานที่ตั้ง
สำนักงานเหมาะสม (ข้อ 1) สำนักงานจัดสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ (ข้อ 3) และ สำนักงาน
ป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ข้อ 2) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ
ห้องสุขา สะอาด สะดวก พอเพียง (ข้อ 7)

ตารางที่ 5 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์
 ออมทรัพย์กลุ่มมหาสารคามต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กลุ่มมหาสารคาม
 จำกัด ด้านการจัดระเบียบและขั้นตอนปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจในการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์กลุ่มมหาสารคาม จำกัด ด้านการจัด ระเบียบและขั้นตอนปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติเหมาะสม	3.93	0.60	มาก
2. ระเบียบขั้นตอนง่ายต่อการปฏิบัติ	3.96	0.59	มาก
3. ขั้นตอนปฏิบัติในเอกสารเข้าใจง่าย	3.97	0.77	มาก
รวม	3.95	0.54	มาก

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู
 มหาสารคามต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กลุ่มมหาสารคาม จำกัด ด้านการจัดระเบียบ
 และขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า
 ทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยคือ ขั้นตอนปฏิบัติ
 ในเอกสารเข้าใจง่าย (ข้อ 3) รองลงมาคือ ระเบียบขั้นตอนง่ายต่อการปฏิบัติ (ข้อ 2) และระเบียบ
 ขั้นตอนการปฏิบัติเหมาะสม (ข้อ 1)

ตารางที่ 6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์
 ออมทรัพย์ศรีนครมหาสารคามต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครมหาสารคาม
 จำกัด ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจในการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครมหาสารคาม จำกัด ด้านการประชาสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การแจ้งข้อมูลข่าวสารของสหกรณ์	3.72	.81	มาก
2. การประชาสัมพันธ์ความก้าวหน้าของสหกรณ์	3.68	.80	มาก
3. การประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ของสมาชิก	3.68	.82	มาก
4. การประชาสัมพันธ์การเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ	3.65	.83	มาก
5. การตอบปัญหาข้อข้องใจของสมาชิก	3.66	.81	มาก
6. การประชาสัมพันธ์ของสหกรณ์โดยภาพรวม	3.67	.77	มาก
รวม	3.68	.73	มาก

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครมหาสารคามต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีนครมหาสารคาม จำกัด จำแนกเป็นรายชื่อของความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่าทุกข้อมีระดับความพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยคือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารของ สหกรณ์ (ข้อ 1) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ความก้าวหน้าของสหกรณ์ (ข้อ 2) และการประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ของสมาชิก (ข้อ 3)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ

ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู
มหาสารคาม ต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ที่มีเพศและรายได้
ต่อเดือนแตกต่างกัน

1. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคามที่มีเพศแตกต่างกัน

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคามต่อ
การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ที่มีเพศต่างกัน

ความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด	เพศ				t	Sig
	ชาย (N=234)		หญิง (N=150)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน	4.22	.59	4.05	.57	2.705	.03*
2. ด้านการจัดการสำนักงาน	4.01	.65	3.97	.51	.733	.46
3. ด้านการจัดระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติ	3.99	.51	3.90	.58	1.615	.11
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.73	.72	3.60	.74	1.710	.09
รวม	3.99	.62	3.88	.61	2.072	.06

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAI MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 7 การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ครูมหาสารคาม จำกัด ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคามที่มีเพศต่างกันระหว่างเพศ
ชายและเพศหญิง พบว่า มีระดับความ พึงพอใจในการให้บริการทั้ง โดยรวมไม่แตกต่างกัน และ
จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในการบริการแตกต่างกัน โดย
เพศชายมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการมากกว่าเพศหญิง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ
0.05

2. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม ต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด	รายได้ต่อเดือน				t	Sig
	ต่ำกว่า 25,000 บาท (N=261)		25,001 บาท ขึ้นไป (N=123)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.14	.57	4.19	.61	-.749	.20
2. ด้านการจัดการสำนักงาน	3.97	.48	4.03	.79	-.782	.23
3. ด้านการจัดระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติ	3.95	.51	3.97	.59	-.426	.41
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.70	.69	3.63	.80	.806	.10
รวม	3.94	.56	3.96	.70	-.294	.07

จากตารางที่ 8 การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันระหว่างรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 25,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป พบว่ามีระดับความพึงพอใจในการให้บริการทั้งโดยรวมและเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ปัญหาในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด

ตารางที่ 9 ความถี่และร้อยละของปัญหาในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด

ปัญหาในการให้บริการ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่		
1.1 เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยสนใจให้บริการ	23	19.66
1.2 เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ เช่น การพูดจาไม่ไพเราะ	60	51.28
1.3 เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยกระตือรือร้นให้บริการ	14	11.97
1.4 สักส่วนเจ้าหน้าที่ต่อการบริการสมาชิกน้อยเกินไป	20	17.09
รวม	117	100
2. ด้านการจัดสำนักงาน		
2.1 การจัดการสำนักงานไม่ปลอดภัยเท่าที่ควร	6	2.51
2.2 บริเวณรอบสำนักงานไม่สะอาดเท่าที่ควร	24	10.04
2.3 จุดบริการไม่เพียงพอ เช่น ช่วงต้นเดือน	109	45.61
2.4 ที่พักรอ/ที่อ่านหนังสือพิมพ์มีน้อย	33	13.81
2.5 สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอบริการ	53	22.18
2.6 การจัดสำนักงานไม่สะดวกเท่าที่ควร เช่นการไหลเวียน ติดต่อประสานงาน	14	5.86
รวม	239	100
3. ด้านการจัดระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
3.1 ขั้นตอนการให้บริการซับซ้อนและมากเกินไป	147	86.47
3.2 เอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีน้อย	20	11.76
3.3 ขาดการแนะนำชี้แจงการบริการอื่น ๆ กับสมาชิก เช่นการ ทำประกันชีวิต	3	1.76
รวม	170	100

ปัญหาในการให้บริการ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
4. ด้านการประชาสัมพันธ์		
4.1 การติดต่อสื่อสารถึงสมาชิกโดยตรงมีน้อยเกินไป	11	13.58
4.2 เอกสารประชาสัมพันธ์การดำเนินงานไม่เพียงพอ	29	35.80
4.3 การรับทราบข้อมูลข่าวสารล่าช้า	33	40.74
4.4 ป้ายประชาสัมพันธ์แต่ละฝ่ายมีน้อย	8	9.88
รวม	81	100

จากตารางที่ 9 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม โดยส่วนรวม เห็นว่า ปัญหาการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด จำแนกเป็นรายด้าน คือ

1. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ปัญหาการให้บริการ ส่วนใหญ่ คือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ เช่น การพูดจาไม่ไพเราะ (ร้อยละ 51.28) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยสนใจให้บริการ (ร้อยละ 19.66) และสัดส่วนเจ้าหน้าที่ต่อการบริการสมาชิกน้อยเกินไป (ร้อยละ 17.09)
2. ด้านการจัดสำนักงาน ปัญหาการให้บริการ ส่วนใหญ่ คือ จุดบริการไม่เพียงพอ เช่น ช่วงต้นเดือน (ร้อยละ 45.61) รองลงมาคือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ (ร้อยละ 22.18) และที่พักรอ/ที่อ่านหนังสือพิมพ์มีน้อย (ร้อยละ 13.81)
3. ด้านการจัดระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงาน ปัญหาการให้บริการ ส่วนใหญ่ คือ ขั้นตอนการให้บริการซับซ้อนและมากเกินไป (ร้อยละ 86.47) รองลงมาคือ เอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีน้อย (ร้อยละ 11.76) และขาดการแนะนำชี้แจงการบริการอื่น ๆ กับสมาชิก เช่น การทำประกันชีวิต (ร้อยละ 1.76)
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ ปัญหาการให้บริการ ส่วนใหญ่ คือ การรับทราบข้อมูลข่าวสารล่าช้า (ร้อยละ 40.74) รองลงมาคือ เอกสารการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานไม่เพียงพอ (ร้อยละ 35.8) และการติดต่อสื่อสารถึงสมาชิกโดยตรงมีน้อยเกินไป (ร้อยละ 13.58)

2. ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด

ตารางที่ 10 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด

ข้อเสนอแนะในการให้บริการ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่		
1.1 เจ้าหน้าที่ควรบริการด้วยความเสมอภาค	94	26.33
1.2 ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้มนุษยสัมพันธ์ที่ดีมากขึ้น	154	43.14
1.3 ควรจัดอบรมจิตวิทยาเป็นนักบริการของเจ้าหน้าที่	20	5.60
1.4 สหกรณ์ควรสร้างแรงจูงใจและการประเมินผลในการกระตือรือร้นปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากขึ้น	23	6.44
1.5 เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่คอยรับบริการให้เพียงพอ	66	18.49
รวม	357	100
2. ด้านการจัดสำนักงาน		
2.1 ควรจัดสำนักงานไม่พลอดกัยเท่าที่ควร	12	4.92
2.2 ควรปรับปรุงภูมิทัศน์รอบสำนักงาน	36	14.75
2.3 ควรปรับปรุงและเพิ่มจุดบริการให้เพียงพอ	81	33.20
2.4 ควรเพิ่มสถานที่จอดรถและเจ้าหน้าที่จัดจราจร	101	41.39
2.5 ควรจัดสำนักงานให้เป็นหมวดหมู่สะดวกต่อการติดต่อประสานงาน	14	5.74
รวม	244	100
3. ด้านการจัดระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
3.1 ควรลดขั้นตอนการให้บริการ	70	78.65
3.2 ควรมีเจ้าหน้าที่เวรบริการช่วยแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	10	11.24
3.3 ควรเพิ่มช่วงเวลาการบริการกรณีพิเศษหรือจัดเจ้าหน้าที่ออกบริการเป็นแต่ละอำเภอเพื่ออำนวยความสะดวกสมาชิก	9	11.11
รวม	89	100

ข้อเสนอแนะในการให้บริการ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
4. ด้านการประชาสัมพันธ์		
4.1 ควรจัดบริการการติดต่อสื่อสารถึงสมาชิกโดยตรงมากขึ้น	44	28.03
4.2 ควรเพิ่มเอกสารประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน		
4.3 ควรเพิ่มวิธีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มากขึ้น และรวดเร็ว	62	39.49
4.4 ควรเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์แต่ละฝ่ายให้มากขึ้น	11	7.01
รวม	40	25.48
	157	100

จากตารางที่ 10 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม โดยส่วนรวม เห็นว่ามีข้อเสนอแนะในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด จำแนกเป็นรายด้านคือ

1. ด้านการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ ข้อเสนอแนะในการให้บริการส่วนใหญ่ คือ ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมากขึ้น (ร้อยละ 43.14) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ควรบริการด้วยความเสมอภาค (ร้อยละ 26.33) และควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่คอยรับบริการให้เพียงพอ (ร้อยละ 18.49)
2. ด้านการจัดสำนักงาน ข้อเสนอแนะในการให้บริการ ส่วนใหญ่ คือ ควรเพิ่มสถานที่จอดรถและเจ้าหน้าที่จัดจราจร (ร้อยละ 41.39) รองลงมาคือ ควรปรับปรุงและเพิ่มจุดบริการให้เพียงพอ (ร้อยละ 33.20) และควรปรับปรุงภูมิทัศน์รอบสำนักงาน (ร้อยละ 14.75)
3. ด้านการจัดระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะในการให้บริการส่วนใหญ่ คือ ควรลดขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 78.65) รองลงมาคือ ควรมีเจ้าหน้าที่เวรบริการแนะนำขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 11.24) และ ควรเพิ่มช่วงเวลาการบริการกรณีพิเศษหรือจัดเจ้าหน้าที่ออกบริการเป็นแต่ละอำเภอเพื่ออำนวยความสะดวกสมาชิก (ร้อยละ 11.11)
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อเสนอแนะในการให้บริการ ส่วนใหญ่ คือ ควรเพิ่มเอกสารการประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน (ร้อยละ 39.49) รองลงมาคือ ควรจัดบริการการติดต่อสื่อสารถึงสมาชิกโดยตรงมากขึ้น (ร้อยละ 28.03) และ ควรเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์แต่ละฝ่ายให้มากขึ้น (ร้อยละ 25.48)