

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

N แทน จำนวนประชากร

ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 350 ฉบับ ดำเนินการตรวจ ให้คะแนนตามเกณฑ์ แล้วนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป นำเสนอผล การวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามตามลักษณะตัวแปรอิสระ แล้วหา ค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด เป็นรายชื่อ รายด้าน และโดยรวมทุกด้าน โดย การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออม ทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียงลำดับความถี่ในแต่ละ ประเด็น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และชั้นยศ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และชั้นยศ

สถานภาพของสมาชิกสหกรณ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	318	90.9
หญิง	32	9.1
รวม	350	100
อายุ		
20-40 ปี	172	49.1
41-60 ปี	178	50.9
รวม	350	100
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา	62	17.7
ปริญญาตรี	255	72.9
สูงกว่าปริญญาตรี	33	9.4
รวม	350	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
7,000-10,000 บาท	29	8.3
10,001-20,000 บาท	205	58.6
20,001 บาทขึ้นไป	116	33.1
รวม	350	100

ตารางที่ 3 (ต่อ)

สถานภาพของสมาชิกสหกรณ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับชั้นยศ		
ชั้นสัญญาบัตร	84	24
ชั้นประทวน	266	76
รวม	350	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ เป็นเพศชาย 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 คิดเป็นร้อยละ 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 จำแนกตามชั้นยศ เป็นตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 24 เป็นตำรวจชั้นประทวน จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 76

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมและรายด้าน

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ตามเกณฑ์การให้คะแนนจากการตอบแบบสอบถามปรากฏผลดังตารางที่ 4-8

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการ	3.66	0.97	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.23	0.97	ปานกลาง
3. ด้านข่าวสารของสหกรณ์	2.84	1.05	ปานกลาง
4. ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ	3.45	0.94	ปานกลาง
รวม	3.31	1.04	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่าสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.04 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าสมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านข่าวสารของสหกรณ์และด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ดังนี้ ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 3.66$) ด้านด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ($\bar{X} = 3.45$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.23$) ด้านข่าวสารของสหกรณ์ ($\bar{X} = 2.84$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด
ด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. จำนวนเงินกู้ยืมเพื่อเหตุฉุกเฉินมีความเหมาะสม	3.91	0.93	มาก
2. จำนวนเงินกู้สามัญและสามัญพิเศษมีความเหมาะสม	3.70	1.09	มาก
3. ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว	3.75	0.90	มาก
4. หุ่นสะสมรายเดือน	3.84	1.05	มาก
5. การช่วยเหลือเงินทุนสาธารณะประโยชน์	3.58	0.80	มาก
6. การช่วยเหลือเงินทุนการศึกษาบุตร	3.27	0.85	ปานกลาง
7. เงินสงเคราะห์ศพแก่สมาชิกและคู่สมรส	3.53	1.02	มาก
รวม	3.66	0.97	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด มีความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .97 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ และปานกลาง จำนวน 1 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ จำนวนเงินกู้ยืมเพื่อเหตุฉุกเฉินมีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.91$) หุ่นสะสมรายเดือน ($\bar{X}=3.84$) ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว ($\bar{X}=3.75$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครหลวงตำรวจอำนวยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพอ่อนโยน เป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	2.94	0.90	ปานกลาง
2. การใช้กิริยาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ	2.92	0.99	ปานกลาง
3. ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำช่วยเหลือ	3.28	0.84	ปานกลาง
4. ความเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือแก่สมาชิกที่มีปัญหาในการใช้บริการ	3.34	0.90	ปานกลาง
5. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	3.83	0.91	มาก
6. ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ รับฟังข้อเสนอแนะ และรับพิจารณาปรับปรุงแก้ไข	3.04	0.98	ปานกลาง
รวม	3.23	0.97	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครหลวงตำรวจอำนวยการจังหวัดร้อยเอ็ด 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 ($\bar{X}=3.28$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านข่าวสารของสหกรณ์

ด้านข่าวสารของสหกรณ์	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดบอร์ดประกาศข่าวสารของสหกรณ์	2.86	1.05	ปานกลาง
2. การแจ้งข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ	2.86	1.07	ปานกลาง
3. การใช้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร	2.65	1.03	ปานกลาง
4. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างต่อเนื่อง	2.90	0.97	ปานกลาง
5. การแจกจ่ายเอกสารของสหกรณ์	2.75	1.09	ปานกลาง
6. การให้คำแนะนำเพิ่มเติมเมื่อสมาชิกเข้าไปใช้บริการ	3.04	1.00	ปานกลาง
7. การได้รับการแจ้งข่าวสารจากกรรมการสหกรณ์	2.81	1.07	ปานกลาง
รวม	2.84	1.05	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด มีความพึงพอใจด้านข่าวสารของสหกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ การให้คำแนะนำเพิ่มเติมเมื่อสมาชิกเข้าไปใช้บริการ ($\bar{X}=3.04$) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=2.90$) การจัดบอร์ดประกาศข่าวสารของสหกรณ์ และการแจ้งข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ($\bar{X}=2.86$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด
ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ

ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้ง การคมนาคมสะดวกและโคเด่น	3.53	0.91	มาก
2. ใกล้แหล่งชุมชน ร้านค้า ส่วนราชการ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.72	0.90	มาก
3. การจัดป้ายสัญลักษณ์แสดงตำแหน่งของฝ่ายต่างๆ	3.44	0.97	ปานกลาง
4. ความสะอาดเป็นระเบียบของสำนักงาน	3.68	0.85	มาก
5. การจัดที่นั่งพักรอรับบริการ	3.36	0.90	ปานกลาง
6. การจัดบริการน้ำดื่ม อย่างเพียงพอ มีห้องน้ำสำหรับบริการสมาชิกอย่างเพียงพอ	2.96	0.88	ปานกลาง
รวม	3.31	1.04	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.04 เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ และปานกลาง จำนวน 3 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ใกล้แหล่งชุมชน ร้านค้า ส่วนราชการ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ($\bar{X}=3.72$) ความสะอาดเป็นระเบียบของสำนักงาน ($\bar{X}=3.68$) สถานที่ตั้ง การคมนาคมสะดวกและโคเด่น ($\bar{X}=3.53$)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำแนกตามสถานภาพของสมาชิก ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและชั้นยศ ปรากฏผลดังตารางที่

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับ การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตาม เพศ

ความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับ การให้บริการของสหกรณ์	เพศ					
	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D	ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการ	3.63	0.96	มาก	3.91	1.05	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.21	0.97	ปานกลาง	3.41	0.97	ปานกลาง
3. ด้านข่าวสารของสหกรณ์	2.81	1.04	ปานกลาง	3.13	1.08	ปานกลาง
4. ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ	3.47	0.93	ปานกลาง	3.17	0.97	ปานกลาง
รวม	3.27	1.03	ปานกลาง	3.42	1.07	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำแนกตามเพศ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ตามลำดับพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านข่าวสารของสหกรณ์ และด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตาม อายุ

ความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์	อายุ					
	ช่วงอายุ 20-40 ปี			ช่วงอายุ 41-60 ปี		
	\bar{X}	S.D	ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการ	3.47	0.97	ปานกลาง	3.83	0.95	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.09	0.95	ปานกลาง	3.36	0.92	ปานกลาง
3. ด้านข่าวสารของสหกรณ์	2.63	1.05	ปานกลาง	3.06	0.99	ปานกลาง
4. ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ	3.22	0.94	ปานกลาง	3.66	0.87	มาก
รวม	3.09	1.04	ปานกลาง	3.48	0.99	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำแนกตามอายุ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยตามลำดับพบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีช่วงอายุ 20-40 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 4 ด้าน สมาชิกสหกรณ์ที่มีช่วงอายุ 41-60 ปี มีความพึงพอใจด้านการให้บริการและด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านข่าวสารของสหกรณ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับ การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์	ระดับการศึกษา								
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการ	3.63	1.27	มาก	3.64	0.88	มาก	3.77	1.02	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.98	1.20	ปานกลาง	3.30	0.88	ปานกลาง	3.09	1.06	ปานกลาง
3. ด้านข่าวสารของสหกรณ์	2.79	1.29	ปานกลาง	2.88	0.97	ปานกลาง	2.61	1.06	ปานกลาง
4. ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ	3.53	1.00	มาก	3.39	0.90	ปานกลาง	3.75	0.98	มาก
รวม	3.23	1.26	ปานกลาง	3.30	0.96	ปานกลาง	3.30	1.14	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยตามลำดับพบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านการให้บริการและด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านข่าวสารของสหกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง สมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านข่าวสารของสหกรณ์และด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง สมาชิกที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความ

พึงพอใจด้านการให้บริการและด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านข่าวสารของสหกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์	รายได้								
	7,000-10,000 บาท			10,001-20,000 บาท			20,001 บาทขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการ	4.21	0.86	มาก	3.51	0.97	มาก	3.77	0.95	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.69	0.73	มาก	3.26	0.90	ปานกลาง	3.05	1.10	ปานกลาง
3. ด้านข่าวสารของสหกรณ์	3.07	0.98	ปานกลาง	3.03	0.92	ปานกลาง	2.44	1.14	น้อย
4. ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ	3.90	0.82	มาก	3.45	0.94	ปานกลาง	3.33	0.92	ปานกลาง
รวม	3.71	0.96	มาก	3.31	0.96	ปานกลาง	3.15	1.15	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวมทั้ง 4 ด้าน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.71$) เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจรายด้านจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสภาพแวดล้อม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านข่าวสารของสหกรณ์มีความพึง

พอใจอยู่ในระดับปานกลาง สมาชิกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.31$) เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจรายด้านจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านข่าวสารของสหกรณ์และด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สมาชิกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.15$) เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจรายด้านจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านข่าวสารของสหกรณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตาม ชั้นยศ

ความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์	ชั้นยศ					
	ชั้นประทวน			ชั้นสัญญาบัตร		
	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการ	3.82	0.7	มาก	3.60	1.03	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.53	0.86	มาก	3.13	0.98	ปานกลาง
3. ด้านข่าวสารของสหกรณ์	2.62	0.94	ปานกลาง	2.91	1.07	ปานกลาง
4. ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ	3.75	0.85	มาก	3.22	0.94	ปานกลาง
รวม	3.42	0.99	ปานกลาง	3.24	1.04	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จำแนกตามชั้นยศ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน

อยู่ในระดับปานกลาง โดยสมาชิกสหกรณ์ที่เป็นตำรวจชั้นประทวนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจรายด้านจากมากไปหาน้อยพบว่า มีความพึงพอใจด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านข่าวสารของสหกรณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สมาชิกสหกรณ์ที่เป็นตำรวจชั้นสัญญาบัตร มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจรายด้านจากมากไปหาน้อยพบว่า มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านข่าวสารของสหกรณ์ และด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษานำข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น เมื่อพิจารณาประเด็นเนื้อหาที่มีความถี่ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป นำมาเรียงลำดับและความถี่รายด้าน ปรากฏผลดังตารางที่ 14-17

ตารางที่ 14 ข้อเสนอแนะของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการให้บริการ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ	ความถี่
1.	ให้ขยายวงเงินกู้สามัญ/สามัญพิเศษเพิ่มขึ้นจากเดิม	158
2.	ควรปรับขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วขึ้น	72
3.	ควรเพิ่มเงินสวัสดิการสมาชิกและทุนการศึกษาบุตร	64
4.	ควรเพิ่มเพดานการกู้ยืมเงินเพื่อเหตุฉุกเฉิน	62
5.	ควรมีโครงการให้กู้ยืมสินเชื่อบ้านพักอาศัย	41
6.	ไม่ควรตั้งบงบสาธารณประโยชน์ไว้สูงเกินไป	20
7.	ควรจำกัดเพดานเงินหุ้นสะสมรายเดือน	19

จากตารางที่ 14 พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีข้อเสนอแนะต่อสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการให้บริการ เรียงลำดับประเด็นที่มีความถี่มากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ ให้ขยายวงเงินกู้สามัญ/สามัญพิเศษเพิ่มขึ้นจากเดิม ควรปรับขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วขึ้น ควรเพิ่มเงินสวัสดิการด้านทุนการศึกษาบุตรของสมาชิก

ตารางที่ 15 ข้อเสนอแนะของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำราวจุทธจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความถี่
1	ควรปรับปรุงให้มีความกระตือรือร้นในการบริการสมาชิก	121
2	ควรใช้กิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือสมาชิกในการมาใช้บริการ	116
3	ควรให้เกียรติสมาชิกผู้มาใช้บริการ	58
4	ควรจัดลำดับการให้บริการ	52
5	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ควรให้เป็นเอกลักษณ์ เพื่อแสดงให้สมาชิกทราบว่า เป็นเจ้าหน้าที่สหกรณ์	43

จากตารางที่ 15 พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีข้อเสนอแนะต่อสหกรณ์ออมทรัพย์
 ตำราวจุทธจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรียงลำดับประเด็นที่มีความถี่มาก
 3 ลำดับ ได้แก่ ควรปรับปรุงให้มีความกระตือรือร้นในการบริการสมาชิก ควรใช้กิริยาวาจาที่
 สุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำช่วยเหลือสมาชิกในการมาใช้บริการ และควรให้
 เกียรติสมาชิกผู้มาใช้บริการ

ตารางที่ 16 ข้อเสนอแนะของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
 ดำรงภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านข่าวสารของสหกรณ์

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะด้านข่าวสารของสหกรณ์	ความถี่
1	ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่าที่เป็นอยู่	74
2	ควรมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ไว้ทุกสถานีดำรง	70
3	ควรมีเจ้าหน้าที่ไว้เป็นตัวแทนประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของสหกรณ์ประจำสถานีดำรงทุกแห่ง	68
4	ควรจัดทำเอกสารข่าวสารสหกรณ์ส่งถึงสมาชิก โดยตรงเป็นครั้งคราวตามความจำเป็น	12

จากตารางที่ 16 พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีข้อเสนอแนะต่อสหกรณ์ออมทรัพย์
 ดำรงภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านข่าวสารของสหกรณ์ เรียงลำดับประเด็นที่มีความถี่มาก
 3 ลำดับ ได้แก่ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ ควรมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ไว้
 ทุกสถานีดำรง และควรมีเจ้าหน้าที่ไว้เป็นตัวแทนประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสหกรณ์ประจำ
 สถานีดำรงทุกแห่ง

ตารางที่ 17 ข้อเสนอแนะของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
 ดำรงจรรยาบรรณจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ	ความถี่
1.	ควรปรับปรุงห้องน้ำให้เพียงพอและเหมาะสมสำหรับบริการสมาชิก	50
2.	ควรปรับปรุงที่พักรอการรับบริการ	38
3.	ควรจัดสวัสดิการ เช่น น้ำดื่ม กาแฟ ไว้บริการสมาชิกที่มาใช้บริการให้เพียงพอ	37
4.	ควรจัดทำแผนผังหรือป้ายชื่อประจำที่ทำงานของเจ้าหน้าที่ให้เห็นได้ชัดเจน เพื่อจะได้รู้ว่าเจ้าหน้าที่ท่านใดรับผิดชอบหน่วยงานใด	19

จากตารางที่ 17 สมาชิกสหกรณ์มีข้อเสนอแนะต่อสหกรณ์ออมทรัพย์ดำรงจรรยาบรรณจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ เรียงลำดับประเด็นที่มีความถี่มากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ ควรปรับปรุงห้องน้ำให้เพียงพอและเหมาะสมสำหรับบริการสมาชิกควรปรับปรุงที่พักรอการรับบริการ และควรจัดสวัสดิการ เช่น น้ำดื่ม กาแฟ ไว้บริการสมาชิกที่มาใช้บริการให้เพียงพอ