

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นครมหาสารคาม ต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นครมหาสารคาม จำกัด	
ผู้วิจัย	พรนภรณ์ อินทร์จันทร์ ปริญญา ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา)	
กรรมการที่ปรึกษา	ผศ.สมเกียรติ เกียรติเจริญ	ประธานกรรมการ
	ผศ.สิทธิชัย บุญหมั่น	กรรมการ
	อาจารย์ทัชชวณิช เหล่าสุวรรณ	กรรมการ

### มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2548

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจ ปัญหาและข้อเสนอแนะของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นครมหาสารคาม ต่อการให้บริการของ สหกรณ์ ออมทรัพย์นครมหาสารคาม จำกัด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นคร มหาสารคาม จำกัด จำนวน 384 คน ที่ได้มาด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS of Windows Version 10.0 สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-Test) โดยตั้งระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการวิจัย พบว่าระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นครมหาสารคาม ต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์นครมหาสารคาม จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อ จำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับ จากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รองลงมาคือด้าน การจัดสำนักงาน ด้านการจัดระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติและด้านการประชาสัมพันธ์

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างเพศและรายได้ พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน โดยเพศชาย มีระดับความพึงพอใจ มากกว่าเพศหญิง ส่วนสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์นครมหาสารคาม จำกัด โดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจมาก

ประเด็นที่มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ด้านการจัดสำนักงานคือ ที่จอดรถและที่อ่านหนังสือพิมพ์มีน้อย ด้านการจัดระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงาน คือ มีขั้นตอนมาก ค่าใช้จ่ายน้อย ด้านการประชาสัมพันธ์คือ เอกสารและการติดต่อกับสมาชิกมีน้อยเกินไป ส่วนข้อเสนอแนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คือ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่บริการ ด้านการจัดสำนักงาน คือ ควรจัดที่จอดรถและปรับปรุงภูมิทัศน์รอบสำนักงาน ด้านการจัดระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงาน คือ ควรเพิ่มช่วงเวลาการให้บริการหรือจัดเจ้าหน้าที่ออกบริการแต่ละอำเภอ ด้านการประชาสัมพันธ์ คือ ควรเพิ่มเอกสารประชาสัมพันธ์ และเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์แต่ละฝ่ายให้มากขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**Title** :A Study of the Satisfaction of the Members with the Service of The  
Maha Sarakham Teachers Thrift Co-operative Limited.

**Author** :Mrs. Pornnaparat Inchan **Degree**:M.A. (Social Sciences for Development)

**Advisors** : Asist.Prof . Somkiet Kietjareon **chairman**

Asist.Prof . Sithichai Budman **committee**

Mr. Thatchawat Laosuwan **committee**

**Rajabhat Maha Sarakham University, 2005**

### **Abstract**

The purposes of the research were to survey and compare the satisfaction of the members with the service of The Maha Sarakham Teachers Thrift Co-operative Limited including their opinion about problems and suggestions. The samples were 384 members of the co-operative who came to work for the service at the co-operative. They were selected by accidental random sampling technique. The research instrument used for data Collection was the questionnaire and analyzed by the SPSS for Windows Program. The statistics used were frequency , percentage, mean, standard deviation and *t*-test with the statistical significance at the level of 0.05

The finding revealed that the satisfactory level of the members with the service of the co-operative both as a whole and each aspect was high. They were the service of the officers ,the office management and the information service, respectively.

In regarding to comparing the satisfaction as a whole , it indicated that the satisfaction of the members who were different in sexes and monthly income was not different at the significant level of 0.05 As regard to the aspect, it indicated that the level of the satisfaction of male members with the service of the officers was higher that of the female members' .The satisfaction of the members with different monthly income was not different with the statistical significance at the level of 0.05 and the satisfaction with four aspects was high

The problems concerning the service mentioned by the members were the numbers of the officers, the parking area and the newspaper service, the steps of the service and the information services. As for the suggestions, the members mentioned that the co-operative should have more officers, the parking area and the environment should be improved, and also the co-operative should contribute its service in the districts, the sign of directions inside the building should be clearer and more noticeable.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY