

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพประกอบ	ฉ
สารบัญตารางภาคผนวก	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการศึกษา	3
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	15
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	20
การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	35

หัวเรื่อง	หน้า
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
การวิเคราะห์ข้อมูล	37
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	37
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	40
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	57
วัตถุประสงค์การศึกษา	57
สรุปผลการศึกษา	57
อภิปรายผลการศึกษา	62
ข้อเสนอแนะ	64
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก	67
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด	67
ภาคผนวก ข ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ของการ ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด กับข้อคำถาม	74
ภาคผนวก ค ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	77
ประวัติผู้ศึกษา	79

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนประชากรที่ได้จากการสุ่มขั้นที่ 1	33
2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	34
3 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน และชั้นยศ	41
4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการ ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 ด้าน	43
5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการ ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการให้บริการ	44
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการ ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	45
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการ ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัดด้านข่าวสารของ สหกรณ์	46
8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการ ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ	47
9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการ ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตาม เพศ	48
10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการ ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตาม อายุ	49

ตารางที่

หน้า

11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตาม ระดับการศึกษา	50
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	51
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตาม ชั้นยศ	52
14	ข้อเสนอแนะของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านการให้บริการ	53
15	ข้อเสนอแนะของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	54
16	ข้อเสนอแนะของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านข่าวสารของสหกรณ์	55
17	ข้อเสนอแนะของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ	56

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 องค์ประกอบของความพึงพอใจ	11
2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับการบริการ	12
3 ความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ชั้นของมาสโลว์	18
4 กรอบแนวคิดในการศึกษา	31

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่

หน้า

- 1 ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ของการให้บริการ
ของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด กับข้อคำถาม 75
- 2 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 78