

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร โดยแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานี้คือ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าและแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังนี้

ระเบียบวิธีการศึกษา มีขอบเขตการศึกษาถึงข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญและความพึงพอใจต่อบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ตามทฤษฎีความพึงพอใจที่มีความคาดหวังและการประเมินสิ่งที่ได้รับของลูกค้าตามส่วนประสมการตลาดบริการ ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการ และปัญหาของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

ผู้ศึกษาได้เลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ จำนวน 327 คน การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความสำคัญกับระดับความพึงพอใจโดยใช้เทคนิค IPA (Importance-Performance Analysis Model) สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิก

จากการศึกษาพบว่าสมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.4 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.4 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 47.1 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ ปวช คิดเป็นร้อยละ 38.5 ตำแหน่งงานเป็นพนักงานฝ่ายผลิต/ควบคุมคุณภาพ/ซ่อมบำรุง คิดเป็นร้อยละ 60.6 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.2 มีอายุการทำงานกับบริษัทมากกว่า 11 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 44.6 มีมูลค่าหุ้นของสหกรณ์ออมทรัพย์น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.9 มีจำนวนเงินที่ฝากสหกรณ์ออมทรัพย์ในแต่ละเดือน 1,001-5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.2 ใช้บริการกู้ยืมเงินครั้งล่าสุดจากสหกรณ์ออมทรัพย์ต่ำกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.9 มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 2-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.7

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อส่วนประสมการตลาดบริการ
ของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด**

สมาชิกให้ระดับความสำคัญและความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ไทย โอซูก้า ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(เงินฝาก มูลค่าหุ้นและเงินกู้) ราคา สถานที่ การส่งเสริมการตลาด พนักงาน/บุคคลของสหกรณ์ กระบวนการให้บริการ และลักษณะสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ดังนี้

ตารางที่ 5.1 แสดงระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของสมาชิกที่มีต่อปัจจัย
ส่วนประสมการตลาดบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัท ไทย โอซูก้า จำกัด
จังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัย	ระดับความสำคัญค่าเฉลี่ยสูงสุด	ระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูงสุด
ด้านผลิตภัณฑ์	คือ มีการให้เงินปันผลกับสมาชิกทุกปี และมีเงินกู้หลายประเภท เช่น เงินกู้สามัญ เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินตรงตามความต้องการของสมาชิก	มีเงินกู้หลายประเภท เช่น เงินกู้สามัญ เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินตรงตามความต้องการของสมาชิก
ด้านราคา	มีอัตราการจ่ายเงินปันผลให้แก่สมาชิกที่เหมาะสมและผลตอบแทนเงินให้กู้(เฉลี่ยคืน)เหมาะสม	มีอัตราการจ่ายเงินปันผลให้แก่สมาชิกที่เหมาะสม
ด้านการจัดจำหน่าย	สถานที่ตั้งและอาคารสำนักงานของสหกรณ์มีความสะดวกในการติดต่อ	สถานที่ตั้งและอาคารสำนักงานของสหกรณ์มีความสะดวกในการติดต่อ
ด้านการส่งเสริมการตลาด	มีการแจกของสมนาคุณสำหรับผู้ใช้บริการตามเงื่อนไขที่กำหนด	การแจ้งข่าวสารให้สมาชิกทราบ ภายหลังมีการประชุมของคณะกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ทุกสองเดือน
ด้านบุคลากร	เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ

ตารางที่ 5.1 แสดงระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของสมาชิกที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ไทย โอชูแก้ว จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความสำคัญค่าเฉลี่ยสูงสุด	ระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูงสุด
ด้านกระบวนการให้บริการ	การชำระเงินกู้มีความสะดวกโดยหักจากบัญชีเงินเดือนของสมาชิก	การชำระเงินกู้มีความสะดวกโดยหักจากบัญชีเงินเดือนของสมาชิก
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น มีโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับสมาชิก เพื่อกรอกเอกสาร	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น มีโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับสมาชิกเพื่อกรอกเอกสาร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความสำคัญกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัทไทยโอชูแก้ว จำกัด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าสมาชิกให้ความสำคัญและความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ยกเว้น ปัจจัยย่อยในเรื่อง มีบริการฝาก-ถอนเงินคล้ายกับธนาคารพาณิชย์ และข้อกำหนดที่สมาชิกจะถอนค่าหุ้นได้เมื่อลาออกหรือเสียชีวิตเท่านั้นมีความเหมาะสม ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางแต่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านราคา พบว่า สมาชิกให้ความสำคัญและความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยเงินฝากในปัจจุบันสูงกว่าธนาคารพาณิชย์ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย พบว่าสมาชิกให้ความสำคัญและความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ ในปัจจัยย่อยทุกด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าสมาชิกให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในปัจจัยย่อยทุกด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าสมาชิกให้ความสำคัญและความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีอัธยาศัยดี ในการให้คำแนะนำ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าสมาชิกให้ความสำคัญและความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในปัจจัยย่อยทุกด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ พบว่าสมาชิกให้ความสำคัญและความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ในปัจจัยย่อยทุกด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 5.2 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของสมาชิก จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร เรียงจากมากไปน้อย

อันดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย ความสำคัญ (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (แปลผล)	IPA Quadrants
1	มีเงินกู้หลาย ประเภท เช่น เงินกู้สามัญ เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ตรงตามความต้องการของสมาชิก	ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	3.89 (มาก)	3.89 (มาก)	B
2	มีการให้เงินปันผลกับสมาชิกทุกปี	ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	3.89 (มาก)	3.87 (มาก)	B
3	การชำระเงินกู้มีความสะดวกโดยหักจากบัญชีเงินเดือนของสมาชิก	ปัจจัยด้าน กระบวนการ	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)	B
4	สถานที่ตั้งและอาคารสำนักงานของสหกรณ์มีความสะดวกในการติดต่อ	ปัจจัยด้านการ จัดจำหน่าย	3.76 (มาก)	3.84 (มาก)	B
5	วิธีการสะสมเงินของสมาชิกกำหนดเป็นรายเดือนตามอัตราเงินได้รายเดือนของสมาชิกมีความเหมาะสม	ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	3.74 (มาก)	3.76 (มาก)	B
6	มีอัตราการจ่ายเงินปันผลให้แก่สมาชิกที่เหมาะสม	ปัจจัย ด้านราคา	3.74 (มาก)	3.75 (มาก)	B
7	มีการอนุมัติเงินกู้ตามวงเงินที่สมาชิกยื่นขอ	ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	3.79 (มาก)	3.75 (มาก)	B
8	ช่วงเวลาในการเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสม	ปัจจัยด้านการ จัดจำหน่าย	3.65 (มาก)	3.74 (มาก)	B
9	อัตราขั้นต่ำของการสะสมเงินในลักษณะหุ้นมีความเหมาะสม	ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)	B
10	การจัดเก็บเอกสาร/ ทรัพย์สิน มีความปลอดภัย	ปัจจัยด้านการ จัดจำหน่าย	3.68 (มาก)	3.73 (มาก)	B

ตารางที่ 5.2 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของสมาชิก จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูซ่า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร เรียงจาก
มากไปน้อย(ต่อ)

อันดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย ความสำคัญ (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (แปลผล)	IPA Quadrants
11	ขั้นตอนการยื่นเอกสารในการขอกู้เงิน สะดวกไม่ยุ่งยาก	ปัจจัยด้าน กระบวนการ	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)	B
12	ข้อกำหนดของสหกรณ์ในการให้สมาชิก กู้ยืมเงินแต่ละประเภทมีความเหมาะสม	ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)	B
13	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากในปัจจุบันสูงกว่า ธนาคารพาณิชย์	ปัจจัยด้าน ราคา	3.48 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	D
14	เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีจำนวนบุคลากร เพียงพอต่อการให้บริการ	ปัจจัยด้าน บุคลากร	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)	B
15	การจ่ายเงินกู้ให้แก่ สมาชิก ถูกต้อง รวดเร็ว	ปัจจัยด้าน กระบวนการ	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)	B
16	สามารถกู้เงินเพิ่มได้ตามข้อบังคับ สหกรณ์	ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	B
17	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทฉุกเฉิน เหมาะสม	ปัจจัย ด้านราคา	3.65 (มาก)	3.67 (มาก)	B
18	ข้อกำหนดของสหกรณ์ในการให้มีบุคคล ค้ำประกันในการกู้เงิน ของสมาชิก ประเภทเงินกู้สามัญมีความเหมาะสม	ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	3.70 (มาก)	3.62 (มาก)	B
19	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทสามัญต่ำกว่า ธนาคารพาณิชย์	ปัจจัย ด้านราคา	3.56 (มาก)	3.61 (มาก)	B
20	การอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว	ปัจจัยด้าน กระบวนการ	3.61 (มาก)	3.60 (มาก)	B
21	มีบริการฝาก-ถอนเงินคล้ายกับธนาคาร พาณิชย์	ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	3.46 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	D
22	ผลตอบแทนเงินให้กู้ (เฉลี่ยคืน)เหมาะสม	ปัจจัย ด้านราคา	3.67 (มาก)	3.59 (มาก)	B
23	การจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ กับสมาชิก	ปัจจัยด้าน กระบวนการ	3.65 (มาก)	3.59 (มาก)	B

ตารางที่ 5.2 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของสมาชิก จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร เรียงจาก
มากไปน้อย(ต่อ)

อันดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย ความสำคัญ (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (แปลผล)	IPA Quadrants
24	ข้อกำหนดที่สมาชิกจะถอนค่าหุ้นได้ เมื่อลาออกหรือเสียชีวิตเท่านั้นมีความ เหมาะสม	ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	3.43 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	D
25	สามารถฝาก-ถอนเงินได้อย่างสะดวก	ปัจจัยด้าน กระบวนการ	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)	B
26	เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้และสามารถ ให้คำแนะนำแก่สมาชิกเกี่ยวกับ สหกรณ์	ปัจจัยด้าน บุคลากร	3.67 (มาก)	3.56 (มาก)	A
27	เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ให้บริการกับ สมาชิกเป็นอย่างดี รวดเร็ว ถูกต้อง	ปัจจัยด้าน บุคลากร	3.65 (มาก)	3.56 (มาก)	A
28	คณะกรรมการสหกรณ์มีประสบการณ์ ในการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อ อนุมัติเรื่องการเงินของสมาชิก	ปัจจัยด้าน บุคลากร	3.60 (มาก)	3.52 (มาก)	A
29	ประเภทสวัสดิการที่สหกรณ์จัดให้แก่ สมาชิกมีความเหมาะสม	ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	3.55 (มาก)	3.50 (มาก)	A
30	เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีอัธยาศัยดี ในการ ให้คำแนะนำ	ปัจจัยด้าน บุคลากร	3.67 (มาก)	3.49 (มาก)	A
31	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่นมี โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับสมาชิกเพื่อกรอก เอกสาร	ปัจจัยด้าน สิ่งนำเสนอ ทางกายภาพ	3.40 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	C
32	มีพื้นที่นั่งรอให้กับสมาชิกที่มาขอรับ คำปรึกษาอย่างพอเพียง	ปัจจัยด้าน สิ่งนำเสนอ ทางกายภาพ	3.37 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	C
33	การแจ้งข่าวสารให้สมาชิกทราบ ภายหลังมีการประชุมของ คณะกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ทุก สองเดือน	ปัจจัยด้าน การส่งเสริม การตลาด	3.43 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	C
34	การตกแต่งสำนักงานมีความทันสมัย และสะอาด	ปัจจัยด้าน สิ่งนำเสนอ ทางกายภาพ	3.27 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	C

ตารางที่ 5.2 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของสมาชิก จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอเชียว จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร เรียงจาก มากไปน้อย(ต่อ)

อันดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย ความสำคัญ (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (แปลผล)	IPA Quadrants
35	มีการแจกของสมนาคุณ สำหรับ ผู้ใช้บริการตามเงื่อนไขที่กำหนด	ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	3.46 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	C
36	มีการให้ข้อมูลข่าวสารและความ เคลื่อนไหวทันต่อเหตุการณ์	ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	3.30 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	C
37	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ต่างๆเช่นสิ่งพิมพ์/วารสารของบริษัท	ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	3.22 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	C
38	มีการจัดบริการน้ำดื่ม	ปัจจัยด้าน สิ่งนำเสนอ ทางกายภาพ	2.53 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	C

จากการวิเคราะห์เพิ่มเติมโดยใช้โมเดลการวิเคราะห์ความสำคัญและการดำเนินการ (Importance-Performance Analysis Model) พบว่าส่วนใหญ่ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ อยู่ใน Quadrant: Keep up good work แสดงถึงองค์ประกอบที่มีความสำคัญสูง (High importance) แต่เพื่อการปรับปรุงบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้พึงพอใจสูงขึ้น เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรต้องมีการเรียงลำดับความเร่งด่วน ดังนั้นจึงมีการวิเคราะห์เพิ่มเติมด้วยการเปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจในส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ปัจจัย โดยการสร้างเป็นแผนภาพที่ใช้ค่าเฉลี่ยรวมระดับความสำคัญ 3.55 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยรวมระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ปัจจัยเป็นจุดตัด และค่าเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจ 3.56 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ปัจจัย

พบว่า Quadrant A : Concentrate Here องค์ประกอบที่มีความสำคัญสูง (High importance) แต่ผู้รับบริการไม่ได้รับบริการในระดับที่น่าพอใจ (Low performance) ระดับการบริการที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญไว้สูงกว่าระดับการบริการที่ผู้บริการได้รับ ดังนั้นสหกรณ์ออมทรัพย์

บริษัท ไทย โอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาครต้องให้ความสำคัญในการแก้ไขปรับปรุงโดยเร่งด่วน ซึ่งปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant A มีดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง ประเภทสวัสดิการที่สหกรณ์จัดให้แก่สมาชิกมีความเหมาะสม

ด้านบุคลากร ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่สมาชิกเกี่ยวกับสหกรณ์ เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีทัศนคติดี ในการให้ คำแนะนำ เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ให้บริการกับสมาชิกเป็นอย่างดี รวดเร็ว ถูกต้อง และคณะกรรมการสหกรณ์มีประสบการณ์ในการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่ออนุมัติเรื่องการกู้เงินของสมาชิก

Quadrant C : Low Priority แสดงถึงองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่ำ (Low importance) และผู้รับบริการ ไม่ได้รับบริการในระดับที่น่าพอใจ (Low performance) ดังนั้นสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ไทย โอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาครไม่มีความจำเป็นต้องรีบแก้ไขอย่างเร่งด่วน แต่ควรแก้ไขในลำดับต่อไป เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อผู้รับบริการในระดับต่ำ เมื่อเทียบกับส่วนประสมการตลาดบริการอื่นๆ ซึ่งปัจจัยอยู่ใน Quadrant C มีดังนี้

ด้านการส่งเสริมการตลาด ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ต่างๆเช่นสิ่งพิมพ์/ วารสารของบริษัท มีการให้ข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวทันต่อเหตุการณ์ มีการแจกของสมนาคุณสำหรับผู้ใช้บริการตามเงื่อนไขที่กำหนด และการแจ้งข่าวสารให้สมาชิกทราบภายหลังมีการประชุมของ คณะกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ทุกสองเดือน

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง การตกแต่งสำนักงานมีความทันสมัยและสะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่นมีโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับสมาชิกเพื่อกรอกเอกสาร มีพื้นที่นั่งรอให้กับสมาชิกที่มาขอรับคำปรึกษาอย่างพอเพียง และมีการจัดบริการน้ำดื่ม

ส่วนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะของสมาชิกที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัท ไทย โอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

จากการศึกษาพบว่า สมาชิกมีปัญหาและข้อเสนอแนะมากที่สุดในเรื่องมาตรการที่รัดกุมกับการค้ำประกันการกู้เงินให้กับสมาชิก

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท ไทย โอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดของ Philip Kotler (2003) อ้างถึง อดุลย์ จาตุรงค์กุลและดลยา จาตุรงค์กุล (2550) และโมเดลการวิเคราะห์

ความสำคัญและระดับการดำเนินงาน (Importance-Performance Analysis Model) ของ J. and Jame J Martilla (1977) อ้างถึง ธีระยุทธ นิยมกุล (2553) สามารถนำมาอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยย่อยที่สมาชิกให้ความสำคัญ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีเงินกู้หลายประเภท เช่น เงินกู้สามัญ เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินตรงตามความต้องการของสมาชิก และมีการให้เงินปันผลกับสมาชิกทุกปี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พงษ์สันต์ ทรัพย์เย็น (2551) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการ หลากหลาย และยังคงสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จุริตติกาญจน์ กอคำ (2552) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์องค์การสวนพฤกษศาสตร์ จำกัด ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง การให้กู้ทั้งประเภทฉุกเฉินและประเภทสามัญ การสะสมหุ้นรายเดือน และการรับฝากเงินออมทรัพย์พิเศษ

ด้านราคา ปัจจัยย่อยที่สมาชิกให้ความสำคัญ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีการอนุมัติเงินกู้ตามที่สมาชิกยื่นขอ มีการจ่ายเงินปันผลให้กับสมาชิก ตามการทำธุรกรรมกับสหกรณ์ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทฉุกเฉินเหมาะสม และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทสามัญต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จุริตติกาญจน์ กอคำ (2552) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์องค์การสวนพฤกษศาสตร์ จำกัด ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทฉุกเฉิน และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทสามัญ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประสงค์ ปินตารักษ์ (2552) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของสมาชิกต่อสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลางในเรื่อง การที่มีเงินปันผล อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคาร และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าธนาคาร

ด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยย่อยที่สมาชิกให้ความสำคัญ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สถานที่ตั้งและอาคารสำนักงานของสหกรณ์มีความสะดวกในการติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประสงค์ ปินตารักษ์ (2552) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของสมาชิกต่อสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง สถานที่ที่สามารถติดต่อง่าย สะดวก

ด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยที่สมาชิกให้ความสำคัญ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการแจกของสมนาคุณสำหรับผู้ใช้บริการตามเงื่อนไขที่กำหนด มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น สิ่งพิมพ์/ วารสารของบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประสงค์ ปินตารักษ์ (2552) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของสมาชิกต่อสหกรณ์ออม

ทรัพย์สินมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลางในเรื่อง มีแผ่นพับข่าวสารเกี่ยวกับสหกรณ์ให้แก่สมาชิกทุกเดือน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พชร วัชรปรีชา (2554) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีแผ่นพับให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากแต่ละประเภท และของที่ระลึก ของ ชำร่วยสามารถใช้ประโยชน์ได้ดี

ด้านบุคลากร ปัจจัยย่อยที่สมาชิกให้ความสำคัญ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีอรรถยาศัยดีในการให้ คำแนะนำ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จุริตติกาญจม์ กอคำ (2552) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์องค์การสวนพฤกษศาสตร์ จำกัด ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีอรรถยาศัยดีสุภาพเรียบร้อยในการ ให้คำแนะนำ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่สมาชิกให้ความสำคัญ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ใน ระดับมาก คือ การชำระเงินกู้มีความสะดวกโดยหักจากบัญชีเงินเดือนของสมาชิก การจ่ายเงินกู้ให้แก่ สมาชิก ถูกต้อง รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จุริตติกาญจม์ กอคำ (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์องค์การสวนพฤกษศาสตร์ จำกัด ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ปัจจัยย่อยที่สมาชิกให้ความสำคัญ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ใน ระดับปานกลาง คือ มีการจัดบริการน้ำดื่ม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พชร วัชรปรีชา (2554) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารไทย พาณิช จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปาน กลางในเรื่อง การบริการน้ำดื่ม

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ทำให้เห็นประเด็นสำคัญ จึงเสนอเป็นข้อ ค้นพบได้ดังต่อไปนี้

1. ในภาพรวมสมาชิกส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบังคับด้านผลิตภัณฑ์(เงินฝาก มูลค่าหุ้น และเงินกู้)เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการจัดจำหน่ายตามลำดับ

2. บังคับที่สมาชิกให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจสูงสุด มีดังนี้

- ด้านผลิตภัณฑ์(เงินฝาก มูลค่าหุ้น และเงินกู้) ได้แก่ มีเงินกู้หลาย ประเภท เช่น เงินกู้สามัญ เงินกู้เพื่อเหตุผลฉุกเฉินตรงตามความต้องการของสมาชิก มีการให้เงินปันผลกับสมาชิกทุกปี และวิธีการสะสมเงินของสมาชิกกำหนดเป็นรายเดือนตามอัตราเงินได้รายเดือนของสมาชิกมีความเหมาะสม พึงพอใจระดับมาก

- ด้านการจัดจำหน่าย ได้แก่ สถานที่ตั้งและอาคารสำนักงานของสหกรณ์มีความสะดวกในการติดต่อ พึงพอใจระดับมาก

- ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ การชำระเงินกู้มีความสะดวกโดยหักจากบัญชีเงินเดือนของสมาชิก พึงพอใจระดับมาก

3. บังคับย่อยที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วนเนื่องจากสมาชิกให้ความสำคัญสูง ส่งผลต่อการใช้บริการของสมาชิก อยู่ใน Quadrant A ของการวิเคราะห์ความสำคัญกับผลที่ได้ (Importance-Performance Analysis : IPA) คือ

- ประเภทสวัสดิการที่สหกรณ์จัดให้แก่สมาชิกมีความเหมาะสม

- เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความรู้ และสามารถให้คำแนะนำแก่สมาชิกเกี่ยวกับสหกรณ์

- เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีอรรถยาศัยดี ในการให้คำแนะนำ

- เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ให้บริการกับสมาชิกเป็นอย่างดี รวดเร็ว ถูกต้อง

- คณะกรรมการสหกรณ์มีประสบการณ์ในการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่ออนุมัติเรื่องการกู้เงินของสมาชิก

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอชูแก้ว จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร และการวิเคราะห์โมเดลการวิเคราะห์ความสำคัญและการดำเนินการ (Importance-Performance Analysis Model) มีข้อเสนอแนะที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก ดังนี้

1. เรื่องที่สามารถปรับปรุงแก้ไขโดยการดำเนินการของคณะกรรมการดำเนินงานได้แก่

- การแบ่งเวลาพักของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ไม่ให้ตรงกัน เพื่อให้บริการกับสมาชิกได้

ตลอดเวลาทำการ

- การมีอัยยาศัยดีของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ในการให้ความรู้ แนะนำรายละเอียดต่างๆ ให้กับสมาชิก
 - การโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสหกรณ์ให้กับสมาชิกโดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ ใบปลิว
 - มีรายงานการประชุมของคณะกรรมการสหกรณ์ให้สมาชิกทุกคนได้รับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง
 - คณะกรรมการสหกรณ์ควรศึกษาข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจน
 - ควรมีเครื่องดื่มน้ำให้กับสมาชิกที่มาใช้บริการ
2. เรื่องที่ต้องมีการนำเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินงานเพื่อนำเสนอต่อการพิจารณาของที่ประชุมสมาชิก ได้แก่
- ประเภทสวัสดิการของสหกรณ์
 - รอบระยะเวลาการได้รับเงินกู้ฉุกเฉินของสมาชิก
 - ข้อกำหนดด้านการค้ำประกันการกู้เงินของสมาชิก
 - การอัตราดอกเบี้ยชำระหนี้ของสมาชิก
 - การรับชำระหนี้โดยหักเงินในบัญชีของสมาชิก
 - การหาแหล่งลงทุนเพิ่มเติม เพื่อให้สมาชิกได้รับเงินปันผลเพิ่มขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved