

ชื่อเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์  
ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

ผู้ศึกษา ค.ต.สุรพล จันทร์ตรา

ปริญญา ร.ม. (รัฐศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.พูนพัฒน์ สิริ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

### บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิก เกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์  
ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อ 1) ศึกษาระดับความ  
พึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด  
จำแนกโดยภาพรวมและรายด้าน 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการ  
ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำแนกตามสถานภาพของ  
สมาชิกสหกรณ์ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และชั้นยศ  
3) ศึกษาข้อเสนอแนะของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ  
ภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด กลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกสหกรณ์สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ  
ภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำนวน 350 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ เลือก  
กลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ  
รวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์  
ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า  
(Rating Scale) ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 26 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .43 ถึง  
.90 และมีค่าความเชื่อมั่น ทั้งฉบับเท่ากับ .965 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ  
(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### ผลการศึกษาพบว่า

1. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด มีความพึงพอใจ  
เกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวม อยู่ใน  
ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.04 เมื่อพิจารณา  
รายด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ดังนี้ ด้านการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.66$ )

ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.45$ ) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.23$ ) ด้านข่าวสารของสหกรณ์ ( $\bar{X} = 2.84$ )

2. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำแนกตามสถานภาพของสมาชิก พบว่า สมาชิกสหกรณ์ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกตามอายุ พบว่า สมาชิกที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี และช่วงอายุ 41-60 ปี โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกแตกต่างกัน โดยสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สมาชิกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และสมาชิกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกตามชั้นยศ พบว่า ชั้นประทวนและชั้นสัญญาบัตรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3. สมาชิกสหกรณ์ มีข้อเสนอแนะต่อสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ได้แก่ สหกรณ์ควรขยายวงเงินกู้สามัญ/สามัญพิเศษเพิ่มขึ้นจากเดิม ปรับขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วขึ้น เพิ่มเงินสวัสดิการด้านทุนการศึกษาบุตรของสมาชิก ควรปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการบริการสมาชิก สหกรณ์ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสหกรณ์ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ และควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมการให้บริการ

**Title** The Satisfaction of Members with the Service of Roi-Et Police Saving Cooperative Limited

**Author** Police Lieutenant Surapol Chanthra Degree M. Pol. Sc. (Political Science)

**Advisor** Dr. Putthachak Sithi

**Rajabhat Maha Sarakham University, 2010**

### **Abstract**

The objectives of the study were to 1) survey the satisfaction of members with the service of Roi-Et Police Saving Cooperative Limited, 2) compare the satisfaction of the members with the service regarding gender, age, educational background, salary and rank and 3) find the suggestions for the efficient service of the officers in Roi-Et Police Saving Cooperative Limited. The sample subjects were 350 members of Roi-Et Police Saving Cooperative Limited. They were selected by the stratified random sampling technique with Taro YAMANE method.

The research instrument was a rating-scale questionnaire with .965 reliability value. The research statistics used were percentage, mean, and standard deviation.

#### **Results of the study were as follows:**

1) The finding indicated that the average level of the satisfaction of the members with the service was moderate ( $X = 3.31$ ,  $S.D. = 1.04$ ). The three moderate-rated areas of the satisfaction were the service environment ( $X = 3.45$ ), service officers ( $X = 3.23$ ) and information of the cooperative ( $X = 2.84$ ).

2) The findings indicated that the average level of the satisfaction of the members with the service regarding gender, age, educational background and rank was moderate. Whereas, the level of the satisfaction of the members with the service regarding the salary was different. The satisfaction of 7000-10000-baht-monthly-salary members was high, but the satisfaction of the 10001-20000- baht-monthly-salary members was moderate.

3) In regard to the suggestions, it is concluded that a larger long term/short term-loan should be provided to the members. The steps of service should more convenient. The more amount of educational loan should be provided to the members. The service of the officers and the service environment should be improved. The information of the saving cooperative limited should be informed to the public widely.