

ชื่อวิทยานิพนธ์ : ความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔
ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครสวรรค์ จำกัด

ผู้วิจัย : นายชูชีพ กลิ่นโท

ปริญญา : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาพระพุทธศาสนา)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

: พระเทพปริยัติเมธี ผศ. ดร.,ป.ธ.๙, กศ.ม., พธ.ด. (พระพุทธศาสนา)

: ผศ.ดร.วรกฤต เกื่อนช้าง, ป.ธ.๙, ศษ.บ., ศศ.ม., ประ.ด.(บริหารอุดมศึกษา)

วันสำเร็จการศึกษา : พฤศจิกายน / ๒๕๕๖

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครสวรรค์ จำกัด มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครสวรรค์ จำกัด ๒) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลัก ธรรมสังคหวัตถุ ๔ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครสวรรค์ จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓) เสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ ต่อสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครสวรรค์ จำกัด เพื่อเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการ

ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการหลักความพึงพอใจ หลักสหกรณ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบด้วยตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกและตัวแปรตาม(dependent Variables) ได้แก่ระดับความพึงพอใจ ในการให้บริการตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครสวรรค์ จำกัด ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยใช้สมาชิกที่สังกัดเฉพาะในโรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จำนวน ๒๗๐ คนกลุ่มประชากรตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง(Purposive Sampling) ใช้การเปรียบเทียบจากตารางสำเร็จของ V.R.Krejcie และ D.W.Morgan ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ที่มีลักษณะเป็นชนิดปลายปิด (Close ended Questionnaire)และชนิดปลายเปิด (Open ended Questionnaire) หาค่า IOC ได้มากกว่า ๐.๕๐ทุกข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นหรือค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ ๐.๙๕๓ นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแล้วไปใช้กับกลุ่มประชากรตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติวิเคราะห์ความถี่ สถิติวิเคราะห์ค่าร้อยละ สถิติวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าเอฟ ที่มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ (ค่า F-test , sig $\leq$.๐๕) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-Test / One Way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะต้องทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีผลต่างนัยสำคัญที่น้อยที่สุด ด้วยวิธีของscheffe

ผลการวิจัยพบว่า

๑) สภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มอายุระหว่าง ๓๐ - ๕๐ ปีมีจำนวนมากกว่ากลุ่มอายุอื่น กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวนมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่น กลุ่มตำแหน่งราชการ /ราชการบำนาญ มีจำนวนมากกว่ากลุ่มตำแหน่งราชการ /ราชการบำนาญ อื่น กลุ่มระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า ๒๐ ปีมีจำนวนมากกว่ากลุ่มระยะเวลาการเป็นสมาชิก อื่นและกลุ่มที่รายได้น้อยกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท มีจำนวนมากกว่ากลุ่มอื่น

๒) ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน

๓) เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการตามหลัก ธรรมสังคหวัตถุ ๔ โดยจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และรายได้ที่แตกต่างกัน สมาชิกมีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกัน

๔) ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการตามหลัก ธรรมสังคหวัตถุ ๔ ของสหกรณ์ ที่พบมากที่สุดแต่ละด้านมีดังนี้ ๑)ด้านทาน เจ้าหน้าที่สหกรณ์บางคนไม่เต็มใจและไม่ใส่ใจในการให้บริการ ๒) ด้านปิยวาจา เจ้าหน้าที่สหกรณ์บางคนพูดจาไม่ เพราะ ไม่สร้างสรรค์ และยังไม่ ประทับใจ สมาชิก ๓) ด้านอรรถจริยา สหกรณ์ให้ประโยชน์หรือความร่วมมือกับสมาชิกบางเรื่องยังไม่ดีเท่าที่ควรและยังไม่เสมอภาค และ ๔) ด้านสมานัตตตา เจ้าหน้าที่สหกรณ์บางคน ทำวางตนยังไม่เหมาะสม วางตนเหมือนนาย ไม่ค่อยเป็นกันเอง และมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อสมาชิกน้อยไป

แนวทางเพื่อการพัฒนา

จากผลการวิจัย ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการตามหลัก ธรรมสังคหวัตถุ ๔ ของสหกรณ์ในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของสหกรณ์ยัง มีข้อบกพร่อง สหกรณ์จะต้องมีการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไปอีก ผู้วิจัยได้นำเสนอหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ เสนอเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนา ดังนี้ ๑) ด้านทาน ผู้ให้ ควรจะให้ความเอื้อเฟื้อและจริงใจ ๒) ด้านปิยวาจา ผู้พูดควรจะพูดด้วยวาจาที่ไพเราะ น่ารัก สร้างสรรค์และมีประโยชน์ ๓) ด้านอรรถจริยา คือการทำประโยชน์ให้แก่สมาชิก สหกรณ์ควรจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมและความเสมอภาคเท่า

เขียนกันเป็นสำคัญ ๔) ด้านสมานัตตตา คือเจ้าหน้าที่สหกรณ์ทุกคน ควรจะวางตนให้เหมาะสม เสมอ
ต้นเสมอปลาย มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อสมาชิกและให้ถือเสมอว่าสมาชิกคือบุคคลสำคัญที่สุดขององค์กร

Dissertation Title : The Members' Satisfaction Towards The Service Principle Applying
Four Sanghahavatthus of Nakhonsawan Public Health Saving and
Credit Cooperatives Limited

Researcher : Mr. ShooSheep Klinto

Degree : Master of Arts (Buddhist Studies)

Dissertation Supervisory Committee

: Asst. Prof. Dr. Phratheppariyatimethee Pali IX, M.Ed., Ph.D (Bud.studies)

: Asst. Prof. Dr. Worakit Thuenchang Pali IX, B.A., M.A., Ph.D (Ad.Hi.Ed.)

Date of Graduation : November / 2013

Abstract

The study entitled “The Members’ Satisfaction Towards The Service Principle Applying Four Sanghahavatthus of Nakhonsawan Public Health Saving and Credit Cooperatives Limited

This research had the following objectives

1) to study the state and problem of members’ satisfaction towards the Service Principle applying Four Sanghahavatthus of Nakhonsawan Public Health Saving and Credit Cooperatives Limited.

2) to compare members’ satisfaction level towards the Service Principle applying Four Sanghahavatthus of Nakhonsawan Public Health Saving and Credit Cooperatives Limited classifying by personnels factors.

3) to propose the development of services by applying Four Sanghahavatthus of Nakhonsawan Public Health Saving and Credit Cooperatives Limited.

The Researcher had studied the concepts theories Four Sanghahavatthus related literature and determined conceptual framework including independent

variables and dependent variables. The study employed quantitative research which was the Survey Research.

The subjects of the sample were the members of Nakhonsawan Public Health Saving and Credit Cooperatives Limited for 270 persons.

The sampling method was purposive sampling. The sample size was determined by table of V.R. Krejcie and D.W. Morgan. The research tool was created by the researcher both closed ended and opened questions. The content reliability of the questionnaire was 0.953 by means of alpha (α) coefficient) the IOC each item of questionnaire was between 0.5 and more over.

The analysis of data had been done by SPSS programme .The statistics used in this study were frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. The test of hypotheses were performed by F- test (One Way ANOVA) and multiple comparison by Scheffe method.

The findings of this study were as follows

1) Personal conditions of the respondents between the age group 30-50 years were than other age groups . Group of bachelor degree level were more than the other groups . Government officials and pensioned officials were outnumber than the other groups. According to duration of the membership, it was found that most respondents were the member more than 20 years. Income group less than 20,000 Bath were more than other groups.

2) Satisfaction levels of the members for the service as a whole were in high level. When considering to each aspect, it was found that every level were in high level. In descending order, they appeared that Samanata, Dana, Atthajariya and piyavaca.

3) When compare the satisfaction of the members towards the services according to Four Sanghavattus, they were found that age, education level, position, duration of the membership and incomes. They were found that difference in these factors caused to differences in members' Satisfaction towards the services at 0.5 significant level.

4) The problems and barriers in the service of the cooperative that were found more in each aspect.

1) Dāna : the co-operative officials were reluctant and did not intend in service.

2) Piyavācā : some of cooperative officials speaking words that were not polite, pleasant to the ears.

3) Atthacariyā : the cooperative members were not making an effort to lend a hand to others in there activities.

4) Samānattatā : some cooperative officials were not putting oneself in communion with orther in brief these were to help through contributions of money, material things or knowledge.

The ways to development the results of this study were found that cooperative members were satisfied in service at high level. The researcher let a way the Four Sanghahavatthus.

1) Dāna : giving; being kind, generous; sacrificing, sharing, helping and providing assistance with the four necessities .

2) Piyavācā : amicable speech; speaking words that are polite, pleasant to the ears and helpful.

3) Atthacariyā : helpful action; helping with physical service , making an effort to lend a hand to orthers in their activities.

4) Samānattatā : participation; putting oneself in communion with orthers ; behaving consistently and impartially ; behaving equitably toward all people.