

**ภาคผนวก ก**

**แบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการ  
ของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด**

--	--	--

## แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการ  
ของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการ  
ของออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะใช้สำหรับการศึกษา เพื่อจะได้เป็นข้อมูลนำไป  
ปรับปรุงแก้ไข การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด อำเภอเมือง  
จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาจะถือเป็นความลับอย่างยิ่ง

3. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์

ค.ต.



(สุรพล จันทรา)

ผู้ศึกษา

## ตอนที่ 1

## ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องหน้าข้อความที่ตรงกับความจริง

## 1. เพศ

- ( ) ชาย
- ( ) หญิง

## 2. อายุ

- ( ) อายุ 20-40 ปี
- ( ) อายุ 40-60 ปี
- ( ) อายุ 60 ปี ขึ้นไป

## 3. ระดับการศึกษา

- ( ) มัธยมศึกษา
- ( ) ปริญญาตรี
- ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

## 4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) 10,000-15,000 บาท
- ( ) 15,001-25,000 บาท
- ( ) 25,000 ขึ้นไป

## 5. ระดับชั้นยศ

- ( ) ชั้นสัญญาบัตร
- ( ) ชั้นประทวน

## ตอนที่ 2

ข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ  
จังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

### คำชี้แจง

แบบสอบถามตอนนี้ได้แก่ ความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ใน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านข่าวสารของสหกรณ์ และด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ซึ่งในแต่ละด้านจะมีข้อย่อย ๆ เป็นส่วนประกอบ โปรดอ่านแล้วพิจารณา ตามทัศนะของท่าน แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจโดยกำหนดระดับความพึงพอใจไว้ ดังนี้

- 5 หมายถึง มากที่สุด
- 4 หมายถึง มาก
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้ ศึกษา
		5	4	3	2	1	
	<b>ด้านการให้บริการ</b>						
1	จำนวนเงินกู้ยืมเพื่อเหตุฉุกเฉินมีความเหมาะสม						
2	จำนวนเงินกู้สามัญและสามัญพิเศษมีความเหมาะสม						
3	ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว						
4	หุ้นสะสมรายเดือน						
5	การช่วยเหลือเงินทุนสาธารณประโยชน์						
6	การช่วยเหลือเงินทุนการศึกษาบุตร						
7	เงินสงเคราะห์ศพแก่สมาชิกและคู่สมรส						
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
8	ความสุภาพ อ่อนโยนเป็นกันเอง ของเจ้าหน้าที่						
9	การใช้กิริยา วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ						
10	ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำช่วยเหลือ						
11	ความเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือแก่สมาชิกที่มีปัญหาในการใช้บริการ						
12	จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ						
13	ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ รับฟังข้อเสนอแนะและรับพิจารณาปรับปรุงแก้ไข						

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้ ศึกษา
		5	4	3	2	1	
14	<b>ด้านข่าวสารของสหกรณ์</b> การจัดบอร์ดป้ายประกาศข่าวสารของ สหกรณ์						
15	การแจ้งข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ						
16	การใช้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร						
17	มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างต่อเนื่อง						
18	การแจกจ่ายเอกสารของสหกรณ์						
19	การให้คำแนะนำเพิ่มเติมเมื่อสมาชิกเข้าไป ใช้บริการ						
20	การได้รับการแจ้งข่าวสารจากกรรมการ สหกรณ์						
21	<b>ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ</b> สถานที่ตั้ง การคมนาคมสะดวก และโลด เด่น						
22	ใกล้แหล่งชุมชน ร้านค้า ส่วนราชการมี สถานที่จอดรถเพียงพอ						
23	การจัดป้ายสัญลักษณ์แสดงตำแหน่งของ ฝ่ายต่างๆ						
24	ความสะอาด เป็นระเบียบของสำนักงาน						
25	การจัดที่นั่งพักรอการรับบริการ						
26	การจัดบริการน้ำดื่มอย่างเพียงพอ มี ห้องน้ำสำหรับบริการสมาชิกอย่าง เพียงพอ						

**ตอนที่ 3**

**ข้อเสนอแนะ**

ท่านมีข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง หรือแก้ไขเกี่ยวกับการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำราวจุชรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด อย่างไรบ้าง

1. ด้านการให้บริการ ควรปรับปรุงในเรื่องใด.....  
.....  
.....  
.....

2. ด้านเจ้าหน้าที่ ควรปรับปรุงในเรื่องใด เช่น การปฏิบัติงาน กิริยามารยาท การพูดจา  
.....  
.....  
.....  
.....

3. ด้านข่าวสารของสหกรณ์ที่ดำเนินการอยู่ควรแก้ไข ปรับปรุงหรือควรเพิ่มเติม อย่างไร  
.....  
.....  
.....  
.....

4. ด้านสภาพแวดล้อม ควรปรับปรุงในเรื่องใด เช่น อาคาร สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร  
.....  
.....  
.....  
.....

**ภาคผนวก ข**

**ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ของการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์  
ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด กับข้อคำถาม**



ตารางภาคผนวกที่ 1 ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ของการให้บริการ  
ของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด กับข้อคำถาม

ข้อคำถาม ข้อที่	คะแนนการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ			ค่าดัชนี ความสอดคล้อง	ผลการประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	1	1	1	1	สอดคล้อง
2	1	1	1	1	สอดคล้อง
3	1	1	1	1	สอดคล้อง
4	1	1	1	1	สอดคล้อง
5	1	1	1	1	สอดคล้อง
6	1	1	1	1	สอดคล้อง
7	1	1	1	1	สอดคล้อง
8	1	1	1	1	สอดคล้อง
9	1	1	1	1	สอดคล้อง
10	1	1	1	1	สอดคล้อง
11	1	0	1	0.67	สอดคล้อง
12	1	1	1	1	สอดคล้อง
13	1	1	1	1	สอดคล้อง
14	1	1	1	1	สอดคล้อง
15	1	1	1	1	สอดคล้อง
16	1	1	1	1	สอดคล้อง
17	1	1	1	1	สอดคล้อง
18	1	1	1	1	สอดคล้อง
19	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
20	1	1	1	1	สอดคล้อง
21	1	1	1	1	สอดคล้อง
22	1	1	0	0.67	สอดคล้อง

## ตารางภาคผนวกที่ 1 (ต่อ)

ข้อคำถาม ข้อที่	คะแนนการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ			ค่าดัชนี ความสอดคล้อง	ผลการประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
23	1	1	1	1	สอดคล้อง
24	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
25	1	1	1	1	สอดคล้อง
26	1	1	1	1	สอดคล้อง
27	1	1	1	1	สอดคล้อง

## ภาคผนวก ก

ค่าอำนาจจำแนก ( $r_{xy}$ ) ของข้อคำถาม และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางภาคผนวกที่ 2 ค่าอำนาจจำแนก ( $r_{xy}$ ) ของข้อคำถาม และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	$r_{xy}$	หมายเหตุ	ข้อ	$r_{xy}$	หมายเหตุ
1	.71**	เลือกไว้	15	.82**	เลือกไว้
2	.72**	เลือกไว้	16	.76**	เลือกไว้
3	.82**	เลือกไว้	17	.79**	เลือกไว้
4	.60**	เลือกไว้	18	.75**	เลือกไว้
5	.74**	เลือกไว้	19	.83**	เลือกไว้
6	.56**	เลือกไว้	20	.89**	เลือกไว้
7	.69**	เลือกไว้	21	.56**	เลือกไว้
8	.73**	เลือกไว้	22	.53**	เลือกไว้
9	.80**	เลือกไว้	23	.81**	เลือกไว้
10	.73**	เลือกไว้	24	.49**	เลือกไว้
11	.87**	เลือกไว้	25	.90**	เลือกไว้
12	.43**	เลือกไว้	26	.49**	เลือกไว้
13	.77**	เลือกไว้	27	.33	คัดออก
14	.90**	เลือกไว้			

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .965