

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน ของประชาชนในหมู่ 3

ตำบลนางตะเคียน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

**FACTORS AFFECTING THE SELECTION OF VILLAGE FUND SERVICES
OF PEOPLE IN VILLAGE NO.3, NANGTAKHIAN SUBDISTRICT,
MUEANG DISTRICT, SAMUTSONGKHRAM PROVINCE**

นวพร พันธเสน

การเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Nawaporn Puntasen

E-mail : nawaporn.puntasen@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking,

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน ของประชาชนในหมู่ 3 ตำบลนางตะเคียน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะกายภาพ โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ กลุ่มสมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่อาศัยใน หมู่ 3 ตำบลนางตะเคียน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1.) มีผู้เสียภาษีที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 มีสถานภาพสมรส จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 มีระดับการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค่าขาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาทจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5

2.) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกองทุนหมู่บ้านของประชาชนในหมู่ 3 ตำบลนางตะเคียน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ ตามลำดับ และด้านที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลากร ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ

คำสำคัญ: บริการ, กองทุนหมู่บ้าน

ASBTRACT

The objective of research is to study the factors affecting the selection of village fund services of people in village no.3, nangtakhian subdistrict, mueang district, samutsongkhram province. The factors of research included Product, Price, Place, Promotion, People, Process and Physical Evidence. That are classified by Personal factors were including sex, age, marital status, education, occupation, and salary. The population in this research is a group of village fund members living in Village No. 3, Nang Takhian Subdistrict, Mueang District, Samut Songkhram Province. The samples used in this research amount of 400 peoples. The instruments used to collect the data were analyzed using computer programs for frequency percentage frequency values standard (\bar{X}) deviation (SD).

The results of the research are as follows: 1.) There are 400 taxpayers who answered the questionnaire, mostly 212 male, representing 53.00%, aged 113 - 40 years, 113 persons accounting for 28.2% with marital status 213 53.3% have the highest education level, 115 junior high school graduates accounting for 28.7%, and 155 people are in the business of trading, 38.8% have an average monthly income of 20,000 - 20,000 baht, 202 people Accounting for 50.5 percent

2.) Factors affecting the selection of village fund services of the people in Village No. 3, Nangtakhian Subdistrict, Mueang District, Samutsongkhram Province Overall is at a high level. When considering in each aspect found that the aspect which is important in the highest level is Physical aspects The process sequence and the level of importance at the high level are marketing promotion, personnel, price, product. And the distribution channels respectively

Keywords: Service, Village fund

บทนำ

กองทุนหมู่บ้าน เป็นนโยบายของรัฐบาล โดยรัฐบาลจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง กองทุนละ 1 ล้านบาท เป็นการจัดสรรเงินของกองทุนให้แก่ กองทุนหมู่บ้าน เพื่อนำ ไปให้สมาชิกของ กองทุนหมู่บ้านกู้ยืม เพื่อพัฒนาอาชีพ สร้างงาน สร้างรายได้ เพิ่มรายได้ หรือลดรายจ่ายของสมาชิก หรือ เพื่อสาธารณะประโยชน์ของประชาชนในหมู่บ้านหรือชุมชนเมืองในเขตความรับผิดชอบของกองทุน หมู่บ้านนั้น

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ กองทุนหมู่บ้าน ของประชาชนในหมู่ 3 ตำบลนางตะเคียน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ว่ามีปัจจัย ไດบ้างที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกองทุนหมู่บ้านเพื่อที่จะสามารถแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น และใช้เป็น ข้อมูลสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการกองทุนหมู่บ้าน ให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกและจงใจให้เลือกใช้บริการกองทุนหมู่บ้านเพิ่มมากขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน ของประชาชนในหมู่ 3 ตำบลนาง ตะเคียน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน ของประชาชนในหมู่ 3 ตำบลนางตะเคียน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม คือ

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ

ขอบเขตด้านประชากร

สมาชิกของกองทุนหมู่บ้านในหมู่ 3 ตำบลนางตะเคียน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

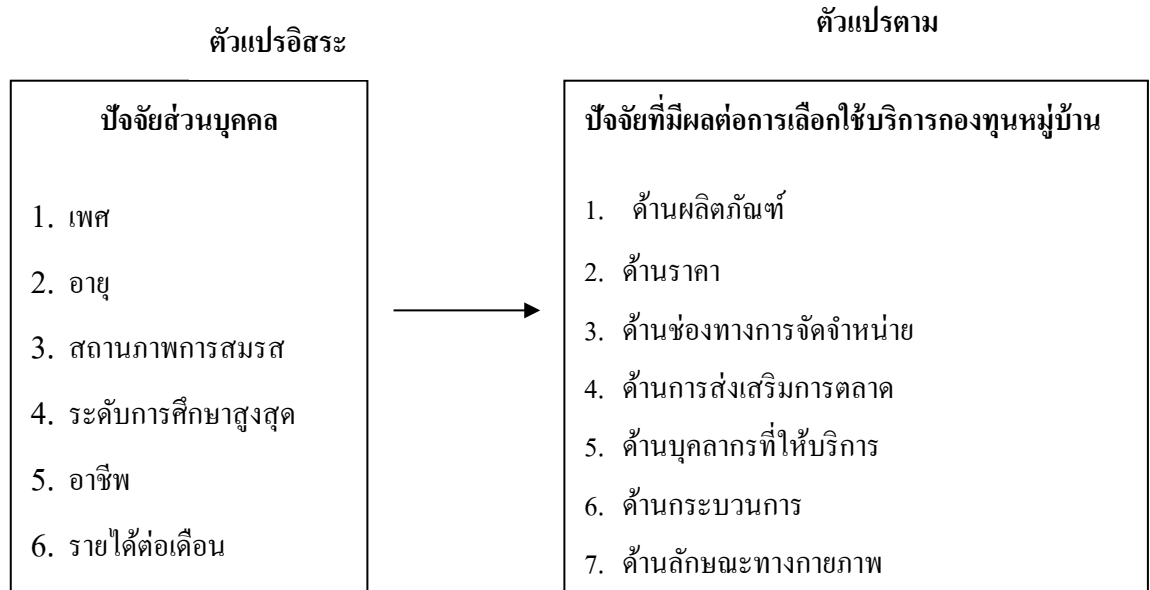
ขอบเขตด้านระยะเวลา

การทำวิจัยครั้งนี้เริ่มทำการวิจัย ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม ถึง เดือนมิถุนายน 2563

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. สามารถนำผลวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการของกองทุนหมู่บ้านให้มีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้น

กรอบแนวคิด



แนวความคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

กุลชน ธนาพงศธร (2530 อ้างถึงใน พันดร ธนะกุลบริภัณฑ์, 2552, หน้า 303) การให้บริการ คือ การปฏิบัติรับใช้หรือการให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่คนกลุ่มหนึ่งจะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ความตั้งใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการต่อการบริการนั้น ๆ รวมถึงการให้บริการที่ได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

แนวความคิดส่วนประสมทางการตลาด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539 อ้างถึงใน รัฐภากรณ์ พรหมมิตตะ. 2553, น. 9-10) ได้กล่าวถึงทฤษฎีส่วนประสมการตลาด Philip Kotler ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรทางการตลาดว่าเป็นตัวแปรที่สามารถควบคุมได้ในการเลือกซื้อสินค้าและต้องนำมาใช้ร่วมกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย (Target Market) เป็นหลัก โดยส่วนประสมการตลาดจะประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งที่สามารถสนองความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า ได้ ผลิตภัณฑ์อาจเป็นคุณสมบัติที่แต่ละต้องได้และแต่ละต้องไม่ได้

- 2.ราคา (Price) เป็นสิ่งที่กำหนดมูลค่าได้ในการแลกเปลี่ยนหรือบริการ
- 3.การกระจายผลิตภัณฑ์ (Place or Distribution) หมายถึง ท่าเลที่ตั้งหรือกิจกรรม
- 4.การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้จำหน่ายและตลาดเป้าหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะแจ้งข่าวสาร หรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ
- 5.ด้านบุคคล (People) หมายถึง พนักงานที่ทำงานเพื่อก่อประโยชน์ให้แก่องค์กรต่างๆ นอกจากนี้บทบาทอีกอย่างหนึ่งของบุคลากรที่มีความสำคัญ คือ การมีปฏิสัมพันธ์และสร้างมิตรไมตรีต่อลูกค้า เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และเกิดความผูกพันกับองค์กรในระยะยาว
- 6.ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) หมายถึง สิ่งที่ถูกค้าสามารถสัมผัสได้จาก การเลือกใช้ สินค้าและ/หรือบริการขององค์กร เป็นการสร้างความแตกต่างอย่างโดดเด่น และมี
- 7.ด้านกระบวนการ (Process) หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชุดิมนต์ วงษ์คำหาร (2559) ศึกษาเรื่อง ความสำเร็จในการนำนโยบายการยกระดับกองทุนหมู่บ้านเป็นสถาบันการเงินชุมชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา สถาบันการเงินชุมชนปากเกร็ดร่วมใจ 2 วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการนำนโยบายการยกระดับกองทุนหมู่บ้านเป็นสถาบันการเงินชุมชนไปปฏิบัติของสถาบันการเงินชุมชนปากเกร็ดร่วมใจ 2 และเสนอแนะแนวทางในการพัฒนากองทุนหมู่บ้านให้เป็นสถาบันการเงินชุมชนการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึก สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้ปัจจัยที่แห่งความสำเร็จในการนำนโยบายยกระดับกองทุนหมู่บ้านเป็นสถาบันการเงินชุมชนไปปฏิบัติของสถาบันการเงินชุมชนปากเกร็ดร่วมใจ 2 คือปัจจัยด้านเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายมีความชัดเจนคณะกรรมการมีความรู้ความเข้าใจในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายการยกระดับกองทุนหมู่บ้านเป็นสถาบันการเงินชุมชน ว่าเป็นแหล่งเก็บออมเงินที่มีความมั่นคง ปลอดภัยและมีผลตอบแทนที่เหมาะสม เป็นแหล่งเงินทุนเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและบรรเทาความเดือดร้อนทั้งในระดับบุคคล ครัวเรือน และชุมชนเสริมสร้างสวัสดิการ และสวัสดิภาพของชุมชน เสริมสร้างวินัยทางการเงินและให้คำปรึกษาทางการเงินแก่ชุมชน และเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ร่วมกันในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชุมชนและคณะกรรมการยังมีการสร้างความเข้าใจให้กับสมาชิกเพื่อยึดถือและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันทำให้สถาบันฯ สามารถกำหนดภารกิจที่ชัดเจน มีการมอบหมายงาน กำหนดความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย อันเป็นแนวทางให้การประสานการทำงานทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเป็นไปโดยง่าย ส่งผลให้การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

เจษฎา จุลวรรณโณ (2557) ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านวังศิลา หมู่ที่ 13 ตำบลทรายขาวอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินงานกองทุน

หมู่บ้านวังศิลา หมู่ที่ 13 ตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านวังศิลาจำนวน 15 คน และสมาชิกกองทุนหมู่บ้านวังศิลา จำนวน 100 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ระดับการประเมินผลการดำเนินงานกองทุน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านส่วนของผลผลิต ส่วนใหญ่ในระดับมาก คือ ประชาชนในชุมชนมีเงินออมมากขึ้น, กองทุนหมู่บ้านสามารถแก้ไขปัญหาดอกเบียสูงจากเงินกู้ยืมในระบบ, นโยบายกองทุนหมู่บ้านทำให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการและการบริหารจัดการกองทุน เริ่มจากร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมติดตาม ตรวจสอบ ร่วมรับผลประโยชน์, กองทุนหมู่บ้านได้เสริมสร้างเศรษฐกิจของประชาชนในหมู่บ้านให้ดีขึ้น, และกองทุนหมู่บ้านทำให้เกิดการเชื่อมโยงกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างชุมชน ราชการ เอกชน ตามลำดับ ด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า ส่วนใหญ่ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือคณะกรรมการมีความรู้ ความสามารถในการบริหารจัดการกองทุน, คณะกรรมการจำนวน 9-15 คน ที่ได้รับการคัดเลือกเป็นจำนวนที่มีความเหมาะสม, จำนวนเงินกองทุน มีเพียงพอกับความต้องการกู้เงินของสมาชิก, สถานที่ทำการ อุปกรณ์ เอกสารคู่มือต่าง ๆ สำหรับใช้ในการบริหารจัดการกองทุนมีความเพียงพอ, และระเบียบกองทุนหมู่บ้านมีความชัดเจน เหมาะสมกับการใช้ปฏิบัติของสมาชิกกองทุนตามลำดับ

แจ่มจันทร์ ศรีจันทร์, ปิยกนิฏฐ์ โชติวนิช (2553) ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านตำบลโพธิ์ไทร อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านตำบลโพธิ์ไทร อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลโพธิ์ไทร อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานีจำนวน 160 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .81 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36 - 45 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. สถานภาพสมรส อาชีพเกษตรกร รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท การดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านตำบลโพธิ์ไทร อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวม มีความสำคัญต่อการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ปัญหาการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการดำเนินงาน ด้านการบริหารจัดการ และด้านความร่วมมือร่วมโดยการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ สมาชิกของกองทุนที่ยื่นขอู้ได้รับเงินกู้จากกองทุนมากกว่าร้อยละ 75 กองทุนไม่มีเงินขาดบัญชีและมีระบบการควบคุมป้องกันทางการเงิน กองทุนมีการสนับสนุนกิจกรรมสาธารณะประโยชน์มากกว่า 2 กิจกรรม เช่น สนับสนุนทุนการศึกษาแก่เด็กยากจน สนับสนุนเงินทุนในการจัดกิจกรรมในวันสำคัญ เนื่องจากปัจจัยในการดำเนินงานส่วนใหญ่มีเงินทุนหมุนเวียนตลอดระยะเวลาการดำเนินงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ได้รับโดยตรงแต่ก็พบว่าการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้าน คณะกรรมการและสมาชิกที่กู้ยืมเงินต้องการให้จำนวนเงินกองทุนหมู่บ้านที่ภาครัฐให้การสนับสนุนจากเงินกองทุนเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมเพราะกองทุนยังต้องการเงินลงทุนเพื่อพัฒนาอาชีพ สร้างรายได้ ส่วนการ

ให้ผู้นั้นก็มีการพิจารณาเป็นไปตามเงื่อนไขและระเบียบของกองทุนหมู่บ้าน กองทุนยังให้ความสำคัญในด้านการสนับสนุนกิจกรรมสาธารณะประโยชน์

มรรษมน บัวภา (2553) ศึกษาเรื่อง การประเมินผลโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง: กรณีศึกษาอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง กรณีศึกษาอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ประเมินกระบวนการดำเนินงานของโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง เก็บข้อมูลโดยใช้แนวทางการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมิน พบว่า การประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการในภาพรวม การประเมินกระบวนการดำเนินงานตามโครงการปรากฏว่า คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง และสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง เห็นว่ากระบวนการดำเนินงานตามโครงการ ดำเนินงานได้ดี โดยเฉพาะในเรื่องการอำนวยความสะดวก เรื่องการอธิบายหรือแนะนำรายละเอียดของโครงการของข้าราชการระดับอำเภอผู้เกี่ยวข้องกับโครงการ

สิริวงษ์ เอี่ยมสกุล (2557) ศึกษาเรื่อง การประเมินผลกองทุนหมู่บ้าน ในเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามประเมินผลการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านในด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการและปัจจัยนำออก ในเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน จำนวน 400 คน ผลการวิจัย พบว่า การดำเนินงานกองทุนหมู่บ้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปัจจัยนำเข้า มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านปัจจัยนำออก และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ด้านปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้าน ในเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

เลิศชาย เจตนธรรมจักร (2555) ศึกษาเรื่อง การศึกษาเพื่อการสร้างสรรค์ : กรณีศึกษาผลกระทบของเครื่องแบบ (Uniform) ที่มีต่อคนในสังคม มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 3 ประการ ประการแรก เพื่อศึกษาที่มาของอำนาจและการควบคุมอัตลักษณ์ขององค์กรผ่านการสวมใส่เครื่องแบบ ประการที่สอง เพื่อศึกษาของที่มา บทบาท หน้าที่และผลกระทบของเครื่องแบบที่มีต่อผู้คนในสังคม และประการที่สาม เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างสรรค์ตามวิถีวิทยาของทัศนศิลป์ และนำมาถ่ายทอดแนวความคิดจากแรงบันดาลใจออกมาเป็นการสร้างสรรค์ผลงานศิลปะร่วมสมัยต่อสาธารณะชน โดยเก็บข้อมูลจากภาพถ่ายบุคคลที่สวมใส่เครื่องแบบองค์กรต่างๆ 20 ชิ้น และแบบประเมินความคิดเห็น 100 ชุด ผลการประเมินด้านความเข้าใจของผู้ชมระหว่างผลงานศิลปะ กับแนวความคิดเรื่องผลกระทบของเครื่องแบบที่มีต่อคนในสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยสามารถพิจารณาได้เป็นข้อดังนี้ ด้านงานศิลปะแสดงถึงแนวความคิดเรื่อง อำนาจของเครื่องแบบที่ใช้ในการควบคุมองค์กร และด้านงานศิลปะแสดงถึงแนวความคิดเรื่องผลกระทบของเครื่องแบบที่มีต่ออัตลักษณ์ของบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มสมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่อาศัยใน หมู่ 3 ตำบลนางตะเคียน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบสัดส่วนประชากรที่แน่ชัด (กัลยา วนิชย์บัญชา, 2545 : หน้า 74) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความผิดพลาดสูงสุดที่ยอมรับให้เกิด 5% หรือ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มประชากรเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทั้งในรูปแบบเอกสาร และแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์
2. ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ให้ทันระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในขอบเขตด้านเวลา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย \bar{X} สำหรับวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน ของประชาชนในหมู่ 3 ตำบลนางตะเคียน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน ของประชาชนในหมู่ 3 ตำบลนางตะเคียน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 ด้านเพศ พบว่า สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน เป็นเพศชาย จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 และเพศหญิง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 ด้านอายุ พบว่า สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่ตอบแบบสอบถาม มีอายุ 31 - 40 ปี

จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 รองลงมาคือ 20 – 30 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 , 41 – 50 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5, 51 – 60 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5, ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 และ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ ด้านสถานภาพ พบว่า สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่ตอบแบบสอบถาม สถานภาพสมรส จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3, รองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 ตามลำดับ ด้านระดับการศึกษา พบว่า สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8, ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2, ระดับการศึกษาสูงสุดต่ำกว่าประถมศึกษา จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12, ระดับการศึกษาสูงสุด ปวช. จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0, ระดับการศึกษาสูงสุดปวส. จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และระดับการศึกษาสูงสุด สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ ด้านอาชีพ พบว่า สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่ตอบแบบสอบถาม มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3, พนักงานรัฐวิสาหกิจ/รับราชการ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2, พ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และนิสิต/นักศึกษา จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ตามลำดับ ด้านรายได้ พบว่า สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่ตอบแบบสอบถาม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาทจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 , 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8, และ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกองทุนหมู่บ้านของประชาชนในหมู่ 3 ตำบลนางตะเคียน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม มีองค์ประกอบ 7 ด้าน ด้วยค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกองทุนหมู่บ้านของประชาชนในหมู่ 3 ตำบลนางตะเคียน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.26$, $\bar{X} = 4.21$) ตามลำดับ และด้านที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการส่งเสริมการตลาดด้านบุคคลากร ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ และ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 4.19$, $\bar{X} = 4.17$, $\bar{X} = 3.98$, $\bar{X} = 3.96$, $\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกองทุนหมู่บ้านของประชาชนในหมู่ 3 ตำบลนางตะเคียน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม มีสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 และเพศหญิง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 ส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 รองลงมาคือ 20 - 30 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 , 41 - 50 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5, 51 - 60 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5, ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 และ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3, รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8, ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2, ระดับการศึกษาสูงสุดต่ำกว่าประถมศึกษา จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12, ระดับการศึกษาสูงสุดปวช. จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0, ระดับการศึกษาสูงสุดปวส. จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และระดับการศึกษาสูงสุด สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3, พนักงานรัฐวิสาหกิจ/รับราชการ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2, พ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และนิสิต/นักศึกษา จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาทจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 , 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8, และ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกองทุนหมู่บ้านของประชาชนในหมู่ 3 ตำบลนางตะเคียน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ตามลำดับ และด้านที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการส่งเสริมการตลาดด้านบุคคลากร ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ และ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

อภิปรายผลการวิจัย

1. ด้านผลิตภัณฑ์

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ มีความปลอดภัยในการใช้บริการ มีความสะดวก สบาย รวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูล และมีรูปแบบการให้บริการที่ง่าย ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชูติมณฑน์ วงษ์คำหาร (2559) ศึกษาเรื่อง ความสำเร็จในการนำนโยบายการยกระดับกองทุนหมู่บ้านเป็นสถาบันการเงินชุมชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา สถาบันการเงินชุมชนปากเกร็ดร่วมใจ 2

2. ด้านราคา

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมแรกเข้ามีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ อัตราเบี้ยปรับมีความเหมาะสม และอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับแหล่งเงินกู้ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เจษฎา จุลวรรณ โฉ (2557) ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านวังศิลา หมู่ที่ 13 ตำบลทรายขาวอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ ช่วงวัน และเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม (บริการทุกวันทั้ง 5 ของเดือน เวลา 9.00 น. - 15.00 น.) สามารถเดินทางมาใช้บริการของกองทุนหมู่บ้านสะดวก มีความเหมาะสม และมีจุดบริการเพียงพอต่อการให้บริการแก่สมาชิก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจษฎา จุลวรรณ โฉ (2557) ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านวังศิลา หมู่ที่ 13 ตำบลทรายขาวอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีรายการส่งเสริมการใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น แจกข้าว แจกน้ำมันพืช เป็นต้น ส่วนข้อที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ มีการปรับเพิ่มวงเงินกู้สำหรับโอกาสต่างๆ ให้แก่สมาชิก อย่างสม่ำเสมอ และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น ผ่านทาง Facebook เป็นต้นตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แจ่มจันทร์ ศรีจันทร์, ปิยกนิษฐา โชติวณิช (2553) ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านตำบลโพธิ์ไทร อำเภอโพธิ์ไทรจังหวัดอุบลราชธานี

5. ด้านบุคลากร

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บุคลากรที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ และมีความเต็มใจการให้บริการ ส่วนข้อที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ บุคลากรที่ให้บริการมีความรับผิดชอบดูแล เอาใจใส่ รวมถึงอำนวยความสะดวกในการให้บริการสมาชิก ตั้งแต่เริ่มติดต่อจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการ บุคลากรที่ให้บริการมี

จำนวนเพียงพอ เหมาะสมกับการให้บริการ และ บุคคลากรที่ให้บริการสามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบ คำถาม จัดหาข้อมูล รวมถึงแก้ไขปัญหาถูกต้องตรงตามที่สมาชิกกองทุนต้องการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มรรษมน บัวภา (2553) ศึกษาเรื่อง การประเมินผลโครงการกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมือง:กรณีศึกษาอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตาม โครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง กรณีศึกษาอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ประเมินกระบวนการดำเนินงานของโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง คนเก็บข้อมูลโดยใช้แนวทางการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการ

6. ด้านกระบวนการ

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีระเบียบและขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการที่ง่าย ไม่ยุ่งยาก หรือซับซ้อน และกระบวนการขอเป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้านสะดวกมีความเหมาะสม ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด คือ กระบวนการขอกู้เงินสะดวก มีความเหมาะสม, ระยะเวลาได้รับเงินหลังจากยื่นเรื่องขอกู้เงินมีความเหมาะสม, วงเงินสินเชื่อที่ได้รับมีความเหมาะสม (กำหนดให้กู้ได้ 20 เท่าของเงินหุ้น หรือ 30 เท่าของเงินมัดจำ แต่ไม่เกิน 30,000 บาท) และขั้นตอนในการเข้าใช้บริการกองทุนสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ สิริวงษ์ เอี่ยมสกุล (2557) ศึกษาเรื่อง การประเมินผลกองทุนหมู่บ้าน ในเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บุคลากรของกองทุนแต่งกายเรียบร้อย มีความเหมาะสม อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความเหมาะสม บรรยากาศภายในสถานที่ให้บริการกองทุนมีความเหมาะสม สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย และเหมาะสม บุคลากรของกองทุนให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบคำถาม จัดหาข้อมูล รวมถึงแก้ไขปัญหาถูกต้องตรงตามที่สมาชิกต้องการ ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เลิศชาย เจตนธรรมจักร (2555) ศึกษาเรื่อง การศึกษาเพื่อการสร้างสรรค์ : กรณีศึกษาผลกระทบของเครื่องแบบ (Uniform) ที่มีต่อคนในสังคม

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ด้านผลิตภัณฑ์

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ หน่วยงานควรเพิ่มความปลอดภัยในการใช้บริการ และเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูล กล่าวคือ หน่วยงานต้องเพิ่มความมั่นใจแก่สมาชิกด้านความปลอดภัยในการฝากเงิน กู้เงิน โดยการจัดทำสมุดบัญชีเงินฝากแก่สมาชิก และควรปรับระบบให้มีบริการโอนเงินออนไลน์ เข้าบัญชีกองทุนโดยตรงเลย สามารถตรวจสอบเงินเข้า เงินออกได้ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการใช้บริการ และยังเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูล

ด้านราคา

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ค่าธรรมเนียมแรกเข้ามีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ กล่าวคือ ปัจจุบัน หลายๆสถาบันการเงินไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าแล้ว หน่วยงานกองทุนควรปรับปรุงจากเรียกเก็บค่าธรรมเนียมแรกเข้า เป็นฝากเงินขั้นต่ำแทน นอกจากสมาชิกได้ลดภาระค่าธรรมเนียมแล้ว หน่วยงานกองทุนยังได้เพิ่มเงินมาหมุนเวียนในกองทุนอีกด้วย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ช่วงวัน และเวลาที่ใช้บริการมีความเหมาะสม (บริการทุกวันทั้ง 5 ของเดือน เวลา 9.00 น. – 15.00 น.) กล่าวคือ หน่วยงานควรปรับปรุงระบบการทำธุรกรรมการเงินผ่านทางออนไลน์ สมาชิกสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอด 24 ชม. โดยกำหนดให้เข้าพบหน่วยงานได้เฉพาะวันและเวลาเหมือนเดิม คือทุกวันทั้ง 5 เวลา 9.00 น. – 15.00 น. ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินแก่สมาชิกมากยิ่งขึ้น โดยสมาชิกบางเดือนอาจมีธุระ ไม่สามารถเดินทางมายังหน่วยงานได้ตามวันและเวลาที่กำหนดได้ ก็สามารถฝากเงิน หรือชำระหนี้ผ่านมือถือได้

ด้านการส่งเสริมการตลาด

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ มีรายการส่งเสริมการใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น แจกข้าว แจกน้ำมันพืช เป็นต้น กล่าวคือ หน่วยงานควรเพิ่มความถี่ของการจัดรายการส่งเสริมการใช้บริการจากปีละ 1 ครั้ง เป็นปีละ 2 ครั้ง โดยอาจลดต้นทุนของสินค้าที่จัดรายการลง นอกจากนี้ ควรมีการจัดกิจกรรมจัดอันดับผู้ชำระหนี้ดีเด่น และมอบรางวัลให้ เพื่อเพิ่มขวัญและกำลังใจแก่สมาชิกให้เข้ามาเลือกใช้บริการ และชำระหนี้มากขึ้น เป็นการเพิ่มปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านบุคลากร

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ บุคลากรที่ใช้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ และมีความเต็มใจการให้บริการ กล่าวคือ หน่วยงานต้องลดอัตราการพบปะ ระหว่างบุคลากร กับ สมาชิก โดยการปรับระบบให้มีการทำธุรกรรมการเงินผ่านทางออนไลน์ สมาชิกสามารถดำเนินการฝากเงินสัจจะ ชำระหนี้ต้นพร้อมดอกเบี้ยเงินกู้ง่าย ๆ ได้ตนเอง ลดการพบเจอกับบุคลากรให้มากที่สุด ซึ่งหากในอนาคตมีการให้บริการแก่สมาชิกเป็นจำนวนมาก และในวันนั้นมีสภาวะแวดล้อมภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้เช่น

อากาศร้อน อบอุ่น ฝนตก ฟ้าร้อง เสียงดัง รถติด เป็นต้น อาจเป็นเหตุทำให้บุคคลากรของหน่วยงานอาจมีพฤติกรรมที่ไม่สุภาพ ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกที่ไม่ดีทั้ง 2 ฝ่าย แต่หากสมาชิกสามารถดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเองได้ จะเป็นการลดปัญหาดังกล่าวได้ในอนาคตได้

ด้านกระบวนการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ มีระเบียบและขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการที่ง่ายไม่ยุ่งยาก หรือซับซ้อน กล่าวคือ หากหน่วยงานกองทุนสามารถเพิ่มระดับความง่ายในส่วนของการระเบียบและขั้นตอนต่าง ๆ ให้การให้บริการ ไม่ยุ่งยาก หรือซับซ้อนอีก โดยการ ปรับปรุงระบบให้สามารถดำเนินธุรกรรมทางออนไลน์ สมาชิกสามารถฝากเงินสั่งจะ ชำระเงินต้น ดอกเบี้ยเงินกู้ง่าย ๆ เพียงปลายนิ้วสัมผัส จากเดิมที่สะดวกอยู่แล้ว ก็เพิ่มระดับให้สะดวกยิ่งขึ้น สร้างความประทับใจแก่สมาชิกให้ได้มากที่สุด

ด้านลักษณะทางกายภาพ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ บุคคลากรของกองทุนแต่งกายเรียบร้อย มีความเหมาะสม กล่าวคือ หน่วยงานต้องมีชุดยูนิฟอร์ม เมื่อถึงช่วงวัน และเวลาที่ต้องปฏิบัติงานบริการสมาชิก บุคคลากรของกองทุนต้องเป็นยูนิฟอร์มเดียวกันทั้งหมด เพื่อลดปัญหาการแต่งกายไม่เรียบร้อย เนื่องจากความคิดเห็นของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ทางด้านบุคคลากรของกองทุนมองว่า การแต่งตัวแบบนี้สุภาพ และเรียบร้อยแล้ว แต่ทางด้านสมาชิกบางคนอาจมีความคิดเห็นเหมือนกัน หรือต่างกันก็ได้ หากสมาชิกที่เป็นผู้สูงอายุหัวโบราณ อาจมองว่ายังสุภาพไม่เพียงพอที่ยอมรับได้ ดังนั้น การแต่งกายที่เป็นลักษณะเดียวกันทั้งหมดจะลดปัญหาความคิดเห็นแตกต่าง เป็นการเพิ่มปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์ทางสถิติ: สำหรับการบริหารและวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 6).

กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กุลชน ธนาพงศชน. (2530). *ประโยชน์และบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

คณินิจ สิริสมบุญ, ฉันทะ จันทะเสนา และดวงตา สราญรมย์. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานกองทุนหมู่บ้านในเขตอำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์

เจษฎา จุลวรรณโณ. (2557). *การประเมินผลการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านวังศิลา หมู่ที่ 13 ตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี*. ผลงานวิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

แจ่มจันทร์ ศรีจันทร์, ปิยกนิษฐ์ โชติวนิช. (2553). *การดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านตำบลโพธิ์ไทร อำเภอโพธิ์ไทรจังหวัดอุบลราชธานีมีวัตถุประสงค์*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

- ชุตินิพนธ์ วงษ์คำหาร. (2559). *ความสำเร็จในการนานโยบายการยกระดับกองทุนหมู่บ้านเป็นสถาบันการเงินชุมชน ไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา สถาบันการเงินชุมชนปากเกร็ดร่วมใจ 2. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการเมืองการปกครอง. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*
- พรพิมล เถลิงมีประเสริฐ และภณิศา สุนทรไชย. (2554). *การบริหารจัดการเงินกู้ยืมกองทุนหมู่บ้านเพื่อการพัฒนาครอบครัวและชุมชนอย่างยั่งยืน จังหวัดมหาสารคาม. วรสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. ว.มร. ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2554. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*
- มรรษมน บัวภา. (2553). *การประเมินผลโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง:กรณีศึกษาอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาพัฒนาสังคม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- เลิศชาย เจตน์ธรรมจักร. (2555). *การศึกษาเพื่อการสร้างสรรค์ : กรณีศึกษาผลกระทบของ เครื่องแบบ (Uniform) ที่มีต่อคนไทย. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2552). *การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร.*