

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจของสมาชิกต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอชูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ได้ทำการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสมาชิกผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอชูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 327 ราย ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิก ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงานในบริษัท มูลค่าของหุ้นที่สมาชิกถืออยู่ จำนวนเงินที่ฝากในแต่ละเดือน วงเงินกู้ยืมครั้งล่าสุดของสมาชิก และระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ไทยโอชูก้าจนถึงปัจจุบัน ดังตารางที่ 4.1-4.11

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ระดับความสำคัญของสมาชิกต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัทไทยโอชูก้า จำกัด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(มูลค่าหุ้นและเงินกู้) ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงาน/บุคคลของสหกรณ์ กระบวนการให้บริการ และลักษณะสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.12-4.18

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัทไทยโอชูก้า จำกัด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(เงินฝาก มูลค่าหุ้น และเงินกู้) ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงาน/บุคคลของสหกรณ์ กระบวนการให้บริการ และลักษณะสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.19-4.25

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความสำคัญกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัทไทยโอชูก้า จำกัด ดังได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.26-4.33

ส่วนที่ 5 ข้อมูลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัทไทยโอชูก้า จำกัด ในแต่ละQuadrants ดังได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.34-4.45

ส่วนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ดังได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.46

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิก

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของสมาชิก จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	146	44.6
หญิง	181	55.4
<b>รวม</b>	<b>327</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่าสมาชิกเป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.4 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของสมาชิก จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18-25 ปี	40	12.2
26-35 ปี	142	43.4
36-45 ปี	107	32.7
46-55 ปี	38	11.6
<b>รวม</b>	<b>327</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่าสมาชิกมีอายุ 26-35 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.4 รองลงมาคืออายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.7 อายุ 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.2 และอายุ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของสมาชิก จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	147	45.0
สมรส	154	47.1
หม้าย/ หย่า	26	8.0
<b>รวม</b>	<b>327</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่าสมาชิกมีสถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมาคือ มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 45.0 และมีสถานภาพหม้าย/ หย่า คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของสมาชิก จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมต้น	80	24.5
มัธยมปลาย/ ปวช	126	38.5
ปวส/ อนุปริญญา	40	12.2
ปริญญาตรี	69	21.1
สูงกว่าปริญญาตรี	12	3.7
<b>รวม</b>	<b>327</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่าสมาชิกส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมปลาย/ ปวช มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาคือ ระดับมัธยมต้น คิดเป็นร้อยละ 24.5 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 21.1 ระดับปวส/ อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 12.2 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของสมาชิก จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานฝ่ายผลิต/ ควบคุมคุณภาพ/ ซ่อมบำรุง	198	60.6
พนักงานประจำสำนักงาน	66	20.2
หัวหน้างานประจำแผนก/ ฝ่าย	56	17.1
ผู้จัดการ/ ผู้บริหาร	7	2.1
<b>รวม</b>	<b>327</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่าสมาชิกส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานฝ่ายผลิต/ ควบคุมคุณภาพ/ ซ่อมบำรุง คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมาคือ พนักงานประจำสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 20.2 หัวหน้างานประจำแผนก/ ฝ่าย คิดเป็นร้อยละ 17.1 และผู้จัดการ/ ผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของสมาชิก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	90	27.5
10,001-20,000 บาท	161	49.2
20,001-30,000 บาท	50	15.3
30,001-40,000 บาท	15	4.6
มากกว่า 40,000 บาท	11	3.4
<b>รวม</b>	<b>327</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่าสมาชิกส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.6 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของสมาชิก จำแนกตามอายุการทำงานกับบริษัท

อายุการทำงานกับบริษัท	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ปี	39	11.9
3-5 ปี	68	20.8
6-8 ปี	46	14.1
9-11 ปี	28	8.6
มากกว่า 11 ปีขึ้นไป	146	44.6
<b>รวม</b>	<b>327</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่าสมาชิกมีอายุการทำงานกับบริษัทมากกว่า 11 ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.6 รองลงมาคือ มีอายุการทำงานกับบริษัท 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.8 มีอายุการทำงานกับบริษัท 6-8 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.1 มีอายุการทำงานกับบริษัทน้อยกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.9 และมีอายุการทำงานกับบริษัท 9-11ปี คิดเป็นร้อยละ 8.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของสมาชิก จำแนกตามมูลค่าหุ้นของสมาชิกสหกรณ์

มูลค่าหุ้นของสมาชิก	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท	124	37.9
30,001-60,000 บาท	57	17.4
60,001-90,000 บาท	54	16.5
90,001-120,000 บาท	28	8.6
มากกว่า 120,000 บาท	64	19.6
<b>รวม</b>	<b>327</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่าสมาชิกส่วนใหญ่มีมูลค่าหุ้นของสหกรณ์ออมทรัพย์น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.9 รองลงมาคือ มูลค่าหุ้นของสหกรณ์ออมทรัพย์มากกว่า 120,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.6 มูลค่าหุ้นของสหกรณ์ออมทรัพย์ 30,001-60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.4 มูลค่าหุ้นของสหกรณ์ออมทรัพย์ 60,001-90,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.5 และมีมูลค่าหุ้นของสหกรณ์ออมทรัพย์ 90,001-120,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของสมาชิก จำแนกตามจำนวนเงินที่สมาชิกฝากกับสหกรณ์ออมทรัพย์ในแต่ละเดือน

จำนวนเงินที่สมาชิกฝากในแต่ละเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1,000 บาท	155	47.4
1,001-5,000 บาท	164	50.2
5,001-10,000 บาท	7	2.1
10,001-15,000 บาท	1	0.3
<b>รวม</b>	<b>327</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่าสมาชิกส่วนใหญ่มีจำนวนเงินที่ฝากสหกรณ์ออมทรัพย์ในแต่ละเดือน 1,001-5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.2 รองลงมาคือ จำนวนเงินที่ฝากสหกรณ์ออมทรัพย์ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.4 จำนวนเงินที่ฝากสหกรณ์ออมทรัพย์ 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.1 และมีจำนวนเงินที่ฝากสหกรณ์ออมทรัพย์ 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของสมาชิก จำแนกตามวงเงินกู้ยืมครั้งล่าสุดของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์

วงเงินกู้ยืมของสมาชิก	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30,000 บาท	137	41.9
30,000-60,000 บาท	80	24.5
60,001-90,000 บาท	14	4.3
90,001-120,000 บาท	24	7.3
มากกว่า 120,000 บาท	72	22.0
<b>รวม</b>	<b>327</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่าสมาชิกส่วนใหญ่ใช้บริการกู้ยืมเงินครั้งล่าสุดจากสหกรณ์ออมทรัพย์ต่ำกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.9 รองลงมาคือ ใช้บริการกู้ยืมเงินครั้งล่าสุดจากสหกรณ์ออมทรัพย์ 30,000 -60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.5 ใช้บริการกู้ยืมเงินครั้งล่าสุดจากสหกรณ์ออมทรัพย์มากกว่า 120,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.0 ใช้บริการกู้ยืมเงินครั้งล่าสุดจากสหกรณ์ออมทรัพย์

90,001-120,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.3 และใช้บริการกู้ยืมเงินครั้งล่าสุดจากสหกรณ์ออมทรัพย์ 60,001-90,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของสมาชิก จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ปี	70	21.4
2-5 ปี	107	32.7
6-9 ปี	65	19.9
10-12 ปี	30	9.2
มากกว่า 12 ปีขึ้นไป	55	16.8
<b>รวม</b>	<b>327</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่าสมาชิกส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 2-5 ปี คิดเป็น ร้อยละ 32.7 รองลงมาคือ มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.4 มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.9 มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 12 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.8 และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 10-12 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.2 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสมาชิก  
ผู้ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการ  
ด้านผลิตภัณฑ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
มีบริการฝาก-ถอนเงินคล้าย กับธนาคารพาณิชย์	1 (0.3)	4 (1.2)	193 (59.0)	102 (31.2)	27 (8.3)	327 (100.0)	3.46 (ปานกลาง)	9
มีเงินกู้หลาย ประเภท เช่น เงินกู้สามัญ เงินกู้เพื่อเหตุ ฉุกเฉิน ตรงตาม ความ ต้องการของสมาชิก	0 (0.0)	5 (1.5)	81 (24.8)	187 (57.2)	54 (16.5)	327 (100.0)	3.89 (มาก)	1
ข้อกำหนดของสหกรณ์ใน การให้สมาชิกกู้ยืมเงินแต่ ละประเภทมีความ เหมาะสม	2 (0.6)	7 (2.1)	109 (33.3)	171 (52.3)	38 (11.7)	327 (100.0)	3.72 (มาก)	4
ข้อกำหนดของสหกรณ์ใน การให้มีบุคคลค้ำประกันใน การกู้เงิน ของสมาชิก ประเภทเงินกู้สามัญมีความ เหมาะสม	4 (1.2)	1 (0.3)	123 (37.6)	161 (49.2)	38 (11.6)	327 (100.0)	3.70 (มาก)	6
สามารถกู้เงินเพิ่มได้ตาม ข้อบังคับสหกรณ์	0 (0.0)	8 (2.4)	124 (37.9)	164 (50.2)	31 (9.5)	327 (100.0)	3.67 (มาก)	7
อัตราขั้นต่ำของการสะสม เงินในลักษณะหุ้นมีความ เหมาะสม	0 (0.0)	3 (0.9)	117 (35.8)	180 (55.0)	27 (8.3)	327 (100.0)	3.71 (มาก)	5
วิธีการสะสมเงินของ สมาชิกกำหนดเป็นราย เดือนตามอัตราเงินได้ราย เดือนของสมาชิกมีความ เหมาะสม	0 (0.0)	4 (1.2)	107 (32.7)	187 (57.2)	29 (8.9)	327 (100.0)	3.74 (มาก)	3



ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการ  
ด้านผลิตภัณฑ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัท ไทยโอซูซ่า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร(ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ประเภทสวัสดิการที่ สหกรณ์จัดให้แก่สมาชิกมี ความเหมาะสม	0 (0.0)	6 (1.8)	155 (47.4)	147 (45.0)	19 (5.8)	327 (100.0)	3.55 (มาก)	8
มีการให้เงินปันผลกับ สมาชิกทุกปี	0 (0.0)	0 (0.0)	103 (31.5)	156 (47.7)	68 (20.8)	327 (100.0)	3.89 (มาก)	1
ข้อกำหนดที่สมาชิกจะถอน ค่าหุ้นได้เมื่อลาออกหรือ เสียชีวิตเท่านั้นมีความ เหมาะสม	21 (6.4)	18 (5.5)	123 (37.6)	129 (39.4)	36 (11.0)	327 (100.0)	3.43 (ปานกลาง)	10
มีการอนุมัติเงินกู้ตามวงเงิน ที่สมาชิกยื่นขอ	0 (0.0)	6 (1.8)	95 (29.1)	187 (57.2)	39 (11.9)	327 (100.0)	3.79 (มาก)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>3.69</b> (มาก)	

จากตารางที่ 4.12 พบว่าสมาชิกมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่สมาชิกมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก คือ มีเงินกู้หลาย ประเภท เช่น เงินกู้สามัญ เงินกู้เพื่อเหตุผลเงินตรงตามความต้องการของสมาชิกและมีการให้เงินปันผลกับสมาชิกทุกปี (ค่าเฉลี่ย 3.89) ในสัดส่วนที่เท่ากัน มีการอนุมัติเงินกู้ตามวงเงินที่สมาชิกยื่นขอ(ค่าเฉลี่ย 3.79) วิธีการสะสมเงินของสมาชิกกำหนดเป็นรายเดือนตามอัตราเงินได้รายเดือนของสมาชิกมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.74) ข้อกำหนดของสหกรณ์ในการให้สมาชิกกู้ยืมเงินแต่ละประเภทมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.72) อัตราขั้นต่ำของการสะสมเงินในลักษณะหุ้นมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.71) ข้อกำหนดของสหกรณ์ในการให้มีบุคคลค้ำประกันในการกู้เงิน ของสมาชิก ประเภทเงินกู้สามัญมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.70) สามารถกู้เงินเพิ่มได้ตามข้อบังคับสหกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ประเภทสวัสดิการที่สหกรณ์จัดให้แก่สมาชิกมีความเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 3.55) ยกเว้นปัจจัยย่อยที่สมาชิกมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง คือ มีบริการฝาก-ถอนเงินคล้อย

กับธนาคารพาณิชย์ (ค่าเฉลี่ย 3.46) และข้อกำหนดที่สมาชิกจะถอนค่าหุ้นได้เมื่อลาออกหรือเสียชีวิต เท่านั้นมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.43) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคาของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัท ไทย โอชูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

ด้านราคา	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากใน ปัจจุบันสูงกว่าธนาคารพาณิชย์	0 (0.0)	9 (2.8)	185 (56.6)	99 (30.3)	34 (10.4)	327 (100.0)	3.48 (ปานกลาง)	5
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภท สามัญต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์	2 (0.6)	11 (3.4)	153 (46.8)	124 (37.9)	37 (11.3)	327 (100.0)	3.56 (มาก)	4
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภท ลูกเงินเหมาะสม	0 (0.0)	7 (2.1)	130 (39.8)	160 (48.9)	30 (9.2)	327 (100.0)	3.65 (มาก)	3
มีอัตราการจ่ายเงินปันผลให้แก่ สมาชิกที่เหมาะสม	0 (0.0)	5 (1.5)	110 (33.6)	178 (54.4)	34 (10.4)	327 (100.0)	3.74 (มาก)	1
ผลตอบแทนเงินให้กู้ (เฉลี่ยคืน)เหมาะสม	0 (0.0)	13 (4.0)	129 (39.4)	139 (42.5)	46 (14.1)	327 (100.0)	3.67 (มาก)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>3.62</b> (มาก)	

จากตารางที่ 4.13 พบว่าสมาชิกมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อบริการย่อยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บัญชีย่อยที่มีสมาชิกค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญด้านราคาในระดับมาก คือ มีอัตราการจ่ายเงินปันผลให้แก่สมาชิกที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.74) ผลตอบแทนเงินให้กู้(เฉลี่ยคืน)เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.67) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทลูกเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.65) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทสามัญต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์ (ค่าเฉลี่ย 3.56) ยกเว้นบัญชีย่อยที่สมาชิกมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญด้านราคาในระดับปานกลาง คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากในปัจจุบันสูงกว่าธนาคารพาณิชย์ (ค่าเฉลี่ย 3.48) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการ  
ด้านการจัดจำหน่ายของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอชูแก้ว จำกัด  
จังหวัดสมุทรสาคร

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่ตั้งและอาคาร สำนักงานของสหกรณ์มี ความสะดวกในการติดต่อ	0 (0.0)	5 (1.5)	128 (39.1)	134 (41.0)	60 (18.3)	327 (100.0)	3.76 (มาก)	1
การจัดเก็บเอกสาร/ ทรัพย์สิน มีความปลอดภัย	2 (0.6)	4 (1.2)	105 (32.1)	150 (45.9)	66 (20.2)	327 (100.0)	3.68 (มาก)	2
ช่วงเวลาในการเปิด-ปิดทำ การมีความเหมาะสม	5 (1.5)	7 (2.1)	112 (34.3)	175 (53.5)	28 (8.6)	327 (100.0)	3.65 (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>3.70</b> (มาก)	

จากตารางที่ 4.14 พบว่าสมาชิกมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญส่วนประสมการตลาดบริการต่อทุกปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่สมาชิกมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก คือ สถานที่ตั้งและอาคารสำนักงานของสหกรณ์มีความสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.76) การจัดเก็บเอกสาร/ทรัพย์สิน มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.68) และช่วงเวลาในการเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการ  
ด้านการส่งเสริมการตลาดของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอเชูก้า จำกัด  
จังหวัดสมุทรสาคร

ด้าน การ ส่ง เสริม การตลาด	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ต่างๆเช่นสิ่งพิมพ์/ วารสาร ของบริษัท	7 (2.1)	40 (12.2)	167 (51.1)	99 (30.3)	14 (4.3)	327 (100.0)	3.22 (ปานกลาง)	4
มีการให้ข้อมูลข่าวสารและ ความเคลื่อนไหวทันต่อ เหตุการณ์	7 (2.1)	24 (7.3)	173 (52.9)	109 (33.3)	14 (4.3)	327 (100.0)	3.30 (ปานกลาง)	3
มีการแจกของสมนาคุณ สำหรับผู้ใช้บริการตาม เงื่อนไขที่กำหนด	0 (0.0)	20 (6.1)	161 (49.2)	121 (37.0)	25 (7.6)	327 (100.0)	3.46 (ปานกลาง)	1
การแจ้งข่าวสารให้สมาชิก ทราบภายหลังมีการประชุม ของ คณะกรรมการสหกรณ์ ออมทรัพย์ทุกสองเดือน	10 (3.1)	22 (6.7)	139 (42.5)	129 (39.4)	27 (8.3)	327 (100.0)	3.43 (ปานกลาง)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>3.35</b> (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.15 พบว่าสมาชิกมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญส่วนประสมการตลาดบริการต่อทุกปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่สมาชิกมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง คือ มีการแจกของสมนาคุณสำหรับผู้ใช้บริการตามเงื่อนไขที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.46) การแจ้งข่าวสารให้สมาชิกทราบภายหลังมีการประชุมของ คณะกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ทุกสองเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.43) มีการให้ข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.30) มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ต่างๆเช่นสิ่งพิมพ์/ วารสารของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.22) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้าน  
บุคลากรของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทย โอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

ด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์มี ความรู้และสามารถให้ คำแนะนำแก่สมาชิก เกี่ยวกับสหกรณ์	0 (0.0)	11 (3.4)	113 (34.6)	175 (53.5)	28 (8.6)	327 (100.0)	3.67 (มาก)	2
เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีอัตราเสีย ดี ในการให้ คำแนะนำ	1 (0.3)	8 (2.4)	124 (37.9)	158 (48.3)	36 (11.0)	327 (100.0)	3.67 (มาก)	2
เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ ให้บริการกับสมาชิกเป็น อย่างดี รวดเร็ว ถูกต้อง	4 (1.2)	6 (1.8)	118 (36.1)	172 (52.6)	27 (8.3)	327 (100.0)	3.65 (มาก)	3
เจ้าหน้าที่สหกรณ์ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอ ต่อการให้บริการ	0 (0.0)	8 (2.4)	102 (31.2)	193 (59.0)	24 (7.3)	327 (100.0)	3.71 (มาก)	1
คณะกรรมการสหกรณ์มี ประสบการณ์ในการทำงาน ร่วมกันเป็นทีมเพื่ออนุมัติ เรื่องการกู้เงินของสมาชิก	1 (0.3)	9 (2.8)	135 (41.3)	157 (48.0)	25 (7.6)	327 (100.0)	3.60 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>3.66</b> (มาก)	

จากตารางที่ 4.16 พบว่าสมาชิกมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญส่วนประสมการตลาดบริการ  
ต่อทุกปัจจัยย่อยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า  
ปัจจัยย่อยที่สมาชิกมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญด้านบุคลากรในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์มี  
จำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.71) เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์มีความรู้และสามารถ  
ให้คำแนะนำแก่สมาชิกเกี่ยวกับสหกรณ์และเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีอัตราเสียดี ในการให้ คำแนะนำ  
(ค่าเฉลี่ย 3.67) ในสัดส่วนที่เท่ากัน เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ให้บริการกับสมาชิกเป็นอย่างดี รวดเร็ว  
ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.65) และคณะกรรมการสหกรณ์มีประสบการณ์ในการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อ  
อนุมัติเรื่องการกู้เงินของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้าน  
กระบวนการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด  
จังหวัดสมุทรสาคร

ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สามารถฝาก-ถอนเงินได้อย่าง สะดวก	0 (0.0)	7 (2.1)	152 (46.5)	138 (42.2)	30 (9.2)	327 (100.0)	3.58 (มาก)	6
ขั้นตอนการยื่นเอกสารในการ ขอกู้เงินสะดวก ไม่ยุ่งยาก	0 (0.0)	6 (1.8)	109 (33.3)	186 (56.9)	26 (8.0)	327 (100.0)	3.71 (มาก)	3
การอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว	1 (0.3)	14 (4.3)	132 (40.4)	146 (44.6)	34 (10.4)	327 (100.0)	3.61 (มาก)	5
การจ่ายเงินกู้ให้แก่ สมาชิก ถูกต้อง รวดเร็ว	0 (0.0)	7 (2.1)	104 (31.8)	182 (55.7)	34 (10.4)	327 (100.0)	3.74 (มาก)	2
การชำระเงินกู้มีความสะดวก โดยหักจากบัญชีเงินเดือนของ สมาชิก	2 (0.6)	4 (1.2)	80 (24.5)	180 (55.0)	61 (18.7)	327 (100.0)	3.90 (มาก)	1
การจัดลำดับก่อนหลังในการ ให้บริการกับสมาชิก	1 (0.3)	7 (2.1)	123 (37.6)	170 (52.0)	26 (8.0)	327 (100.0)	3.65 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>3.70</b> (มาก)	

จากตารางที่ 4.17 พบว่าสมาชิกมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญส่วนประสมการตลาดบริการ  
ต่อทุกปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการของสหกรณ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) เมื่อ  
พิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่สมาชิกมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญด้านกระบวนการ  
ให้บริการของสหกรณ์ในระดับมาก คือ การชำระเงินกู้มีความสะดวกโดยหักจากบัญชีเงินเดือนของ  
สมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.90) การจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.74) ขั้นตอนการยื่น  
เอกสารในการขอกู้เงินสะดวก ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) การจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการกับ  
สมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.65) การอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.61) และสามารถฝาก-ถอนเงินได้อย่าง  
สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้าน  
 สิ่งนำเสนอทางกายภาพของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด  
 จังหวัดสมุทรสาคร

ด้านสิ่งนำเสนอ ทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การตกแต่งสำนักงานมี ความทันสมัยและสะอาด	0 (0.0)	17 (5.2)	220 (67.3)	75 (22.9)	15 (4.6)	327 (100.0)	3.27 (ปานกลาง)	3
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ เช่น มีโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับสมาชิกเพื่อ กรอกเอกสาร	1 (0.3)	11 (3.4)	188 (57.5)	111 (33.9)	16 (4.6)	327 (100.0)	3.40 (ปานกลาง)	1
มีพื้นที่นั่งรอให้กับสมาชิก ที่มาขอรับคำปรึกษาอย่าง พอเพียง	1 (0.3)	11 (3.4)	196 (59.9)	105 (32.1)	14 (4.3)	327 (100.0)	3.37 (ปานกลาง)	2
มีการจัดบริการน้ำดื่ม	57 (17.4)	83 (25.4)	152 (46.5)	28 (8.6)	7 (2.1)	327 (100.0)	2.53 (ปานกลาง)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>3.14</b> (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.18 พบว่าสมาชิกมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญส่วนประสมการตลาด  
 บริการต่อทุกปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) เมื่อ  
 พิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่สมาชิกมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญด้านลักษณะสิ่งนำเสนอ  
 ทางกายภาพในระดับปานกลาง คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น มีโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับสมาชิก  
 เพื่อกรอกเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 3.40) มีพื้นที่นั่งรอให้กับสมาชิกที่มาขอรับคำปรึกษาอย่างพอเพียง  
 (ค่าเฉลี่ย 3.37) การตกแต่งสำนักงานมีความทันสมัยและสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.27) มีการจัดบริการน้ำดื่ม  
 (ค่าเฉลี่ย 2.53) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสมาชิกผู้ใช้บริการ  
สหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ  
ด้านผลิตภัณฑ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีบริการฝาก-ถอนเงินคล้าย กับธนาคารพาณิชย์	1 (0.3)	7 (2.1)	152 (46.5)	141 (43.1)	26 (8.0)	327 (100.0)	3.56 (มาก)	10
มีเงินกู้หลาย ประเภท เช่น เงินกู้สามัญ เงินกู้เพื่อเหตุ ฉุกเฉิน ตรงตาม ความ ต้องการของสมาชิก	0 (0.0)	1 (0.3)	92 (28.1)	176 (53.8)	58 (17.7)	327 (100.0)	3.89 (มาก)	1
ข้อกำหนดของสหกรณ์ใน การให้สมาชิกกู้ยืมเงินแต่ ละประเภทมีความ เหมาะสม	2 (0.6)	9 (2.8)	113 (34.6)	159 (48.6)	44 (13.5)	327 (100.0)	3.72 (มาก)	6
ข้อกำหนดของสหกรณ์ใน การให้มีบุคคลค้ำประกันใน การกู้เงิน ของสมาชิก ประเภทเงินกู้สามัญมีความ เหมาะสม	1 (0.3)	7 (2.1)	135 (41.3)	156 (47.7)	28 (8.6)	327 (100.0)	3.62 (มาก)	8
สามารถกู้เงินเพิ่มได้ตาม ข้อบังคับสหกรณ์	2 (0.6)	6 (1.8)	136 (41.6)	142 (43.4)	36 (11.0)	327 (100.0)	3.67 (มาก)	7
อัตราขั้นต่ำของการสะสม เงินในลักษณะหุ้นมีความ เหมาะสม	0 (0.0)	5 (1.5)	108 (33.0)	183 (56.0)	31 (9.5)	327 (100.0)	3.73 (มาก)	5
วิธีการสะสมเงินของ สมาชิกกำหนดเป็นราย เดือนตามอัตราเงินได้ราย เดือนของสมาชิกมีความ เหมาะสม	0 (0.0)	3 (0.9)	110 (33.6)	178 (54.4)	36 (11.0)	327 (100.0)	3.76 (มาก)	3



ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ  
ด้านผลิตภัณฑ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูซ่า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร(ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ประเภทสวัสดิการที่ สหกรณ์จัดให้แก่สมาชิกมี ความเหมาะสม	3 (0.9)	14 (4.3)	149 (45.6)	138 (42.2)	23 (7.0)	327 (100.0)	3.50 (มาก)	11
มีการให้เงินปันผลกับ สมาชิกทุกปี	0 (0.0)	5 (1.5)	99 (30.3)	155 (47.4)	68 (20.8)	327 (100.0)	3.87 (มาก)	2
ข้อกำหนดที่สมาชิกจะถอน ค่าหุ้นได้เมื่อลาออกหรือ เสียชีวิตเท่านั้นมีความ เหมาะสม	11 (3.4)	21 (6.4)	131 (40.1)	115 (35.2)	34 (10.4)	327 (100.0)	3.57 (มาก)	9
มีการอนุมัติเงินกู้ตามวงเงิน ที่สมาชิกยื่นขอ	2 (0.6)	2 (0.6)	111 (33.9)	174 (53.2)	38 (11.6)	327 (100.0)	3.75 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>3.69</b> (มาก)	

จากตารางที่ 4.19 พบว่าสมาชิกมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยส่วน  
ประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) เมื่อพิจารณาใน  
รายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่สมาชิกมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก คือ มี  
เงินกู้หลายประเภท เช่น เงินกู้สามัญ เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินตรงตามความต้องการของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย  
3.89) มีการให้เงินปันผลกับสมาชิกทุกปี (ค่าเฉลี่ย 3.87) วิธีการสะสมเงินของสมาชิกกำหนดเป็นราย  
เดือนตามอัตราเงินได้รายเดือนของสมาชิกมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.76) มีการอนุมัติเงินกู้ตาม  
วงเงินที่สมาชิกยื่นขอ(ค่าเฉลี่ย 3.75) อัตราขั้นต่ำของการสะสมเงินในลักษณะหุ้นมีความเหมาะสม  
(ค่าเฉลี่ย 3.73) ข้อกำหนดของสหกรณ์ในการให้สมาชิกกู้ยืมเงินแต่ละประเภทมีความเหมาะสม  
(ค่าเฉลี่ย 3.72) สามารถกู้เงินเพิ่มได้ตามข้อบังคับสหกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ข้อกำหนดของสหกรณ์ใน  
การให้มีบุคคลค้ำประกันในการกู้เงิน ของสมาชิก ประเภทเงินกู้สามัญมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย  
3.62) ข้อกำหนดที่สมาชิกจะถอนค่าหุ้นได้เมื่อลาออกหรือเสียชีวิตเท่านั้นมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย

3.57) มีบริการฝาก-ถอนเงินคล้ายกับธนาคารพาณิชย์ (ค่าเฉลี่ย 3.56) และประเภทสวัสดิการที่สหกรณ์จัดให้แก่สมาชิกมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูซ่า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากในปัจจุบันสูงกว่าธนาคารพาณิชย์	1 (0.3)	7 (2.1)	162 (49.5)	95 (29.1)	38 (11.6)	327 (100.0)	3.72 (มาก)	2
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทสามัญต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์	1 (0.3)	9 (2.8)	150 (45.9)	122 (37.3)	45 (13.8)	327 (100.0)	3.61 (มาก)	4
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทลูกเงินเหมาะสม	0 (0.0)	7 (2.1)	128 (39.1)	159 (48.6)	33 (10.1)	327 (100.0)	3.67 (มาก)	3
มีอัตราการจ่ายเงินปันผลให้แก่สมาชิกที่เหมาะสม	1 (0.3)	5 (1.5)	114 (34.9)	163 (49.8)	44 (13.5)	327 (100.0)	3.75 (มาก)	1
ผลตอบแทนเงินให้กู้ (เฉลี่ยคืน)เหมาะสม	8 (2.4)	3 (0.9)	149 (45.6)	123 (37.6)	44 (13.5)	327 (100.0)	3.59 (มาก)	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>3.67 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 4.20 พบว่าสมาชิกมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่สมาชิกมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านราคาในระดับมาก คือมีอัตราการจ่ายเงินปันผลให้แก่สมาชิกที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.75) อัตราดอกเบี้ยเงินฝากในปัจจุบันสูงกว่าธนาคารพาณิชย์ (ค่าเฉลี่ย 3.72) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทลูกเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.67) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทสามัญต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์ (ค่าเฉลี่ย 3.61) และผลตอบแทนเงินให้กู้ (เฉลี่ยคืน)เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.59)ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ  
ด้านการจัดจำหน่ายของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่ตั้งและอาคาร สำนักงานของสหกรณ์มี ความสะดวกในการติดต่อ	2 (0.6)	4 (1.2)	105 (32.1)	150 (45.9)	66 (20.2)	327 (100.0)	3.84 (มาก)	1
การจัดเก็บเอกสาร/ ทรัพย์สินมีความปลอดภัย	1 (0.3)	4 (1.2)	127 (38.8)	146 (44.6)	49 (15.0)	327 (100.0)	3.73 (มาก)	3
ช่วงเวลาในการเปิด-ปิดทำ การมีความเหมาะสม	5 (1.5)	4 (1.2)	97 (29.7)	187 (57.2)	34 (10.4)	327 (100.0)	3.74 (มาก)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>3.77</b> <b>(มาก)</b>	

จากตารางที่ 4.21 พบว่าสมาชิกมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของส่วนประสมการตลาดบริการต่อทุกปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่สมาชิกมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก คือ สถานที่ตั้งและอาคารสำนักงานของสหกรณ์มีความสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ช่วงเวลาในการเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.74) และการจัดเก็บเอกสาร/ ทรัพย์สิน มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ  
ด้านการส่งเสริมการตลาดของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอชูแก้ว จำกัด  
จังหวัดสมุทรสาคร

ด้าน การ ส่ง เสริม การตลาด	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ต่างๆเช่นสิ่งพิมพ์/ วารสาร ของบริษัท	21 (6.4)	44 (13.5)	155 (47.4)	93 (28.4)	14 (4.3)	327 (100.0)	3.11 (ปานกลาง)	4
มีการให้ข้อมูลข่าวสารและ ความเคลื่อนไหวทันต่อ เหตุการณ์	13 (4.0)	32 (9.8)	160 (48.9)	104 (31.8)	18 (5.5)	327 (100.0)	3.25 (ปานกลาง)	3
มีการแจกของสมนาคุณ สำหรับผู้ใช้บริการตาม เงื่อนไขที่กำหนด	9 (2.8)	40 (12.2)	152 (46.5)	93 (28.4)	33 (10.1)	327 (100.0)	3.31 (ปานกลาง)	2
การแจ้งข่าวสารให้สมาชิก ทราบภายหลังมีการประชุม ของ คณะกรรมการสหกรณ์ ออมทรัพย์ทุกสองเดือน	18 (5.5)	23 (7.0)	142 (43.4)	117 (35.8)	27 (8.3)	327 (100.0)	3.34 (ปานกลาง)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>3.25</b> (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.22 พบว่าสมาชิกมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของส่วนประสมการตลาดบริการต่อทุกปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่สมาชิกมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง คือ การแจ้งข่าวสารให้สมาชิกทราบภายหลังมีการประชุมของคณะกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ทุกสองเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.34) มีการแจกของสมนาคุณสำหรับผู้ใช้บริการตามเงื่อนไขที่กำหนด(ค่าเฉลี่ย 3.31) มีการให้ข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.25) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่นสิ่งพิมพ์/ วารสารของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.11) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ  
ด้านบุคลากรของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์มีความรู้ และสามารถให้คำแนะนำแก่ สมาชิกเกี่ยวกับสหกรณ์	0 (0.0)	16 (4.9)	140 (42.8)	143 (43.7)	28 (8.6)	327 (100.0)	3.56 (มาก)	2
เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีอัธยาศัยดี ใน การให้คำแนะนำ	9 (2.8)	11 (3.4)	141 (43.1)	144 (44.0)	22 (6.7)	327 (100.0)	3.49 (ปานกลาง)	4
เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ให้บริการ กับสมาชิกเป็นอย่างดี รวดเร็ว ถูกต้อง	0 (0.0)	13 (4.0)	141 (43.1)	150 (45.9)	23 (7.0)	327 (100.0)	3.56 (มาก)	2
เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีจำนวน บุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	0 (0.0)	7 (2.1)	113 (34.6)	176 (53.8)	31 (9.5)	327 (100.0)	3.71 (มาก)	1
คณะกรรมการสหกรณ์มี ประสบการณ์ในการทำงาน ร่วมกันเป็นทีมเพื่ออนุมัติเรื่อง การกู้เงินของสมาชิก	1 (0.3)	13 (4.0)	150 (45.9)	140 (42.8)	23 (7.0)	327 (100.0)	3.52 (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>3.57</b> (มาก)	

จากตารางที่ 4.23 พบว่ามีสมาชิกค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของส่วนประสมการตลาดบริการต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรส่วนใหญ่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่สมาชิกมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.71) เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์มีความรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่สมาชิกเกี่ยวกับสหกรณ์ และเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ให้บริการกับสมาชิกเป็นอย่างดี รวดเร็ว ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.56) ในสัดส่วนที่เท่ากัน คณะกรรมการสหกรณ์มีประสบการณ์ในการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่ออนุมัติเรื่องการกู้เงินของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ยกเว้นปัจจัยย่อยที่สมาชิกมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญด้านพนักงาน/ บุคคลของสหกรณ์ในระดับปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีอัธยาศัยดี ในการให้คำแนะนำ (ค่าเฉลี่ย 3.49) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ  
ด้านกระบวนการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด  
จังหวัดสมุทรสาคร

ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สามารถฝาก-ถอนเงินได้อย่าง สะดวก	0 (0.0)	11 (3.4)	148 (45.3)	137 (41.9)	31 (9.5)	327 (100.0)	3.57 (มาก)	6
ขั้นตอนการยื่นเอกสารในการ ขอกู้เงินสะดวกไม่ยุ่งยาก	1 (0.3)	4 (1.2)	109 (33.3)	182 (55.7)	31 (9.5)	327 (100.0)	3.73 (มาก)	2
การอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว	3 (0.9)	11 (3.4)	131 (40.1)	152 (46.5)	30 (9.2)	327 (100.0)	3.60 (มาก)	4
การจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ถูกต้อง รวดเร็ว	4 (1.2)	2 (0.6)	116 (35.5)	170 (52.0)	35 (10.7)	327 (100.0)	3.70 (มาก)	3
การชำระเงินกู้มีความสะดวก โดยหักจากบัญชีเงินเดือนของ สมาชิก	5 (1.5)	3 (0.9)	87 (26.6)	165 (50.5)	67 (20.5)	327 (100.0)	3.87 (มาก)	1
การจัดลำดับก่อนหลังในการ ให้บริการกับสมาชิก	4 (1.2)	8 (2.4)	131 (40.1)	159 (48.6)	25 (7.6)	327 (100.0)	3.59 (มาก)	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>3.68</b> (มาก)	

จากตารางที่ 4.24 พบว่ามีสมาชิกค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจส่วนประสมการตลาดบริการต่อทุกปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการของสหกรณ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่สมาชิกมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการของสหกรณ์ในระดับมาก คือ การชำระเงินกู้มีความสะดวกโดยหักจากบัญชีเงินเดือนของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.87) ขั้นตอนการยื่นเอกสารในการขอกู้เงินสะดวกไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) การจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.70) การอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.60) การจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการกับสมาชิก(ค่าเฉลี่ย 3.59) และสามารถฝาก-ถอนเงินได้อย่างสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ  
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด  
จังหวัดสมุทรสาคร

ด้านสิ่งนำเสนอ ทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การตกแต่งสำนักงานมี ความทันสมัยและสะอาด	1 (0.3)	13 (4.0)	205 (62.7)	96 (29.4)	12 (3.7)	327 (100.0)	3.32 (ปานกลาง)	2
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ เช่น มีโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับสมาชิกเพื่อกรอก เอกสาร	1 (0.3)	11 (3.4)	190 (58.1)	115 (35.2)	10 (3.1)	327 (100.0)	3.37 (ปานกลาง)	1
มีพื้นที่นั่งรอให้กับสมาชิก ที่มาขอรับคำปรึกษาอย่าง พอเพียง	3 (0.9)	14 (4.3)	181 (55.4)	116 (35.5)	13 (4.0)	327 (100.0)	3.37 (ปานกลาง)	1
มีการจัดบริการน้ำดื่ม	40 (12.2)	75 (22.9)	137 (41.9)	25 (7.6)	7 (2.1)	327 (100.0)	3.04 (ปานกลาง)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>3.28</b> (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.25 พบว่าสมาชิกมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจส่วนประสมการตลาดบริการต่อทุกปัจจัยย้อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย้อยที่สมาชิกมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับปานกลาง คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น มีโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับสมาชิกเพื่อกรอกเอกสาร และมีพื้นที่นั่งรอให้กับสมาชิกที่มาขอรับคำปรึกษาอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.37) ในสัดส่วนที่เท่ากัน การตกแต่งสำนักงานมีความทันสมัยและสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.32) และมีการจัดบริการน้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.04) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความสำคัญกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์  
ออมทรัพย์ บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของสมาชิกต่อปัจจัย  
ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับความสำคัญ (แปลผล)	ระดับความพึงพอใจ (แปลผล)
มีบริการฝาก-ถอนเงินคล้ายกับธนาคารพาณิชย์	3.46 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
มีเงินกู้หลาย ประเภท เช่น เงินกู้สามัญ เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ตรงตามความต้องการของสมาชิก	3.89 (มาก)	3.89 (มาก)
ข้อกำหนดของสหกรณ์ในการให้สมาชิกกู้ยืมเงินแต่ละ ประเภทมีความเหมาะสม	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)
ข้อกำหนดของสหกรณ์ในการให้มีบุคคลค้าประกันในการ กู้เงิน ของสมาชิก ประเภทเงินกู้สามัญมีความเหมาะสม	3.70 (มาก)	3.62 (มาก)
สามารถกู้เงินเพิ่มได้ตามข้อบังคับสหกรณ์	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)
อัตราขั้นต่ำของการสะสมเงิน ในลักษณะหุ้นมีความ เหมาะสม	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)
วิธีการสะสมเงินของสมาชิกกำหนดเป็นรายเดือนตามอัตรา เงินได้รายเดือนของสมาชิกมีความเหมาะสม	3.74 (มาก)	3.76 (มาก)
ประเภทสวัสดิการที่สหกรณ์จัดให้แก่สมาชิกมีความ เหมาะสม	3.55 (มาก)	3.50 (มาก)
มีการให้เงินปันผลกับสมาชิกทุกปี	3.89 (มาก)	3.87 (มาก)
ข้อกำหนดที่สมาชิกจะถอนค่าหุ้นได้เมื่อลาออกหรือ เสียชีวิตเท่านั้นมีความเหมาะสม	3.43 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
มีการอนุมัติเงินกู้ตามวงเงินที่สมาชิกยื่นขอ	3.79 (มาก)	3.75 (มาก)



จากตารางที่ 4.26 พบว่าสมาชิกให้ความสำคัญต่อบังคับด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจัยย่อยด้านมีบริการฝาก-ถอนเงินคล้ายกับธนาคารพาณิชย์ ค่าเฉลี่ย 3.46 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.59

ปัจจัยย่อยด้านการมีเงินกู้หลาย ประเภท เช่น เงินกู้สามัญ เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินตรงตามความต้องการของสมาชิก สมาชิกให้ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย 3.89 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.89

ปัจจัยย่อยด้านข้อกำหนดของสหกรณ์ในการให้สมาชิกกู้ยืมเงินแต่ละประเภทมีความเหมาะสมสมาชิกให้ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย 3.72 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.72

ปัจจัยย่อยด้านข้อกำหนดของสหกรณ์ในการให้มีบุคคลค้ำประกันในการกู้เงิน ของสมาชิก ประเภทเงินกู้สามัญมีความเหมาะสม สมาชิกให้ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย 3.70 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.62

ปัจจัยย่อยด้านสามารถกู้เงินเพิ่มได้ตามข้อบังคับสหกรณ์ สมาชิกให้ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย 3.67 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.67

ปัจจัยย่อยด้านอัตราขั้นต่ำของการสะสมเงินในลักษณะหุ้นมีความเหมาะสม สมาชิกให้ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย 3.71 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.73

ปัจจัยย่อยด้านวิธีการสะสมเงินของสมาชิกกำหนดเป็นรายเดือนตามอัตราเงินได้รายเดือนของสมาชิกมีความเหมาะสม สมาชิกให้ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย 3.74 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.76

ปัจจัยย่อยด้านประเภทสวัสดิการที่สหกรณ์จัดให้แก่สมาชิกมีความเหมาะสม สมาชิกให้ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย 3.55 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.50

ปัจจัยย่อยด้านมีการให้เงินปันผลกับสมาชิกทุกปี สมาชิกให้ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย 3.89 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.87

ปัจจัยย่อยด้านข้อกำหนดที่สมาชิกจะถอนค่าหุ้นได้เมื่อลาออกหรือเสียชีวิตเท่านั้นมีความเหมาะสม สมาชิกให้ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย 3.43 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.57

ปัจจัยย่อยด้านมีการอนุมัติเงินกู้ตามวงเงินที่สมาชิกยื่นขอ สมาชิกให้ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย 3.79 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.75

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของสมาชิกจำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับความสำคัญ (แปลผล)	ระดับความพึงพอใจ (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากในปัจจุบันสูงกว่าธนาคารพาณิชย์	3.48 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทสามัญต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์	3.56 (มาก)	3.61 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทฉุกเฉินเหมาะสม	3.65 (มาก)	3.67 (มาก)
มีอัตราการจ่ายเงินปันผลให้แก่สมาชิกที่เหมาะสม	3.74 (มาก)	3.75 (มาก)
ผลตอบแทนเงินให้กู้ (เฉลี่ยคืน)เหมาะสม	3.67 (มาก)	3.59 (มาก)

จากตารางที่ 4.27 พบว่าสมาชิกให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านราคา ในปัจจัยย่อยด้าน อัตราดอกเบี้ยเงินฝากในปัจจุบันสูงกว่าธนาคารพาณิชย์ ค่าเฉลี่ย 3.48 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.72

ปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทสามัญต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์ สมาชิกให้ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย 3.56 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.61

ปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทฉุกเฉินเหมาะสม สมาชิกให้ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย 3.65 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.67

ปัจจัยย่อยด้านมีอัตราการจ่ายเงินปันผลให้แก่สมาชิกที่เหมาะสม สมาชิกให้ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย 3.74 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.75

ปัจจัยย่อยด้านผลตอบแทนเงินให้กู้ (เฉลี่ยคืน)เหมาะสม สมาชิกให้ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย 3.67 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.59

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของสมาชิกต่อปัจจัย  
ด้านการจัดจำหน่าย

ด้านการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับความสำคัญ (แปลผล)	ระดับความพึงพอใจ (แปลผล)
สถานที่ตั้งและอาคารสำนักงานของสหกรณ์มีความสะดวกในการติดต่อ	3.76 (มาก)	3.84 (มาก)
การจัดเก็บเอกสาร/ ทรัพย์สิน มีความปลอดภัย	3.68 (มาก)	3.73 (มาก)
ช่วงเวลาในการเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสม	3.65 (มาก)	3.74 (มาก)

จากตารางที่ 4.28 พบว่าสมาชิกให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ในปีวิจัยย่อย  
ด้านสถานที่ตั้งและอาคารสำนักงานของสหกรณ์มีความสะดวกในการติดต่อ ค่าเฉลี่ย 3.76 และมีความ  
พึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.84

ปัจจัยย่อยด้านการจัดเก็บเอกสาร/ ทรัพย์สิน มีความปลอดภัย สมาชิกให้ความสำคัญ  
ค่าเฉลี่ย 3.68 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.73

ปัจจัยย่อยด้านช่วงเวลาในการเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสม สมาชิกให้ความสำคัญ  
ค่าเฉลี่ย 3.65 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.74

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของสมาชิกต่อปัจจัย

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับความสำคัญ (แปลผล)	ระดับความพึงพอใจ (แปลผล)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ต่างๆเช่นสิ่งพิมพ์/ วารสารของบริษัท	3.22 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
มีการให้ข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวทันต่อเหตุการณ์	3.30 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
มีการแจกของสมนาคุณสำหรับผู้ใช้บริการตามเงื่อนไขที่กำหนด	3.46 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
การแจ้งข่าวสารให้สมาชิกทราบภายหลังมีการประชุมของ คณะกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ทุกสองเดือน	3.43 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.29 พบว่าสมาชิกให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในปัจจัยย่อยด้านมีการ โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ต่างๆเช่นสิ่งพิมพ์/ วารสารของบริษัท ค่าเฉลี่ย 3.22 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.11

ปัจจัยย่อยด้านมีการให้ข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวทันต่อเหตุการณ์สมาชิก ให้ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย 3.30 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.25

ปัจจัยย่อยด้านมีการแจกของสมนาคุณสำหรับผู้ใช้บริการตามเงื่อนไขที่กำหนด สมาชิกให้ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย 3.46 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.31

ปัจจัยย่อยด้านการแจ้งข่าวสารให้สมาชิกทราบภายหลังมีการประชุมของ คณะกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ทุกสองเดือน สมาชิกให้ความสำคัญค่าเฉลี่ย 3.43 และมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ย 3.34

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของสมาชิกต่อปัจจัย

ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับความสำคัญ (แปลผล)	ระดับความพึงพอใจ (แปลผล)
เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์มีความรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่สมาชิกเกี่ยวกับสหกรณ์	3.67 (มาก)	3.56 (มาก)
เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีอรรถาศัยดี ในการให้คำแนะนำ	3.67 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ให้บริการกับสมาชิกเป็นอย่างดี รวดเร็ว ถูกต้อง	3.65 (มาก)	3.56 (มาก)
เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)
คณะกรรมการสหกรณ์มีประสพการณ์ในการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่ออนุมัติเรื่องการกู้เงินของสมาชิก	3.60 (มาก)	3.52 (มาก)

จากตารางที่ 4.30 พบว่าสมาชิกให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร ในปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์มีความรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่สมาชิกเกี่ยวกับสหกรณ์ ค่าเฉลี่ย 3.67 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.56

ปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีอรรถาศัยดี ในการให้คำแนะนำ สมาชิกให้ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย 3.67 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.49

ปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ให้บริการกับสมาชิกเป็นอย่างดี รวดเร็ว ถูกต้อง สมาชิกให้ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย 3.65 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.56

ปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ สมาชิกให้ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย 3.71 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.71

ปัจจัยย่อยด้านคณะกรรมการสหกรณ์มีประสพการณ์ในการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่ออนุมัติเรื่องการกู้เงินของสมาชิก สมาชิกให้ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย 3.60 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.52

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของสมาชิกต่อปัจจัย

ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับความสำคัญ (แปลผล)	ระดับความพึงพอใจ (แปลผล)
สามารถฝาก-ถอนเงินได้อย่างสะดวก	3.58 (มาก)	3.57 (มาก)
ขั้นตอนการยื่นเอกสารในการขอกู้เงินสะดวกไม่ยุ่งยาก	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)
การอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว	3.61 (มาก)	3.60 (มาก)
การจ่ายเงินกู้ให้แก่ สมาชิก ถูกต้อง รวดเร็ว	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)
การชำระเงินกู้มีความสะดวก โดยหักจากบัญชีเงินเดือนของสมาชิก	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)
การจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการกับสมาชิก	3.65 (มาก)	3.59 (มาก)

จากตารางที่ 4.31 พบว่าสมาชิกให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในปัจจัยย่อยด้านสามารถฝาก-ถอนเงินได้อย่างสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.58 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.57

ปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการยื่นเอกสารในการขอกู้เงินสะดวกไม่ยุ่งยาก สมาชิกให้ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย 3.71 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.73

ปัจจัยย่อยด้านการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว สมาชิกให้ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย 3.61 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.60

ปัจจัยย่อยด้านการจ่ายเงินกู้ให้แก่ สมาชิก ถูกต้อง รวดเร็ว สมาชิกให้ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย 3.74 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.70

ปัจจัยย่อยด้านการชำระเงินกู้มีความสะดวกโดยหักจากบัญชีเงินเดือนของสมาชิก สมาชิกให้ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย 3.90 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.87

ปัจจัยย่อยด้านการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการกับสมาชิก สมาชิกให้ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย 3.65 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.59

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของสมาชิกต่อปัจจัย

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับความสำคัญ (แปลผล)	ระดับ ความพึงพอใจ (แปลผล)
การตกแต่งสำนักงานมีความทันสมัยและสะอาด	3.27 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่นมีโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับสมาชิก เพื่อกรอกเอกสาร	3.40 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
มีพื้นที่นั่งรอให้กับสมาชิกที่มาขอรับคำปรึกษาอย่างพอเพียง	3.37 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
มีการจัดบริการน้ำดื่ม	2.53 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.32 พบว่าสมาชิกให้ความสำคัญต่อบริการด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ในปัจจัยย่อยด้านการตกแต่งสำนักงานมีความทันสมัยและสะอาด ค่าเฉลี่ย 3.27 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.32

ปัจจัยย่อยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่นมีโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับสมาชิกเพื่อกรอกเอกสาร สมาชิกให้ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย 3.40 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.37

ปัจจัยย่อยด้านมีพื้นที่นั่งรอให้กับสมาชิกที่มาขอรับคำปรึกษาอย่างพอเพียง สมาชิกให้ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย 3.37 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.37

ปัจจัยย่อยด้านมีการจัดบริการน้ำดื่ม สมาชิกให้ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย 2.53 และมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.04

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อปัจจัย  
 ส่วนประสมการตลาดบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทย โอซูก้า จำกัด  
 จังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (แปลผล)	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์ (เงินฝาก มูลค่างู้นและเงินกู)	3.69	มาก	2	3.70	มาก	2
ด้านราคา	3.62	มาก	4	3.67	มาก	4
ด้านการจัดจำหน่าย	3.70	มาก	1	3.77	มาก	1
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.35	ปานกลาง	5	3.25	ปานกลาง	7
ด้านบุคลากร	3.66	มาก	3	3.57	มาก	5
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.70	มาก	1	3.68	มาก	3
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	3.14	ปานกลาง	6	3.28	ปานกลาง	6
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.55</b>	<b>มาก</b>		<b>3.56</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.33 พบว่าสมาชิก มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด  
 บริการส่วนใหญ่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญระดับมากในด้านการจัด  
 จำหน่ายและกระบวนการในการให้บริการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์(เงิน  
 ฝาก มูลค่างู้นและเงินกู) (ค่าเฉลี่ย 3.69) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.66) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.62) ยกเว้น  
 มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.35 ) ด้านสิ่ง  
 นำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.14 ) ตามลำดับ

โดยค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการส่วนใหญ่ในระดับ  
 มาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจระดับมากในด้านการจัดจำหน่ายมากที่สุด  
 (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์(เงินฝาก มูลค่างู้นและเงินกู) (ค่าเฉลี่ย 3.69) ด้าน  
 กระบวนการในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.67) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.57)



ยกเว้นมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.28) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ

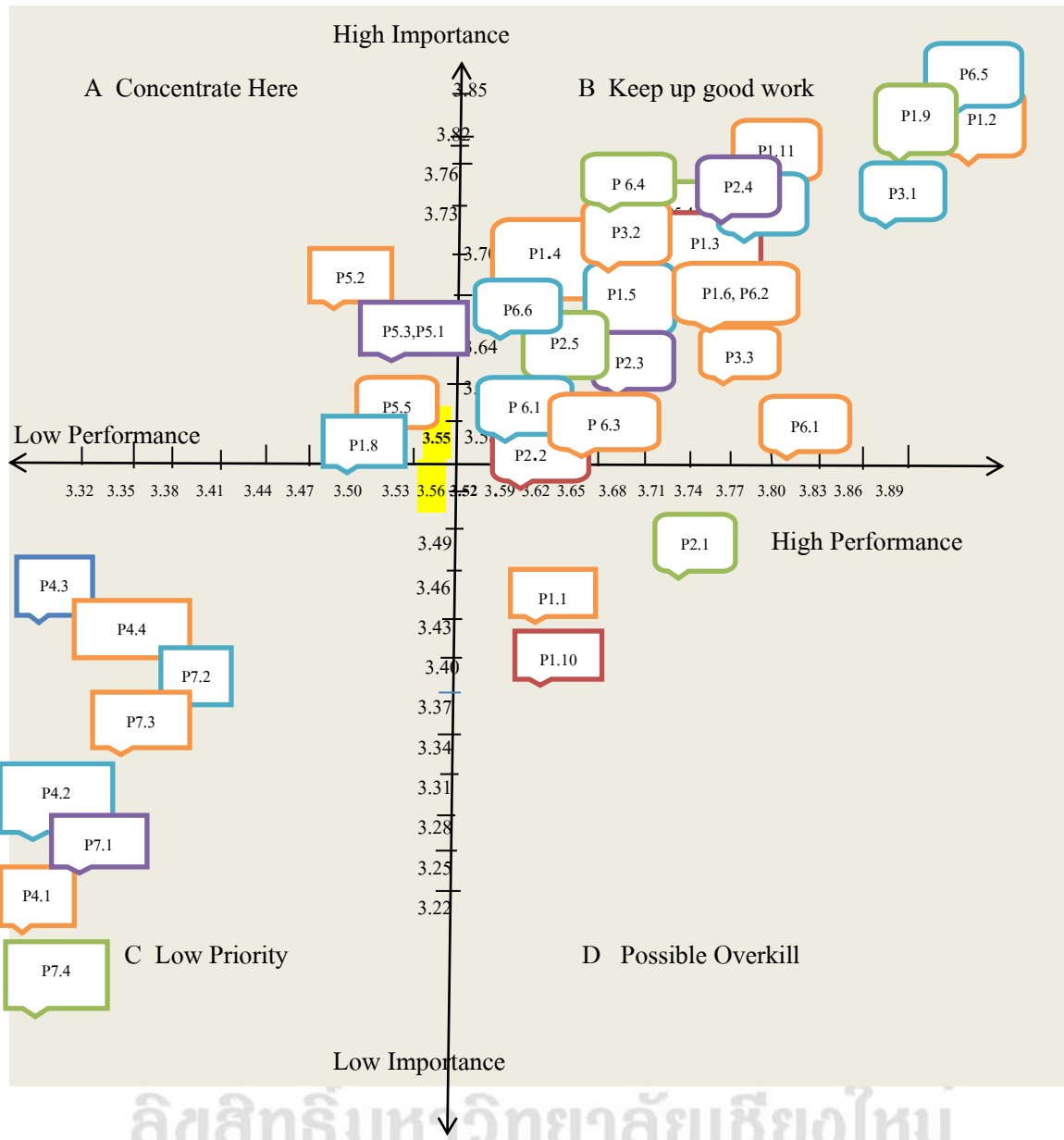
ความสำคัญและความพึงพอใจ โดยใช้ค่าเฉลี่ยรวมระดับความสำคัญ 3.55 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยรวมระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ปัจจัย และค่าเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจ 3.56 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ปัจจัยเป็นจุดตัดและแยกเป็นปัจจัยย่อยทั้ง 38 ปัจจัย ดังแสดงในตารางที่ 4.34 และรูปที่ 2

**ส่วนที่ 5 ข้อมูลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ในแต่ละQuadrants**

จากการศึกษาครั้งนี้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ 3.55 และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ 3.56 ซึ่งเป็นค่าที่ใกล้เคียงกับค่ามัธยฐาน คือ 3.00 ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงใช้ค่าเฉลี่ยเป็นจุดตัดสามารถอธิบายรายละเอียดได้ ดังตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญกับระดับความพึงพอใจในแต่ละQuadrants

Quadrants	ความหมาย	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ
<b>A</b> (Concentrate Here)	คุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ	3.55 - 5.00	1.00 - 3.56
<b>B</b> (Keep up good work)	ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดีในคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญมาก	3.55 - 5.00	3.56 - 5.00
<b>C</b> (Low priority)	ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพต่ำหรือมีการบริการต่ำในคุณลักษณะที่ไม่สำคัญต่อลูกค้า ผู้ให้บริการสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน	1.00 - 3.55	1.00 - 3.56
<b>D</b> (Possible Over Skill)	ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินไปจนความจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของลูกค้า	1.00 - 3.55	3.56 - 5.00



ภาพที่ 4.1 แสดง Quadrant Analysis ผลระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร แยกตามปัจจัยย่อย  
หมายเหตุ : ความหมายของ P1.1-P7.4 แสดงในตารางที่ 4.35-4.41

ตารางที่ 4.35 แสดงหมายเลขตัวแทนของปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (P1)	
หมายเลข	ปัจจัยย่อย
P1.1	มีบริการฝาก-ถอนเงินคล้ายกับธนาคารพาณิชย์
P1.2	มีเงินกู้หลายประเภท เช่น เงินกู้สามัญ เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินตรงตามความต้องการของสมาชิก
P1.3	ข้อกำหนดของสหกรณ์ในการให้สมาชิกกู้ยืมเงินแต่ละประเภทมีความเหมาะสม
P1.4	ข้อกำหนดของสหกรณ์ในการให้มีบุคคลค้ำประกันในการกู้เงิน ของสมาชิก ประเภทเงินกู้สามัญมีความเหมาะสม
P1.5	สามารถกู้เงินเพิ่มได้ตามข้อบังคับสหกรณ์
P1.6	อัตราขั้นต่ำของการสะสมเงินในลักษณะหุ้นมีความเหมาะสม
P1.7	วิธีการสะสมเงินของสมาชิกกำหนดเป็นรายเดือนตามอัตราเงินได้รายเดือนของสมาชิกมีความเหมาะสม
P1.8	ประเภทสวัสดิการที่สหกรณ์จัดให้แก่สมาชิกมีความเหมาะสม
P1.9	มีการให้เงินปันผลกับสมาชิกทุกปี
P1.10	ข้อกำหนดที่สมาชิกจะถอนค่าหุ้นได้เมื่อลาออกหรือเสียชีวิตเท่านั้นมีความเหมาะสม
P1.11	มีการอนุมัติเงินกู้ตามวงเงินที่สมาชิกยื่นขอ

ตารางที่ 4.36 แสดงหมายเลขตัวแทนของปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา (P2)	
หมายเลข	ปัจจัยย่อย
P2.1	อัตรารอกเบี่ยเงินฝากในปัจจุบันสูงกว่าธนาคารพาณิชย์
P2.2	อัตรารอกเบี่ยเงินกู้ประเภทสามัญต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์
P2.3	อัตรารอกเบี่ยเงินกู้ประเภทฉุกเฉินเหมาะสม
P2.4	มีอัตรารอกจ่ายเงินปันผลให้แก่สมาชิกที่เหมาะสม
P2.5	ผลตอบแทนเงินให้กู้ (เฉลี่ยคืน) เหมาะสม

ตารางที่ 4.37 แสดงหมายเลขตัวแทนของปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (P3)	
หมายเลข	ปัจจัยย่อย
P3.1	สถานที่ตั้งและอาคารสำนักงานของสหกรณ์มีความสะดวกในการติดต่อ
P3.2	การจัดเก็บเอกสาร/ ทรัพย์สิน มีความปลอดภัย
P3.3	ช่วงเวลาในการเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสม

ตารางที่ 4.38 แสดงหมายเลขตัวแทนของปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (P4)	
หมายเลข	ปัจจัยย่อย
P4.1	มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ต่างๆเช่นสิ่งพิมพ์/ วารสารของบริษัท
P4.2	มีการให้ข้อมูล ข่าวสารและความเคลื่อนไหวทันต่อเหตุการณ์
P4.3	มีการแจกของสมนาคุณสำหรับผู้ใช้บริการตามเงื่อนไขที่กำหนด
P4.4	การแจ้งข่าวสารให้สมาชิกทราบภายหลังมีการประชุมของ คณะกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ทุกสองเดือน

ตารางที่ 4.39 แสดงหมายเลขตัวแทนของปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร (P5)	
หมายเลข	ปัจจัยย่อย
P5.1	เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ มีความรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่สมาชิกเกี่ยวกับสหกรณ์
P5.2	เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีธรรมาจริยธรรม ในการให้ คำแนะนำ
P5.3	เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ให้บริการกับสมาชิกเป็นอย่างดี รวดเร็ว ถูกต้อง
P5.4	เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ
P5.5	คณะกรรมการสหกรณ์มีประสบการณ์ในการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่ออนุมัติเรื่องการกู้เงินของสมาชิก

ตารางที่ 4.40 แสดงหมายเลขตัวแทนของปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ (P6)	
หมายเลข	ปัจจัยย่อย
P6.1	สามารถฝาก-ถอนเงิน ได้อย่างสะดวก
P6.2	ขั้นตอนการยื่นเอกสาร ในการขอกู้เงินสะดวก ไม่ยุ่งยาก
P6.3	การอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว
P6.4	การจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ถูกต้อง รวดเร็ว
P6.5	การชำระเงินกู้มีความสะดวกโดยหักจากบัญชีเงินเดือนของสมาชิก
P6.6	การจัดลำดับก่อน หลังในการให้บริการกับสมาชิก

ตารางที่ 4.41 แสดงหมายเลขตัวแทนของปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (P7)	
หมายเลข	ปัจจัยย่อย
P7.1	การตกแต่งสำนักงานมีความทันสมัยและสะอาด
P7.2	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่นมีโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับสมาชิกเพื่อกรอกเอกสาร
P7.3	มีพื้นที่นั่งรอให้กับสมาชิกที่มาขอรับคำปรึกษาอย่างเพียงพอ
P7.4	มีการจัดบริการน้ำดื่ม

ผลการวิเคราะห์ จะเห็นได้ว่า Quadrant A : Concentrate Here องค์กรประกอบที่มีความสำคัญสูง (High importance) แต่ผู้รับบริการไม่ได้รับบริการในระดับที่น่าพอใจ (Low performance) ระดับการบริการที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญไว้สูงกว่าระดับการบริการที่ผู้บริการได้รับ ดังนั้น สหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ต้องให้ความสำคัญในการแก้ไขปรับปรุงโดยเร่งด่วน ซึ่งปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant A ดังตารางที่ 4.42

ตารางที่ 4.42 แสดงปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่อยู่ใน Quadrant A : Concentrate Here

Quadrant A : Concentrate Here			ค่าเฉลี่ย	
หมายเลข	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ระดับ ความสำคัญ (แปลผล)	ระดับ ความพึงพอใจ (แปลผล)
P1.8	ประเภทสวัสดิการที่สหกรณ์จัดให้แก่สมาชิกมีความเหมาะสม	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.55 (มาก)	3.50 (มาก)
P5.1	เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่สมาชิกเกี่ยวกับสหกรณ์	ปัจจัยด้านบุคลากร	3.67 (มาก)	3.56 (มาก)
P5.2	เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีอรรถยาศัยดี ในการให้คำแนะนำ	ปัจจัยด้านบุคลากร	3.67 (มาก)	3.49 (มาก)
P5.3	เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ให้บริการกับสมาชิกเป็นอย่างดี รวดเร็ว ถูกต้อง	ปัจจัยด้านบุคลากร	3.65 (มาก)	3.56 (มาก)
P5.5	คณะกรรมการสหกรณ์มีประสบการณ์ในการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่ออนุมัติเรื่องการเงินของสมาชิก	ปัจจัยด้านบุคลากร	3.60 (มาก)	3.52 (มาก)

จากตารางที่ 4.42 พบว่าปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่อยู่ใน Quadrant A : Concentrate Here มีดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง ประเภทสวัสดิการที่สหกรณ์จัดให้แก่สมาชิกมีความเหมาะสม

ด้านบุคลากร ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์มีความรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่สมาชิกเกี่ยวกับสหกรณ์ เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีอรรถยาศัยดี ในการให้คำแนะนำ เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ให้บริการกับสมาชิกเป็นอย่างดี รวดเร็ว ถูกต้อง และคณะกรรมการสหกรณ์มีประสบการณ์ในการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่ออนุมัติเรื่องการเงินของสมาชิก

Quadrant B : Keep up good work แสดงถึงองค์ประกอบที่มีความสำคัญสูง (High importance) และผู้ตอบแบบสอบถามได้รับบริการในระดับที่น่าพึงพอใจ (High performance) ดังนั้นสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ต้องรักษาคุณภาพให้อยู่ในระดับสูงต่อไป ซึ่งปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant B ดังตารางที่ 4.43

ตารางที่ 4.43 แสดงปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่อยู่ใน Quadrant B : Keep up good work

Quadrant B : Keep up good work			ค่าเฉลี่ย	
หมายเลข	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ระดับ ความสำคัญ (แปลผล)	ระดับ ความพึงพอใจ (แปลผล)
P1.2	มีเงินกู้หลาย ประเภท เช่น เงินกู้สามัญ เงินกู้เพื่อ เหตุฉุกเฉินตรงตามความต้องการของสมาชิก	ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	3.89 (มาก)	3.89 (มาก)
P1.3	ข้อกำหนดของสหกรณ์ในการให้สมาชิกกู้ยืมเงิน แต่ละประเภทมีความเหมาะสม	ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)
P1.4	ข้อกำหนดของสหกรณ์ในการให้มีบุคคลค้า ประกันในการกู้เงิน ของสมาชิก ประเภทเงินกู้ สามัญมีความเหมาะสม	ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	3.70 (มาก)	3.62 (มาก)
P1.5	สามารถกู้เงินเพิ่มได้ตามข้อบังคับสหกรณ์	ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)
P1.6	อัตราขั้นต่ำของการสะสมเงินในลักษณะหุ้นมี ความเหมาะสม	ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)
P1.7	วิธีการสะสมเงินของสมาชิกกำหนดเป็นรายเดือน ตามอัตราเงิน ได้รายเดือนของสมาชิกมีความ เหมาะสม	ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	3.74 (มาก)	3.76 (มาก)
P1.9	มีการให้เงินปันผลกับสมาชิกทุกปี	ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	3.89 (มาก)	3.87 (มาก)
P1.11	มีการอนุมัติเงินกู้ตามวงเงินที่สมาชิกยื่นขอ	ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	3.79 (มาก)	3.75 (มาก)
P2.2	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทสามัญต่ำกว่าธนาคาร พาณิชย์	ปัจจัยด้านราคา	3.56 (มาก)	3.61 (มาก)
P2.3	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทฉุกเฉินเหมาะสม	ปัจจัยด้านราคา	3.65 (มาก)	3.67 (มาก)
P2.4	มีอัตราการจ่ายเงินปันผลให้แก่สมาชิก ที่เหมาะสม	ปัจจัยด้านราคา	3.74 (มาก)	3.75 (มาก)
P2.5	ผลตอบแทนเงินให้กู้ (เฉลี่ยคืน)เหมาะสม	ปัจจัยด้านราคา	3.67 (มาก)	3.59 (มาก)

ตารางที่ 4.43 แสดงปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่อยู่ใน Quadrant B : Keep up good work (ต่อ)

Quadrant B : Keep up good work			ค่าเฉลี่ย	
หมายเลข	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ระดับ ความสำคัญ (แปลผล)	ระดับ ความพึงพอใจ (แปลผล)
P3.1	สถานที่ตั้งและอาคารสำนักงานของสหกรณ์มีความสะดวกในการติดต่อ	ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	3.76 (มาก)	3.84 (มาก)
P3.2	การจัดเก็บเอกสาร/ ทรัพย์สิน มีความปลอดภัย	ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	3.68 (มาก)	3.73 (มาก)
P3.3	ช่วงเวลาในการเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสม	ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	3.65 (มาก)	3.74 (มาก)
P5.4	เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	ปัจจัยด้านบุคลากร	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)
P6.1	สามารถฝาก-ถอนเงินได้อย่างสะดวก	ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.58 (มาก)	3.57 (มาก)
P6.2	ขั้นตอนการยื่นเอกสารในการขอกู้เงินสะดวกไม่ยุ่งยาก	ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)
P6.3	การอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว	ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.61 (มาก)	3.60 (มาก)
P6.4	การจ่ายเงินกู้ให้แก่ สมาชิก ถูกต้อง รวดเร็ว	ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)
P6.5	การชำระเงินกู้มีความสะดวกโดยหักจากบัญชีเงินเดือนของสมาชิก	ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)
P6.6	การจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการกับสมาชิก	ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.65 (มาก)	3.59 (มาก)

จากตารางที่ 4.43 พบว่าปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่อยู่ใน Quadrant B : Keep up good work มีดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง มีเงินกู้หลาย ประเภท เช่น เงินกู้สามัญ เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินตรงตามความต้องการของสมาชิก ข้อกำหนดของสหกรณ์ในการให้สมาชิกกู้ยืมเงินแต่ละประเภทมีความเหมาะสม ข้อกำหนดของสหกรณ์ในการให้มีบุคคลค้ำประกันในการกู้เงินของสมาชิก ประเภทเงินกู้สามัญมีความเหมาะสม ข้อกำหนดของสหกรณ์ในการให้สมาชิกกู้ยืมเงินแต่



ละประเภทมีความเหมาะสม อัตราขั้นต่ำของการสะสมเงินในลักษณะหุ้นมีความเหมาะสม วิธีการสะสมเงินของสมาชิกกำหนดเป็นรายเดือนตามอัตราเงินได้รายเดือนของสมาชิกมีความเหมาะสม มีการให้เงินปันผลกับสมาชิกทุกปี และมีการอนุมัติเงินกู้ตามวงเงินที่สมาชิกยื่นขอ

ด้านราคา ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทสามัญต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทฉุกเฉินเหมาะสม มีอัตราการจ่ายเงินปันผลให้แก่สมาชิกที่เหมาะสม และผลตอบแทนเงินให้กู้ (เฉลี่ยคืน)เหมาะสม

ด้านการจัดจำหน่าย ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง สถานที่ตั้งและอาคารสำนักงานของสหกรณ์มีความสะดวกในการติดต่อ การจัดเก็บเอกสาร/ ทรัพย์สิน มีความปลอดภัย และช่วงเวลาในการเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสม

ด้านบุคลากร ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านกระบวนการ ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง สามารถฝาก-ถอนเงินได้อย่างสะดวก ขั้นตอนการยื่นเอกสารในการขอกู้เงินสะดวกไม่ยุ่งยาก การอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว การจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ถูกต้อง รวดเร็ว การชำระเงินกู้มีความสะดวกโดยหักจากบัญชีเงินเดือนของสมาชิก และการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการกับสมาชิก

Quadrant C : Low Priority แสดงถึงองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่ำ (Low importance) และผู้รับบริการไม่ได้รับบริการในระดับที่น่าพึงพอใจ (Low performance) ดังนั้นสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทย โอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ไม่มีความจำเป็นต้องรีบแก้ไขอย่างเร่งด่วน แต่ควรแก้ไขในลำดับต่อไป เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อผู้รับบริการในระดับต่ำ เมื่อเทียบกับส่วนประสมการตลาดบริการอื่น ๆ ซึ่งปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant C ดังตารางที่ 4.44

สงวนลิขสิทธิ์โดย  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.44 แสดงปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่อยู่ใน Quadrant C : Low Priority

Quadrant C : Low Priority			ค่าเฉลี่ย	
หมายเลข	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ระดับ ความสำคัญ (แปลผล)	ระดับ ความพึงพอใจ (แปลผล)
P4.1	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ต่างๆเช่น สิ่งพิมพ์/ วารสารของบริษัท	ปัจจัยด้านการ ส่งเสริม การตลาด	3.22 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
P4.2	มีการให้ข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวทัน ต่อเหตุการณ์	ปัจจัยด้านการ ส่งเสริม การตลาด	3.30 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
P4.3	มีการแจกของสมนาคุณสำหรับผู้ใช้บริการตาม เงื่อนไขที่กำหนด	ปัจจัยด้านการ ส่งเสริม การตลาด	3.46 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
P4.4	การแจ้งข่าวสารให้สมาชิกทราบภายหลังมีการ ประชุมของ คณะกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ทุก สองเดือน	ปัจจัยด้านการ ส่งเสริม การตลาด	3.43 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
P7.1	การตกแต่งสำนักงานมีความทันสมัยและสะอาด	ปัจจัยด้านสิ่ง นำเสนอทาง กายภาพ	3.27 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
P7.2	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่นมีโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับสมาชิกเพื่อกรอกเอกสาร	ปัจจัยด้านสิ่ง นำเสนอทาง กายภาพ	3.40 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
P7.3	มีพื้นที่นั่งรอให้กับสมาชิกที่มาขอรับคำปรึกษา อย่างพอเพียง	ปัจจัยด้านสิ่ง นำเสนอทาง กายภาพ	3.37 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
P7.4	มีการจัดบริการน้ำดื่ม	ปัจจัยด้านสิ่ง นำเสนอทาง กายภาพ	2.53 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.44 พบว่าปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่อยู่ใน Quadrant C :  
Low Priority มีดังนี้

ด้านการส่งเสริมการตลาด ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์  
ผ่านสื่อ ต่างๆเช่นสิ่งพิมพ์/ วารสารของบริษัท มีการให้ข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวทันต่อ

เหตุการณ์ มีการแจกของสมนาคุณสำหรับผู้ให้บริการตามเงื่อนไขที่กำหนด และการแจ้งข่าวสารให้สมาชิกทราบภายหลังมีการประชุมของ คณะกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ทุกสองเดือน

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง การตกแต่งสำนักงานมีความทันสมัยและสะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น มีโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับสมาชิกเพื่อกรอกเอกสาร มีพื้นที่นั่งรอให้กับสมาชิกที่มาขอรับคำปรึกษาอย่างเพียงพอ และมีการจัดบริการน้ำดื่ม

Quadrant D : Possible Overkill แสดงถึงองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่ำ (Low importance) แต่ผู้รับบริการได้รับบริการในระดับที่น่าพึงพอใจ (High performance) ดังนั้นสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอชูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ไม่มีความจำเป็นต้องรีบแก้ไขอย่างเร่งด่วน แต่ควรแก้ไขในลำดับต่อไป เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อผู้รับบริการในระดับต่ำ เมื่อเทียบกับส่วนประสมการตลาดบริการอื่น ๆ ซึ่งปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant D ดังตารางที่ 4.45

ตารางที่ 4.45 แสดงปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่อยู่ใน Quadrant D : Possible Overkill

Quadrant D : Possible Overkill			ค่าเฉลี่ย	
หมายเลข	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ระดับความสำคัญ (แปลผล)	ระดับความพึงพอใจ (แปลผล)
P1.1	มีบริการฝาก-ถอนเงินคล้ายกับธนาคารพาณิชย์	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.46 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
P1.10	ข้อกำหนดที่สมาชิกจะถอนค่าหุ้นได้เมื่อลาออกหรือเสียชีวิตเท่านั้นมีความเหมาะสม	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.43 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
P2.1	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากในปัจจุบันสูงกว่าธนาคารพาณิชย์	ปัจจัยด้านราคา	3.48 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)

จากตารางที่ 4.45 พบว่าปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่อยู่ใน Quadrant D : Possible Overkill มีดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง มีบริการฝาก-ถอนเงินคล้ายกับธนาคารพาณิชย์และข้อกำหนดที่สมาชิกจะถอนค่าหุ้นได้เมื่อลาออกหรือเสียชีวิตเท่านั้นมีความเหมาะสม

ด้านราคา ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยเงินฝากในปัจจุบันสูงกว่าธนาคารพาณิชย์

ส่วนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะของสมาชิกที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของสหกรณ์  
ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 4.46 แสดงจำนวนและร้อยละ ของปัญหาและข้อเสนอแนะของสมาชิกที่มีต่อปัจจัย  
ส่วนประสมการตลาดบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทย โอซูก้า จำกัด  
จังหวัดสมุทรสาคร

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวนปัญหาและ ข้อเสนอแนะ	ร้อยละ
ควรเน้นการบริการ หาความรู้ใหม่ๆเพื่อผลประโยชน์ต่อสมาชิก	3	0.92
ควรพิจารณาการแบ่งเวลาพักของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ไม่ให้ตรงกัน	2	0.61
ควรมีการให้คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่สหกรณ์อย่างเป็นกันเอง	2	0.61
ควรมีมาตรการที่รัดกุมกับการค้ำประกันการกู้เงินกับสมาชิก	9	2.75
ควรรหาแหล่งลงทุนเพิ่มเติมเพื่อให้สมาชิกได้รับเงินปันผลเพิ่มขึ้น	6	1.83
ควรมีการปรับอัตราค่าธรรมเนียมเงินกู้สามัญไม่ให้สูงเกินไป	2	0.61
ควรมีการใช้แผ่นพับเพื่อประชาสัมพันธ์สหกรณ์อย่างทั่วถึง	5	1.53
ควรมีการปรับระยะเวลาการได้รับเงินกู้ฉุกเฉินของสมาชิก	3	0.92
คณะกรรมการสหกรณ์ควรศึกษาข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสมาชิก	2	0.61
ควรมีวิธีการปรับการรับชำระเงินกู้โดยการหักเงินในบัญชี	2	0.61
ควรมีการให้บริการเครื่องดื่มนิตต่างๆ กับสมาชิกที่รอรับบริการ	2	0.61
รวม	38	11.62

จากตารางที่ 4.46 พบว่า สมาชิกจำนวน 38 คน มีปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ  
ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ รวม 11 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 11.62 โดยแบ่งเป็นกลุ่มปัญหาและ  
ข้อเสนอแนะที่คล้าย ๆ กันออกเป็น 11 เรื่อง ตามตารางที่ 4.46 ดังนี้

สมาชิกมีปัญหาและข้อเสนอแนะมากที่สุดในเรื่อง ควรพิจารณาปรับปรุงให้มีมาตรการที่  
รัดกุมกับการค้ำประกันการกู้เงินกับสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 2.75 รองลงมาคือเรื่องควรรหาแหล่งลงทุน  
เพิ่มเติมเพื่อให้สมาชิกได้รับเงินปันผลเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.83 ควรมีการใช้แผ่นพับเพื่อ  
ประชาสัมพันธ์สหกรณ์อย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 1.53 ควรเน้นการบริการ หาความรู้ใหม่ๆเพื่อ  
ผลประโยชน์ต่อสมาชิก และควรมีการปรับระยะเวลาการได้รับเงินกู้ฉุกเฉินของสมาชิก คิดเป็นร้อย  
ละ 0.92 ที่เท่ากัน ควรพิจารณาการแบ่งเวลาพักของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ไม่ให้ตรงกัน ควรมีการให้

คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่สหกรณ์อย่างป็นกันเอง ควรมีการปรับอัตราการผ่อนชำระเงินกู้สามัญไม่ให้  
สูงเกินไป คณะกรรมการสหกรณ์ควรรศึกษาข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ต่างๆอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิด  
ประโยชน์ต่อสมาชิก ควรมีวิธีการปรับการรับชำระเงินกู้โดยการหักเงินในบัญชี และควรมีการ  
ให้บริการเครื่องดืมชนิดต่างๆ กับสมาชิกที่รอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 0.61 ที่เท่ากัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved