

ความคิดเห็นต่อการให้บริการสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม  
CUSTOMER STAISFACTION TOWARDS THE SERVICE OF AMPHAWA GRILL  
SHOP SAMUT SONGKHRM PROVINCE.

ไพรัตน์ ฉิมม่วง

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม (2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม และ (3) เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ สมาชิกสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งมีจำนวนสมาชิกทั้งหมด 296 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์โยยามาเน่ได้จำนวน 170 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจเช็ครายการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบรายคู่ที่แตกต่างด้วยวิธีของเซฟเฟ

ผลการวิจัย พบว่า (1) ความคิดเห็นต่อการให้บริการสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ย ปานกลางได้แก่ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า สมาชิกที่มีเพศ สถานภาพ และรายได้ ต่างกัน ความคิดเห็นต่อการให้บริการสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงครามโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสมาชิกที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม ไม่แตกต่างกัน และ (3) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ควรมีการปรับปรุงเรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกได้ทราบ และนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ให้ทันสมัยมากขึ้น

**คำสำคัญ:** ความคิดเห็น การให้บริการ สำนักงานสหกรณ์

## ABSTRACT

The objectives of the research were: (1) to study opinions on the provision of cooperative office services; Samut Songkhram Province; (2) to compare the level of opinions towards the Cooperative Office services. Samut Songkhram Province; and (3) to suggest guidelines for developing the services of the Cooperative Office. Samut Songkhram Province.

The research was quantitative research. The population used in the study was Members of the Cooperative Office, Samut Songkhram Province, with a total of 296 members, A random sample was obtained using Taro Yamane's formula. Had a total of 170 people. The tool used to collect data was a questionnaire, in the form of a checklist. Analyze data Using frequency, percentage, mean, and standard deviation values. Statistics used in the analysis include frequency, percentage, mean, and standard deviation. and comparing different pairs using Scheffe's method.

Major findings: (1) Opinions on Cooperative Office services Samut Songkhram Province as a whole was at a high level. When considering each aspect It was found that the side with the average At a high level, including location, personnel, and service processes. The side that has an average Medium includes Marketing promotion aspect of creating and presenting physical characteristics; (2) results of comparing opinions on the provision of cooperative office services Samut Songkhram Province found that members with different genders, statuses, and incomes had different opinions on cooperative office services. Samut Songkhram Province as a whole was significantly different at the .05 level. Education level and duration of membership are different. They have different opinions on the provision of cooperative office services. Samut Songkhram Province not different; and (3) guidelines for developing the quality of cooperative office services Samut Songkhram Province found that there should be improvements in publicizing information to members and apply modern technology to be more modern.

**Keywords:** Opinions, Services, Cooperative Offices

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินชีวิตภายใต้สภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤติเศรษฐกิจโลก เช่นนี้ โดยเฉพาะผู้ที่มีรายได้ประจำที่มีรายได้น้อย และราคาสินค้าที่สูงขึ้น ทำให้รายได้ที่ได้รับไม่เพียงพอ กับรายจ่ายที่เพิ่มขึ้นเป็นเงาตามตัว ดังนั้น จึงมีการแก้ปัญหาด้วยการกู้ยืมเงินจากบุคคลภายนอกหรือ สถาบันการเงินนอกระบบ ซึ่งคิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในอัตราที่สูงกว่าสถาบันการเงินที่อยู่ในระบบ จนทำให้เกิดภาระหนี้สินขึ้นมากมายและจำนวนมากจนไม่สามารถชำระคืนได้หมด สหกรณ์ออมทรัพย์ จึงเข้ามามีบทบาท สำคัญในชีวิตประจำวันของผู้ที่มีรายได้ประจำ เนื่องจากสหกรณ์ออมทรัพย์ทำหน้าที่หลัก 2 ประการ คือ ช่วยเสริมการออมของสมาชิก ทั้งในด้านการถือหุ้นและการออมเงิน และเป็นแหล่ง กู้ยืมเงินเพื่อช่วยเหลือสมาชิกที่สหกรณ์เป็นองค์กรทางเศรษฐกิจและสังคมที่สมาชิกร่วมกันจัดตั้งขึ้น ด้วยการลงหุ้น ร่วมกัน จัดการร่วมกันในการผลิต การจำหน่ายสินค้าหรือบริการ ตามความต้องการ หรือผลประโยชน์ อย่างเดียวกันของบรรดาสมาชิก สมาชิกแต่ละคนมีสิทธิออกเสียงได้หนึ่งเสียงในการ บริหารสหกรณ์ โดยไม่ขึ้นกับจำนวนหุ้นที่ถืออยู่ ในประเทศไทยแบ่งสหกรณ์ออกเป็น 7 ประเภท คือ สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์นิคม สหกรณ์ประมง สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์บริการ และ สหกรณ์เครดิตยูเนียน

สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสถาบันการเงินประเภทหนึ่งซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อการร่วมกันหรือ ส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดาสมาชิก รวมถึงช่วยเหลือซึ่งกันและกันตาม หลักสหกรณ์ อันเป็นประโยชน์แก่สมาชิกผู้มีรายได้น้อยในด้านเศรษฐกิจ กลุ่มคนที่มีความสัมพันธ์ หรือคุ้นเคยกันทำงานอยู่ในหน่วยงานเดียวกันหรือมีถิ่นฐานอยู่ใกล้เคียงกัน ได้ร่วมกัน จัดตั้งสหกรณ์ ออมทรัพย์ขึ้นตามกฎหมายสหกรณ์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักออมทรัพย์และสามารถกู้ยืมเงินได้เมื่อ เกิดความจำเป็น การรวมตัวกันในการจัดตั้งสหกรณ์ประเภทนี้ ถือเป็นการช่วยตนเองให้มีเงินออมไว้ ใช้จ่ายในยามจำเป็นโดยแต่ละคนจะออมเงินบางส่วน ของเงินรายได้ฝากไว้กับสหกรณ์เป็นประจำและ สม่าเสมอและเมื่อสมาชิกผู้ใดมีความเดือดร้อนทางการเงินต้องการกู้เงิน สามารถดำเนินการได้ใน ฐานะสมาชิกของสหกรณ์และกู้ได้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่นหรือการกู้ยืมเงินตาม หลักการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดย สหกรณ์มีการจัดบริการที่สำคัญต่าง ๆ เพื่อให้ สมาชิกเกิดความพอใจให้มากที่สุด ในระยะแรก ๆ นั้น สหกรณ์ออมทรัพย์จัดตั้งขึ้นในกลุ่มข้าราชการ กรมหรือกองที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์เอง ต่อมาได้ขยายไปสู่กลุ่มข้าราชการครู ข้าราชการทหารตำรวจ และข้าราชการกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ตามลำดับจนปัจจุบันได้ขยายมาสู่หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และองค์กรเอกชนเป็นจำนวนมาก (พูนสมัย พรหม ภิบาล. 2540 : 35)

สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสหกรณ์สำหรับผู้ที่มีรายได้ประจำโดยทั่วไปที่ต้องการพึ่งตนเองด้วยการ ออมทรัพย์เป็นประจำ และช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยการให้กู้ยืมเมื่อเกิดความจำเป็นสหกรณ์ออม ทรัพย์ตั้งขึ้นทั่วไปในสถานที่ราชการ สำหรับข้าราชการพลเรือน ตำรวจทหาร และในรัฐวิสาหกิจ

โรงงาน บริษัทสถานศึกษา หรือในชุมชนต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดตั้ง สหกรณ์ออมทรัพย์ในโรงงาน และบริษัทต่างๆ นอกจากจะช่วยให้พนักงานมีการออมทรัพย์เพื่อตนเองแล้วยังสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นในระหว่างพนักงานและเจ้าของกิจการ ทำให้ข้อขัดแย้งต่าง ๆ คลี่คลายไปในทางที่ดีขึ้นนอกจากนั้นสหกรณ์ออมทรัพย์ถือว่าเป็นสถาบันการเงินที่ส่งเสริมให้บุคคลที่เป็นสมาชิกรู้จักการประหยัด รู้จักการออมทรัพย์และสามารถบริการเงินกู้ให้แก่สมาชิกเพื่อนำไปใช้จ่ายเมื่อเกิดความจำเป็น การช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จึงเป็นการร่วมกันแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมอีกทางหนึ่งในปี 2559 มีจำนวนสหกรณ์ออมทรัพย์ตามทะเบียนทั้งสิ้น 1,396 สหกรณ์ มีสมาชิกจำนวน 3.20 ล้านคน (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, 2559)

สำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม ก่อตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ต่างๆ เช่น 1. เป็นคนรู้จักประหยัดและออม สหกรณ์เครดิตยูเนียนจัดตั้งในชุมชนของสมาชิก สมาชิกของสหกรณ์จึงมีที่สะสมเงินที่สะดวกและรวดเร็วไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปฝากเงินที่ไกลๆ แม้มีเงินจำนวนน้อยหรือมากก็ตาม สมาชิกก็สามารถที่จะสะสมได้ 2. ช่วยแก้ไขปัญหาการเงิน เมื่อสมาชิกมีความเดือดร้อนหรือความจำเป็นที่จะต้องใช้จ่ายเงินสมาชิกมีสิทธิที่จะขอกู้เงินจากสหกรณ์ได้ในอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม 3. สร้างความมั่นคงแก่สมาชิกและครอบครัว สหกรณ์เครดิตยูเนียนแต่ละแห่งจะจัดให้มีบริการในรูปแบบต่างๆ แล้วแต่ความต้องการของสมาชิกและเงินทุนที่สหกรณ์มีอยู่ ซึ่งมีส่วนสร้างความมั่นคงให้เกิดขึ้นแก่ครอบครัวและสมาชิก 4. สามารถพัฒนาชุมชนและสังคม กิจกรรมของสหกรณ์เครดิตยูเนียนช่วยให้ประชาชนในชุมชนเกิดการประหยัดและออม เพื่อสร้างกองทุนขึ้นในชุมชน เพื่อช่วยเหลือบำบัดความทุกข์ร้อนที่เกิดขึ้น เพื่อให้รู้จักการแก้ไขและตัดสินใจช่วยเหลือกันในชุมชนของตนเอง เป็นการฝึกผู้นำในชุมชนมีการพัฒนาและบริหารจัดการให้บริการแก่สมาชิก ประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารให้แก่สมาชิกได้ทราบ ด้วยประโยชน์ต่างๆ ของสมาชิกดังที่กล่าว ทำให้มีจำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้นทุกปี และเข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้นเช่นกัน เนื่องจากสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม นี้ยังไม่เคยมีการสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ฯ แห่งนี้มาก่อน จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ในครั้ง นี้ จะสามารถนำข้อมูลที่ได้นำมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ อีกทั้งผลสรุปที่ได้จากงานวิจัยยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ และพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกที่มาใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการสำนักงานสหกรณ์ จังหวัด

สมุทรสงคราม

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม แตกต่างกัน

2. อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม แตกต่างกัน

3. สถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม แตกต่างกัน

4. ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม แตกต่างกัน

5. รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม แตกต่างกัน

6. ระยะเวลาของการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม แตกต่างกัน

### **ขอบเขตของการวิจัย**

#### **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านสถานที่ให้บริการ (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)

#### **ขอบเขตด้านพื้นที่**

ศึกษาเฉพาะสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม

#### **ขอบเขตด้านเวลา**

ทำการศึกษาช่วงวันที่ 1 – 30 พฤศจิกายน 2566

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นต่อการให้บริการสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม
2. ทำให้ทราบปัญหา ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม
3. สำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม สามารถนำไปกำหนดนโยบาย วางแผนปรับปรุง และแก้ไขปัญหาการให้บริการสมาชิกให้ดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้มากที่สุด

## แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อการให้บริการสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด
4. บริบทเกี่ยวกับสำนักงานสหกรณ์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## วิธีดำเนินการวิจัย

### กลุ่มประชากร

กลุ่มประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม โดยไม่จำกัด เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ซึ่งมีจำนวนสมาชิกทั้งหมด 296 คน

### การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งเป็นกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยจึงใช้สูตรของ Taro Yamane

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาเครื่องมือจากการรวบรวมงานวิจัย และได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือเอกสารแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามโดยมีเนื้อหาแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)
2. ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม ประกอบด้วย ด้านสถานที่ให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน

ประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามแนวคิดของ Likert ซึ่งแบ่งระดับการประเมินเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามของสมาชิกที่มาใช้บริการสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม และทำการแจกแบบสอบถามระหว่าง 1 – 30 พฤศจิกายน 2566 หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผล พร้อมกับทดสอบสมมติฐาน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษารายละเอียดข้อมูลทั่วไปสมาชิกความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากรายงานวิจัย วิทยานิพนธ์ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การศึกษาค้นคว้าอิสระ รายงานประจำปีของสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของสมาชิกสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม นำมาวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

2. ระดับความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม นำมาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 และแบบสอบถามตอนที่ 3 ความต้องการและข้อเสนอแนะอื่นๆ

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้สถิติอนุมาน ได้แก่ ค่าสถิติ t-test และ F-test หรือความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe') ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 การทดสอบสมมติฐานด้วยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ระหว่างแบบสอบถามตอนที่ 2 และแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ



### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้การประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง และพฤติกรรมการใช้บริการสหกรณ์ฯ ของสมาชิก โดยวิธีการใช้ค่าร้อยละ (percentage) และการแจกแจงความถี่ การใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่ออธิบายถึงระดับความคิดเห็นและทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตาม เป็นการศึกษาความแตกต่างโดยใช้ t-Test , F-test ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 5 ด้าน ที่แตกต่างกัน

### สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อการให้บริการสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม แสดงการสรุปผลได้ดังนี้

#### ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 และเป็นเพศหญิง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 อายุมากที่สุดอยู่ระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมา อายุ 36-45 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็น ร้อยละ 35.9 อายุ 46-55 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 และอายุ 56 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ สถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 รองลงมา สามารถ จำนวน 60 คน คิดเป็น ร้อยละ 35.5 และแยกกันอยู่ หม้าย หย่าร้าง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ จบปริญญาตรี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 ปริญญาโท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และ สูงกว่าปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ รายได้มากที่สุด 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 10 รองลงมา คือ 35,001-45,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 รายได้ 25,001-35,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 รายได้ 15,001-25,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 และผู้ที่รายได้ต่ำสุด ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 ตามลำดับ และมีระยะเวลาเป็นสมาชิกมากที่สุด 3 ปีขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 รองลงมาคือ 2-3 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 1-2 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และ ระยะเวลาเป็นสมาชิกน้อยที่สุด น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการให้บริการสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม

พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ เรียงตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ย ปานกลางได้แก่ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เรียงตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1) ด้านสถานที่ พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับมากโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากได้แก่ ข้อ 1. สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ได้แก่ ข้อ 4. สถานที่จัดเก็บเอกสารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยปานกลาง ได้แก่ ข้อ 5. มีการจัดสถานที่พักรอรับบริการของสมาชิกอย่างเพียงพอ

2) ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับปานกลางโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากได้แก่ ข้อ 12. มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมเมื่อสมาชิกเข้าไปใช้บริการ รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยปานกลางจำนวน 7 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากได้แก่ ข้อ 6. ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่มีความทันสมัย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยได้แก่ ข้อ 8. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านสื่อต่างๆ และรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ข้อ 13. มีสวัสดิการที่ให้แก่สมาชิกหลากหลายประเภท เช่น ทูนส่งเสริมการศึกษา, สวัสดิการเพื่อการรักษาพยาบาล, เงินช่วยเหลือต่างๆ

3) ด้านบุคลากร พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับมากโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากได้แก่ ข้อที่ 20. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนโยน เป็นกันเองและใช้ถ้อยคำที่สุภาพ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ได้แก่ ข้อ 16. เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมรยาทและมีมนุษยสัมพันธ์เป็นอย่างดี และรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก จำนวน 5 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก ได้แก่ ข้อ 17. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยได้แก่ ข้อ 21. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

4) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับปานกลาง โดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากได้แก่ ข้อ 22. การตกแต่งสำนักงานมีความทันสมัย สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ได้แก่ ข้อ 24. มีสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ บริการน้ำดื่ม

5) ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับมาก โดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก จำนวน 13 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ข้อ 30. การชำระเงินกู้มีความสะดวกโดยหักผ่านบัญชีเงินเดือนของสมาชิกและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ได้แก่ ข้อ36. มีตัวอย่าง การกรอกข้อมูลอย่างชัดเจนครบถ้วน

### ข้อเสนอแนะ

สำหรับการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อการให้บริการสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม มีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา และการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) เรื่องที่สามารถปรับปรุงแก้ไขโดยการดำเนินการของคณะกรรมการดำเนินงาน ได้แก่ ให้มีการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ มีความรู้ ความเข้าใจ ข้อมูลถูกต้อง แม่นยำ รวมทั้งทักษะการให้บริการ การสื่อสารกับสมาชิก การแบ่งเวลาพักของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ เพื่อให้บริการกับสมาชิกได้ตลอดเวลาทำการ

2) การมีอัยยาศัยดีของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ในการให้ความรู้ คำแนะนำรายละเอียดต่างๆ ให้กับสมาชิก การโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสหกรณ์ให้กับสมาชิกโดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น ลงเว็บไซต์ของสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม มีการรายงานการประชุมของคณะกรรมการสหกรณ์ให้สมาชิกทุกคนได้รับทราบข้อมูล อย่างทั่วถึง โดยผ่าน ไลน์กลุ่ม เฟสบุ๊ก แผ่นพับ ป้ายประกาศ ต่างๆ

3) คณะกรรมการสหกรณ์ควรศึกษาข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจน และควรมีหนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร เครื่องดื่ม ให้กับสมาชิกที่มาใช้บริการ

#### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นสมาชิกของสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อนำมาปรับปรุงระบบ ขั้นตอนการทำงานในสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2) ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เชิงลึก เรื่องความคิดเห็นของสมาชิกต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม มาเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการแก่สมาชิกต่อไป

3) ศึกษาสภาพปัญหาความเป็นอยู่ในปัจจัยของกลุ่มสมาชิกสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อทำให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

### บรรณานุกรม

- ลัดดาวัลย์ สำราญ (2562) ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานและปัจจัยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- อนุชา วิทยากร และคณะ (2565) การวิเคราะห์ประสิทธิภาพเชิงเทคนิคการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ในจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้วยวิธีการโอบล้อมข้อมูล. สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อรษา ทิพย์เที่ยงแท้. (2558). ส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อการใช้บริการธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอปรานบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. (งานวิจัยปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนานาชาติ แสตมฟอร์ด, คณะบริหารธุรกิจ.
- อัมกาล สิ้นันตา. (2552). ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงราย จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์.
- อภิรดา ทองรุ่ง (2557) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- Carter V. Good.(1993. **Dictionary of Education**.New York : McGraw Hill Book Co. Ltd. Inc.David L. Loudon and Albert J. Della Bitta. (1993).Consumer Behavior : Concepts and New York : McGraw-Hill International, Inc.
- David L. Loudon and Albert J. Della Bitta.(1993). **Consumer Behavior:Concepts**. New York : McGraw – Hill International, Inc.
- Ferguson, G. A. (1952). **Statistical analysis in psychology and education**. New York: McGraw-Hill.
- Foster, Charles R. (1952). **Psychology of Life Adjustment**. Chicago : America Technical Society.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. (2002). **Principles of Marketing**. 8th ed. Upper SaddleRiver, NJ: Prentice-Hall.
- Krech, David, and Crutchfield, Richard S. (1948). **Theory and problem of Social Psychology**. McGraw, London.
- Murphy G., Murphy L. & Newcomb T. (1973). **Experimental Social Psychology**. New York : Harper.
- Norman L. Munn.(1971).**Introduction to Psychology**. Boston : Houghton Mifflin Company.
- Simon, Herbert A. 1960. **Administrative Behavior**. New York : The McMillen Company.