

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนคร จังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา
2. สรุปผลการศึกษา
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนคร จังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด เกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนคร จังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อ

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนคร จังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด
2. ศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนคร จังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำแนกตามสถานภาพของสมาชิกสหกรณ์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และชั้นยศ
3. ศึกษาข้อเสนอแนะของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนคร จังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนคร จังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ครั้งนี้ พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศเป็นเพศชาย จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 90.9 เป็นเพศหญิง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 จำแนกตามอายุ มีอายุ 20-40 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 มีอายุ 40-60 ปี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 จำแนกตามระดับการศึกษา จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 62 คน คิดเป็น

ร้อยละ 17.7 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 72.9 จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,000-10,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 จำแนกตามชั้นยศเป็นตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 24 เป็นตำรวจชั้นประทวน จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 76

2. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.04 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าสมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านข่าวสารของสหกรณ์และด้านภาพแวดล้อมการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ดังนี้ ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 3.66$) ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ($\bar{X} = 3.45$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.23$) ด้านข่าวสารของสหกรณ์ ($\bar{X} = 2.84$)

เมื่อพิจารณารายด้าน ผลการศึกษาเป็นดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด มีความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .97 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ และปานกลาง จำนวน 1 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ จำนวนเงินกู้ยืมเพื่อเหตุฉุกเฉินมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.91$) หุ่นสะสมรายเดือน ($\bar{X} = 3.84$) ชั้นคอนการบริการมีความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.75$)

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.97 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ และปานกลาง จำนวน 5 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้

จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X}=3.83$) ความเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือแก่สมาชิกที่มีปัญหาในการใช้บริการ ($\bar{X}=3.34$) ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำช่วยเหลือ ($\bar{X}=3.28$)

2.3 ด้านการข่าวสารของสหกรณ์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิก เกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด มีความพึงพอใจ ด้านข่าวสารของสหกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ การให้คำแนะนำเพิ่มเติมเมื่อสมาชิกเข้าไปใช้บริการ ($\bar{X}=3.04$) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=2.90$) การจัดบอร์ดประกาศ ข่าวสารของสหกรณ์และการแจ้งข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ($\bar{X}=2.86$)

2.4 ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของสมาชิก เกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด มีความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.04 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ และปานกลาง จำนวน 3 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ โกลด์แหล่งชุมชน ร้านค้า ส่วนราชการ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ($\bar{X}=3.72$) ความสะอาด เป็นระเบียบของสำนักงาน ($\bar{X}=3.68$) สถานที่ตั้ง การคมนาคมสะดวกและโดดเด่น ($\bar{X}=3.53$)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำแนกตามสถานภาพของสมาชิก ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและชั้นยศ

3.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการ ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

3.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการ ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำแนกตามอายุ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 4 ด้าน สมาชิกสหกรณ์ที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี มีความพึงพอใจด้านการให้บริการและด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านข่าวสารของสหกรณ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

ปานกลาง

3.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านการให้บริการและด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านข่าวสารของสหกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง สมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านข่าวสารของสหกรณ์และด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง สมาชิกที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านการให้บริการและด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านข่าวสารของสหกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง

3.4 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวมทั้ง 4 ด้าน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.71$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสภาพแวดล้อม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านข่าวสารของสหกรณ์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สมาชิกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.31$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านข่าวสารของสหกรณ์และด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สมาชิกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.15$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านข่าวสารของสหกรณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

3.5 จำแนกตามชั้นยศ พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำแนกตามชั้นยศ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยสมาชิกสหกรณ์ที่เป็นตำรวจชั้นประทวนมีความ

พึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านข่าวสารของสหกรณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สมาชิกสหกรณ์ที่เป็นตำรวจชั้นสัญญาบัตร มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านข่าวสารของสหกรณ์และด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ เรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น เมื่อพิจารณาประเด็นเนื้อหาที่มีความถี่ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป นำมาเรียงลำดับและความถี่รายด้านปรากฏผลเป็นดังนี้

4.1 ด้านการให้บริการ พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีข้อเสนอแนะต่อสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด เรียงลำดับประเด็นที่มีความถี่มาก 3 ลำดับ ได้แก่ ให้ขยายวงเงินกู้สามัญ/สามัญพิเศษเพิ่มขึ้นจากเดิม ควรปรับขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วขึ้น ควรเพิ่มเงินสวัสดิการด้านทุนการศึกษาบุตรของสมาชิก

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีข้อเสนอแนะต่อสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด เรียงลำดับประเด็นที่มีความถี่มาก 3 ลำดับ ได้แก่ ควรปรับปรุงให้มีความกระตือรือร้นในการบริการสมาชิก ควรใช้กิริยาจาที่สุภาพ อ่อนโยน อิมยิ้มแจ่มใสให้คำแนะนำช่วยเหลือสมาชิกในการมาใช้บริการ และควรให้เกียรติสมาชิกผู้มาใช้บริการ

4.3 ด้านข่าวสารของสหกรณ์ พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีข้อเสนอแนะต่อสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด เรียงลำดับประเด็นที่มีความถี่มาก 3 ลำดับ ได้แก่ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ ควรมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ไว้ทุกสถานีตำรวจ และควรมีเจ้าหน้าที่ไว้เป็นตัวแทนประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสหกรณ์ประจำสถานีตำรวจทุกแห่ง

4.4 ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีข้อเสนอแนะต่อสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด เรียงลำดับประเด็นที่มีความถี่มาก 3 ลำดับ ได้แก่ ควรปรับปรุงห้องน้ำให้เพียงพอและเหมาะสมสำหรับบริการสมาชิก ควรปรับปรุงที่พักรอการรับบริการ และควรจัดสวัสดิการ เช่น น้ำดื่ม กาแฟ ไว้บริการสมาชิกที่มาใช้บริการให้เพียงพอ

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง แยกประเด็นอภิปรายตามวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

1. จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ตามสถานภาพของสมาชิกสหกรณ์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและขั้นยศ พบว่า สมาชิกสหกรณ์เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 41-60 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี สมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า สมาชิกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาท ขึ้นไป และสมาชิกสหกรณ์ที่เป็นตำรวจชั้นประทวน มีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกสหกรณ์ที่เป็นตำรวจชั้นสัญญาบัตร

2. จากการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เกี่ยวกับการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด รวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .97 เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าสมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจในด้านการบริการมากกว่าด้านอื่น ๆ เนื่องจากการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ยึดหลักความ สมัคใจ สมาชิกสหกรณ์จึงเป็นทั้งเจ้าของธุรกิจ มีบทบาท ร่วมในการกำหนดแนว ทิศทางการให้บริการ โดยการแสดงออกทางการเลือกตั้งคณะกรรมการบริหารงานสหกรณ์และ ในขณะที่เดียวกันสมาชิกก็เป็นผู้รับบริการจากสหกรณ์ด้วย จึงทำให้ระดับความพึงพอใจของ สมาชิกสหกรณ์ด้านการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวนโยบาย ของหน่วยเหนือในการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมฐานะ ทางเศรษฐกิจของสมาชิก โดยวิธีการร่วมกันดำเนินธุรกิจเพื่อประโยชน์ด้วยกัน ช่วยเหลือ ตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก

ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านข่าวสารของสหกรณ์ และด้านสภาพแวดล้อม การให้บริการ สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ สภาพจริง ปัจจุบันอาคารสำนักงานของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด เป็นอาคารคอนกรีตชั้นเดียวซึ่งสร้างอยู่ใน บริเวณเดียวกันกับสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด และหน่วยงานของตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งมีการสร้างอาคารต่อเนื่องกันหลายหลัง ทำให้พื้นที่คับแคบ ซึ่งทำให้การจัดสภาพ สิ่งแวดล้อมการให้บริการแก่สมาชิกมีข้อจำกัด ส่งผลให้สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับปานกลาง ซึ่งควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเท็จจริงสหกรณ์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในการให้บริการแก่สมาชิกในลักษณะแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ในแต่ละด้าน และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการสมาชิก แต่เนื่องจากข้อจำกัดด้านอาคาร สำนักงานจึงไม่สามารถจัดแบ่งสัดส่วนพื้นที่แยกงานแต่ละด้านออกจากกัน ได้อย่างชัดเจน จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้สมาชิกที่มาติดต่อเกิดความสับสน ไม่ทราบว่าจะติดต่อกับ เจ้าหน้าที่ท่านใด เมื่อสอบถามเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการใช้บริการสหกรณ์ เจ้าหน้าที่บางคนก็ อาจจะไม่สามารถให้รายละเอียดได้ เนื่องจากไม่ชำนาญในหน้าที่โดยตรง เมื่อแนะนำให้ไป ติดต่อกับเจ้าหน้าที่คนอื่นซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้านนั้นโดยตรง จึงอาจทำให้สมาชิก บางรายมองว่าเป็นการหลีกเลี่ยงบ้างเบี่ยงที่จะให้บริการ สหกรณ์ควรหาวิธีการแก้ไขปรับปรุง

2.3 ด้านข่าวสารของสหกรณ์ เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งอาจมีสาเหตุมา จากสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ สหกรณ์ค่อนข้างน้อย และขาดการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เป็นปัจจุบันหรือข่าวสารล่วงหน้า จึงทำให้สมาชิกไม่ทราบถึงการเคลื่อนไหวของกิจการสหกรณ์เท่าที่ควร ส่งผลให้สมาชิกมี ความพึงพอใจในระดับปานกลางแต่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในจำนวน 4 ด้านที่ทำการศึกษาในครั้ง นี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มี ต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาฬสินธุ์ จำกัด เมื่อ พ.ศ. 2546 พบว่า สมาชิก สหกรณ์มีปัญหาเรื่องการรับรู้ข่าวสาร และการไม่ได้รับรู้ข่าวสารของสหกรณ์ล่วงหน้า

3. ข้อเสนอแนะของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัด ร้อยเอ็ด จำกัด เมื่อนำมาเรียงลำดับความถี่ตามประเด็นเนื้อหา พบว่า สมาชิกมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ด้านการให้บริการ ให้สหกรณ์ขยายวงเงินกู้สามัญ/สามัญพิเศษเพิ่มขึ้น จากเดิม ปรับขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วขึ้น และเพิ่มเงินสวัสดิการด้านทุนการศึกษาบุตร ของสมาชิก

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สหกรณ์ควรปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้มีความกระตือรือร้นในการบริการสมาชิก ควรใช้กิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำช่วยเหลือสมาชิกในการมาใช้บริการ และให้เกิดสมาชิกผู้มาใช้บริการ

3.3 ด้านการข่าวสารของสหกรณ์ สหกรณ์ควรมีการประชุมสัมพันธ์ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ไว้ทุกสถานีตำรวจ และมีเจ้าหน้าที่ไว้เป็นตัวแทน ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสหกรณ์ประจำสถานีตำรวจทุกแห่ง

3.4 ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ สหกรณ์ควรปรับปรุงห้องน้ำให้เพียงพอ และเหมาะสมสำหรับบริการสมาชิก ควรปรับปรุงที่พักรอการรับบริการ และจัดสวัสดิการ เช่น น้ำดื่ม กาแฟ ไว้บริการสมาชิกที่มาใช้บริการให้เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์

1.1 สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ควรนำข้อมูลการศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ในครั้งนี้ เป็นข้อพิจารณาในการ วางแผนบริหารจัดการหน่วยงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่สมาชิก

1.2 สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด ควรดำเนินการสร้างเสริม คุณลักษณะที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่สมาชิก

1.3 สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด ควรเพิ่มความถี่และพิจารณา หาแนวทางในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสหกรณ์ให้เป็นปัจจุบันและทันสมัย

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของสหกรณ์

2.2 ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ให้บริการของสหกรณ์

2.3 ควรทำการศึกษาแนวทางการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในดำเนินงาน ของสหกรณ์